



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Stress beim Dialogdolmetschen –
Bewältigungsstrategien als Teil der Ausbildung am Zentrum
für Translationswissenschaft“

verfasst von / submitted by

Martina Kromer, BA

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

Master of Arts (MA)

Wien, 2019 / Vienna 2019

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

A 070 331 342

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

Masterstudium Translation Deutsch Englisch

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Selbstständigkeitserklärung

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst zu haben. Ich habe keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt. Alle von mir für direkte und indirekte Zitate benutzten Quellen sind nach den Regeln des wissenschaftlichen Zitierens angegeben. Mir ist bekannt, dass beim Verstoß gegen diese Regeln eine positive Beurteilung der Arbeit nicht möglich ist. Ich habe die Arbeit bzw. Teile davon weder im In- noch im Ausland zur Begutachtung als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Wien, im September 2019

Martina Johanna Kromer

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	6
2. Dolmetschen – Abgrenzung	8
2.1 Konferenzdolmetschen	8
2.2 Community Interpreting	8
2.3 Differenzierungsparameter nach Prunč	9
3. Stress – Begriffserklärung und Forschung	12
3.1 Stresstrias	12
3.1.1 Stressoren	13
3.1.2 Persönliche Stressverstärker	14
3.1.3 Stressreaktionen	16
3.2 Der Beginn der Stressforschung nach Hans Selye	18
3.2.1 General Adaption Syndrome (1956).....	19
3.3 Die kognitive Stressforschung nach Richard S. Lazarus	20
4. Stressbewältigung – Coping	21
4.1 Stressmanagement nach Kaluza	22
4.2 Coping Strategies nach Lazarus und Launier	23
5. Stress am Arbeitsplatz	24
5.1 Das Stressmodell nach Michael Lenert	26
5.2 Stresstypen nach Michael Lenert	27
5.3 Robert Karasek – Job Demand-Control Modell	29
5.3.1 Komponenten des Job Demand-Control Modells.....	31
5.4 Stress im Studium	32
6. Stress beim Dolmetschen	33
6.1 Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft	33
6.1.2 Studie von Cooper et al. (1982)	33
6.1.3 AIIC-Workload Study (2002)	35
6.1.4 Stressforschung im Bereich des Dialogdolmetschens	37
6.2 Dean and Pollard – Demand Control Schema	40
6.2.1 Demands of Interpreting (Anforderungen)	42
6.2.2 Controls of Interpreting (Ressourcen)	45
6.2.3 Anforderungen und Kontrollen im Studium	47
6.2.4 Bezug zum Job Demand-Control Modell	48
6.2.5 Die Bedeutung des DC-S für die Tätigkeit der DolmetscherInnen	50
6.2.6 Supervision als Form der Stressbewältigung.....	52
6.2.7 Das Mentoring-Programm von UNIVERSITAS	54
7. Studie – Stressfaktoren beim Dialogdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft	55
7.1 Zielsetzung	55
7.2 Forschungsfragen	56
7.2.1 Das leitfadengestützte Interview	56
7.2.2 TeilnehmerInnen und Transkription	57
7.3 Analysemodell: Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring	59
7.3.1 Die Technik der inhaltsanalytischen Zusammenfassung.....	63
7.3.2 Grundformen des Interpretierens	63
7.3.3 Kategoriensystem für die vorliegende Untersuchung.....	64

8.	Auswertung der erhobenen Daten.....	67
8.1	Kategorie 1: Faktoren in Bezug auf die Umgebung (Setting).....	67
8.2	Kategorie 2: Verständnisprobleme (Paralinguistische Faktoren und Inhalt).....	69
8.3	Kategorie 3: Zwischenmenschliche Faktoren (TeilnehmerInnen und ZuhörerInnen).....	71
8.4	Kategorie 4: Stressreaktionen.....	73
8.5.	Kategorie 5: Aktive Bewältigung von Stress	74
8.5.1	Unterkategorie 5.1: Erfolgreiche Stressbewältigung	75
8.5.2	Unterkategorie 5.2: Nicht erfolgreiche Stressbewältigung	77
8.6	Kategorie 6: Bewältigungsstrategien als Teil der universitären Ausbildung.....	78
9.	Vergleich und Zusammenfassung der Ergebnisse	80
9.1	Stressfaktoren.....	81
9.2	Stressreaktionen.....	83
9.3	Bewältigungsstrategien.....	83
9.4	Bewältigungsstrategien als Teil der Ausbildung.....	84
10.	Conclusio.....	86
11.	Bibliographie	91
12.	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	95
	Anhang 1 – Leitfaden für das Interview mit Studierenden	96
	Anhang 2 – Leitfaden für das Interview mit Lehrenden	97
	Anhang 3 – ProbandInnen	98
	Abstract (dt.)	99
	Abstract (engl.).....	100
	Curriculum Vitae.....	101

Danksagung

Die eigene Masterarbeit ist eine sehr bedeutende Erfahrung im Leben von Studierenden und zugleich Ende und Beginn eines Lebensabschnittes. Diese neben meiner Berufstätigkeit und Schwangerschaft zu schreiben, hat mich viel Mühe, Geduld und vor allem harte Arbeit gekostet und deshalb ist es mir ein Anliegen, mich an dieser Stelle bei all jenen Personen zu bedanken, die mich auf diesem Weg begleitet haben und mir eine Stütze waren.

Zu allererst möchte ich meiner Betreuerin dieser Masterarbeit, Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pölabauer, danken. Als Verlässlichkeit in Person stand sie mir über Monate hinweg mit vielen hilfreichen Tipps und Empfehlungen zur Seite und war von Anfang an eine große Unterstützung für mich – vom Sichten des nötigen Forschungsmaterials bis hin zur Analyse und Auswertung der durchgeführten Studie.

Mein Dank gilt auch allen Personen, die ich zum Zwecke dieser Masterarbeit interviewen durfte. Danke an alle teilnehmenden Lehrenden des Zentrums für Translationswissenschaft und danke an meine KollegInnen und FreundInnen, die wertvolle Zeit ihres Sommer opferten, um mir zu helfen.

Herzlich bedanken möchte ich mich auch bei meiner Mutter, Brigitte, meinem Verlobten, Mario sowie meinen Freundinnen Lisa und Anna für die unzähligen Male des Korrekturlesens, der Hilfe beim oft frustrierenden Eigenleben von Microsoft Word, der Unterstützung beim richtigen Bibliographieren und für die unterstützenden Worte in schlechteren Phasen des Schreibens.

Mein größter Dank gilt allerdings dem kleinen Mädchen in meinem Bauch, Sofia, das mit Abstand die größte Motivation für mich war, mein Masterstudium ohne unnötige Zeitverzögerung abzuschließen. Vielleicht hast du eines Tages Interesse daran, diese Arbeit zu lesen und bist ein bisschen stolz auf deine Mama.

1. Einleitung

Steigende berufliche Anforderungen, hoher Leistungsdruck oder die Angst, seinen Arbeitsplatz zu verlieren – Stress am Arbeitsplatz erleben die meisten Menschen im Laufe ihrer Karriere. Er ist heutzutage ein Begriff, der jedem bekannt ist, obgleich seine ursprüngliche Bedeutung in den Hintergrund rückt und er im Volksmund in einen anderen Kontext gesetzt wird – unabhängig von der jeweils auszuübenden Tätigkeit. „Stress“ ist in der heutigen Welt ein Modewort; wer keinen Stress bei der Arbeit empfindet, hat offenbar keine anspruchsvollen Aufgaben zu bewältigen, so die Meinung vieler.

Ob Lehrende, Studierende, Büroangestellte etc., die Liste jener, die sich gestresst fühlen oder zumindest schon einmal den Satz „Ich stehe unter Stress“ oder „Ich bin so gestresst“ ausgesprochen haben, könnte man endlos weiterführen. Auch oder in mancher Hinsicht besonders DolmetscherInnen bleiben nicht davon verschont, auch nach vielen Jahren der Praxis und der Erfahrung immer wieder Situationen ausgesetzt zu sein, die mit einem hohen Stressniveau einhergehen. Die Wissenschaft hat sich in mehreren Studien mit Stress im Bereich des Dolmetschens auseinandergesetzt und unterschiedliche Erfahrungen und Beobachtungen festgehalten und analysiert.

Um sowohl im Arbeits- als auch im Privatleben mit Stress richtig umgehen zu können, benötigt jeder Mensch individuelle Bewältigungsstrategien. Diese sogenannten Coping Strategies wurden in der Literatur von einigen Wissenschaftlern untersucht. Hier lässt sich festhalten, dass diese nur schwer zu generalisieren und zu verallgemeinern sind, was vermutlich einer der Gründe ist, weshalb es auch in der Ausbildung von DolmetscherInnen schwierig ist, sie in den Unterrichtsplan zu integrieren.

Doch welchen Ursprung hat der Begriff „Stress“? Was war seine ursprüngliche Bedeutung, wer hat diese geprägt und was sind seine Auswirkungen und Folgen? Welche Formen der Stressbewältigung existieren und tragen diese grundsätzlich zu einer besseren Dolmetschleistung bei? Das sind nur ein paar der Fragen, auf die in dieser Masterarbeit eingegangen wird, mit dem Ziel, Stress in seiner Urform, in seiner Wandlung, am Arbeitsplatz und insbesondere beim Dolmetschen zu beschreiben und zu erklären.

Als nötige Ausgangsbasis für das weitere Verständnis der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit soll im ersten Kapitel durch eine Begriffsbestimmung der Bereich des Dialogdolmetschens erläutert werden. Hierzu erfolgt eine klare Abgrenzung zum bekannteren Konferenzdolmetschen. Im Anschluss daran, wird Stress aus psychologischer Sicht betrachtet und untersucht. Um relevante Grundbegriffe zu klären, werden verschiedene Definitionen für Stress präsentiert und das Phänomen in seine Faktoren – Stressor, persönliche Stressverstärker und Stressreaktionen – zerlegt. Des Weiteren wird ein kurzer Einblick in die Anfänge der Stressforschung von Hans Selye (1953) und Richard Lazarus (1966) beschrieben. Außerdem werden zwei wichtige Modelle zur Definition von Stress vorgestellt.

Das darauffolgende Kapitel widmet sich der Stressbewältigung. Anhand der Theorie des „Stressmanagement“ nach Gert Kaluza (2007) und den Coping Strategies nach Lazarus und

Launier (1986) wird untersucht, wie mit stressvollen Situationen umgegangen werden kann. Anschließend wird der Stress im Leben einer Person zu arbeitsbedingtem Stress konkretisiert. Es werden unterschiedliche Klassifikationen von Stress am Arbeitsplatz dargestellt. Hierfür dienen unter anderem acht verschiedene Stresstypen nach Martin Lenert (2010). Seine Erkenntnisse basieren zu großen Teilen auf einem der erfolgreichsten und bekanntesten Modelle in Bezug auf Stress am Arbeitsplatz – dem Job Demand-Control Modell von Robert Karasek (1979). Im Folgenden wird ein Vergleich zu Stress im Studium angestellt, in dem Faktoren und Situationen an der Universität und am Arbeitsplatz einander gegenübergestellt und verglichen werden.

Das 6. Kapitel widmet sich eingehend dem Stress im Bereich des Dolmetschens. Es werden zwei bekannte Studien präsentiert – jene von Cooper et al. (1982) sowie die Workload Study des AIIC (2002) – welche Stressfaktoren im Bereich des Konferenzdolmetschens untersuchten. Da der Bereich des Community Interpreting ein relativ moderner ist, vor allem in Zusammenhang mit der Stressforschung, gibt es noch keine erwähnenswerten Studien, die Stressfaktoren, Stressauslöser und Bewältigungsstrategien beim Dialogdolmetschen analysierten. Die Ergebnisse einer Studie der National Union of Professional Interpreters and Translators (NUPIT) lieferte 2004 jedoch interessante Ansatzpunkte in Bezug auf das Stressempfinden von KommunaldolmetscherInnen. Zudem setzten sich bereits mehrere StudentInnen in ihren Diplomarbeiten mit Stressfaktoren beim Dolmetschen auseinander. Zwei von ihnen werden im Zuge des 6. Kapitels kurz vorgestellt.

Die vorliegende Masterarbeit stützt sich primär auf das Demand Control Schema von Robyn Dean und Robert Pollard (2013). Es werden die einzelnen Komponenten des Modells erklärt, der Bezug zum Job Demand-Control Scheme von Karasek erläutert, besondere Anforderungen im Studium veranschaulicht und Bewältigungsstrategien präsentiert.

Auf die theoretische Auseinandersetzung mit dem Thema Stress beim Dialogdolmetschen folgt der empirische Teil der vorliegenden Masterarbeit. Zuerst werden das Ziel der durchgeführten Studie und die damit verbundenen Forschungsfragen dargestellt – welchen Stressfaktoren sind Dolmetschstudierende am Zentrum für Translationswissenschaft (im Folgenden ZTW) in Wien ausgesetzt? Wie gehen sie mit stressvollen Situationen im Zuge des Studiums um und ist das Erlernen von Bewältigungsstrategien Teil ihrer universitären Ausbildung? Um diese Fragen beantworten zu können, wird im folgenden Kapitel das Analysemodell der Studie vorgestellt – die qualitative Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring. Dieses wird auf leitfadengestütztes Interviews angewendet, welches sowohl mit Studierenden, als auch mit Lehrenden am ZTW geführt wurden. Darauf folgend werden die Ergebnisse der Umfrage präsentiert und es erfolgt deren Interpretation. Im Anschluss an die jeweiligen Kategorien folgt eine Diskussion, um die ausgewerteten Ergebnisse besser verstehen bzw. den jeweiligen Bereich leichter zuordnen zu können. Abschließend werden die wichtigsten Punkte und Erkenntnisse dieser Masterarbeit zusammengefasst.

2. Dolmetschen – Abgrenzung

Diese Masterarbeit setzt sich mit den verschiedenen Stressfaktoren, denen jede/r DolmetscherIn ausgesetzt ist, auseinander. Zum besseren Verständnis erfolgt deshalb zuerst eine möglichst präzise begriffliche Abgrenzung, da der Fokus der zukünftigen Kapitel auf den Stressfaktoren im Bereich des Dialogdolmetschens liegt, welcher eine Realisierungsform des Community Interpreting darstellt.

2.1 Konferenzdolmetschen

Setton & Dawrant (vgl. 2016:30) postulieren, dass die Anfänge des Konferenzdolmetschens auf das späte 19. Jahrhundert zurückgehen, als die ersten internationalen Konferenzen stattfanden. Nach dem zweiten Weltkrieg, mit der Entstehung von internationalen Institutionen und dem Simultandolmetschen, entwickelte sich das Konferenzdolmetschen zu einem eigenen Bereich des Dolmetschens. Aus traditioneller Sichtweise wurde das Konferenzdolmetschen als “most formalized and ‘high level’ branch of interpreting” (Setton & Dawrant 2016:30) angesehen und zeichnete sich als am meisten konventionalisiert in den Bereichen der Ausbildung, des Zugangs zum Beruf, der Sprachklassifizierung, der Arbeitsbedingungen, der Ethik und der professionellen Standards aus (vgl. Setton & Dawrant 2016:30f)

Vorerst arbeiteten KonferenzdolmetscherInnen in zwischenstaatlichen Organisationen, bis die Nachfrage stieg und das Konferenzdolmetschen auch im öffentlichen und privaten Sektor Anwendung fand. Folglich findet das Konferenzdolmetschen heutzutage in vielen verschiedenen Bereichen Verwendung. Es umfasst sowohl das simultane als auch das konsekutive Dolmetschen. Somit müssen KonferenzdolmetscherInnen über ein breites Kompetenzprofil verfügen, welches Sprachkenntnisse, Ausbildung und technische Fähigkeiten umfasst (vgl. Setton & Dawrant 2016:31).

2.2 Community Interpreting

Community Interpreting ist ein bereits international eingebürgerter englischer Begriff, der das Dolmetschen im Bereich kommunaler Einrichtungen beschreibt. Im deutschsprachigen Raum hat sich der Begriff des Kommunaldolmetschens durchgesetzt, der im Jahr 2000 von Pöchhacker eingeführt wurde. Aufgrund der vielfältigen und heterogenen Einsatzbereiche von KommunaldolmetscherInnen bestehen bis heute Auffassungsunterschiede über den Umfang und Inhalt von Community Interpreting (vgl. Pöchhacker 2000:39).

Unter den österreichischen Begriff fallen nicht nur Dolmetschungen an Ämtern und Behörden, Gerichten und Krankenhäusern, sondern auch an Beratungsstellen privater Vereine, Arztpraxen, Anwaltskanzleien sowie kommerziellen Einrichtungen. Der Bereich des Community Interpreting ist ein relativ junger, weshalb es nötig ist, vorab einige Faktoren zu erwähnen,

in denen sich dieser vom Konferenzdolmetschen unterscheidet. Zum einen ist es das Zielpublikum, da hier vorwiegend für MigrantInnen, AsylwerberInnen, Flüchtlinge und Minderheiten gedolmetscht wird. In diesen Kommunikationssituationen wird der/die DolmetscherIn nicht selten als Vertrauensperson gesehen und demzufolge muss er/sie einer gewissen Erwartung gerecht werden (vgl. Pöllabauer 2002²:267).

Des Weiteren ist die Realisierungsform des Community Interpreting weitestgehend jene des Dialogdolmetschens. Dieses beschreibt, wie der Name bereits vermuten lässt, jene Form des Dolmetschens, die im Rahmen eines Dialoges zu Stande kommt. Im Bereich des Konferenzdolmetschens beobachtet man als primäre Realisierungsform die eines Monologes (vgl. Pöchhacker 2000:36f).

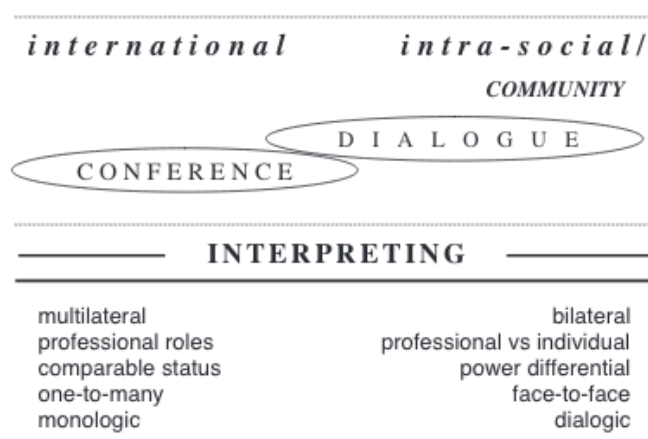


Abb. 1: Conceptual spectrum of interpreting (Pöchhacker 2016²:17)

2.3 Differenzierungsparameter nach Prunč

Prunč stellte zum besseren Verständnis der Unterschiede zwischen Konferenzdolmetschen und Community Interpreting eine Liste an fünf Differenzierungsparametern auf, welche die Anforderungen an DolmetscherInnen in unterschiedlichen, kommunikativen Bereichen analysiert und auch auf die Hindernisse und Probleme einer spezifischen kommunikativen Situation eingeht (vgl. Prunč 2011:28).

Die fünf Differenzierungsparameter lauten wie folgt:

1. Kognitive Differenz
2. Kulturelle Differenz
3. Machtdifferenz
4. Textzugang und Prädiktabilität
5. Interaktionsmöglichkeiten und Gesprächssteuerung

Betrachtet man das Setting einer fachlichen Konferenz, so lässt sich feststellen, dass die TeilnehmerInnen einen fast identischen, kognitiven Hintergrund aufweisen und zudem über ein

gemeinsames Interaktions- und Textwissen verfügen. ZuhörerInnen sind aufgrund dessen fähig, fehlerhafte Dolmetschungen und sogar sprachliche Fehler als solche zu erkennen und deshalb die Dolmetschleistung als negativ zu beurteilen. Trotzdem verstehen sie den Inhalt des Gesagten, wodurch kaum Informationen verlorengehen – es kommt zu keinen groben Folgen für den Informationsaustausch. Das kommunale (dialogische) Setting ist meist durch eine Asymmetrie von (Hintergrund-)Wissen sowie Sprache geprägt. Zudem tragen nicht-standardsprachliche Varietäten (Slang oder Dialekte) oftmals dazu bei, dass die Dolmetschung erheblich erschwert wird. Die KommunikationsteilnehmerInnen verfügen über ungleiches Wissen, was bedeutet, dass es im Falle von fehlerhaften Dolmetschungen nicht nur zu einer Hinderung des Erfolges der Interaktion kommt, sondern womöglich auch zu negativen Auswirkungen auf das Schicksal der TeilnehmerInnen (vgl. Prunč 2011:28f.).

Der Differenzierungsparameter der kulturellen Differenz (vgl. Prunč 2011:29) bezieht sich auf KommunikationsteilnehmerInnen aus unterschiedlichen Ländern und Kulturen. Im Falle des Konferenzdolmetschens sind die kulturellen Differenzen, die es zu überwinden gilt, jedoch äußerst gering, da alle TeilnehmerInnen einer gemeinsamen Gruppenkultur angehören, wie z.B. der business community. Sie teilen dadurch ein gewisses Wertesystem und standardisierte Kommunikations- und Umgangsformen. Nimmt man das Beispiel des Asyldolmetschens als einen Bereich des Community Interpreting, so fallen die kulturellen Differenzen besonders auf. In diesem Fall arbeiten DolmetscherInnen als KommunikationsvermittlerInnen zwischen VertreterInnen der Behörde¹ und den oft traumatisierten, geflüchteten Asylsuchenden. Um einen erfolgreichen Kommunikationsablauf zu ermöglichen, ist es essentiell, dass DolmetscherInnen in ihrer Arbeit auch die kulturellen Differenzen berücksichtigen und überwinden.

Des Weiteren unterscheiden sich die genannten Dolmetschbereiche und -formen aufgrund der bestehenden Machtdifferenz der KommunikationsteilnehmerInnen. Das Setting des Konferenzdolmetschens zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass die TeilnehmerInnen über denselben sozialen Hintergrund verfügen und dazu über ein ähnliches Machtpotenzial. Dolmetschende werden als „Fachleute der Kommunikation“ (Prunč 2011:30) gesehen. Sie sind aus Sicht der sozialen Machtperspektive den TeilnehmerInnen gleichgestellt. Eine Äquidistanz zwischen DolmetscherInnen und KommunikationspartnerInnen ist in diesen kommunikativen Situationen leicht zu erreichen. Der Bereich des Community Interpreting weist jedoch immer eine gewisse Machtasymmetrie auf. Auf der einen Seite der KommunikationsteilnehmerInnen stehen die jeweiligen VertreterInnen einer großen (mächtigen) Institution, auf der anderen die KlientInnen, welche über ein geringes Wissens- und damit Machtpotenzial verfügen. Es werden gezielte Strategien eingesetzt, von ersteren zur Aufrechterhaltung der Macht, von letzteren zur Ausgleicheung des Machtgefälles. Auf beiden Seiten besteht eine gewisse Erwartungshaltung an die Dolmetschenden. Die VertreterInnen einer Institution erwarten, dass diese als Hilfsorgan

¹ Diese gehören zumeist der dominanten Zielkultur an, während die KlientInnen einer meist stigmatisierten Ausgangskultur zugeordnet werden (vgl. Prunč 2011:30f.).

für sie fungieren, während die KlientInnen direkt oder indirekt an die Dolmetschenden appellieren und versuchen, ihr Mitgefühl zu gewinnen (vgl. Prunč 2011:30f.). Aufgrund der widersprüchlichen Erwartungshaltung kommt es nicht selten vor, dass Dolmetschende einem Druck ausgesetzt sind, durch den es zu Rollenkonflikten und der Frage nach einem „neutralen Sprachrohr“ kommt (vgl. Pöllabauer 2002²:203).

Der Bereich des Dolmetschens unterscheidet sich von jenem des Übersetzens vor allem durch den eingeschränkten Zugang des Ausgangstextes aufgrund der zeitlich limitierten Entfaltung des Textes in einer Dolmetschsituation. In Bezug auf den Textzugang und der Prädiktabilität findet man ebenfalls erhebliche Unterschiede innerhalb des Dolmetschens. In der Regel liegt KonferenzdolmetscherInnen bereits vor ihrem Einsatz zumindest ein Teil des Ausgangstextes, z.B. in Form eines Abstracts vor. Diese können sich dementsprechend besser auf ihre Arbeit vorbereiten und sich an den Unterlagen orientieren, um Kürzungsstrategien im Falle von Redundanzen zu planen. Hinzu kommt, dass Konferenzen und Kongresse meist aus ritualisierten Teilen bestehen, die von erfahrenen DolmetscherInnen relativ leicht vorausgesagt werden können.² Im Gegensatz dazu steht das Kommunaldolmetschen, in dem Gesprächsabläufe weniger vorhersehbar sind. Einige wenige standardisierte Interaktionsmuster sind z.B. die Aufnahme der Personaldaten beim Polizei- oder Gerichtsdolmetschen sowie die Anamnese und PatientInneninformationen bei ÄrztInnen-PatientInnen-Gesprächen im medizinischen Bereich. Insbesondere in Hinsicht auf Datenschutz ist es auch meist nicht möglich, den Dolmetschenden Vorbereitungsmaterial und Vorabinformationen zur Verfügung zu stellen.

Zu dem letzten Differenzierungsparameter (Interaktionsmöglichkeiten und Gesprächssteuerung) kann gesagt werden, dass KonferenzdolmetscherInnen in den meisten Fällen in einer Dolmetschkabine arbeiten, die sie isoliert. Es gibt also keinen direkten Kontakt mit den TeilnehmerInnen der Konferenz, den DolmetscherInnen steht lediglich das Mikrofon als Steuerungselement zur Verfügung. Dieses wird von erfahrenen KonferenzdolmetscherInnen jedoch nur in extremen Notfällen eingesetzt (z.B. im Falle, dass der/die RednerIn vergessen hat, das eigene Mikrofon einzuschalten). Beim Dialogdolmetschen sind die kommunikativen Settings vielfältiger und den Dolmetschenden steht eine Vielzahl an Möglichkeiten offen, die Kommunikation zu steuern. Sie können z.B. mithilfe von Rückfragen sowie der eigenen Positionierung im Raum in den Gesprächsverlauf eingreifen und diesen möglicherweise beeinflussen. Die Ausnahme bildet das Gerichtsdolmetschen, in dem die Interaktionsmuster institutionell vorgegeben werden. In diesem Fall liegt es an den RichterInnen zu entscheiden, ob die DolmetscherInnen an der Gesprächssteuerung mitwirken dürfen.

Prunč kommt zu dem Schluss, dass die unterschiedlichen Hürden, die die Vertreter der jeweiligen Dolmetschbereiche zu überwinden haben, auch verschiedene Anforderungen an deren Kompetenzprofile sowie dolmetscherische Leistung stellen (vgl. Prunč 2011:30ff.).

² Als Beispiele nennt Prunč hier Eröffnung, Schluss und Moderation (vgl. Prunč 2011:30).

3. Stress – Begriffserklärung und Forschung

Der viel verwendete Begriff Stress hat sich in der heutigen Zeit als Modewort etabliert und nimmt oft einen großen Teil des Alltags ein. Das allgemeine Verständnis der Bedeutung von Stress berücksichtigt jedoch nur selten die wissenschaftliche Bedeutung sowie diverse Betrachtungsweisen. Eine allgemeingültige Definition des Begriffes scheint aufgrund seiner Komplexität nicht möglich und variiert aus diesem Grund je nach Disziplin und theoretischem Ansatz (vgl. Selye 1974:56).

Das menschliche Gehirn bildet die Steuerungszentrale für jede Stressreaktion des Körpers. Von außen kommende Informationen werden ständig von allen fünf Sinnen aufgenommen und in biologische Signale umgewandelt, welche an das Gehirn weitergeleitet werden. Dieses formt innerhalb von Bruchteilen einer Sekunde ein „inneres Bild“ (Kaluzza 2007:22). Mittels elektrischer Nervenimpulse und Nervenbotenstoffe sendet das Gehirn je nach Bild die entsprechende Antwort an den Rest des Körpers. Dieser Vorgang findet im Alltag andauernd statt, die Verarbeitung von Signalen und die damit einhergehenden körperlichen Signale werden jedoch selten bewusst wahrgenommen. Eine Stressreaktion kommt erst dann zustande, wenn die Bewertung der eingehenden Informationen ergibt, dass in einer gewissen Situation eine Gefahren- oder Alarmsituation vorliegt. Hierbei kommt es zu massiven körperlichen Reaktionen. Ist der Mensch mit einer neuartigen Situation konfrontiert, greift das Gehirn auf bereits gespeicherte Erinnerungen an ähnliche Gegebenheiten zurück. Sind diese Erinnerungen negative Erfahrungen bzw. Herausforderungen, die nicht bewältigt werden konnten, so wird die derzeitige Situation als Gefahr eingestuft. In diesem Sinne sind persönliche Erfahrungen, insbesondere angstbesetzte, von essentieller Bedeutung für das Auslösen einer Stressreaktion. Durch die Aktivierung des Kerns des limbischen Systems können nicht nur starke Angstgefühle hervorgerufen werden, sondern auch Wut und Zorn (vgl. Kaluzza 2007:22ff.).

3.1 Stresstrias

Der Wissenschaftler und Psychotherapeut Gert Kaluzza schreibt in seinem Werk *Gelassen und sicher im Stress* (2007:6), dass sich Stress in drei Bestandteile gliedern lässt. Diese müssen, obwohl sie unweigerlich miteinander zusammenhängen, getrennt voneinander betrachtet und analysiert werden. Am Anfang jeder Stresssituation steht der Stressauslöser (Stressor), welcher sowohl eine physische als auch eine psychische Belastung darstellen kann. Zudem gilt es, die persönlichen Einstellungen, Bewertungen und Motive eines Individuums mit einzubeziehen. Kaluzza bezeichnet diese übergreifend als Stressverstärker, welche einen wesentlichen Einfluss auf die Empfindung des Stressors und damit auch auf die individuelle Stressreaktion haben. Zusammenfassend entsteht Stress laut dieser Definition erst durch das Zusammenwirken folgender drei Faktoren: Stressor, persönliche Stressverstärker und Stressreaktion (vgl. Kaluzza 2007:6).

3.1.1 Stressoren

Als Stressor bezeichnet Kaluza entweder innere oder äußere Reize verschiedener Art, mit denen ein Mensch konfrontiert wird. Er unterscheidet Stressoren

1. physikalischer Herkunft (Lärm, Hitze, Kälte oder Nässe)
2. physischer Herkunft (chronische Schmerzen, Hunger, Durst, Bewegungseinschränkungen oder Juckreiz)
3. mentaler Herkunft (Leistungsanforderungen, wie beispielsweise Prüfungen, hohe Verantwortung oder Zeitdruck)
4. sozialer Herkunft (Interaktion mit Menschen, Konflikte mit anderen Personen durch Trennung, Isolation oder Konkurrenzsituationen)

Psychische/mentale und soziale Stressoren sind hierbei jene, die am häufigsten vorkommen und besonders in der Arbeitswelt immer mehr an Bedeutung gewinnen (vgl. Kaluza 2007:8).

Jedoch führt nicht jede Anforderung unweigerlich zu körperlichen oder emotionalen Stressreaktionen, was bedeutet, dass nicht jede Anforderung einen Stressor darstellt. Solange ein Mensch die Gewissheit hat, sie bewältigen zu können, erlebt er keinen Stress. Stressoren ist er dann ausgesetzt, wenn er nicht sicher ist, die Anforderung bewältigen zu können. In Hinsicht auf die empirische Studie dieser Arbeit, die sich mit Stress und Bewältigungsstrategien in der universitären Ausbildung von DolmetscherInnen beschäftigt, wird nun auf das von Kaluza genannte Beispiel einer Prüfung eingegangen. Wenn ein/e Student/In sich einer Prüfung unterziehen muss, wird diese meist dadurch zu einer stressreichen Erfahrung, dass derjenige sich nicht sicher ist, die gestellten Fragen beantworten zu können. Wäre diese subjektive Unsicherheit nicht gegeben, würde man die Prüfung als willkommene Gelegenheit wahrnehmen, sein Wissen unter Beweis stellen zu können. Hier erkennt man sehr deutlich, dass Stress dann entsteht, wenn eine Diskrepanz zwischen Anforderung und der eigenen Bewältigungskompetenz besteht. Je schlechter die eigene Leistungsfähigkeit eingeschätzt wird, desto höher ist das Stresserleben. Insofern ist es auch nicht relevant, ob die Anforderung objektiv gesehen eine Überforderung darstellt, entscheidend ist die eigene Interpretation bzw. das subjektive Erleben der Situation.³

Prüfungen stellen ein Beispiel für Stressoren aus dem Leistungsbereich dar. Dieses zeigt außerdem, dass das Stresserleben intensiver ist, je wichtiger es für die Person ist, eine Anforderung erfolgreich zu bewältigen. In diesem Sinne gilt es zu hinterfragen wie bedeutsam die Bewältigung in Hinblick auf die Verfolgung eigener Ziele ist. Im Falle einer Prüfung an der Universität geht es dabei nicht nur darum, berufliche Ziele zu erreichen, sondern auch darum, das eigene Selbstwertgefühl zu steigern und Anerkennung von Dritten zu bekommen. Wichtig

³ Für eine erfolgreiche Bewältigung hingegen besteht natürlich ein erheblicher Unterschied darin, ob eine Person tatsächlich über die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügt, um eine Anforderung bewältigen zu können (vgl. Kaluza 2007:10).

ist, welche Bedeutung der Situation vor dem Hintergrund eigener Motive beigemessen wird und inwieweit man diese bedroht sieht. Die persönliche, subjektive Einschätzung und Empfindung entscheidet also darüber, ob Stress entsteht und wie beeinträchtigend dieser ist (vgl. Kaluza 2007:10).

3.1.2 Persönliche Stressverstärker

In diesem Abschnitt sollen Stressverstärker als individuelle Motive, Bewertungen und Einstellungen verstanden werden, welche einen negativen Einfluss auf das subjektive Stressempfinden haben, somit also Stressreaktionen begünstigen.

Unter persönlichen Stressverstärkern wird der „eigene Anteil“ (Kaluza 2007:12) am Stressgeschehen verstanden. In Form von individuellen Motiven und Bewertungen lösen Sie Stressreaktionen aus oder verstärken sie. Im Alltag lässt sich beobachten, dass jeder Mensch anders auf ein- und dieselbe Stresssituation, wie z.B. eine Prüfung, reagiert. Der Grund dafür ist, dass, wie bereits in der Einführung erwähnt, für die Bewertung einer neuen Situation die jeweiligen persönlichen Vorerfahrungen essentiell sind. Eine Übereinstimmung, was als Gefahr eingestuft wird, und was nicht, beobachtet man nur in lebensbedrohlichen oder extrem gefährlichen Momenten.

Beispiele für allgemein bekannte Stressverstärker können z.B. ein ausgeprägtes Profilierungs- und Perfektionsstreben sein, sowie die Inkompetenz, eigene Leistungsgrenzen zu akzeptieren. Hinzu kommt nicht selten die Vorstellung, Unterstützung von anderen nicht annehmen zu dürfen, welche vielfach stressverschärfend wirkt. Schnelles Handeln und das Funktionieren auf Knopfdruck sind heutzutage vorausgesetzte Kompetenzen für erfolgreiche Arbeit. Das Fehlen von Geduld ruft oft Unzufriedenheit und Enttäuschungen hervor. Aktuelle Anforderungen, sei es im Privat- oder Berufsleben, erscheinen vor dem individuell gewachsenen Hintergrund, welcher persönliche Stressverstärker bildet. Als Beispiel, um das Beschriebene zu veranschaulichen, nennt Kaluza: Einer Person wird von seinem/ihrer Vorgesetzten eine neue Aufgabe zugewiesen, mit der Bemerkung, dass er für diese einen besonders fähigen und kompetenten Mitarbeiter braucht. Die meisten Menschen erfahren in einer solchen Situation das aufkommende Gefühl von Stress. Ist für dieses Stresserleben jedoch einzig und allein die objektive Schwierigkeit der zu bewältigenden Aufgabe verantwortlich? Oder sind hier eventuell auch die eigenen, perfektionistischen Leistungsansprüche und das Bestreben, die Erwartung des Vorgesetzten nicht enttäuschen zu dürfen, von Bedeutung (vgl. Kaluza 2007:12ff.)?

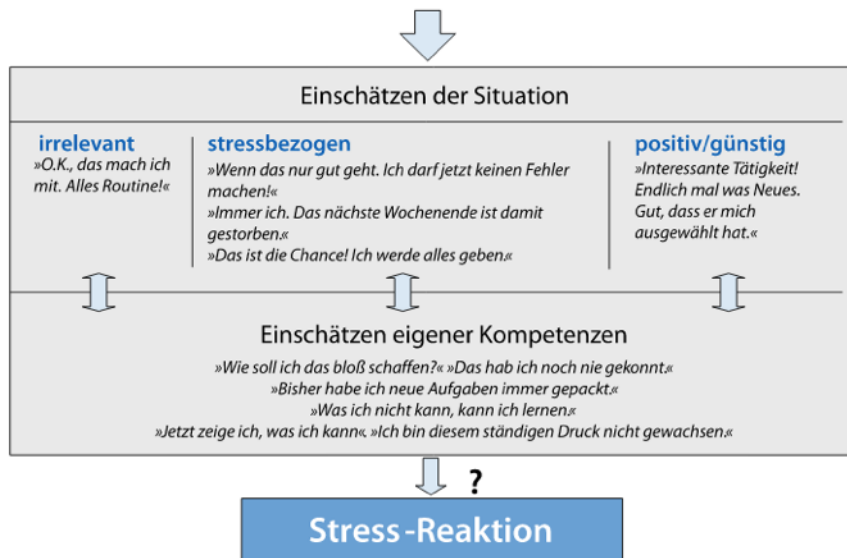


Abb. 2: Stress ist das Ergebnis von persönlichen Bewertungen (Kaluza 2007:70)

Äußere Belastungen spielen unbestreitbar eine wesentliche Rolle in Bezug auf das Stresserleben, jedoch ist es nicht zu unterschätzen, wie der Mensch die eigenen Möglichkeiten zur Bewältigung einschätzt und wie er sich einer Belastung stellt (vgl. *ibid.*). Kaluza nennt hier vorrangig interne Erwartungen eines Individuums an sich selbst, welche unter anderem persönliche Wünsche und Ziele beinhalten, die zu einem hohen Selbstwertgefühl beitragen. Als Beispiel nennt er fünf Stressverstärker und deren Hintergrund (vgl. Kaluza 2007:74f.):

1. „Sei perfekt“

Hinter diesem Leitsatz verbirgt sich der subjektive Wunsch nach Erfolg und Selbstbestätigung, welcher durch gute Leistung erreicht werden soll. Diese Art des perfektionistischen Leistungsverhaltens kann (bei übermäßiger Ausprägung) eine erhöhte Stressanfälligkeit hervorrufen. Kaluza sieht hier ein Problem, sobald sich dieses Verhalten nicht länger auf die berufliche Aktivität, sondern auch auf das Privatleben überträgt. Laut ihm führe dies früher oder später zu Selbstüberforderung und schließlich zur Erschöpfung (vgl. *ibid.*).

2. „Sei beliebt“

Hier wird der Drang eines Individuums beschrieben, es anderen Menschen aufgrund des Wunsches nach Zugehörigkeit und Anerkennung recht machen zu wollen. Meinungsverschiedenheiten oder gar Konflikte werden als belastend empfunden. Deshalb wird versucht zu verhindern, die eigenen Interessen zu vertreten, wenn dies bedeutet, andere zu enttäuschen. Auch hier weist Kaluza darauf hin, dass dieses Verhalten erst dann zu einem Problem wird, wenn es in übertriebenem Maße ausgeführt wird (vgl. Kaluza 2007:75).

3. „Sei stark“
Das vorherrschende Motiv ist die Autonomie in Form des Wunsches nach persönlicher Unabhängigkeit und Selbstbestimmung. Individuen übernehmen ihnen zugeteilte Aufgaben selbst und versuchen, Schwierigkeiten und Ängste alleine zu bewältigen, da ihnen das Annehmen von Hilfe schwerfällt (vgl. Kaluza 2007:75).
4. „Sei vorsichtig“
In diesem Beispiel geht es um das Bedürfnis nach Kontrolle und Sicherheit. Das Individuum ist konstanten Sorgen über Gefahren ausgesetzt, weshalb Situationen, in denen die Möglichkeit von Kontrollverlust, Fehlentscheidungen und Risiken besteht, vermieden werden (vgl. Kaluza 2007:76).
5. „Ich kann nicht“
In dieser Aussage erkennt man den Wunsch nach eigenem Wohlbefinden. Situationen, in denen es zu schwierigen Aufgaben und damit einhergehender Anstrengung und möglicher Frustration kommen kann, werden gemieden, während sich das Individuum in Hilflosigkeit flüchtet. In Verbindung damit stehen eine ausgeprägte Stressanfälligkeit und das Misstrauen in eigene Kompetenzen. Ein generalisiertes Ich-kann-nicht-Denken, führt schlussendlich dazu, dass immer mehr Anforderungen im Alltag als Überforderung erlebt werden. Im Versuch, sich diesen zu entziehen, kann es zu chronischen Stressreaktionen kommen (vgl. Kaluza 2007:76f.).

Kaluza unterstreicht, dass alle genannten internen Erwartungen in jedem Menschen vorhanden sind, in manchen mehr, in manchen weniger stark, da sie auf allgemeinemenschlichen Bedürfnissen beruhen. Inwieweit die einzelnen Wünsche als Stressverstärker ausgeprägt sind, hängt nicht zuletzt von der subjektiven Erfahrung ab, die ein Mensch mit der Erfüllung oder Nichterfüllung jener gemacht hat (vgl. 2007:74ff.).

3.1.3 Stressreaktionen

Ist ein Mensch einem Stressor welcher Art auch immer ausgesetzt, setzt er als Antwort darauf Prozesse in Gang, die unter dem Begriff Stressreaktion (Kaluza 2007:10) zusammengefasst werden. Diese äußern sich unter anderem auf einer körperlichen Ebene. Durch zahlreiche Veränderungen kommt es unweigerlich zu einer Energiemobilisierung sowie einer körperlichen Aktivierung. Zu erkennen ist dieser Vorgang z.B. an einer schnelleren Atmung, einem schnelleren Herzschlag oder einer erhöhten Muskel(an-)spannung. Diese körperliche Reaktion ist nötig und auch nicht generell als negativ zu kategorisieren, denn sie versetzt den Menschen innerhalb kürzester Zeit in Handlungsbereitschaft. Falls die Stressoren anhalten oder über einen langen Zeitraum immer wiederkehren, führt das jedoch zu einem Erschöpfungszustand, welcher zwangsläufig negative Konsequenzen für die Gesundheit hat (vgl. Kaluza 2007:10f.).

Außenstehende Personen erkennen die zweite Ebene von Stressreaktionen im sogenannten „offenen Verhalten“ (Kaluza 2007:11), welches all jene Handlungen zusammenfasst, die ein Mensch unternimmt, um auf eine belastende Situation zu reagieren. Kaluza nennt folgende Arten von offenem Verhalten:

1. Hastiges und ungeduldiges Verhalten (z.B. Pausen abkürzen oder ausfallen lassen, schnell und abgehakt sprechen)
2. Betäubungsverhalten (z.B. mehr und unkontrolliert rauchen, Schmerz- oder Beruhigungsmedikamente nehmen)
3. Unkoordiniertes Arbeitsverhalten (z.B. mehrere Dinge gleichzeitig tun bei mangelnder Planung, Ordnung und Übersicht)
4. Motorische Unruhe (z.B. mit den Fingern trommeln, mit den Füßen scharren)
5. Konfliktreicher Umgang mit anderen Menschen (z.B. gereiztes Verhalten gegenüber Anderen, schnelles „Aus-der-Haut-Fahren“)

Des Weiteren nennt Kaluza das sogenannte „verdeckte Verhalten“ (Kaluza 2007:11) auf der kognitiv-emotionalen Ebene. Dieses umfasst innerpsychische Vorgänge, die für außenstehende Personen nicht sofort zu erkennen sind, wie Gedanken und Gefühle, die in Personen aufgrund von einer mit Stress belasteten Situation auftreten. Kaluza beschreibt folgende:

1. Gefühl der inneren Unruhe und Nervosität
2. Gefühl der Unzufriedenheit und Wut
3. Gefühl der Angst (zu Versagen oder sich zu blamieren)
4. Gefühl der Hilflosigkeit
5. Selbstvorwürfe und Schuldgefühle
6. Leere im Kopf (in Form eines Black-Outs)
7. Kreisende Gedanken
8. Denkblockaden, Konzentrationsmängel
9. Tunnelblick

Einige Muster des offenen und verdeckten Verhaltens werden in der empirischen Studie unter Punkt 7 wiederkehren und in konkrete Situationen gesetzt.

Oft kommt es auch zu einer Verstärkung oder Verlängerung der Stressreaktion, da körperliche, emotionale und verhaltensspezifische Reaktionen gemeinsam auftreten. Es ist jedoch auch eine positive Beeinflussung möglich, im Sinne einer Dämpfung der Stressreaktionen. Entspannungsübungen können körperliche Stressreaktionen abbauen und kognitive bzw. emotionale Beruhigung bewirken (vgl. Kaluza 2007:10ff.)

3.2 Der Beginn der Stressforschung nach Hans Selye

Hans Selye (1907-1982) begann seine Forschung als einer der ersten seines Faches und gilt bis heute als der Vater der Stressforschung. Er selbst sagt in seinem Werk *Stress. Bewältigung und Lebensgewinn* jedoch, dass, obwohl Stress und Stressmechanismen erst seit der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts wissenschaftlich diskutiert wurden, keinerlei Zweifel daran besteht, dass das Phänomen bereits lange Zeit vorher bestand (vgl. Selye 1974:35).

Laut Selye lässt sich Stress folgendermaßen definieren: „Stress ist die unspezifische Reaktion des Körpers auf jede Anforderung, die an ihn gestellt wird“ (1974:58). Ihm zufolge, ist das englische Wort *stress* mit dem deutschen Begriff der Belastung gleichzusetzen⁴. Er betont, dass biologische Belastungen sowohl eine positive als auch negative Bedeutung haben können und unterscheidet aus diesem Grund zwischen zwei Unterbegriffen. Der vitalisierende und lebensnotwendige Eustress (griech. eu - gut) steht hier im Gegensatz zum schädlichen, lebenszerstörenden Distress (lat. dis - schlecht) (vgl. Selye 1974:18). In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu erwähnen, dass Selye ausdrücklich darauf hinweist, dass der deutsche Begriff Stress, wenn auch heutzutage oft fälschlicherweise dafür verwendet, nicht gleichzusetzen ist mit starker seelischer Erregung oder einer nervösen (An-)Spannung. Stress sei unvermeidbar und aus diesem Grund kann und soll nicht versucht werden, ihn gar nicht erst aufkommen zu lassen. Die körperliche Stressbelastung kann demnach nicht auf einen Nullpunkt sinken, andernfalls wären wir tot. Im allgemeinen Sprachgebrauch wird das Wort Stress also meist nur verwendet, um übermäßigen Stress (Distress) zu beschreiben, welcher ausschließlich negativ konnotiert ist und zu funktionellen Störungen jeder Art führen kann. Dies ist vergleichbar mit der Aussage, ein kranker Mensch habe „Temperatur“. Gemeint ist in diesem Fall eine ungewöhnlich hohe Körpertemperatur (vgl. Selye 1974:61ff.).

Beim Menschen beobachtete Hans Selye stereotype Reaktionen auf belastende Aufgaben bereits während seines Medizinstudiums. Personen, die sich im Frühstadium verschiedener Infektionskrankheiten befanden, zeigten einheitliche Symptome, unter anderem Appetitlosigkeit, Fieber und Gelenkschmerzen. Diese wurden von ihm erst unter dem Namen Syndrom des Krankseins zusammengefasst, weil sie, unabhängig von der Form der Belastung, einsetzten. Erst einige Zeit später, entwickelte er dieses zum Konzept des Allgemeinen Anpassungssyndroms weiter, siehe weiter unten (vgl. Selye 1953:3ff.).

⁴ In Bezug auf den von ihm geprägten englischen Begriff *stress* trat erst die unvorhergesehene Komplikation auf, wie dieser in andere Sprachen zu übersetzen sei. In Selyes Vorträgen in der französischen Sprache entschied er sich dafür, den Anglizismus zu verwenden, da kein Äquivalent auf Französisch existierte. Daraufhin entstand eine angeregte Diskussion zwischen anwesenden SprachwissenschaftlerInnen bzgl. der genauen Übersetzung. Man kam zu dem Schluss, ein neues Wort – *le stress* – prägen zu müssen. Selye verwendete daraufhin in seinen Vorlesungen in anderen Ländern die Begriffe *der Stress*, *el stress* und *o stress* und bereicherte so zahlreiche Sprachen. Bis heute ist der Begriff Stress auch einer der wenigen, der in jenen Sprachen, die nicht das lateinische Alphabet verwenden, auf Englisch erhalten bleibt (vgl. Selye 1974:22f.).

Im Zuge verschiedener Experimente mit Ratten kam Hans Selye zu dem Ergebnis, dass nicht nur toxische Stoffe im Körper Stress hervorrufen. Der Körper des Organismus reagiert auf eine bestimmte Art und Weise, wenn dies gefordert wird. Hierbei ist es unwichtig, ob es sich um einen positiven oder negativen Einfluss von außen handelt, welcher eine Stressreaktion hervorruft – die Reaktion bleibt die gleiche. Vielmehr geht es um die Intensität der Forderung nach Umstellung und Anpassung. Jedes Agens, das von außen auf den Organismus einwirkt, erzeugt einerseits einen spezifischen Effekt (Adrenalin, welches den Puls und Blutdruck erhöht) und andererseits eine unspezifische Steigerung des Bedarfs an Anpassung um wieder einen Normalzustand hervorzurufen (vgl. Selye 1974:58ff.).

3.2.1 General Adaption Syndrome (1956)

Das Allgemeine Anpassungssyndrom (engl. General Adaption Syndrome) zählt zu den größten Erkenntnissen des Mediziners und ist auch als das biologische Stress-Syndrom bekannt. Es basiert auf dem Gedanken, dass ein Organismus, wenn er über einen längeren Zeitraum einem oder verschiedenen Stressoren ausgesetzt ist, eine Reaktion zeigt, die kurzfristig zwar eine Erhöhung der Widerstandskraft bewirkt, auf lange Sicht jedoch zu körperlichen Schäden und im schlimmsten Fall zum Tod führen kann. Diese Reaktion wird stets in drei Phasen gegliedert:

1. Alarmreaktion
2. Stadium des Widerstandes
3. Stadium der Erschöpfung

In der ersten Phase kommt es unweigerlich zu einer (Zer-)Störung des inneren Gleichgewichtes des Organismus. Diese wird vor allem durch Stresshormone ausgelöst, wodurch der Körper in einen Zustand erhöhter Leistungsbereitschaft und Aktivität gerät. Sämtliche Prozesse, und Funktionen, die nicht für Flucht oder Angriff benötigt werden können, werden verringert.

In weiterer Folge kommt es zum Widerstand, sofern die anhaltende Einwirkung der Stressoren mit einer Anpassung vereinbar ist. In dieser Phase versucht der Körper, der Alarmreaktion entgegenzutreten. Auf diese Weise soll das innere Gleichgewicht wiederhergestellt werden. Gelingt dieser Vorgang, reaktiviert der Körper die zuvor heruntergefahrenen Organfunktionen wieder, sodass ein Rückgang der Symptome der Stressreaktion erreicht wird. Wie lange diese Zeitspanne anhält, hängt einerseits von der individuellen Anpassungsfähigkeit des Körpers ab, andererseits von der Intensität der Stressoren. Der Organismus kommt zur Ruhe, meist kommt es erst in diesem Moment dazu, dass der Mensch sich der Energie bewusst wird, die er eben verbraucht hat. Setzt sich die Einwirkung der Stressoren jedoch ungestört fort, so bleibt der Körper in einem Zustand der erhöhten Widerstandsbereitschaft um sich der Dauerbelastung anzupassen. Über einen längeren Zeitraum hinweg kommt es dadurch allerdings zum allmähli-

chen Verlust der Selbstregulationsfähigkeiten des Organismus. Früher oder später wird die Anpassungsenergie ausgeschöpft und die Rückkehr zum normalen Ruheniveau ist nicht länger möglich (vgl. Selye 1953:24ff., Selye 1974:70f.).

3.3 Die kognitive Stressforschung nach Richard S. Lazarus

Richard Lazarus (1922-2002) war ein angesehener Forscher und emeritierter Professor für Psychologie an der University of California in Berkeley. Zu Beginn seiner Forschungstätigkeit bestand allgemein wenig Interesse an Stress oder Emotionen, außer seitens des Militärs. In seinem theoretischen Ansatz nahm Lazarus an, dass Emotionen das Schicksal der eigenen Ziele widerspiegeln. Er entwickelte das *concept of appraisal*, um die Auswirkungen von Ereignissen auf eine Person zu beschreiben, sowie allgemein gültige Muster von Bewertungen, die für die Vielfalt der verschiedenen emotionalen Zustände verantwortlich waren (vgl. Lazarus 1966:28ff.). Das *concept of appraisal* lässt sich in drei verschiedene Phasen gliedern:

1. Primärbewertung (engl. *primary appraisal*)
 - irrelevant
 - angenehm-positiv
 - stressend (durch Schädigung/Verlust, Bedrohung oder Herausforderung)
2. Sekundärbewertung (engl. *secondary appraisal*)
 - Analyse der Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten
3. Neubewertung (engl. *reappraisal*)
 - Verarbeitung und Reflexion von Informationen über die eigene Reaktion

In der Primärbewertung nimmt eine Person eine bestimmte Situation wahr und es kommt zu einer subjektiven Bewertung dieser, indem darüber entschieden wird, ob sie neutral, positiv oder stressvoll ist. Hierbei unterscheidet Lazarus verschiedene Arten von Stress: Schaden/Verlust, Bedrohung sowie Herausforderung. Ersteres bezieht sich auf Ereignisse, die bereits eingetreten sind, als Beispiel werden hier Verletzungen genannt. Als wichtigste Variable für psychischen Stress nennt Lazarus die Bedrohung. Ihr maß er die größte Bedeutung zu, weshalb er sich damit am intensivsten auseinandersetzt (vgl. Lazarus 1966:30). Die Kategorie der Bedrohung beschreibt für Lazarus die Erwartung, Anforderungen ausgesetzt zu sein, die mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht ausreichend oder nicht zufriedenstellend bewältigt werden können. Infolgedessen können sich negative Auswirkungen auf wichtige persönliche Ziele ergeben (vgl. Lazarus 1966:148f.). Die Herausforderung entsteht Lazarus zufolge in jenem Moment, wenn eine Person denkt, eine gewisse Anforderung bewältigen zu können.

Die Periode der Sekundärbewertung hängt direkt von der ersten Phase ab, jedoch muss sie nicht direkt auf jene folgen. Es ist möglich, dass die beiden Phasen einander überschneiden oder parallel zur selben Zeit ablaufen. Während in ersterer eine Lageeinschätzung erfolgt, werden in zweiterer alle verfügbaren Handlungsmöglichkeiten überprüft und ausgewählt, bevor es zur Situationsbewältigung (engl. *coping*) kommt.

In der finalen Phase steht die Neubewertung der ursprünglichen Situation im Vordergrund. Nachdem eine Person auf die Situation reagiert hat, kommt es aufgrund der Veränderung aller inneren und äußeren Bedingungen zu einem Vergleich der ursprünglichen Ausgangslage mit der neuen Situation. Folglich wird evaluiert, wie (un-)wirksam ein Stressor bewältigt wurde und die Person gewinnt aus diesem Prozess neue Informationen (vgl. Lazarus 1966:159ff).

4. Stressbewältigung – Coping

Laut Kaluza (2007:31f.) umfasst die Bezeichnung Coping die Gesamtheit aller Strategien, welche ein Mensch aktiviert, um einer antizipierten Bedrohung zu entgegnen, einen eingetretenen Schaden zu überwinden oder mit einer Herausforderung umzugehen. Hier ist nicht nur die aktive Bewältigung einer Stresssituation gemeint, sondern auch alle Reaktionen, die das Ziel verfolgen, eine solche auszuhalten, zu tolerieren oder zu vermeiden bzw. zu leugnen. Bewältigung wird hierbei nicht über den Erfolg der Umsetzung definiert, sondern lediglich über die Absicht.

In dieser Arbeit wird Stress grundsätzlich als ein Phänomen verstanden, das durch das Zusammenspiel äußerer Faktoren (Belastungen) und innerer, persönlicher Stressverstärker entsteht. Um Stress effektiv bewältigen zu können ist es daher unerlässlich, zuerst die Frage zu klären, inwieweit der Stress in der jeweiligen Situation von außen kommt und inwiefern ein Individuum selbst zum Stresserleben beiträgt. Es ist eine scheinbar einfache Frage, die jedoch die Bereitschaft zu kritischer Selbstreflexion voraussetzt.

Persönliche Stressverstärker zu erkennen und diese anzunehmen fällt oft deshalb schwer, weil der Mensch diesen Prozess mit einem Schuldeingeständnis gleichsetzt. Oft kommt es fälschlicherweise zu Gefühlen von Inkompetenz und Versagen. Der Mensch sieht sich in diesem Fall meist als Opfer der äußeren Stressoren und anstatt zu agieren reagiert er auf die Situation. Um die Abhängigkeit der äußeren Umstände abzulegen, bedarf es der neutralen Erkenntnis des eigenen Stressanteils. Bestimmte Verhaltensweisen zu analysieren erlaubt einem Individuum, Entscheidungsmöglichkeiten und Handlungsspielräume zu erkennen.

Ein allgemein gültiges Rezept um mit Stress erfolgreich umzugehen und Herausforderungen zu meistern gibt es nicht, da Stress ein in hohem Maße individuelles Geschehen ist und das in Hinblick auf Stressoren, Stressreaktionen und persönliche Stressverstärker. Dementsprechend individuell sind auch die Ansätze zur Stressbewältigung (vgl. Kaluza 2007:15f.)

Laut Nitsch (1981:105) sind nach einer allgemeinen Bewertung der Situation drei Reaktions-tendenzen zu erkennen: tolerieren, kontrollieren oder resignieren. Im ersten Fall lässt die Person die Einwirkung gewisser Stressoren zu, sie erträgt demnach den daraus resultierenden Stresszustand. Dieses Verhalten ist möglich, wenn

- a) Störungen als verhältnismäßig kurz eingestuft werden.
- b) Störungen als weniger belastend empfunden werden als der Versuch, diese zu kontrollieren.
- c) Störungen bei der Verfolgung höherer Ziele als unvermeidbar angesehen werden.
- d) Störungen als grundsätzlich unkontrollierbar eingeschätzt werden. Die betroffene Person hofft jedoch, dass sich die Situation ohne ihr Zutun bessern wird (vgl. Nitsch 1981:105f.).

Eine Störung zu kontrollieren bedeutet zu versuchen, Einfluss auf Stressoren oder Stressreaktion zu nehmen. Dieses Verhalten wird normalerweise dann angewendet, wenn diese Einflussnahme als nötig betrachtet wird, oder sie mit verhältnismäßig geringem Aufwand verbunden zu sein scheint. Zur Resignation kommt es dann, wenn eine Person weder Kontrollmöglichkeiten erkennen kann, noch auf eine positive Wendung hoffen kann. Es ist wichtig zu unterstreichen, dass Resignation nicht zu einer Anpassung an die Stresssituation führt, jedoch kann sie negative Folgen mangelnder Anpassung vermindern. Auf diese Weise wird kein unnötiger Aufwand betrieben und auf die Verwirklichung gewisser Ziele verzichtet, was wiederum die intrapsychische Anspannung mindern kann (vgl. Nitsch 1981:108f.).

4.1 Stressmanagement nach Kaluza

Kaluza propagiert ein erfolgreiches Stressmanagement als gesunden Umgang mit Anforderungen, die von außen an den Menschen herangetragen werden und jene, die der Mensch selbst an sich stellt. Essentiell ist hierbei, eine ausgeglichene Balance zwischen Phasen der Anspannung und der Entspannung zu erreichen. Da jede Stresssituation und ihr Aufkommen individuell sind, muss auch das entsprechende Stressmanagement individuell gestaltet werden. In Kaluzas Modell werden drei Säulen auf drei verschiedenen Ansatzpunkten aufgebaut, die bereits in Kapitel 3 behandelt wurden: Stressoren, persönliche Stressverarbeitung und Stressreaktion (vgl. Kaluza 2007:86ff.).

Bei erstem geht es darum, Stress erst nicht aufkommen zu lassen. Dazu ist es nötig, Stressoren im Privat- und Berufsleben so gut wie möglich zu verringern oder gar ganz abzubauen. Auf der anderen Seite kann man aktiv dazu beitragen die eigenen Kompetenzen zur Anforderungsbewältigung (weiter) zu entwickeln. Hier spricht man vom sogenannten instrumentellen Stressmanagement. Dieses kann re-aktiv auf aktuelle Belastungssituationen hin erfolgen, sowie pro-aktiv in Bezug auf die Auslöschung zukünftiger Belastungen. Beispiele hierfür wären die fachlichen Kompetenzen zu erweitern, organisatorische Abläufe zu verbessern, sozial-kommunikative Kompetenzen zu entwickeln oder nach Unterstützung zu suchen. Das instrumentelle Stressmanagement erfordert eine ausreichende Sachkompetenz für die erfolgreiche Erfüllung der jeweiligen Anforderung. Das bedeutet unter anderem, dass die fachliche Qualifizierung als nötige instrumentelle Strategie der Stressbewältigung zu betrachten ist. Außerdem erfordert

diese Art des Stressmanagements aber auch die Kompetenz des eigengesteuerten und zielgerichteten Handelns.

Weiters ist es nötig, sich selbstkritisch eigener stresserzeugender oder -verstärkender gedanklicher Muster bewusst zu werden und diese zu ändern. Sie durch förderliche Gedanken zu ersetzen bildet das mentale Stressmanagement. Diese Einsicht, dass die eigene Bewertung eines Ereignisses nur eine subjektive Art, Dinge zu betrachten ist, ist nicht leicht zu erreichen, da gedankliche Stellungnahmen zu belastenden Situationen häufig automatisch ablaufen. Gewohnheitsmäßige Denkmuster müssen abgelegt werden, deshalb zielt das mentale Stressmanagement darauf ab, persönliche Motive und Bewertungen zu verändern. Stattdessen sollen sie in stressvermindernde, förderliche Einstellungen transformiert werden. Beispiele dafür sind perfektionistische Leistungsansprüche kritisch zu hinterfragen und die eigenen Leistungsgrenzen zu akzeptieren, Schwierigkeiten nicht als Bedrohung anzusehen, innere Distanz zu wahren, sich des Positiven bewusst zu werden, unangenehme Gefühle von Ärger loszulassen und weniger feste Vorstellungen und Erwartungen zu haben und stattdessen die Realität zu akzeptieren.

Zuletzt geht es darum, bestehende, körperliche Spannungen und damit innere Nervosität zu lösen. Die eigene Widerstandskraft gegenüber Belastungen soll langfristig gestärkt werden. Dies wird unter dem Begriff „regeneratives Stressmanagement“ (Kaluza 2007:86) zusammengefasst. Da es nicht möglich ist, jede körperliche und emotionale Stressreaktion zu vermeiden, ist es nötig, Strategien zu erlernen, um bestehende Anspannungen zu lösen und somit langfristig negative Stressfolgen zu lindern. Erreicht werden kann dies durch regelmäßiges Praktizieren von Entspannungstechniken, regelmäßige Bewegung, die Pflege außerberuflicher sozialer Kontakte und das Erlernen, kleine Dinge des Alltags zu genießen (vgl. Kaluza 2007:86ff.).

4.2 Coping Strategies nach Lazarus und Launier

Lazarus und Launier beschreiben in ihrem Klassifikationsschema zwei Funktionen, in die Bewältigungskategorien eingeteilt werden können: *direct action* und *palliation* (1986:409).

Bewältigung besteht aus verhaltensorientierten als auch intrapsychischen Anstrengungen, mit umweltbedingten und internen Anforderungen sowie den zwischen ihnen bestehenden Konflikten fertig zu werden (d.h. sie zu meistern, zu tolerieren, zu reduzieren, sie minimieren), die die Fähigkeiten einer Person beanspruchen oder übersteigen (Lazarus & Launier 1981:244).

Die erste Funktion bezieht sich auf eine Änderung der gestörten Transaktion und beschreibt, welche Strategien zum Einsatz kommen, um eine Änderung der Situation zu erreichen. Die zweite wird Regulierung der Emotion genannt und sagt aus, wie mit den Emotionen umgegangen wird, die sich aus einer gewissen Situation ergeben. Lazarus und Launier beschreiben folglich vier Bewältigungsformen, um beide Funktionen zu erreichen (vgl. Lazarus & Launier 1981:227ff.).

Zuerst dient die Informationssuche dazu, eine Handlungsgrundlage zu schaffen, um eine Veränderung der Situation zu erwirken. Eine direkte Aktion soll aktiv darauf abzielen, sich

selbst oder die Umwelt zu ändern, unabhängig davon, ob bereits eine Schädigung eingetreten ist, oder diese noch bevorsteht. Das bedeutet, dass sie entweder dazu dient, Emotionen zu regulieren, oder eine stressvolle Situation zu verändern (vgl. *ibid.*).

Kaluza nennt in Bezug auf direkte Handlungen einige Beispiele, um ein besseres Verständnis zu ermöglichen: Entspannungsübungen, Veränderungen der persönlichen Zeitplanung, Bagatellisierung („Das ist doch alles nicht so schlimm.“), Aggression oder Selbstvorwürfe (vgl. Kaluza 2007:33).

Da eine direkte Aktion jedoch Gefahren bergen kann, können gewisse Handlungen auch unterdrückt werden, wodurch es zu einer Aktionshemmung kommt. Die vierte Bewältigungsform umfasst all jene kognitiven Prozesse, die dazu dienen, das Wohlbefinden zu verbessern. Hierzu zählen zum Beispiel Leugnung oder Meidung. Je nach Situation können verschiedene Bewältigungsformen angewendet werden und sich als mehr oder minder erfolgreich erweisen. Deshalb ist es notwendig zu sagen, dass die Effektivität der Bewältigung nur situationspezifisch beurteilt werden kann (vgl. Lazarus & Launier 1981:227ff.). Trotzdem kann laut Kaluza (2007:49) festgestellt werden, dass einige Methoden des Coping als durchwegs ineffektiv bezeichnet werden können, da sie häufig mit Resignation verbunden sind. Hierzu zählt das realitätsfliehende Verhalten in Verbindung mit Alkohol- oder Medikamentenkonsum oder die Umwandlung von Anspannung in Aggression und Selbstvorwürfen. Auf der anderen Seite nennt Kaluza jedoch auch durchgängig effektive Coping Strategies, wie z.B. die positive Neubewertung der eigenen Situation und ein aktives, problemorientiertes Verhalten (vgl. Kaluza 2007:49ff.)

5. Stress am Arbeitsplatz

Jeden Tag bewältigt der Mensch zahlreiche Anforderungen, sowohl im Berufs- als auch im Privatleben. Ein Alltag ohne Stressoren wäre weder vorstellbar noch wünschenswert, da er auf lange Sicht zu Routine, Stillstand und geistigem sowie körperlichem Verfall führe. Durch Erfahrung und Ausbildung lernt ein Individuum, Strategien und Kompetenzen zu entwickeln, mit deren Hilfe es die alltäglichen Anforderungen ohne übermäßigen Stress bewältigen kann. Teil des Lebens sind allerdings auch Situationen, in denen ein Mensch mit Aufgaben konfrontiert ist, die die bisherigen Kompetenzen übersteigen. In diesen droht sein körperliches und seelisches Gleichgewicht aus den Fugen zu geraten und das Erreichen von persönlichen Zielen scheint nicht möglich zu sein. Diese Situationen sind jedoch ein wichtiger Bestandteil des Lebens, da die Anforderungen uns die Möglichkeit geben, uns weiterzuentwickeln (vgl. Kaluza 2007:50ff.).

In Bezug auf die Arbeitswelt erleben wir seit mehreren Jahrzehnten grundlegende Veränderungen, unter anderem geprägt durch die Globalisierung, Digitalisierung und Virtualisierung. Dadurch ergibt sich ein erweitertes Spektrum an Belastungen, mit denen wir heute konfrontiert sind. Der Alltag der meisten Unternehmen wird durch einen verstärkten Wettbewerb auf den globalisierten Märkten geprägt, was zu einer Arbeitsverdichtung und -beschleunigung

führt. Arbeit wird komplexer und (zeit-)intensiver, die Grenzen der Arbeitsorte und -zeiten werden kontinuierlich vergrößert. Jederzeit und überall zu arbeiten ist heutzutage nicht nur möglich, sondern oft auch ausdrücklich erwünscht. Viele Menschen weisen heute diskontinuierliche Erwerbsbiografien vor, mit häufigen Arbeitsplatzwechseln, beschäftigungslosen Zeiten und befristeten Arbeitsverträgen. Oft erzeugt bereits diese Gegebenheit ein starkes, existenzielles Gefühl der Unsicherheit und Angst (vgl. Kaluza 2007:52).

Des Weiteren erleben die Menschen heutzutage einen Wandel der Arbeit an sich, weg von der Industriearbeit, hin zur Dienstleistung und Informationsarbeit. Im ersten Jahrzehnt der 2000er machen die klassischen Arbeitsplätze im Bereich der Industrie nur noch etwa 30% aller Arbeitsplätze aus. Die Zahl der Mitarbeiter in Dienstleistungsbereichen ist hingegen von 22% im Jahr 1978 auf über 50% im Jahr 2005 angestiegen. Zusammen mit diesem Wandel ändern sich auch die Faktoren, die die tägliche Arbeit erschweren. Schwere, körperliche Arbeit, Lärm, Hitze, Kälte etc. sind nicht länger vorrangige Gesundheitsgefahren. Arbeitnehmer klagen heutzutage vermehrt über ein (zu) hohes Arbeitspensum, steigenden Zeitdruck sowie die Angst, ihren Arbeitsplatz zu verlieren. Zudem verlangt der schnelle, technologische Fortschritt die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen. Die im Studium oder in der Ausbildung erworbenen Kenntnisse reichen nicht länger für ein gesamtes Berufsleben, was zu einer erhöhten Leistungsbereitschaft und zu einem höheren Konkurrenzdenken führt (vgl. *ibid.*).

Belastungen im Zusammenhang mit der Erwerbstätigkeit haben nicht nur einen großen Einfluss auf die Existenzsicherung, sondern auch auf die individuelle Identitätsbildung eines Menschen. Welche Bedeutung die Arbeit für die körperliche und psychische Gesundheit hat, wird oft unterschätzt, solange bis ein Mensch keine Arbeit mehr leisten kann. Sie dient nicht nur der finanziellen Absicherung, sondern trägt auch wesentlich dazu bei, die grundlegenden Bedürfnisse und Motive von Menschen zu befriedigen. Über die Arbeit erfahren Menschen Zugehörigkeit, Anerkennung und Selbstbestätigung durch die Weiterentwicklung der eigenen Fertigkeiten. Unter diesem Blickwinkel bildet Arbeit eine zentrale Ressource für die psychische Stabilität.

Jedoch ist auch zu berücksichtigen, dass hohe Arbeitsbelastungen zu einer Gefährdung der körperlichen und seelischen Gesundheit führen können. Wie in der Einleitung der vorliegenden Masterarbeit bereits erwähnt wurde, beobachten Experten seit Mitte der 80er Jahre einen Anstieg der psychischen Belastungen, im Gegensatz zu den körperlichen. 1998/99 gaben 46% im Zuge einer Befragung des Bundesinstituts für Berufsbildung und des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung an, dass der Stress und Arbeitsdruck in den vergangenen zwei Jahren zugenommen hat. Die relevantesten Stressfaktoren waren einerseits der Zeitdruck und schlechtes Führungsverhalten, andererseits die Arbeitsplatz(un-)sicherheit. Hier ist es interessant zu erwähnen, dass die meisten Befragten aus unterschiedlichen Branchen angaben, dass nicht die Aufgabenstellungen an sich als belastend empfunden werden, sondern die Art und Weise wie diese strukturiert und organisiert sind, demnach die psychomentalen und -sozialen Aspekte der Arbeit. Einfacher ausgedrückt bedeutet dies, dass zum Beispiel ein zu kleines Büro

von den meisten Personen als weniger belastend empfunden wird, als ein ungerecht erlebter Chef oder ein unangenehmes Betriebsklima (vgl. Kaluza 2007:53f.).

Die häufigsten psychosozialen Stressoren am Arbeitsplatz sind laut Kaluza (2007:54f.):

1. Hoher Zeitdruck
2. Fehlende oder unzureichende Information durch Vorgesetzte und Kollegen
3. Unklare Zielvorgaben
4. Mangelnde Anerkennung für die erbrachte Leistung
5. Erlebte Ungerechtigkeit und nicht eingehaltene Zusagen
6. Zu viele Aufgaben, ohne die Möglichkeit der eigenen Prioritätensetzung
7. Mangelnde Gespräche
8. Unvorhergesehene, nicht abgesprochene Änderungen der Arbeitssituation
9. Mangelndes Verständnis von Vorgesetzten und Kollegen für die Schwierigkeiten im beruflichen oder privaten Bereich

5.1 Das Stressmodell nach Michael Lenert

Laut dem Arbeits- und Betriebspsychologen Michael Lenert (2010:13) können drei grundlegende Kategorien der Stressfaktoren analysiert werden:

1. Anforderungen, die die Arbeit an ArbeitnehmerInnen stellt sowie Belastungen, die in einer gewissen Situation auftreten,
2. der Einfluss, den ArbeitnehmerInnen auf den Arbeitsablauf sowie die Gestaltung der Arbeit haben und
3. die Unterstützung, die ArbeitnehmerInnen von KollegInnen erhalten.

Dazu kommt die individuelle Persönlichkeit und Sichtweise der ArbeitnehmerInnen. Eine grundsätzlich positiv eingestellte Person wird an sie gestellte Anforderungen leichter bewältigen, da sie Einflussmöglichkeiten ihrerseits leichter erkennen und die Unterstützung von KollegInnen besser annehmen kann, als grundsätzlich negativ eingestellte Menschen (vgl. *ibid.*).

Arbeitsanforderungen und -belastungen bewirken nicht notwendigerweise ein Stressgefühl, solange sie sich innerhalb bestimmter, individueller Grenzen bewegen. Ein Zuviel, genauso jedoch auch ein Zuwenig an Anforderungen am Arbeitsplatz können Stress hervorrufen. Entweder im Falle von Überforderung, wenn zu viele Aufgaben in zu kurzer Zeit zu erledigen sind oder die beruflichen Qualifikationen nicht genügen, um der Anforderung gerecht zu werden oder im Falle von Unterforderung, wenn zu wenig Aufgaben vorhanden sind. Diese tritt auch ein, wenn die Anforderungen einen (zu) geringen Teil der Qualifikationen erfordern.

Unter Einfluss versteht Lenert Möglichkeiten eine gewisse Arbeitssituation zu verändern. ArbeitnehmerInnen brauchen aus psychologischer Sicht das Gefühl, die Arbeitssituation kontrollieren zu können. Ist diese Kontrolle nicht gegeben, kann eine mit Stress belastete Situation scheinbar nicht beeinflusst werden und somit können vorhandene Einflussmöglichkeiten nicht

wahrgenommen werden. Statt dem Gefühl der Kontrolle kommt es zu solchen der Hilflosigkeit, Ärger, Resignation und/oder Depression.

Einer der wichtigsten, stressmindernden Faktoren ist die Unterstützung durch KollegInnen und ArbeitgeberInnen. Diese ist besonders in starken Belastungssituationen von großer Bedeutung. Es genügt allein das Wissen darüber, sich auf die Hilfe und Unterstützung durch die MitarbeiterInnen verlassen zu können, um mehr Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu empfinden. Das lang andauernde Fehlen von Hilfe kann im Falle sehr großer Belastungen zu Erschöpfungszuständen führen, die sich nicht nur psychisch, sondern auch körperlich auswirken (vgl. Lenert 2010:13ff.).

Des Weiteren führt Lenert (2010:16) folgende persönliche und individuelle Eigenschaften an, die einen wesentlichen Anteil an der Entstehung von Stress haben:

1. die berufliche Ausbildung,
2. die Berufserfahrung,
3. der Grad der Einarbeitung,
4. berufliche Kenntnisse und Fertigkeiten,
5. der Gesundheitszustand,
6. die seelische Verfassung,
7. die Einstellung zur Arbeit,
8. die Angst vor bestimmten Arbeitsaufgaben,
9. Selbsteinschätzung und Selbstbewusstsein,
10. persönliche Einschätzungen, Bewertungen und Einstellungen,
11. die individuellen Arbeitsweisen und
12. die Handlungsfähigkeit in Konfliktsituationen.

5.2 Stresstypen nach Michael Lenert

Ob aus den oben genannten Faktoren Anforderung, Einfluss und Unterstützung tatsächlich Stress entsteht, hängt vor allem von deren Zusammenwirken ab. Je nachdem, wie diese Wechselwirkung aussieht, unterscheidet Lenert acht verschiedene Stresstypen (2010:19ff.).

Stresstyp 1

Diesen Stresstyp zeichnet der Faktor der Unterforderung aus. Die verlangte Arbeitsmenge sowie der Einfluss auf die Situation sind zu gering, die Unterstützung der bei Ausführung zu hoch. Der Auftrag verlangt eine relativ geringe Arbeitsleistung und der/die ArbeitnehmerIn wünscht sich mehr Arbeitsaufträge und mehr Verantwortung (vgl. Lenert 2010:19).

Stresstyp 2

Bei diesem Stresstyp beobachtet man niedrige Arbeitsanforderungen, einen hohen Einfluss auf die Situation und viel Hilfe durch KollegInnen. In diesem Fall hat die Person keine überwältigenden Aufgaben zu erledigen und kann sich die Arbeit einteilen – dadurch tritt zwar hin und wieder Langeweile auf, insgesamt fühlt sich die Person jedoch wohl am Arbeitsplatz (vgl. *ibid.*).

Stresstyp 3

Diesen Typ charakterisieren hohe Arbeitsanforderungen, ein hoher Einfluss und viel Unterstützung. Diese/r ArbeitnehmerIn gerät durch die vielen Aufgaben leicht an die Grenzen der eigenen Leistungsfähigkeiten, jedoch können diese durch eine selbstständige Einteilung und die Hilfe von außen gut bewältigt werden (vgl. *ibid.*).

Stresstyp 4

Dieser Stresstyp erlebt hohe Arbeitsanforderungen, geringen Einfluss und viel Unterstützung. Auch dieser Typus erreicht die Grenzen seiner Leistungsfähigkeit, die Bedingungen der Arbeitsaufträge sind in diesem Fall weitgehend vorgegeben. Obwohl er/sie mit der Hilfe der KollegInnen rechnen kann, kann er/sie aktiv nur wenig unternehmen um die Arbeit nach den eigenen Wünschen zu gestalten. Dadurch kommt es zu einer Abnahme der Selbstsicherheit und die Person verfällt zunehmend in einen Zustand der Teilnahmslosigkeit (vgl. Lenert 2010:20).

Stresstyp 5

In diesem Fall zeichnet sich die Arbeit durch niedrige Anforderungen, einen geringen Einfluss und wenig Unterstützung aus. Dieser Stresstyp erlebt häufig Zweifel am eigenen Nutzen. Es gibt keine Möglichkeit die oftmals eintönige Arbeit nach den eigenen Wünschen zu gestalten (vgl. *ibid.*).

Stresstyp 6

Niedrige Anforderungen, ein hoher Einfluss und wenig Unterstützung charakterisieren diesen Stresstyp. Schwierige Situationen treten nur selten auf, in diesen Momenten ist zwar nicht auf Hilfe von MitarbeiterInnen zu hoffen, jedoch kann die Person aufgrund des großen Entscheidungsspielraumes gut selbst mit den Herausforderungen umgehen (vgl. Lenert 2010:21).

Stresstyp 7

Dieser Stresstyp erfährt hohe Anforderungen, einen großen Einfluss und geringe Unterstützung. Als Einzelkämpfer kann er/sie durch die hohen Entscheidungsmöglichkeiten den Großteil der Aufgaben bewältigen. Sollte jedoch ein Überforderungszustand eintreten, könnte es zur Isolation der Person kommen (vgl. *ibid.*).

Stresstyp 8

Hier erlebt die Person das ungünstigste Zusammenspiel der Stressfaktoren – hohe Arbeitsanforderungen, geringer Einfluss und geringe Unterstützung. Überforderungen können nicht abgefangen werden, wodurch es sehr wahrscheinlich zum Versagen kommt (vgl. *ibid.*).

Obwohl die acht Stresstypen auf denselben Aspekten beruhen, kann durch die unterschiedlich starke Ausprägung dieser je nach Typ eine andere Art der Stresssituation auftreten. Den größten Stress erlebt Typ 8, da alle Stressfaktoren am stärksten ausgeprägt sind (vgl. Lenert 2010:22).

5.3 Robert Karasek – Job Demand-Control Modell

Der amerikanische Soziologe Robert A. Karasek formulierte im Jahre 1979 das bis heute meist rezipierte Modell zur Untersuchung des Zusammenhanges von Arbeit und (körperlicher sowie geistiger) Gesundheit. Im Job Demand-Control Modell analysiert er eine Wechselwirkung zwischen Arbeitsanforderungen (*Job Demands*) und Handlungsspielraum (*Control/Decision Latitude*) und zieht daraus Schlüsse auf die gesundheitlichen Auswirkungen von Arbeit. Der Handlungsspielraum gilt hier als Ressource, um durch eigenständige Entscheidungsfreiheit mit den gegebenen Anforderungen umgehen zu können. Das Aufkommen von Arbeitsanforderungen versetzt Menschen in einen Zustand der Aktiviertheit. Ob ein adäquater Umgang mit den Anforderungen stattfinden kann, entscheidet sich aufgrund des Tätigkeitsspielraumes. Ist dieser zu gering, kann den Anforderungen nicht auf angemessene Weise begegnet werden, was zu einem Job Strain führt. Diesen definiert Karasek als eine arbeitsbedingte Fehlbeanspruchung. Ist ein Mensch (über einen längeren Zeitraum) einem Job Strain ausgesetzt, erhöht sich das Risiko negativer gesundheitlicher Effekte. Im Rahmen des Job Demand-Control Modells nimmt Karasek an, dass hoch beanspruchende Tätigkeiten (*High Strain Jobs*), also solche, die durch hohe Belastungen und geringe Handlungsspielräume gekennzeichnet sind, ein erhöhtes Stresserleben auslösen (vgl. Karasek 1979:288ff.).

Karasek verzichtet darauf, den Begriff Stress zu verwenden (bezogen auf den inneren Zustand einer Person), da Forscher diesen nicht direkt messen können. Stattdessen bezieht er sich auf drei verwandte Begriffe: Der erste Begriff ist jener der *Job Demands* (Karasek 1979:287). Diese messen die jeweiligen Stressquellen (Stressoren). Der zweite lautet *Job Control* oder *Discretion* (*ibid.*) und beschreibt den Entscheidungsspielraum. Der dritte ist ein abgeleitetes zusammengesetztes Maß, das als *Job Strain* (*ibid.*) bezeichnet wird.

Laut Modell basieren psychische Belastungen nicht auf einem einzelnen Aspekt des Arbeitsumfeldes. Sie ergeben sich aufgrund der gemeinsamen Auswirkungen vieler Anforderungen einer Arbeitssituation und dem Umfang der Entscheidungsfreiheit (dem Ermessensspielraum), der ArbeitnehmerInnen zur Verfügung steht, wenn sie sich diesen Anforderungen stellen. Ist eine Person hohen Arbeitsanforderungen ausgesetzt, so wird sie in einen Zustand der Aktiviertheit versetzt. Ob dieser in einen adäquaten Umgang mit den Anforderungen umgewandelt werden kann, wird vom jeweiligen, individuellen Tätigkeits- oder Handlungsspielraum

der Person determiniert. Ist der Handlungsspielraum zu niedrig, kann mit den Anforderungen nicht angemessen umgegangen werden, wodurch sich der Zustand der Aktiviertheit in einen Job Strain manifestiert. Dieser jedoch erhöht das Risiko negativer, gesundheitlicher Auswirkungen. Zusammenfassend bedeutet das, dass sich die nicht freigesetzte (nützliche) Energie intern als psychische Belastung festsetzt, sollte es der Person nicht möglich sein, geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Karasek ist der Meinung, dass dieses zusammengesetzte, unabhängige Maß des Job Strains mit einer abhängigen Variablen (nämlich der Symptome der psychischen Belastung) zusammenhängt (vgl. Karasek 1979:287ff.).

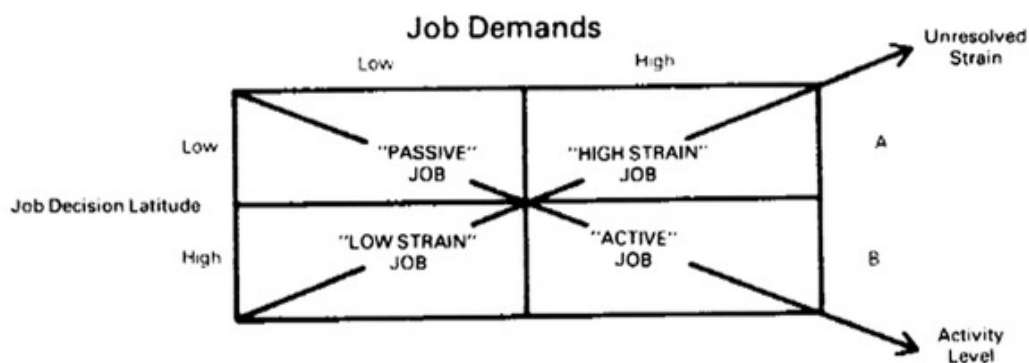


Abb. 3: Das Job Strain Model (Karasek 1979:288)

Das Modell präsentiert anschaulich zwei Aussagen. Diagonale A zeigt an, dass die Belastung mit zunehmenden Anforderungen am Arbeitsplatz bei gleichzeitig abnehmendem Entscheidungsspielraum kontinuierlich steigt. Zweitens kann es zu schrittweisen Kompetenzerweiterungen kommen, wenn die Herausforderungen der Situation mit den persönlichen Fähigkeiten oder dem Handlungsspielraum der Person im Umgang mit einer Herausforderung übereinstimmen. Sofern die Arbeitsanforderungen und der Entscheidungsspielraum gleich hoch sind, wird die Arbeit als „active job“ definiert und man geht davon aus, dass sie zur Entwicklung neuer Verhaltensmuster sowohl innerhalb als auch außerhalb der Arbeit führt. Im Gegensatz dazu führen sogenannte „passive jobs“ dazu, dass das Aktivitätslevel sinkt und die Problemlösungskompetenz abnimmt.

Der Nutzen dieses Gesamtmodells basiert auf der Trennung von Arbeitsplatzanforderungen und Entscheidungsspielraum. Die optimale Arbeitssituation fordert hierbei ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen diesen beiden Komponenten. Tatsächlich zeigen empirische Untersuchungen jedoch, dass in den meisten Fällen kein Gleichgewicht zwischen Anforderungen und Handlungsspielraum besteht und so eine Weiterentwicklung von Kompetenzen und Fähigkeiten gehemmt wird (vgl. Karasek 1979:288ff.).

5.3.1 Komponenten des Job Demand-Control Modells

Im Folgenden werden die vier Komponenten des Job Demand-Control Modells von Robert Karasek und Töres Theorell einzeln dargelegt und ihre Bedeutung für das Modell erläutert (vgl. Karasek & Theorell 1990:58ff.).

a. Job Demands

Job Demands enthalten psychologische Stressoren, die entweder durch unerwartete Aufgaben, einem generellen Zuviel an Arbeit oder auch durch persönliche Konflikte am Arbeitsplatz entstehen können. Karasek ging in seiner ursprünglichen Theorie von 1979 ausdrücklich nicht auf physische Arbeitsanforderungen ein und zählte diese demnach nicht als Job Demands⁵ (vgl. Karasek & Theorell 1990:63)

b. Decision Latitude

Decision Latitude beschreibt den Handlungsspielraum einer Person und wird als Kontrolle über Aufgaben und Arbeitsweise definiert. Sie entsteht durch das Zusammenspiel von Decision Authority und Skill Discretion. Erstere beschreibt hierbei das Ausmaß an Autonomie, das das Individuum innehat um freie Entscheidungen über die Art der Tätigkeitsausführung treffen zu können. Letztere bezeichnet individuelle Fertigkeiten und Kompetenzen, die das Individuum bei der Umsetzung einsetzen kann. Auch wenn die beiden Komponenten getrennt zu erfassen sind, schreiben Karasek und Theorell, dass es sich hier um einander verstärkende Aspekte handelt, die oft in Kombination auftreten und zusammen als Entscheidungsspielraum definiert werden (vgl. Karasek & Theorell 1990:58ff.).

c. Soziale Unterstützung

In Bezug auf soziale Unterstützung werden hier zwei Arten definiert: sozio-emotionale Unterstützung (socioemotional support) und instrumentelle soziale Unterstützung (instrumental social support). Sozio-emotionale Unterstützung zeigt sich in Form von Mitgefühl und Empathie, während eine instrumentelle soziale Unterstützung eine direkte, tätigkeitsbezogene Unterstützung darstellt. Bei ersterer können psychologische Auswirkungen von Job Strains reduziert werden, bei der zweiten können einem Individuum zusätzliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Beide Formen der sozialen Unterstützung können am Arbeitsplatz sowohl von Vorgesetzten als auch von Kollegen geleistet werden. Durch diese Komponente erweitert sich das Job Demand-Control Modell und beinhaltet nicht länger nur die individuelle Beziehung zwischen einem Menschen und seiner Tätigkeit, sondern bezieht auch die soziale Interaktion zwischen Personen ein (vgl. *ibid.*).

⁵ Diese wurden vor dem Hintergrund diverser Studien jedoch ergänzt, als man einen Zusammenhang zwischen physischen Arbeitsanforderungen und kardiovaskulären Erkrankungen erkannte. Diese Komponente kann hinzugezogen werden, falls für die jeweilige Arbeit physische Anforderungen von Relevanz sind (vgl. Karasek 1979:291).

d. Job Strain

Wie oben erwähnt beschreibt ein Job Strain eine durch ungünstige Bedingungen entstehende, psychische Fehlbeanspruchung. Man unterscheidet zwischen Strain, High Strain (hohe Job Demands, geringe Decision Latitude) und Iso-Strain (hohe Job Demands, geringe Decision Latitude und wenig soziale Unterstützung). Um eine klare Abgrenzung zum Begriff Stress zu schaffen, sagt Karasek, dass arbeitsbezogene Anforderungen das Individuum in einen aktivierten Zustand versetzen. Diesen bezeichnet er als Stress. Demnach ist Stress ein wertneutraler Begriff, der lediglich die potentielle Handlungsenergie beschreibt. Erst das Maß an Handlungsspielraum entscheidet darüber, ob dieser Stress zur Bewältigung von Anforderungen genutzt wird. Falls nicht, manifestiert sich die Handlungsenergie als Job Strain.

Folglich lässt sich festhalten, dass Stress einen individuellen, inneren Zustand beschreibt, während sich ein Job Strain durch die Ausprägung von Job Demands und Decision Latitude definiert (vgl. *ibid.*).

5.4 Stress im Studium

Gängige Klischees und stereotype Denkweisen beschreiben das Leben von Studierenden oft als entspannt. Gesprochen wird von den Freiheiten in Bezug auf den individuell gestaltbaren Stundenplan und zahlreiche Privilegien als StudentIn. Im Zuge ihres Studiums erleben Studierende zahlreiche Stressoren. Manche werden von ihnen ganz bewusst wahrgenommen, andere wiederum nicht. Obgleich die mit Stress erfüllten Situationen an der Universität nicht dieselben sind, wie am Arbeitsplatz, so lassen sich doch einige Parallelen in Bezug auf die Stressfaktoren ziehen.

Magarete Vollrath schreibt in Ihrem Werk *Studentinnen: Streß und Streßbewältigung im Studium* (1988:16) jedoch, dass die studentische Lebensform mit unzähligen verschiedenartigen Problemen verbunden ist. Die Tätigkeit des Studierens, im Gegensatz zu der beruflichen Arbeit, zeichnet sich durch mehrere besondere Eigenschaften aus. Eine wesentliche ist, dass die Arbeit von Studierenden, abgesehen von der Wirkung, die die Ausbildung auf sie selbst hat, keinen praktischen Wert und gesellschaftlichen Nutzen hat (vgl. Vollrath 1988:17ff.). Die Arbeitsform des Studiums kann ihren Wert nur anhand von Prüfungen bzw. durch die Anerkennung von Lehrenden und KollegInnen messen. Des Weiteren sind die arbeitsmäßigen Beziehungsstrukturen der Studierenden anders, als jene der arbeitenden Gesellschaft. Man findet an Universitäten kaum eine obligatorische Arbeitsteilung. Gruppenarbeiten sind zwar in manchen Studienbereichen üblich, jedoch schulen diese nur bedingt die Teamfähigkeit. Die Mitarbeit der einzelnen StudentInnen in einer Gruppe ist letztendlich nur auf den Effekt der Gruppenarbeit für die eigene individuelle Ausbildung gerichtet. Zudem stellen Studierende laut Vollrath eine homogene Gruppe dar – Personen des gleichen Alters in der gleichen Lebenssituation mit den

gleichen beruflichen Zielen⁶. Im Gegensatz zum Arbeitsplatz ist dies ein Umstand, der ein Klima von Konkurrenz fördert (ibid.).

6. Stress beim Dolmetschen

6.1 Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft

Nach den vorangegangenen einführenden Kapiteln über die Grundbegriffe und die ersten theoretischen Ansätze der Stressforschung sowie arbeitsbedingten Stress und seine Konsequenzen soll nun ein Überblick über den derzeitigen Forschungsstand im Bereich Stress beim Dolmetschen gegeben werden. Der Großteil dieser Forschung legt den Fokus auf den Bereich des Simultandolmetschens, Stress im Zusammenhang mit dem Dialogdolmetschen wird erst seit kurzem wissenschaftlich beschrieben und analysiert. Zuerst wird daher ein Überblick über bestehende Studien gegeben, bevor moderne Erkenntnisse aus den Bereichen des Community Interpreting und der Dolmetschausbildung untersucht werden. Präsentiert werden die Studie von Cooper et al. (1982) und die umfangreiche Workload Study (2002), initiiert vom internationalen Verband der Konferenzdolmetscher (Association Internationale des Interprètes de Conférence, AIIC). Diese setzt sich mit dem Thema Arbeitsbedingungen und psychologischer, physiologischer und physischer Stress wie ihn KonferenzdolmetscherInnen erfahren auseinander. In Bezug auf Stress beim Kommunaldolmetschen werden zwei Diplomarbeiten vorgestellt, die dieses Thema mittels unterschiedlicher Herangehensweisen diskutieren und aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchten. Außerdem erfolgt ein Einblick in die Studie der NUPIT inklusive Präsentation der für diese Arbeit wichtigsten Ergebnisse.

Anschließend an diesen kurzen Überblick wird das für diese Masterarbeit zentrale Modell von Dean und Pollard, das Demand Control Schema, analysiert. Es werden die unterschiedlichen Komponenten des Schemas beschrieben, der Bezug des Modells zum Job Demand-Control Modell von Robert Karasek dargestellt und die Bedeutung für die Ausbildung und die Tätigkeit von DialogdolmetscherInnen hervorgehoben. Abschließend werden Supervision und Mentoring als Form der Stressbewältigung beim Dolmetschen diskutiert.

6.1.2 Studie von Cooper et al. (1982)

Im Laufe des 20. Jahrhunderts wurde der Bereich des Dolmetschens, vorrangig der des Konferenzdolmetschens, zunehmend weiterentwickelt, wissenschaftlich untersucht und beschrieben (vgl. Pöchlacker 2016²:29). Die Studie von Cooper et al im Jahr 1982 setzte sich zum Ziel

⁶ An dieser Stelle soll gesagt werden, dass diese Beschreibung Vollraths nicht (mehr) mit der Realität am ZTW übereinstimmt. Studierende aus dem Bachelor- und Masterstudium stellen heutzutage keineswegs eine homogene Gruppe dar, sie unterscheiden sich erheblich in Alter und jeweiliger Lebenssituation. Auch die beruflichen Ziele können nicht generalisiert und verallgemeinert werden, da es auch zahlreiche StudentInnen gibt, die sich für einen Fachbereich im Studium entscheiden, im Berufsleben jedoch in eine andere Richtung gehen möchten.

auszuwerten, welchen Stressfaktoren KonferenzdolmetscherInnen vor, während und nach Dolmetscheinsätzen ausgesetzt sind. Zu diesem Zweck wurden Fragebögen ausgearbeitet, welche die Grundlage für die darauffolgenden 33 Interviews mit KonferenzdolmetscherInnen bildeten. Elf Interviews wurden in Straßburg geführt, acht in Brüssel und 14 in Genf. Allen AIIC-Mitgliedern mit Englisch als Arbeitssprache wurde ein 14-seitiger Fragebogen zugeschickt, der in folgende sechs Kategorien geteilt wurde: Demographische Angabe, Berufszufriedenheit, mentale Gesundheit und psychologisches Wohlbefinden, ein Fragebogen zu potentiellen Auslösern von Berufsstress und offene Fragen zur Stressbewältigung.

Neben den Interviews wurde den Befragten auch die Aufgabe erteilt, über den Zeitraum von fünf Arbeitstagen hinweg ein Stress-Logbuch zu führen. Im Zuge dieser Studie konnten vier Kategorien von Stressfaktoren (Stressoren) erfasst werden (vgl. Cooper et al. 1982:97ff.):

1. Physical Environment Factors (physikalische Umgebungsfaktoren)

Der Großteil der befragten KonferenzdolmetscherInnen gab an, physikalische Umgebungsfaktoren als wichtiges Stresspotential während ihrer Arbeit in der Kabine wahrzunehmen. Unter diese fallen z.B. die Größe der Kabine, Belüftungsmöglichkeiten, Licht, Lärmpegel (sowohl innerhalb als auch außerhalb der Kabine), eine schlechte Akustik (vgl. Cooper et al. 1982:97).

2. Task-related Factors (Faktoren in Bezug auf die Aufgabe)

Dieser Faktor bezieht sich auf das für das Konferenzdolmetschen nötige hohe Maß an Konzentration. DolmetscherInnen in der Kabine sind konstant einer Fülle an Informationen ausgesetzt, ein geringer Moment der Unaufmerksamkeit kann dazu führen, dass Teile des Gesagten nicht gehört und somit nicht gedolmetscht werden. Viele der Befragten wiesen auch auf zu wenig Rücksichtnahme seitens der SprecherInnen hin. So wurde etwa als Stressfaktor angeführt, dass RednerInnen vorbereitete Texte ablesen, ohne den DolmetscherInnen im Vorfeld eine Kopie desselben zukommen zu lassen, sodass diesen keine Zeit bleibt, sich auf fachliche Inhalte und Vokabular vorzubereiten. Dies bewirkt einen zusätzlichen Stressfaktor.

Zudem wurde angegeben, dass SprecherInnen oftmals nicht in der eigenen Muttersprache reden, was neben einem Verständnis erschwerenden Akzent darüber hinaus auch zu einer hohen Inkohärenz des Gesagten führen kann.

Weitere genannte Faktoren waren das häufige Reisen in unterschiedliche Zeitzonen, schlechte Organisation sowie das Ausbleiben von Feedback (vgl. Cooper et al. 1982:98).

3. Interpersonal Factors (zwischenmenschliche Faktoren)

Wie der Name bereits sagt, geht es bei diesen Stressfaktoren um die Beziehung zuei-

inander – der DolmetscherInnen untereinander, der DolmetscherInnen zu ihren Vorgesetzten und zu den Delegierten. Von den Befragten als Problem genannt wurden vorrangig unkooperative Kollegen, deren rücksichtsloses Verhalten von den DolmetscherInnen als Stressfaktor wahrgenommen wird. Unter dieses Verhalten fällt unter anderem das Verursachen von Lärm, unfreundliches Benehmen oder das kurzfristige Absagen eines Auftrages, sodass ein/e KollegIn einspringen muss. KonferenzdolmetscherInnen arbeiten zumeist im Team, weshalb Kollegialität von großer Bedeutung ist.

In Bezug auf die OrganisatorInnen von Konferenzen wurde festgehalten, dass ein gutes Verhältnis zu diesen besonders für Freelance-DolmetscherInnen wichtig sei. Diese verfügen über keinen direkten Vorgesetzten und sind somit auf die OrganisatorInnen angewiesen. Ein offeneres Verhältnis zu den Delegierten würde möglicherweise den Stressfaktor in Bezug auf den Arbeitsauftrag verringern, da es die Möglichkeit zu Rückfragen und Feedback gibt (vgl. Cooper et al. 1982:101).

4. Home/Work Interface (die Beziehung zwischen Privat- und Berufsleben)

In dieser Kategorie wurde analysiert, wie das Privatleben von KonferenzdolmetscherInnen ihre Leistung in der Kabine beeinflusst. Die meisten Befragten gaben an, dass persönliche Probleme eine Ablenkung für ihre Arbeit darstellen und ihr Privatleben somit einen großen Einfluss ihre Tätigkeit hat (vgl. *ibid.*).

Cooper et al. (1982:104) konnten nach der Durchführung dieser Studie und der Auswertung der Ergebnisse belegen, dass KonferenzdolmetscherInnen einer Reihe von Stressfaktoren ausgesetzt sind, welche sich erheblich auf ihre Leistung in der Kabine auswirken. 20 Jahre später wurde die Workload Study durchgeführt, die sich das gleiche Ziel gesetzt hat, jedoch in einem weitaus größeren Rahmen durchgeführt wurde (vgl. Cooper et al.1982:97ff.).

6.1.3 AIIC-Workload Study (2002)

Die im Jahr 2002 in Auftrag gegebene Workload Study der AIIC (Association Internationale des Interprètes de Conférence – Internationaler Verband für Konferenzdolmetscher) ist die bislang umfangreichste Studie in Bezug auf die Stressfaktoren und die generellen Arbeitsbedingungen von KonferenzdolmetscherInnen. Untersucht wurden physiologische, psychische und psychologische Stressfaktoren, mit dem Ziel, geeignete Stressbewältigungsstrategien entwickeln zu können. Folgende vier Bewertungskategorien wurden definiert (vgl. AIIC 2002:3):

- Messungen der physikalischen Bedingungen in den Dolmetschkabinen (vgl. AIIC 2002:67ff.)
- Befragung der Mitglieder der AIIC mithilfe eines Fragebogens (vgl. AIIC 2002:19ff.)
- Physiologische Messungen der Herzfrequenz und des Blutdrucks bei DolmetscherInnen

innerhalb von 24 Stunden, sowie Messungen des Kortisol-Spiegels (vgl. AIIC 2002:48ff.)

- Objektive Bewertung der Leistungsqualität der Dolmetschungen (vgl. AIIC 2002:105ff.)

Die physikalischen Bedingungen in den Dolmetschkabinen wurden im Laufe eines Arbeitages vier bis fünf Mal gemessen. Erst wurden die Größen der fix angebrachten sowie mobilen Kabinen mithilfe der entsprechenden ISO-Normen gemessen. Zudem wurde die Temperatur analysiert. Erwähnenswert ist, dass die gemessenen Werte in allen Kabinen über den vorgegebenen Normen lagen, durchschnittlich bei 23,5°C. Erschreckende Ergebnisse brachte die Messung der CO₂-Konzentration. Der akzeptable Wert von 600ppm (parts per million) erhöhte sich nach nur 1,5 Stunden um durchschnittlich 300ppm. Auch die Feuchtigkeitswerte in den Kabinen lagen deutlich außerhalb des vorgegebenen Rahmens, die Rate war sehr gering, durchschnittlich bei 40,5-47% (empfohlen wird ein Wert zwischen 50% und 60%).

Im Rahmen der Befragung wurden des Weiteren 1502 Fragebögen verschickt. Ausgewertet wurden 607, damit betrug die Rücklaufquote 41%. Die erste Kategorie bezog sich auf charakteristische Besonderheiten des Konferenzdolmetschens und die Zufriedenheit mit diesen. Anschließend wurde nach potentiellen Stressfaktoren gefragt und der Häufigkeit deren Auftretens. Auf einer Skala von 1-5 sollten die Befragten angeben, wie belastend die einzelnen Faktoren sind. Das Ergebnis war eine allgemein hohe Berufszufriedenheit, trotzdem würde nur die Hälfte der befragten KonferenzdolmetscherInnen diesen Berufsweg Freunden und Verwandten empfehlen.

Im nächsten Teil der Studie wurden Indikatoren untersucht, die zur Messung des Ausmaßes an physiologischem Stress dienen sollten. Getestet wurden 35 Frauen und 13 Männer in den Niederlanden, Deutschland, England und Israel. Zusätzlich wurde den Testpersonen ein Fragebogen vorgelegt, der nach den Messungen eine Gegenüberstellung von subjektiven und objektiven Einschätzungen ermöglichen sollte. Weitere Informationen gaben auch die von den DolmetscherInnen geführten Tagebücher. Die Antworten auf den Fragebögen und die physiologischen Messungen waren deckungsgleich bzgl. des Stressniveaus am Arbeitsplatz.

Im letzten Teil der Studie wurden die Dolmetschungen von 42 DolmetscherInnen in den Sprachen Bosnisch/Serbisch/Kroatisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Russisch aufgenommen. Von jeder Testperson wurden in der Früh, vor Mittag und am Nachmittag Dolmetschungen aufgezeichnet, wobei nur die Sequenzen zwei Minuten nach Beginn und zwei Minuten vor Ende der Dolmetschung zur Analyse verwendet wurden. Bewertet wurden folgende Kriterien: Fehler, Auslassungen, Hinzufügungen, Grammatikfehler, Wortwahl und Formulierung sowie Vortragsweise. Bei vielen Testpersonen wurden während der Aufnahmen auch physiologische Messungen vorgenommen und die Umgebungsbedingungen der Kabine ermittelt. In den Fragebögen waren die Faktoren, die als am belastendsten empfunden wurden, schnell vorgetragene und komplexe Reden sowie vorgelesene Reden. Einen Rückgang der eigenen Dolmetschleistung gaben 40%-50% der Befragten an (vgl. AIIC 2002:19ff.).

Obwohl die Fragebögen zur subjektiven Bewertung des Arbeitstages zeigten, dass 50% der Testpersonen angaben, Stress habe einen negativen Einfluss auf ihre Dolmetschleistung, konnte kein wissenschaftlich relevanter Zusammenhang festgestellt werden, der eine Verbindung zwischen dem Stressniveau und der Leistungsqualität bewies. Die Autoren der Studie gaben an, dass dies möglicherweise auf den erfolgreichen Einsatz von Stressbewältigungsstrategien zurückgeführt werden kann (vgl. AIIC 2002:110ff.).

6.1.4 Stressforschung im Bereich des Dialogdolmetschens

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, erscheint das Thema der Stressbelastung im Bereich des Kommunaldolmetschens in der Wissenschaft noch unterrepräsentiert. Es existieren keine Untersuchungen oder Studien im selben Ausmaß wie jener, die in Kapitel 6.1.2 und 6.1.3 erwähnt wurden. Jedoch nahmen sich mehrere Studentinnen im Rahmen ihrer Diplomarbeiten dieser Thematik an und versuchten, durch die jeweiligen empirischen Studien, ihren Beitrag zur wissenschaftlichen Forschung zu leisten.

Lilian Todter (2011) setzte sich in ihrer Diplomarbeit mit Stressoren beim Kommunaldolmetschen auseinander. Im Gegensatz zu der vorliegenden Masterarbeit befasste sich ihre Studie mit Stressoren, Stressreaktionen und Bewältigungsstrategien berufserfahrener DolmetscherInnen. Befragt wurden drei LautsprachdolmetscherInnen und drei GebärdendolmetscherInnen, mit jeweils mindestens drei Jahren Berufserfahrung, um „Faktoren der ‚Anfängerunsicherheit‘ bzw. mangelnde Erfahrung aus dem Weg zu räumen“ (Todter 2011:42). Die Ergebnisse der Untersuchung zeigten, dass im Kommunaldolmetschbereich eine Vielzahl von Stressoren existiert, von stresserzeugenden Rahmenbedingungen und Zeitdruck bis hin zum Miterleben von Diskriminierung und Ungerechtigkeit. Strategien zur Stressbewältigung unterschieden sich je nach Situation und Person stark voneinander, was darauf schließen lässt, dass Copingstrategien einen sehr individuellen Prozess darstellen (vgl. Todter 2011:41ff.).

Auch Julia Pöllabauer (2012) behandelte in ihrer Diplomarbeit das Thema Stress beim Kommunaldolmetschen, in besonderer Hinsicht auf emotionale Stressoren. Erwähnenswert ist das in dieser Arbeit beschriebene Phänomen der Sekundärtraumatisierung bzw. Traumatisierung aus zweiter Hand. Pöllabauer nennt hierfür das Beispiel der Psychotherapie. Da Dolmetschende in psychotherapeutischen Gesprächen nicht nur ZuhörerInnen der traumatischen Erlebnisse der PatientInnen sind, sondern die Erzählungen sogar selbst in eigenen Worten wiedergeben müssen, sind sie der Gefahr der Sekundärtraumatisierung in gleichem Maße ausgesetzt wie der/die TherapeutIn. Eine fehlende Ausbildung in diesem Bereich und mangelnde Supervision (mehr dazu in Kapitel 6.2.6) begünstigen das Entstehen einer Traumatisierung aus zweiter Hand zusätzlich (vgl. Pöllabauer 2012:32).

Justine Ndongo-Keller widmete dem Handbook of Interpreting von Routledge einen Artikel in Bezug auf die Sekundärtraumatisierung. Sie berichtet von einem Gerichtsverfahren über einen grausamen Mord eines Großvaters an seinen Enkelkindern und stellt die Frage, wie DolmetscherInnen je verarbeiten können, solche Grausamkeiten angehört und in eigenen Worten

wiedergegeben zu haben. Im Kommunaldolmetschbereich, wie z.B. vor Gericht, müssen DolmetscherInnen die Rolle des Täters, des Opfers, der Zeugen und des Verteidigers einnehmen, manchmal jede der genannten innerhalb einer einzigen kommunikativen Interaktion. Ndongo-Keller beruft sich auf den Begriff „vicarious trauma“ (Jourdenais & Mikkelson 2015:340), ein stellvertretendes Trauma. Dieses tritt durch die anhaltende Belastung auf, die DolmetscherInnen z.B. durch das Zuhören traumatisierender Erzählungen von Opfern empfinden. Hinzu kommt das Bedürfnis zu helfen, der Wunsch, eine Unterstützung für die betroffenen Personen zu sein jedoch gleichzeitig zu erkennen, dass man diese nicht bieten kann (vgl. Jourdenais & Mikkelson 2015:337ff.).

In der vorliegenden Masterarbeit wird jedoch nicht weiter auf das Phänomen der Sekundärtraumatisierung eingegangen, da sie nicht im Fokus der empirischen Studie steht.

Auch der Frage nach konkreten Stressoren, die vorrangig im Bereich des Community Interpreting auftreten, wurde von der Dolmetschwissenschaft bisher kaum nachgegangen. Auf der Basis von Prunčs Differenzierungsparametern (2011, siehe Kapitel 2.3) kann vermutet werden, dass die Hauptstressoren im dialogischen Bereich primär sozialer Natur sind, im Gegensatz zu jenen im Bereich des Konferenzdolmetschens. DialogdolmetscherInnen sind aktive GesprächsteilnehmerInnen und damit direkt etwaigen Konflikten zwischen den KundInnen ausgesetzt.

Laut Pöllabauer (2000:203f.) können Situationen entstehen, in denen traumatisierte KundInnen sich mit ihrem/r DolmetscherIn identifizieren und diese Person für sie die Position des Fürsprechers einnimmt. Dies geschieht meist dann, wenn Menschen gezwungenermaßen, aufgrund von Notsituationen, in ein fremdes Land emigrieren. Sie sprechen die Sprache des Zielandes meist kaum oder nur mangelhaft und oft stellt der/die Dolmetschende die erste Person dar, mit der eine problemlose Kommunikation möglich ist. Sie setzen die Hoffnung in ihn/sie, als Vertrauensperson zu interagieren. DolmetscherInnen geraten unter Druck, da sie sich in eine Rolle gedrängt sehen, die sie nicht übernehmen möchten und die ausschließlich aufgrund von falschen Erwartungen und unrealistischen Vorstellungen entstehen. DolmetscherInnen haben oft das Bedürfnis zu helfen, können sich emotional meist nicht vom Geschehen abgrenzen. Dies führt zu einer enormen psychischen Belastung (vgl. Sauerwein 2007:14).

Außerdem arbeiten KommunaldolmetscherInnen in Bereichen, in denen oft schwierige oder heikle Themen behandelt werden. Durch die Tatsache, dass es an ihnen liegt, schlechte Nachrichten zu überbringen, werden sie selbst zur Zielscheibe von Frustration und Ärger (vgl. Pöllabauer 2000:204).

6.1.4.1 NUPIT-Studie (2004)

Die National Union of Professional Interpreters and Translators (NUPIT) stellt einen im Jahr 2001 gegründeten Teil der britischen Dachgewerkschaft Unite The Union dar. Zu den Mitgliedern zählen DolmetscherInnen, die vordergründig im Bereich des Behördendolmetschens tätig sind und für Gerichte, die Polizei oder im Gesundheits- sowie Asylwesen arbeiten (engl. public service interpreters) (vgl. National Register of Public Service Interpreters 2019).

Mit dem Ziel eine bessere Einsicht in die Arbeitsbedingungen ihrer Mitglieder zu gewinnen, führte die NUPIT 2004 eine Umfrage unter diesen durch⁷. Zu diesem Zweck wurde ein Fragebogen erstellt und 153 Exemplare an die Mitglieder sowie an DolmetscherInnen des National Register of Public Service Interpreters (NRPSI)⁸ verschickt. 84% der Befragten gaben an, nicht nur im Bereich des Dolmetschens, sondern auch als ÜbersetzerInnen tätig zu sein. 63% konnten eine universitäre Ausbildung vorweisen, 32% eine andere Art der professionellen Ausbildung im Bereich Übersetzen und Dolmetschen.

Gefragt wurde unter anderem, ob sich die DolmetscherInnen aufgrund ihrer Arbeit schon einmal bedroht oder gefährdet gefühlt hätten, was 38% bejahten. Konkret genannte Beispiele bezogen sich oft auf das Setting. So z.B. jenes eines Gerichtssaales, in dem DolmetscherInnen während einer Verhandlung neben potentiell gefährlichen Beschuldigten sitzen, welche keine Handschellen tragen. Im genannten Setting fühlen sich die Befragten stärker bedroht, wenn keine Strafvollzugsbeamten anwesend sind, um im Notfall einschreiten zu können.

Untersucht wurde außerdem der Stellenwert von emotionalem Stress. Mehr als die Hälfte der Befragten (52%) gab an, einen beträchtlichen Grad von emotionalem Stress im Beruf zu erleben. Im Zuge der Umfrage sollten die TeilnehmerInnen die Konsequenzen ihrer Arbeit einschätzen um so festzustellen, welchen Einfluss ihr Handeln auf Entscheidungen hat, welche das Leben anderer beeinflussen. Sie konnten aus folgenden drei Antwortmöglichkeiten wählen:

- a) Extrem wichtige und lebensbedrohliche Entscheidungen
- b) Potentiell sehr ernsthafte Entscheidungen, die die Freiheit der Betroffenen beeinflussen können
- c) Keine ernsthaften Auswirkungen

23% der Befragten wählten die erste Antwort aus, 53% die zweite. Durch das Bewusstsein, dass die eigene Arbeit von großer Bedeutung für den Lebensweg anderer Menschen ist, kann die

⁷ Da diese Studie nicht länger für die Öffentlichkeit zugänglich ist und auch auf die direkte Anfrage bei NUPIT keine Informationen bereitgestellt werden konnten, wird für die vorliegende Arbeit auf die Masterarbeit von Hana Bábelová (2008) verwiesen.

⁸ Das NRPSI ist eine Behörde des Vereinigten Königreichs für professionelle DolmetscherInnen, die im öffentlichen Dienst tätig sind. Jede/r von ihnen ist in einem öffentlichen Register von professionellen und qualifizierten DolmetscherInnen aufgelistet, welches kostenlos zugänglich und online recherchierbar ist. Alle DolmetscherInnen unterliegen außerdem dem NRPSI Code of Professional Conduct (vgl. National Register of Public Service Interpreters 2019).

Verantwortung, die die DolmetscherInnen tragen, durchaus als großer Stressfaktor eingestuft werden.

Ein weiterer, interessanter Stressfaktor, der im Zuge der NUPIT-Studie festgestellt werden konnte, war, dass DolmetscherInnen in ihrem Beruf oft nicht als ExpertInnen angesehen werden. Mangelhaft seien die Arbeitsbedingungen, die Entlohnung sowie das Verhalten der KundInnen ihnen gegenüber. Dadurch sinke die Qualität ihrer Leistung und die eigentliche Aufgabe, eine erfolgreiche Kommunikation zu ermöglichen, werde erschwert (vgl. Bábelová 2008:41ff.).

Betrachtet man alle Ergebnisse der NUPIT-Studie, so kann man deutlich vielfältige Stressfaktoren in der Arbeit von Dialogdolmetschern identifizieren. Vergleichbare Initiativen nationaler Berufsverbände sind laut Bábelová (vgl. 2008:44) besonders in Hinsicht auf das Fehlen eines Internationalen Verbandes, welcher die Interessen aller KommunaldolmetscherInnen vertritt und die in ihrer Arbeit auftretenden Probleme aufzeigt, von großer Bedeutung. Aufgrund von unterschiedlichen Gesetzen und Regelungen in Bezug auf die Dolmetschpraxis ist ein solcher auf internationaler Ebene jedoch nicht möglich. Trotzdem können die Ergebnisse nationaler Untersuchungen hoffentlich dazu beitragen, eine Verbesserung der Arbeits- und Entlohnbedingungen für DolmetscherInnen zu bewirken.

6.2 Dean and Pollard – Demand Control Schema

In den folgenden Kapiteln wird die derzeitige Forschung von Robyn K. Dean und Robert Q. Pollard dargelegt und das von ihnen entwickelte Demand Control Schema beschrieben.

Robyn K. Dean ist ein Mitglied der Fakultät für Psychiatrie an der University of Rochester (im Folgenden UR) und international engagiert in ihrer Forschungs- und Lehrtätigkeit. Robert Q. Pollard, ebenfalls Professor für Psychiatrie an der UR, gründete das Deaf Wellness Center⁹, welches er bis heute leitet. 1995 publizierten beide ihren ersten öffentlichen Vortrag, welcher das Grundgerüst ihres nachfolgenden Demand Control Schemas bildete. Sie beleuchteten die arbeitsmedizinischen Folgen unzureichender Rahmenbedingungen bei der Arbeit von DolmetscherInnen. Die Ausbildung von DolmetscherInnen wurde dahingehend kritisiert, dass sie sich zu sehr auf fachliche Bereiche, wie die Übertragung von der Ausgangs- in die Zielsprache, stützte. Andere wichtige, kontextuelle Faktoren, welche für eine erfolgreiche Dolmetschleistung ebenso relevant sind, werden demnach vernachlässigt (vgl. Dean & Pollard: 2019).

Robyn K. Dean schrieb dazu:

⁹ Mit seinem Sitz in der Abteilung für Psychiatrie an der University of Rochester, ist das Deaf Wellness Center (DWC) ein wichtiges Programm des University of Rochester Medical Center. Die dort beschäftigten Mitarbeiter arbeiten in den Bereichen klinische Dienstleistungen, Lehre und Forschung, spezialisiert auf Themen und Gebiete, die das Leben von tauben oder schwerhörigen Menschen beeinflussen, unter anderem psychische Gesundheit, Gesundheitsversorgung und Gebärdendolmetschen (vgl. University of Rochester Medical Center:2019).

As an interpreter working for approximately five years at that point, several things stood out for me. First, that interpreting was stressful. Second, that what I was taught in my interpreter education program (IEP) about interpreting practice did not match up my work experiences. Third, as I was exposed to how other practice professionals were taught, it seemed like the interpreting field stood to benefit a great deal from paying attention to other disciplines' approaches to professional education (Dean & Pollard 2013:XII).

Mit dem Ziel, die Ausbildung von DolmetscherInnen zu verbessern, bauten Dean und Pollard das Demand Control Schema for Interpreting (im Weiteren DC-S) auf der Basis des bereits erwähnten Job Demand-Control Modell von Robert Karasek (siehe Kapitel 5.3) auf. Es unterstreicht das kontextbasierte, dynamische Zusammenspiel von *demands* (Anforderungen) und *controls* (Ressourcen) von Dolmetschenden und basiert auf der grundlegenden Annahme, dass das Dolmetschen ein praxisorientierter Beruf ist.

Dean und Pollard erforschen heute weiterhin die arbeitsmedizinischen Risiken in der Arbeit von DolmetscherInnen, jedoch konzentriert sich ihre Forschung in Bezug auf DC-S nun zunehmend auf die ethische und effektive Entscheidungsfindung und damit verbundene, pädagogische Fragen im Bereich des Dolmetschens. Ihre Arbeit konnte bereits deutlich zeigen, dass eine Dolmetschausbildung, die das DC-S beinhaltet, zu besseren Fähigkeiten im kritischen und ethischen Denken führt, sowie zu einem höheren Selbstbewusstsein unter Studierenden und bereits praktizierenden Dolmetschenden.

Durch vielzählige Forschungs- und Ausbildungsstipendien, Workshops und die Zusammenarbeit mit zahlreichen Dozenten konnte das Demand Control Schema for Interpreting schließlich weiterentwickelt werden. In ihrem Lehrbuch *The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession* stellen Robyn Dean und Robert Pollard eine detaillierte Erweiterung des DC-S vor und beschreiben, wie dessen Elemente genutzt werden können, um mehr über die Tätigkeit der DolmetscherInnen zu erfahren, darüber zu diskutieren und sie zu verbessern (vgl. Dean & Pollard: 2019).

Das Modell besteht aus vier Kategorien von *demands*¹⁰ (Dolmetschanforderungen), drei *controls* (Ressourcen) und dem dynamischen Zusammenspiel von Anforderungen und Ressourcen in Arbeitssituationen. Durch dieses Zusammenspiel entsteht ein Dialog zwischen den Anforderungen des Auftrags und den Ressourcen des Dolmetschenden und es werden die Voraussetzungen für die dialogische Arbeitsanalyse geschaffen. Diese wird in den letzten Kapiteln des Buches behandelt und bildet das Entscheidungsmodell des DC-S. Letztendlich können DolmetscherInnen sowohl das theoretische Konstrukt als auch die dialogischen Aspekte der Arbeitsanalyse von DC-S nehmen und im Zuge der Vorhersage und Analyse von Arbeitsszenarien anwenden (vgl. Dean & Pollard 2013:XIV).

¹⁰ Diese bilden die sogenannten EIPI demands, bestehend aus environmental, interpersonal, paralinguistic und intrapersonal demands. Mehr dazu in Kapitel 6.2.1.

Dean und Pollard verwenden ganz bewusst viele Dolmetschbeispiele aus dem Bildungsbereich. Da der Schwerpunkt vieler Ausbildungsprogramme für GebärdendolmetscherInnen in der U.S.A. auf der Vorbereitung von DolmetscherInnen auf die Arbeit an Schulen liegt, werden diese Art von Beispielen von DolmetschstudentInnen und jungen Berufstätigen am ehesten verstanden. Darüber hinaus kann jeder die Erfahrung einer Ausbildung nachempfinden und sich daher leicht mit den Individuen, der Dynamik und der Umgebung im Bildungsumfeld identifizieren. Generell kann das Demand Control Schema aber auf viele andere Bereiche des Dolmetschens angewendet werden.

Dolmetschen (ebenso wie die Arbeit in den Bereichen Medizin oder Recht) ist ein praxisorientierter Beruf, in dem komplexe, soziale Bewertungen, Urteile und Fähigkeiten wichtige Ergänzungen zu den fachlichen Fähigkeiten darstellen. In praxisorientierten Berufen ist die Qualität der Beziehung zwischen Dienstleister und Nutzer der Dienstleistung von entscheidender Bedeutung für eine effektive Arbeit, weitaus mehr als in technischen Berufen.

Dean & Pollard postulieren, dass das DC-S am besten als Rahmen oder Paradigma für die Praxis des Dolmetschens verstanden werden soll, nicht als „Ansatz“ oder „Methode“ für erfolgreiches Dolmetschen. Ihr Paradigma basiert auf Robert Karaseks (1979) Annahme, dass jeder Beruf ein Zusammenspiel von Anforderungen und Kontrollen erfordert, die wiederum die Gesundheit und die Effektivität der Arbeit beeinflussen. Davon ausgehend wurde untersucht, wie die Dynamik der Steuerung von Anforderungen ist, spezifisch „EIP“ -Anforderungskategorien (*environmental, interpersonal, paralinguistic, intrapersonal demands*). Auch wurden die drei Möglichkeiten, die DolmetscherInnen haben, Ressourcen einzusetzen – vor, während und nach einem Einsatz – analysiert. Diese Perspektive auf das Dolmetschen soll dessen Realitäten vollständig und genau erfassen.

Indem die Arbeit von DolmetscherInnen als „Schema“ betrachtet wird, wird angenommen, dass das DC-S ein umfassender Ansatz für das Verständnis der Natur des Berufes selbst ist - ein Ansatz, der die Merkmale der Arbeit mit ihren technischen Merkmalen kombiniert und der mit der Realität kompatibel ist, dass das Dolmetschen ein Praxisberuf ist. Dementsprechend wird das DC-S als „Gerüst“ betrachtet, auf das viele andere Elemente der Interpretation von Wissenschaft und Pädagogik bezogen werden können (vgl. *ibid.*).

Im Folgenden werden die Komponenten und Bestandteile des Demand Control Schema analysiert und erklärt.

6.2.1 Demands of Interpreting (Anforderungen)

Auf die Frage, wie die Hauptaufgabe von DolmetscherInnen aussieht, wird oft geantwortet, dass sie Kommunikation erleichtern. Diese Definition des Berufes kann durchaus als simpel und geradlinig empfunden werden. Beschäftigt man sich jedoch eingehend mit dem Dolmetschen, so wird deutlich, dass dieser Bereich keineswegs einfach zu charakterisieren ist. Bereits ohne die Notwendigkeit der Beziehung eines Dolmetschers ist die Kommunikation zwischen zwei Personen ein äußerst komplexes Phänomen. Ein wichtiger Teil des Definitionsproblems,

was DolmetscherInnen tun, besteht darin, dass keine einheitliche und vollständige Definition vorliegt, die alle Aspekte eines Kommunikationsereignisses umfasst (vgl. Dean & Pollard 2013:2).

Eine der früheren Konzeptualisierungen von Kommunikationsmitteln umfasste das gesprochene Wort. In etwas späteren Definitionsversuchen wurden Körpersprache, Emotionen und andere affektive Eigenschaften der Sprache miteinbezogen, sowie die Absicht hinter der Botschaft. Betrachtet man nun ein noch differenzierteres Verständnis der Kommunikation, so werden auch die Rollen und Eigenschaften der kommunizierenden Personen sowie deren „Gedankenwelt“ miteinbezogen. Auf der höchsten Ebene der Definition kommt es zu einem äußerst detaillierten Verständnis der Kommunikationssituation mit verschiedenen Einflüssen der Umgebung und verschiedenen Zielen der TeilnehmerInnen. DolmetscherInnen müssen demnach Experten im Analysieren und Berücksichtigen all dieser wichtigen Elemente sein, welche eine Kommunikationssituation ausmachen.

Um eine professionelle Analyse des Dolmetschens zu ermöglichen, wird, wie bereits erwähnt, der Begriff Anforderungen (*demands*) verwendet. Dean und Pollard definieren den Begriff wie folgt:

Calling something a demand of your job means that it is a salient aspect of your work. It is a factor that rises to a level of significance that will, or should, impact the decision-making involved in your work (Dean & Pollard 2013:4).

Eine Anforderung beschreibt demnach einen essenziellen Aspekt der Arbeit, der bei der Entscheidungsfindung für die Handlung des Dolmetschenden helfen kann und soll. Im Rahmen des DC-S lassen sich Anforderungen in vier Kategorien einteilen, die bereits erwähnten EIPI-Anforderungskategorien, welche von den generellen Elementen zu den spezifischsten Elementen reichen:

1. Environmental Demands (Umgebungsanforderungen)
2. Interpersonal Demands (Zwischenmenschliche Anforderungen)
3. Paralinguistic Demands (Paralinguistische Anforderungen)
4. Intrapersonal Demands (Intrapersonelle Anforderungen)

Jede dieser Kategorien umfasst eine Einteilung wesentlicher Aspekte der Kommunikation sowie der menschlichen Interaktion, die berücksichtigt werden müssen um die Arbeit professioneller DolmetscherInnen effektiv zu machen.

Umgebungsanforderungen beschreiben einen weitgefächerten Aspekt des Kommunikationssettings, in dem DolmetscherInnen agieren. Sie bedeuten, dass eine Reihe an wesentlichen Aspekten ihrer Arbeit bereits durch die Umgebung vordefiniert ist. Zu unterteilen sind diese in vier Kategorien: (1) das Ziel der Umgebung, (2) Anforderungen im Zusammenhang mit der physischen Umgebung und die Eigenschaften dieser Arbeitsumgebung, (3) das Personal und

die Kundschaft, die in dieser Umgebung anwesend sind, und (4) die spezielle Terminologie, die wahrscheinlich in dieser Umgebung verwendet wird (vgl. Dean & Pollard 2013:5).

Die Bezeichnung für Kategorie 1 mag befremdlich wirken, da sie die Frage aufwirft, inwiefern die Umwelt ein Ziel haben kann, da dies zumeist nur Lebewesen haben. Dean und Pollard beschreiben hier jedoch das Ziel, für das eine gewisse Umgebung errichtet wurde. Jede Umgebung weist eine Struktur auf, die dazu beitragen soll, dass ein bestimmtes Ziel erreicht werden kann. Als Beispiel kann hier ein Gerichtssaal genannt werden, dessen Existenz das Ziel, eine Verhandlung oder ein Verfahren zu ermöglichen, vereinfacht (vgl. Dean & Pollard 2013:53).

Oft werden *environmental demands* mit jenen der anderen Kategorien, besonders *interpersonal demands*, verwechselt, da sich jegliche Anforderungen generell in der Umgebung zeigen. Wichtig ist, dass *environmental demands* jene Anforderungen darstellen, die bereits bestehen, bevor eine Interaktion der teilnehmenden Personen beginnt, oder jene, die als direktes Ergebnis einer Veränderung der Umgebung auftreten (wie z.B. einer Klimaanlage, die in Betrieb genommen wird) (vgl. Dean & Pollard 2013:51).

Die Kategorie der *interpersonal demands* ist die komplexeste. Oft wird fälschlicherweise davon ausgegangen, dass sie Konflikte oder eine gewisse Anspannung zwischen Personen beschreibt. Diese zählen unbestreitbar auch zu den zwischenmenschlichen Faktoren, jedoch sollte die Kategorie weitgehend verstanden werden. Sie beschreibt alles, was gesagt oder getan wird, also die gesamte Interaktion der Anwesenden (vgl. Dean & Pollard 2013:57). Es gibt viele interaktionsbezogene Anforderungen, vorrangig sind dabei die Kommunikationsziele der einzelnen KommunikationsteilnehmerInnen. Diese sind von Person zu Person verschieden, je nach persönlicher Situation und Wünschen, und unterscheiden sich fundamental von den Umweltanforderungen. Das Ziel der Umwelt steht in keinem Zusammenhang mit einer bestimmten Person. Es ist in der Regel ein unveränderliches Ziel, das im Allgemeinen für alle Menschen gilt, die anwesend sind. Die Kommunikationsziele einzelner Personen sind spezifisch, variabel und werden möglicherweise nicht von anderen Anwesenden geteilt. Beispiele für zwischenmenschliche Anforderungen sind: emotionale Stimmungsfaktoren, Macht- und Autoritätsdynamik, Beziehungsmerkmale, Kommunikationsfluss (z.B. turn-taking), Rolle und kulturelle Unterschiede (vgl. Dean & Pollard 2013:6).

Paralinguistische Anforderungen behandeln nicht, was gesagt wird, sondern wie es gesagt wird. Das Präfix para- bezieht sich auf Begriffe wie *rund um* oder *sich nähernd*. In diesem Sinne bezeichnen paralinguistische Faktoren jene, die die Wahrnehmung einer Sprache beeinflussen, im Gegensatz zur Bedeutung der Äußerung. Einer dieser Faktoren ist die Lautstärke. Wenn die Sprachlautstärke einer Person vom üblichen Bereich abweicht, indem sie entweder zu laut oder zu leise spricht, wird dies zu einer paralinguistischen Anforderung, die sich auf die Arbeit des Dolmetschenden auswirkt. Andere Beispiele sind ein atypisches Tempo, Akzente, eigenwillige Sprechweisen, eine ungewöhnliche Körperhaltung des Sprechers, sogar körperliche oder kognitive Einschränkungen, die die Sprachverständlichkeit beeinflussen. Paralinguistische Anforderungen beinhalten demnach auch anatomische Komponenten, die sich auf die

Sprache und das Sprechen auswirken – Gehirn, Stimmbänder, Zunge, Zähne, Mund und Lungen (vgl. Dean & Pollard 2013:8).

Intrapersonelle Anforderungen beziehen sich auf die kognitiven, physiologischen und psychologischen Faktoren des Dolmetschenden. Sie sind die einzigen *demands*, die sich nur auf den Dolmetschenden selbst beziehen. Einige Beispiele sind Müdigkeit, Hunger, körperliche Schmerzen und eine Vielzahl von Gedanken und Gefühle, die der Dolmetscher bezüglich und oder während seiner Arbeit haben könnte. Solche Gedanken oder Gefühle beinhalten Bedenken bezüglich der eigenen Leistung oder der Menschen und der Umgebung, mit denen DolmetscherInnen während eines Auftrags zu tun haben.

6.2.2 Controls of Interpreting (Ressourcen)

Ressourcen (*controls*) beschreiben, wie Dolmetschende mit den Anforderungen eines Dolmetschauftrages umgehen und darauf reagieren. Der Begriff *control* bezieht sich in diesem Fall nicht auf die Kontrolle über eine gewisse Situation und beschreibt nicht die Übernahme der Kontrolle. Er bezieht sich auch nicht auf den psychologischen Zustand der Kontrolle oder das Gefühl, keine Kontrolle über das Geschehen zu haben. Dean und Pollard definieren *controls* wie folgt:

Controls can best be understood as how the interpreter interacts with and responds to the demands of an interpreting assignment (Dean & Pollard 2013:15).

Kontrollen müssen in diesem Kontext als Ressourcen verstanden werden, über die ein Dolmetschender verfügt oder eine Antwort, die der Dolmetschende im Hinblick auf die Anforderungen des Auftrags anbietet. Oft ist es hilfreich, die deutsche Bezeichnung Kontrolle durch Ressource oder Möglichkeit zur Kontrolle zu ersetzen, um sich daran zu erinnern, dass DolmetscherInnen zu einem bestimmten Zeitpunkt über viele Steuerungsmöglichkeiten verfügen, unabhängig davon, ob sie sie einsetzen oder nicht.

DolmetschstudentInnen und PraktikerInnen sollten stets überlegen, welche Ressourcen sich bei einem Dolmetschauftrag als hilfreich erweisen könnten – Ressourcen, die sie nur aufgrund ihres Charakters und ihrer Persönlichkeit besitzen. Kompetenzen und Fähigkeiten bzgl. der Ausgangs- und Zielsprachen sind unbestreitbar wichtig, jedoch profitieren DolmetscherInnen bei einem Auftrag auch von Kenntnissen und Erfahrungen sowie relevanten Charaktereigenschaften und persönlichen Qualitäten in Bezug auf das Auftragsthema, die sich als Ressourcen zur Bewältigung des Dolmetschauftrages manifestieren können. Die Beispiele sind vielfältig, unter anderem Sinn für Humor, Fleiß, Belesenheit, Weiterbildungen, körperliche Fitness oder mathematische Fähigkeiten – all das können Kontrollressourcen während einer bestimmten Aufgabe sein.

Natürlich kann nicht jeder Dolmetschende jede erwünschte Qualität besitzen, aber man sollte die vielen Möglichkeiten an Kontrollen anerkennen, die jeder Dolmetschende in seine

Arbeit einbringt. Die Beherrschung der Ausgangs- und Zielsprache, so wichtig diese Ressource für alle DolmetscherInnen ist, ist keineswegs der einzige Faktor dafür, ob in einer gegebenen Dolmetschsituation eine effektive und erfolgreiche Dolmetschleistung erbracht wird oder nicht (vgl. Dean & Pollard 2013:16f.).

Controls werden laut Dean und Pollard (2013:17) in drei Gruppen eingeteilt, basierend darauf, ob sie vor, während oder nach dem Auftrag eingesetzt werden.

Zu den „pre-assignment controls“ (2013:17) gehören jene Ressourcen, die eine Person ausschließlich aufgrund ihres Hintergrundes, ihrer Persönlichkeit oder anderer Merkmale einbringt, sowie die spezifischen Vorbereitungen auf einen Auftrag. Solche Vorbereitungen umfassen unter anderem die Art der Kleidung, die sie für einen Dolmetschereinsatz wählt oder das Einlesen in ein konkretes Thema sowie das Vorgespräch mit dem Auftraggeber oder Kunden.

Der zweite Typ von *controls* kommt während des Auftrages zum Einsatz. Die „assignment controls“ (2013:17) umfassen alle Entscheidungen, die DolmetscherInnen nach Beginn des Auftrags in Hinblick auf die Anforderungen des Auftrags treffen. Dazu gehören alle Maßnahmen, die sie ergreifen, wie z.B. das Nachfragen bei Unklarheiten und Maßnahmen, die sie sich entschließen nicht zu ergreifen. Auch das sind wichtige Entscheidungen, welche nicht unterschätzt werden sollten. Außerdem umfassen sie alle Interpretations- und Dolmetschentscheidungen. Das bedeutet, wie DolmetscherInnen die Äußerungen einer Person gezielt interpretieren.

Den dritten Typus nennen Dean und Pollard „post-assignment controls“ (2013:18). Diese sind Ressourcen, die nach Beendigung des Auftrages zum Einsatz kommen. Dazu kann das Gespräch mit einem Kollegen gehören, um zu beurteilen, wie der Auftrag verlaufen ist, oder das Follow-up mit dem Kunden. Supervision ist eine wirksame Methode, welche in anderen Berufsgruppen üblich ist. Manchmal wird sie auch als Peer-Consulting, Case Conferencing und Mentoring bezeichnet – obwohl sich jeder dieser Begriffe etwas voneinander unterscheidet. Im Wesentlichen ist Supervision ein vertrauliches Gespräch über Aufträge, die zwischen zwei oder mehr Fachleuten stattfinden, um das kritische Denken, die praktischen Fähigkeiten und die Arbeitsleistung zu verbessern (Dean & Pollard 2013:15ff.).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich Anforderungen und Kontrollen dadurch unterscheiden, dass erstere sich auf die Arbeit beziehen und letztere ausschließlich auf den Dolmetschenden als Person. Da alle potenziellen DolmetscherInnen in das Arbeitsszenario einbezogen werden, lässt sich eine Matrix von potenziellen Reaktionen von Anforderungen und Ressourcen erstellen, die für Dolmetscher A, B oder C unterschiedlich sind. Es ist wichtig zu unterstreichen, dass die Anforderungen an die DolmetscherInnen stets die gleichen bleiben. Es handelt sich um die potenzielle Interaktion zwischen Anforderung und Ressourcen, die sich mit jedem Dolmetschenden ändern, da jeder Dolmetschende über ein anderes Set an Ressourcen verfügt, die er als Reaktion auf die Ansprüche der Aufgabe einsetzen kann. Auch wenn die

Anforderungen des Auftrags konstant sind (bevor die Interaktion mit dem Dolmetschenden beginnt), gibt es eine endlose Kombination von Anforderungs- und Ressourcenmöglichkeiten, die entstehen können, wenn verschiedene DolmetscherInnen beginnen, auf diese Aufgabenstellungen zu reagieren (vgl. Dean & Pollard 2013:15ff.).

6.2.3 Anforderungen und Kontrollen im Studium

Im Studium machen die meisten DolmetschstudentInnen die Erfahrung, dass sie bei schwierigen Anforderungen ihre Lehrenden um Rat fragen müssen. Gefragt wird „was würden Sie tun, wenn...“ gefolgt von einer Problemstellung in Bezug auf eine explizite Anforderung, wie z.B. den Sprecher nicht hören zu können. Oft müssen sich StudentInnen daraufhin mit der unbefriedigenden Antwort „Das kommt darauf an...“ zufriedengeben. Was in der Regel auf diese Aussage folgt, ist eine Diskussion über andere potenzielle, relevante Kontextfaktoren (*demands*), bevor vernünftige Ressourcenmöglichkeiten identifiziert werden können (vgl. Dean & Pollard 2013:98).

Sogenannte „*demand constellations*“ (Dean und Pollard 2013:97) sind ein Konstrukt, das dazu verwendet werden kann, derartigen Dialogen in der Dolmetscherausbildung eine Struktur zu geben, was das Lernen verbessert. Die anderen relevanten Faktoren zur Lösung eines Dolmetschproblems bilden zusammen mit der Anforderung, die die Frage der Studierenden ausgelöst hat, die konkrete Stellung der Anforderungen. Im DC-S wird der Begriff *demand constellations* verwendet, um die Idee zu vermitteln, dass mehr als eine Anforderung identifiziert werden muss, bevor Entscheidungen bzgl. zu verwendender Ressourcen getroffen werden können. Eine Anforderung, die außerhalb des Kontextes präsentiert wird, liefert nicht genügend Informationen, damit ein Dolmetschender weiß, was zu tun ist.

The constellation of demands is a construct (or device) for identifying and enumerating all the contextual factors that are important in making a given control decision (Dean & Pollard 2013:98).

Demand constellations bestehen aus zwei Teilen – der Hauptanforderung und den zeitgleich existierenden Anforderungen. Hauptanforderungen stellen in der Regel das „Was ist passiert“ oder "Was wurde gesagt" einer Dolmetschsituation dar. Sie stehen im Mittelpunkt der oben genannten „Es kommt darauf an“-Antworten, denn sie verlangen, dass der Dolmetschende sofort reagiert (also Ressourcen einsetzt), auch wenn die Reaktion die ist, nicht zu handeln. In der überwiegenden Mehrheit der Fälle finden sich die Hauptanforderungen aus der Kategorie der zwischenmenschlichen Anforderungen. Zeitgleich existierende Anforderungen können Umgebungsanforderungen, zwischenmenschliche oder paralinguistische Anforderungen sein und spiegeln Faktoren wider, die zur gleichen Zeit wie die Hauptforderung auftreten. Da sie womöglich erheblichen Einfluss auf die Hauptanforderung haben, müssen diese Anforderungen sorgfältig geprüft werden, um zu beurteilen, wie man am besten auf die Hauptanforderung reagieren kann.

Dean und Pollard betonen, dass die Einbeziehung von Kontextfaktoren in die Entscheidungsfindung (die ein teleologischer Ansatz erfordert) bereits ein verbreiteter Aspekt ethischer und effektiver Praxisdialoge beim Dolmetschen ist. Das beschreibt das oben genannte Phänomen des Dialoges zwischen StudentInnen und Lehrenden. Sie schlagen jedoch auch vor, dass *demand constellation* ein nützlicher Weg sein kann, um diese „Es kommt darauf an“-Gespräche zu strukturieren und den Lern- und Entscheidungsprozess zu erleichtern. Darüber hinaus wird durch die Struktur dieser DC-S-Konzepte die Fähigkeit verbessert, wichtige Faktoren einer Dolmetschsituation vorherzusehen oder zu antizipieren und somit das Stresslevel zu mindern.

Betrachtet man nun nochmals das Beispiel, in dem die Frage gestellt wird, wie DolmetscherInnen reagieren sollten, wenn sie die Aussage des Sprechers nicht hören konnten, so kann man sehen, dass ohne den weiteren Kontext der Situation zu kennen, viele Ressourcen zur Verfügung stehen:

- a) Den Sprecher bitten, die Aussage zu wiederholen oder lauter zu sprechen;
- b) Zu einem anderen Platz wechseln, an dem man den Sprecher besser verstehen kann;
- c) Dem Sprecher durch Mimik oder Gestik zu signalisieren, dass man ihn nicht verstehen kann;
- d) Zugeben, dass man die Aussage nicht verstanden hat oder raten, was der Sprecher gesagt hat;
- e) Den Grund für das Problem beseitigen (z.B. indem man ein Fenster schließt);
- f) Blickkontakt suchen und Lippen lesen;

Eine der genannten Möglichkeiten auszuwählen, ist jedoch nicht möglich, ohne die zeitgleich existierenden Anforderungen zu kennen (vgl. Dean & Pollard 2013:97ff.).

6.2.4 Bezug zum Job Demand-Control Modell

In den vorangegangenen Kapiteln wurde die Arbeit von DolmetscherInnen in Form von Einzelfaktoren beschrieben. Dean und Pollard basieren ihren Ansatz wie bereits erwähnt auf dem Job Demand-Control Modell von Robert Karasek. Obwohl Karasek sich nicht auf den Dolmetschbereich bezog, können bei seinem Modell alle Szenarien in Bezug darauf beschrieben werden, was berufliche Anforderungen von jedem Arbeitnehmer verlangen und wie ein bestimmter Arbeitender in der Lage ist, auf diese Anforderungen zu reagieren (die Ressourcen des Arbeiters). Sein vordergründiges Forschungsinteresse galt dem Stress am Arbeitsplatz. Seine Forschung zeigt, dass es unmöglich ist Stress am Arbeitsplatz zu verstehen, wenn nur die Arbeit isoliert betrachtet wird. Stress entsteht durch das Zusammenspiel zwischen der Arbeit und der Person, die diese Arbeit verrichtet. Es ist offensichtlich, dass eine qualifizierte, gut vorbereitete Person weniger Stress bei der gleichen Aufgabe verspüren würde als eine ungelernete, schlecht vorbereitete. Aus Karaseks Sicht würde sich ein anderer Grad an Stress am

Arbeitsplatz daraus ergeben, da die Anforderungen einer bestimmten Arbeit und die Ressourcen der einzelnen ArbeiterInnen einander ergänzen würden. Es ist wichtig, die Anforderungen zu analysieren, bevor man über die Kontrollen nachdenkt, die verschiedene ArbeitnehmerInnen als Reaktion auf diese Anforderungen ergreifen könnten. Erst wenn das Zusammenspiel zwischen Job und ArbeiterIn beginnt, kann darüber diskutiert werden, ob das Ergebnis für den Arbeitenden negativ ist oder nicht, und wie effektiv dieser in Hinblick auf die Arbeitsanforderungen sein wird (vgl. Dean & Pollard 2013:68f.).

Die meisten Menschen würden die Neurochirurgie als einen „high stress“ Job (Dean & Pollard 2013:69) bezeichnen, was auch zutrifft. Aber der/die typische NeurochirurgIn verfügt auf der anderen Seite auch über ein hohes Maß an Kontrollressourcen, darunter viele Jahre medizinischer Ausbildung, Zugang zu allen nötigen chirurgischen Hilfsmitteln und Ressourcen, wie z.B. einem Team an qualifizierten Mitarbeitern und der modernsten Medizintechnik. Das schafft die optimalen Voraussetzungen für ein anspruchsvolles, kontrolliertes Arbeitsumfeld, das Karasek als die gesündeste und produktivste Arbeitssituation bezeichnete.

Dean und Pollard ziehen das Beispiel eines Jobs mit niedrigen Anforderungen heran. Ein Job, der die Überwachung von Sicherheitskameras in einer Industrieanlage in einem ländlichen Gebiet erfordert, wo die Wahrscheinlichkeit, Gefahren zu beobachten, sehr gering ist und im Falle von Problemen nur die Polizei verständigt werden muss. Der Polizeichef einer Großstadt würde ein sehr hohes Maß an Ressourcen in diesen Job mit einbringen. Ein junger Arbeiter ohne Berufserfahrung würde wahrscheinlich ein geringes Maß an Kontrolle vorweisen. Wer würde ein höheres Level an Stress in dem daraus resultierenden Zusammenspiel von Anforderungen und Kontrollen erleben? Entgegen der wahrscheinlich ersten Vermutung, ist es der Polizeichef. Dessen (zu) hohes Maß an Kontrollen stünde nicht im Verhältnis mit den Anforderungen dieses Jobs, was wahrscheinlich zu Langeweile und Frustration führen würde. Die Überwachung der Sicherheitskameras wäre eine bessere Beschäftigung für den zweiten Arbeiter, der die Arbeit vielleicht genießen und wahrscheinlich weniger Stress erfahren würde.

Laut Karaseks Forschung erfahren ArbeitnehmerInnen den geringsten Stress, wenn die Anforderungen am Arbeitsplatz mit der Anzahl und der Art der Ressourcen übereinstimmen. Zudem ist eine höhere Gesundheit zu beobachten und außerdem ein optimales Arbeitsprodukt. Stimmen Anforderungen und Kontrollen nicht überein, ist das Gegenteil der Fall.

6.2.5 Die Bedeutung des DC-S für die Tätigkeit der DolmetscherInnen

Die Arbeit von DolmetscherInnen ist nicht nur durch zahlreiche fachliche Fähigkeiten gekennzeichnet. Wenn das der Fall wäre, dann wäre das Dolmetschen ein technischer Beruf – wie Buchhaltung oder Architektur. Wie bereits erwähnt, ist das Dolmetschen jedoch ein Praxisberuf. Berücksichtigt man die technischen Berufe wie den des Architekten, so ist zu erkennen, dass diese ein hohes Maß an Werkzeugen und Formeln erfordern. Diese sind konsistent, zuverlässig und vorhersehbar. Im Gegensatz dazu steht die Unvorhersehbarkeit von Menschen und sozialen Situationen, die einen Praxisberuf auszeichnen. DolmetscherInnen sehen sich ständig mit vielen Anforderungen konfrontiert, und das in unterschiedlichen sozialen Kontexten.

Die EIPI-Anforderungen der Dolmetschaufträge, denen DolmetscherInnen in ihrer Karriere begegnen, werden von einem Einsatz zum nächsten variieren, sie werden nie genau dieselben sein. Dolmetschende arbeiten mit verschiedensten Menschen, in verschiedensten Situationen. Sie haben im Gegensatz zu anderen Berufsständen die Möglichkeit, mit Kunden in fast allen Bereichen des Lebens zu arbeiten - in der Kindheit, im Erwachsenenalter, in ihrer Arbeit, in ihrem öffentlichen oder privaten Leben, in den schönsten Momenten und den schlimmsten. Wie können DolmetschstudentInnen also darauf vorbereitet werden, effektiv auf Anforderungen zu reagieren? Ein Teil der Antwort liegt darin, zu erkennen, dass erfahrene DolmetscherInnen stets Flexibilität in Bezug auf die von ihnen eingesetzten Werkzeuge und die von ihnen getroffenen Entscheidungen beibehalten.

Es ist verständlich, dass StudentInnen die „richtige Art“ lernen möchten, etwas zu tun, so suchen sie oft nach „richtigen“ (Dean & Pollard 2013:74) Antworten von Lehrenden oder Mentoren. Ihre Frage, was sie in einer bestimmten Situation tun sollen, wird in der Regel direkt gestellt. Es passiert jedoch selten, dass die Lehrenden mit einer einfachen, direkten Antwort reagieren, da viele relevante Umstände, die sich auf ihre Antwort beziehen würden, in der Frage der Studenten nicht artikuliert wurden. Wie bereits erwähnt, beantworten sie solche Fragen in der Regel mit „es kommt darauf an...“. Laut Dean und Pollard haben sie mit dieser Antwort recht, die Kontextfaktoren sind in jeder praktischen Situation sehr wichtig, so auch im Bereich des Dolmetschens. Es stellt sich die Frage, ob eine klare, eindeutige Anleitung zu den gängigen Dolmetschanforderungen die beste Unterrichtsstrategie wäre – ein einheitlicher Ansatz für das Erlernen des Dolmetschens? Das würde jedoch nicht mit der Realität des Dolmetschens übereinstimmen, da Menschen und soziale Situationen dafür zu variabel und dynamisch sind. Genauso wie ÄrztInnen und LehrerInnen profitieren DolmetscherInnen nicht davon, dass ihnen gesagt wird, was sie tun sollen, wenn der Kontext der Situation weitgehend unklar ist. Vielmehr müssen sie lernen, selbst herauszufinden, was sie tun sollen, angesichts der besonderen Anforderungen in jeder einzelnen Situation, da keine zwei Situationen genau gleich sein werden. Im Gegensatz dazu werden sie in ihrer Karriere nur einer begrenzten Anzahl von Situationen begegnen, für die es allgemeingültige Entscheidungen gibt.

Anstatt in Kategorien wie richtig und falsch zu denken, sollten StudentInnen zunächst erkennen, dass es in der Regel viele mögliche (und für die Situation richtige) Ressourcen gibt, effektiv auf eine bestimmte Arbeitsanforderung zu reagieren. Zudem muss festgestellt werden, dass eine Gruppe an potenziell nützlichen Ressourcen aus jenen besteht, die laut Dean und Pollard *liberaler* (Dean & Pollard 2013:74) sind und anderen, die *konservativer* (Dean & Pollard 2013:74) sind. In der folgenden Grafik ist zu erkennen, dass die Ressourcen in ein Spektrum fallen, das von liberal bis konservativ reicht (vgl. Dean & Pollard 2013:74ff.).

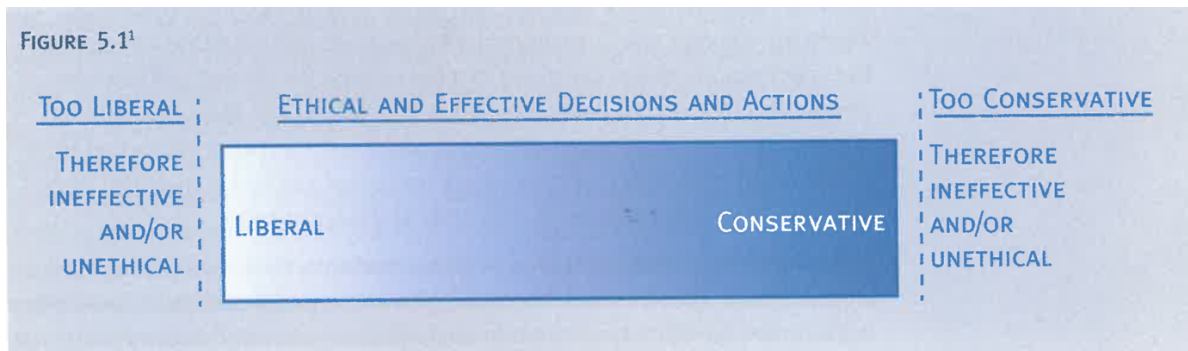


Abb. 4: Ethical and effective decisions and actions (Dean & Pollard 2013:74)

In Bezug auf praxisbezogene Berufe wird der Begriff liberal verwendet, um das Ergreifen einer Maßnahme zu beschreiben, während der Begriff konservativ ausdrückt, eine Maßnahme nicht zu ergreifen. Zur Veranschaulichung der beiden Begriffe können als Beispiel verschiedene Entscheidungen herangezogen werden, die ein Arzt zur Behandlung eines Patienten treffen kann. Eine liberale medizinische Entscheidung wäre es, eine Operation durchzuführen oder Medikamente zu verschreiben. Eine konservative Entscheidung wäre es, abzuwarten und zu sehen, ob eine Krankheit ohne weitere Behandlungsmaßnahmen heilt, oder weitere Tests anzuordnen, bevor man sich für eine Behandlung entscheidet. Natürlich gibt es noch weitere mögliche Entscheidungen, die zwischen diesen liberalen und konservativen liegen. Weder liberale noch konservative Entscheidungen sind notwendigerweise besser als andere; sie sind einfach anders. Eine Wahl unter den vielen möglichen richtigen Entscheidungen wird erst nach weiterer Bewertung des Kontextes der Situation getroffen.

Abbildung 4 veranschaulicht einen weiteren wichtigen Faktor, den es zu beachten gilt. An beiden Enden des Spektrums liegen Entscheidungen, die über die ethischen Grenzen hinausgehen. Es sind solche, die auf eine so extreme Weise liberal oder konservativ sind, dass sie zu äußerst ineffektiven Arbeitsergebnissen führen würden und/oder unethisch sind. Wichtig ist zu unterstreichen, dass diese Gefahrenzone an beiden Enden des Spektrums existiert.

Es erfolgt nun noch ein Blick auf die Liste an möglichen Handlungen, die DolmetscherInnen durchführen könnten, wenn es ihnen nicht möglich ist zu hören, was der Sprecher sagt, diesmal unter Berücksichtigung der Grafik. Die Aufforderung an den Redner, das Gesagte zu wiederholen, ist eine sehr häufige Kontrollempfehlung. Hierbei handelt es sich um eine liberale Entscheidung, als zu raten, was der Redner wahrscheinlich gesagt haben wird. Wenn der

Präsident der USA eine politische Debatte führt, die im Fernsehen übertragen wird, besteht die Möglichkeit einer Wiederholung nicht. Das Weglassen des Inhaltes, den der Dolmetschende nicht gehört hat, erscheint gewagt, ist jedoch eigentlich eine viel konservativere Entscheidung, denn das Weglassen ist eine Form des Nicht-Handelns. Näher an den Redner heranzutreten ist liberaler, als die Person neben sich zu fragen, was gesagt wurde. Es soll hier nicht gesagt werden, dass eine dieser Entscheidungen notwendigerweise die richtige ist; es geht ausnahmslos darum, dass einige konservativer und andere liberaler sind. Je nach Situation können alle genannten Handlungen potenziell richtige sein (vgl. Dean & Pollard 2013:76f.).

6.2.6 Supervision als Form der Stressbewältigung

Laut Dean und Pollard (2013:139) ist der effektivste Weg, Werte, Prinzipien und Überzeugungen, die die Entscheidungen und Handlungen von Dolmetschenden prägen, jener, kontinuierlich mit Kollegen über ihre Arbeit zu sprechen. Unterschiedliche Perspektiven bieten Vorteile, welche die reine Selbstbeobachtung nicht bieten kann. Diese reflektierende Methode wird in verschiedenen Berufen eingesetzt, jedoch mit variierenden Bezeichnungen, wie Peer Guidance, Professional Consultation, Case Conferencing und Mentoring. Jeder dieser Begriffe spiegelt wider, wie andere Berufe die Bedeutung des Gespräches über ihre Arbeit mit dem Ziel der beruflichen Weiterentwicklung und einer effektiveren Praxis erkannt haben.

Führen DolmetscherInnen mit ihren KollegInnen Gespräche über die Dolmetschpraxis, so kommen sie sicherlich mit einigen Menschen in Kontakt, die das Dolmetschen als einen praxisbezogenen Beruf sehen und anderen, welche einen rein fachlichen Berufsfokus mitbringen¹¹. Manche professionellen DolmetscherInnen werden die Dolmetschethik aus einer deontologischen Sicht diskutieren, andere aus einer teleologischen. Der teleologische Ansatz richtet sich nach der Abwägung zwischen Konsequenzen der getroffenen Entscheidung und Wertvorstellungen, während die Deontologie die Einhaltung wertorientierter Regeln betont (vgl. Dean & Pollard 2013:85).

Es besteht kein Zweifel daran, dass jeder Dolmetschende bestrebt ist, ethisch zu handeln, jedoch vertritt jeder Mensch ein anderes, ethisches Entscheidungsmodell. Daher kommt es bei Gesprächen mit mehreren KollegInnen nur selten zu einer eindeutigen Erkenntnis. Das Ergebnis der Unterhaltung kann somit oft verwirrend oder entmutigend sein.

Eine andere Herausforderung, die die Einführung der sogenannten *reflective practice methods* (Dean&Pollard 2013:141), einer reflektierten Praxis im Dolmetschberuf behindert, ist die Annahme, dass es DolmetscherInnen aufgrund der Vertraulichkeit untersagt ist, über ihre Arbeit zu sprechen. Die Vertraulichkeit ist auch in anderen Berufen ein grundlegender ethischer Faktor, aber von anderen Fachleuten wie z.B. MedizinerInnen oder JuristInnen wird erwartet, dass sie Arbeitsentscheidungen mit ihren Kollegen besprechen. Der Unterschied liegt darin,

¹¹ Jedoch werden sie diese Terminologie kaum verwenden und die Unterscheidung womöglich gar nicht bewusst wahrnehmen (vgl. Dean & Pollard 2013:85).

wie der Begriff Vertraulichkeit in der Vergangenheit von DolmetscherInnen verstanden und verbreitet wurde. Traditionell bedeutet er, dass ein Dolmetscher niemals über etwas im Zusammenhang mit seinen Aufträgen sprechen darf. In Wirklichkeit leitet sich der Begriff Vertraulichkeit jedoch vom Verb „anvertrauen“ (2013:141) ab, was eigentlich bedeutet, jemandem etwas im Vertrauen zu sagen. In diesem Zusammenhang wird auf ein gemeinsames Verständnis der beteiligten Parteien verwiesen, dass solche Gespräche nur in bestimmten Situationen stattfinden und nur jene Informationen, die für eine Praxisentscheidung oder ein Lernergebnis notwendig sind, weitergegeben werden.

Eine Art von reflektierter Praxis, die z.B. im Bereich der Psychologie und Pflege häufig zum Einsatz kommt, ist die Supervision. In diesem Zusammenhang bedeutet das nicht, dass jemand damit beauftragt wird, DolmetscherInnen zu kontrollieren. Der Begriff bezieht sich auch nicht auf Personen, die die Verantwortung für deren Arbeit tragen. In Bezug auf die reflektierte Praxis bezieht sich Supervision auf die Diskussion ihrer Arbeit z.B. mit einer/m oder mehreren KollegInnen mit dem Ziel, eine andere Sichtweise zu erhalten – eine, die die Person allein nicht hätte erreichen können. Es geht um einen strukturierten Prozess, bei dem verschiedene Perspektiven auf eine Arbeitssituation durch Fragen und Gedankenaustausch erreicht werden.

Eines der wichtigsten Ziele der Supervision besteht darin, qualitativ hochwertige Dienstleistungen für KundInnen zu gewährleisten. Kein Absolvent eines Dolmetschstudiums verlässt die Universität vollständig auf die selbstständige Praxis vorbereitet. Aus diesem Grund behalten viele Berufsausbildungen ein Praktikum, in dem StudentInnen unter der Aufsicht von DolmetscherInnen arbeiten dürfen. In dieser Zeit machen die meisten von ihnen laut Dean und Pollard ihre ersten Erfahrungen mit Supervision. Diese soll die Studierenden in den ersten Jahren, in denen sie ihr Fachwissen und ihre durch die Ausbildung erworbenen Fähigkeiten anwenden, in der Praxis unterstützen. Ein guter Supervisor vermittelt eine Atmosphäre der Unterstützung und Erfahrung. Er oder sie ist eine Person, an die sich Studierende und Berufsanfänger leicht mit Fragen oder Bedenken über die berufliche Praxis wenden können. Er/sie ist nicht notwendigerweise dazu da, ihnen die Antworten auf alle Fragen geben zu können. Im Allgemeinen unterstützt der Supervisor den Supervisand dabei, sein eigenes Urteilsvermögen darüber zu bilden, wie er mit Problemen umgehen soll, die im Laufe des Berufslebens auftreten. Supervisoren verhalten sich ihnen gegenüber als Kollegen, die weniger Praxiserfahrung haben als sie selbst. Natürlich verfügt der Supervisor möglicherweise über eine andere Ausbildung als sein Supervisand, wodurch beide Seiten vom Prozess und den Ergebnissen der Supervision profitieren können.

Die Bezeichnung „Mentoring“ wird im Bereich des Dolmetschens als Oberbegriff für eine formelle oder informelle Beziehung zwischen erfahreneren und weniger erfahrenen DolmetscherInnen verwendet. Hierbei kann jeder Aspekt der Dolmetscherpraxis angesprochen werden, einschließlich technischer Fähigkeiten und sogar geschäftliche Aspekte des Dolmetschens. Im Gegensatz zum Mentoring ist das Hauptziel der Supervision jedoch wie bereits beschrieben die Entwicklung professioneller Urteilsfähigkeit und ethischer Handlungskompetenz.

Andere Berufe verwenden die Bezeichnung Mentoring, um die Beziehung zwischen neuen und erfahreneren MitarbeiterInnen am selben Arbeitsplatz zu beschreiben. In solchen Fällen werden die (technischen und sonstigen) Fähigkeiten der neuen MitarbeiterInnen als ausreichend für die Arbeit angesehen (daher wurde die Person überhaupt eingestellt), aber sie benötigen Hilfe in Bezug auf den Ablauf (Workflow), der speziell für dieses Arbeitssystem gilt.

6.2.7 Das Mentoring-Programm von UNIVERSITAS

Seit über 60 Jahren vertritt UNIVERSITAS in Österreich die Interessen der DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen. Der Verein bildet einen Ansprechpartner für Auftraggeber, Ausbildungsstätten, staatliche Stellen und die Öffentlichkeit. Das von UNIVERSITAS ins Leben gerufene Mentoring-Programm hat es sich zum Ziel gesetzt, Jungmitglieder am Ende des Studiums sowie BerufsanfängerInnen in Kontakt mit berufserfahrenen Verbandsmitgliedern zu bringen – so soll ein Erfahrungsaustausch ermöglicht werden. Wie in Kapitel 6.1.3 bereits beschrieben, haben Dolmetschstudierende meist unzählige Fragen, wie sie in schwierigen Situationen handeln sollen, jedoch gibt es kaum allgemeingültige Antworten, die man in Broschüren oder in FAQs auf einer Webseite zusammenfassen könnte. Aufgrund dieses Problems entstand die Idee der persönlichen Betreuung. Berufserfahrene KollegInnen verfügen über formelles und informelles Know-How, welches eine wertvolle Hilfe für DolmetschanfängerInnen darstellen kann. Jedoch bietet das Mentoring-Programm umgekehrt auch für Profis viele Vorteile – um Informationen strukturiert weitergeben zu können, müssen auch sie ihre Berufspraxis reflektieren (vgl. Jantscher 2009).

7. Studie – Stressfaktoren beim Dialogdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft

Im zweiten Teil der vorliegenden Masterarbeit wird die empirische Untersuchung präsentiert. Diese verfolgt das Ziel, Stressfaktoren, -empfinden und -auswirkungen von StudentInnen der Studienrichtung Dialogdolmetschen am ZTW an der Universität Wien zu ermitteln. Weiters soll erforscht werden, ob aktiv Bewältigungsstrategien für Stresssituationen beim Dolmetschen angewendet werden und ob das Erlernen dieser Teil der universitären Ausbildung ist. Es werden zunächst die Zielsetzung und Forschungsfragen der Arbeit vorgestellt, bevor die Methodik zur Datenerhebung erläutert wird. Schließlich folgt die Durchführung der Untersuchung, ihre Auswertung, Analyse sowie die Interpretation der erhobenen Daten. Diese werden in weiterer Folge vergleichend diskutiert. Abschließend erfolgt eine Zusammenfassung der Ergebnisse und eine Conclusio der Verfasserin.

7.1 Zielsetzung

Auf Basis der zuvor in dieser Arbeit behandelten Literatur aus dem Fachbereich der Psychologie und Translationswissenschaft konnte eindeutig gezeigt werden, dass Stress, im privaten sowie im beruflichen Alltag, einen großen Einfluss auf den Körper und die Psyche des Menschen hat. Dolmetschende fühlen sich durch ihn in Ihrer Leistung maßgeblich beeinträchtigt. Nun sollen einige grundlegende Faktoren bezüglich der Frage, was Stress beim Dialogdolmetschen an der Universität erzeugt, empirisch untersucht werden. Hierzu dient die Auswertung zweier verschiedener Fragebögen. Einer wurde von Lehrenden des Zentrums für Translationswissenschaft aus den Bereichen des Dialogdolmetschens beantwortet, der andere von Studierenden im Masterstudium im Fachbereich Dialogdolmetschen.

Eine derartige Studie wurde in dieser Form noch nicht am ZTW durchgeführt und aufgrund der Tatsache, dass sich die Wissenschaft bisher noch nicht im selben Umfang mit dem Thema „Stress beim Dialogdolmetschen“ wie mit jenem des „Stress beim Simultandolmetschen“ auseinandergesetzt hat, ist diese empirische Untersuchung in zweierlei Hinsicht interessant. Einerseits, um herauszufinden, ob Studierende Stressfaktoren, die ihre Leistung im Studium beeinträchtigen, eindeutig identifizieren können und ob sie aktiv dazu in der Lage sind, auf diese mithilfe von Bewältigungsstrategien erfolgreich zu reagieren. Andererseits soll erforscht werden, ob Lehrende der Übungen Dialogdolmetschen I und II Stress an ihren StudentInnen beobachten und Bewältigungsmöglichkeiten desselben in ihren Unterricht integrieren.

7.2 Forschungsfragen

Nach der Darstellung des theoretischen Forschungsmaterials zum Thema Stress sowie dem Aufzeigen des derzeitigen Standes der Stressforschung im Bereich der Dolmetschwissenschaft haben sich folgende Forschungsfragen ergeben:

- Sind Studierende des Masterstudiums Dialogdolmetschen am ZTW Stressfaktoren ausgesetzt? Wenn ja, welche sind diese?
- Wie gehen die Studierenden mit diesem Stress um? Werden aktiv Bewältigungsstrategien eingesetzt?
- Beobachten Lehrende der Übungen Dialogdolmetschen I und II am ZTW, dass ihre StudentInnen Stress ausgesetzt sind?
- Identifizieren StudentenInnen dieselben Stressfaktoren wie Lehrende?
- Integrieren Lehrende Möglichkeiten zur Stressbewältigung in ihren Unterricht?

7.2.1 Das leitfadengestützte Interview

Als notwendige Methode, um verwertbare Daten für diese Fragen zu erheben, wurde ein leitfadengestütztes Interview als qualitative Untersuchungsmethode ausgewählt. Diese Form der Datenerhebung beschreibt halbstandardisierte Arten von Interviews, welche allgemein dazu eingesetzt werden, Meinungen und Betrachtungsweisen verschiedener Personen zu vergleichen. Zu Beginn des Interviews sollten den Gesprächsteilnehmern alle relevanten Bereiche des Themas (Themenaspekte) bekannt sein. Unabhängig von der Fragestellung jedoch erfordert jedes leitfadengestützte Interview folgende Schritte: die Erstellung eines Leitfadens für das Interview, dessen Durchführung sowie die anschließende Analyse der Befragung. Zu jedem Themenaspekt werden im Vorfeld Fragen ausformuliert, welche in einem Interviewleitfaden festgehalten werden. In allen Interviews muss jede dieser Fragen gestellt werden, unabhängig von ihrer Reihenfolge, um zu garantieren, dass dieselben Themenaspekte behandelt werden und die Interviews im Anschluss vergleichbar sind. Es kann durchaus vorkommen, dass ad hoc variierende Fragen gestellt werden, falls spezifische Inhalte angesprochen werden, die zwar nicht Teil des Leitfadens, jedoch ebenfalls relevant für das Thema sind (vgl. Helfferich 2011⁴:36, 149).

Der ausformulierte Leitfaden besteht aus der Einleitung, offen formulierten Fragen sowie einem Beiblatt mit den wichtigsten Informationen rund um Rahmenbedingungen (z.B. Datum und Setting) des Interviews. In jedem Fall sollten jedoch folgende Fehler in einem leitfadengestützten Interview vermieden werden:

- a) Suggestivfragen (Sie sind doch auch der Meinung, dass...)
- b) Starke Wertungen (Schildern Sie die furchtbare Kursführung an der Universität)
- c) Zu persönliche Fragen (Was fühlen Sie, wenn...)
- d) Begründungsfragen¹² (Wieso integrieren Sie Bewältigungsstrategien nicht in Ihren Unterricht?)

Zu Beginn des Interviews erfolgt eine Einleitung. Diese beinhaltet nicht nur das deutliche Nennen des Themas sondern auch nötige Details zu Rahmenbedingungen wie die Vorstellung der Person, die Art der Untersuchung, die Zusicherung der Vertraulichkeit und Angaben darüber, wie mit den Daten verfahren wird (vgl. Helfferich 2011⁴:26ff.). Während des Gespräches ist es wichtig, dass die befragten Personen frei sprechen dürfen und nicht unterbrochen werden. Die Befragten beantworten die gestellten Fragen nicht immer so, wie diese gemeint sind, sondern so, wie sie sie verstanden haben (vgl. Helfferich 2011⁴:22). Dies ist ein wichtiger Faktor für die Analyse des Interviews, da sich im Zuge dessen Passagen, die im Vorfeld vielleicht als eher unwichtig eingestuft wurden, als äußerst relevant erweisen. Im Falle von Unklarheiten darf vom Interviewenden nachgefragt werden. Wenn die befragten Personen eine Frage nicht beantworten können, darf unter Anwendung von Erinnerungshilfen nachgefragt werden (vgl. Helfferich 2011⁴:179).

7.2.2 TeilnehmerInnen und Transkription

Im Rahmen der Studie für diese Masterarbeit wurden insgesamt vier DolmetschstudentInnen des Masterstudienganges Translation am ZTW an der Universität Wien zu ihren Erfahrungen im Studium befragt. Des Weiteren wurde der Fragebogen an vier Lehrende der Universität in den Kursen Dialogdolmetschen I und II ausgeteilt, um ihre Beobachtungen im Zuge des Unterrichts zu ermitteln. Um die Forschungsfragen qualitativ beantworten zu können, wurden diese Interviews auf der Basis eines Leitfadens mit Fragen durchgeführt. An dieser Stelle ist zu erwähnen, dass sämtliche Interviews nur mit Einverständniserklärung der DolmetscherInnen und Lehrenden mithilfe eines digitalen Aufnahmegeräts aufgenommen und im Anschluss daran transkribiert wurden. Für die vorliegende Arbeit wurde die Form der vollständigen Transkription gewählt, um nicht vorab bereits eine Interpretation des Materials zu erwirken. In Bezug auf Inhalt und Form kann gesagt werden, dass nicht nur der Inhalt des Gesagten, sondern auch seine Form transkribiert wurde (Stimmverlauf, Zögern, Lachen, Pausen etc.), da dies mitunter relevant für die Interpretation und Analyse sein kann (vgl. Kuckartz et al. 2008²:27f.).

¹² Es sollte vermieden werden, diese Art der Fragen zu stellen, da sie schnell die Atmosphäre eines Vorwurfs oder Verhörs provozieren könnten. Sollten sie für das Thema jedoch unvermeidbar sein, sollte darauf geachtet werden, sie in Form einer Aufforderung zur Beschreibung zu stellen (Welche Gründe sprechen dafür, Bewältigungsstrategien nicht in den Unterricht zu integrieren?)

Im Allgemeinen wurden bei der Transkription folgende, von Kuckartz, Dresing, Rädiker und Stefer aufgestellten Transkriptionsregeln (vgl. 2008²:27f.) befolgt:

1. Wörtliche Transkription (es erfolgt keine Zusammenfassung; Dialekte werden nicht transkribiert; Sprache und Interpunktion werden an das Schriftdeutsch angenähert)
2. Anonymisierung (Angabe von Kürzeln für alle interviewten Personen; diese werden mit einem „IP“ gefolgt von ihrer Kennnummer gekennzeichnet – z.B. IP3)
3. Deutliche, längere Pausen wurden mit „(...)“ gekennzeichnet
4. Zustimmende Lautäußerungen („Mhm“) wurden nur im Falle einer Unterbrechung des Redeflusses transkribiert
5. Lautäußerungen wie lachen wurden in Klammern notiert – „(lacht)“

Aufgrund der Tatsache, dass für die vorliegende Arbeit nur die inhaltlichen Aussagen der befragten Personen für die Analyse von Bedeutung sind, wurde keine der Antworten nach den Regeln der deutschen Grammatik korrigiert. Das bedeutet, dass jegliche Versprecher oder Grammatikfehler im Interview erhalten blieben. Eine Ausnahme wäre nur dann erfolgt, wenn diese das Verständnis beeinträchtigt hätten.

Eine durchgehende Zeilennummerierung der Transkriptionsprotokolle wurde für eine erhöhte Lesbarkeit angewendet. Die vollständigen Transkriptionen werden dieser Masterarbeit nicht als Anhang hinzugefügt, sie sind bei der Autorin zu beziehen. Ein Auszug aus dem Transkript mit Probandin 1 hat folgendes Erscheinungsbild:

Beobachten Sie, dass StudentInnen in ihrer Rolle als Dialogdolmetscher Stress ausgesetzt sind?

IP1:

Auf jeden Fall.

Okay, und in welcher Art und Weise?

IP1:

Naja, vielleicht weniger in simultan aber Sie beziehen sich ja auf Dialog, vor allem, weil man sich nicht hinter der Technik verstecken kann. (lacht) Man ist auf jeden Fall exponiert. Ähm (...) und es geht darum eine gute Leistung abzugeben gegenüber dem Lehrenden aber auch der anderen Studenten. Ich glaube es ist einfach, weil diese Rolle schon sehr exponiert ist. Ich meine in Dialog, was ich bis jetzt gemacht habe, wo Sie auch dabei waren, haben wir eher in kleineren Gruppen gearbeitet. Also dieses Semester haben wir das ein bisschen geändert, weil die Gruppe ein bisschen kleiner ist. Wir machen das ein bisschen mehr frontal sag ich einmal, wo alle mitverfolgen wie gedolmetscht wird und vom Blatt übersetzt wird. Ja,

aber ich glaube es vielleicht besser, dass, ähm, man in der Lernphase ein bisschen Stress erfährt, weil dann ist man besser gerüstet für die Modulprüfung und dann für den Beruf.

Tabelle 1: Auszug aus der Transkription des Interviews mit Probandin 1

Befragt wurden Studierende und Lehrende aus zufällig ausgewählten, verschiedenen Sprachkombinationen, um einen hohen Grad an Diversität bei den Forschungsergebnissen zu erzielen. StudentInnen des Masterstudienganges Translation am ZTW der Universität Wien müssen bereits zu Beginn Ihres Studiums die verbindliche Entscheidung für einen von vier angebotenen Schwerpunkten treffen. Zur Auswahl stehen:

- Fachübersetzen und Sprachindustrie (FS)
- Übersetzen in Literatur - Medien - Kunst (LMK)
- Konferenzdolmetschen (KD)
- Dialogdolmetschen (DD)

Wie bereits erwähnt wurden für die empirische Studie der vorliegenden Masterarbeit nur Studierende ausgewählt, die den Schwerpunkt Dialogdolmetschen gewählt haben. In Bezug auf ihre Sprachkombination kann festgehalten werden, dass alle TeilnehmerInnen Deutsch als Muttersprache haben. Eine befragte Person wuchs zweisprachig auf, sie gab Italienisch als zweite Muttersprache an. Die B-Sprache der übrigen drei Studierenden war Englisch. Als C-Sprache studieren zwei Personen Spanisch, eine Person Italienisch und eine studiert ohne dritte Arbeitssprache. Alle teilnehmenden StudentInnen können einen Bachelor of Arts der Universität Wien vorweisen, den sie mit Abschluss des Studiums Transkulturelle Kommunikation erworben haben.

Zwei der befragten Lehrenden leiten die Kurse Dialogdolmetschen I und II mit der Arbeitssprache Englisch. Eine Lehrende unterrichtet dieselben Fächer in der Arbeitssprache Italienisch und eine in der Arbeitssprache Tschechisch. Außerhalb der Universität Wien arbeiten zwei der vier Befragten ausschließlich im Bereich des Community Interpreting, die übrigen beiden sind zu großen Teilen auch im Bereich des Konferenzdolmetschens tätig.

7.3 Analysemodell: Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Dr. Philipp Mayring wurde 1952 geboren und arbeitet als Professor für Psychologische Methodenlehre am Institut für Psychologie der Universität Klagenfurt. Dort leitet er das Zentrum für Evaluation und Forschungsberatung. Im Jahr 1983 entwickelte er eine primär kommunikationswissenschaftliche Methode zur qualitativen Inhaltsanalyse. Diese wurde im Laufe der letzten Jahrzehnte oft überarbeitet und ergänzt. Doch das Ziel des Modells ist nach wie vor die Analyse von Material, welches aus „irgendeiner Art von *Kommunikation* stammt“ (Mayring 2015¹²:11 – Kursivschrift im Original). Betont wird „irgendeine Art der Kommunikation“ des-

halb, weil die Inhaltsanalyse nicht ausschließlich mit Sprache arbeitet. Zusätzlich zu schriftlichen und mündlichen Texten werden auch Bilder, Musik und symbolische Materialien hinzugezogen. Das einzige Auswahlkriterium ist die „fixierte Kommunikation“ (ibid.), also jene, die protokolliert wird.

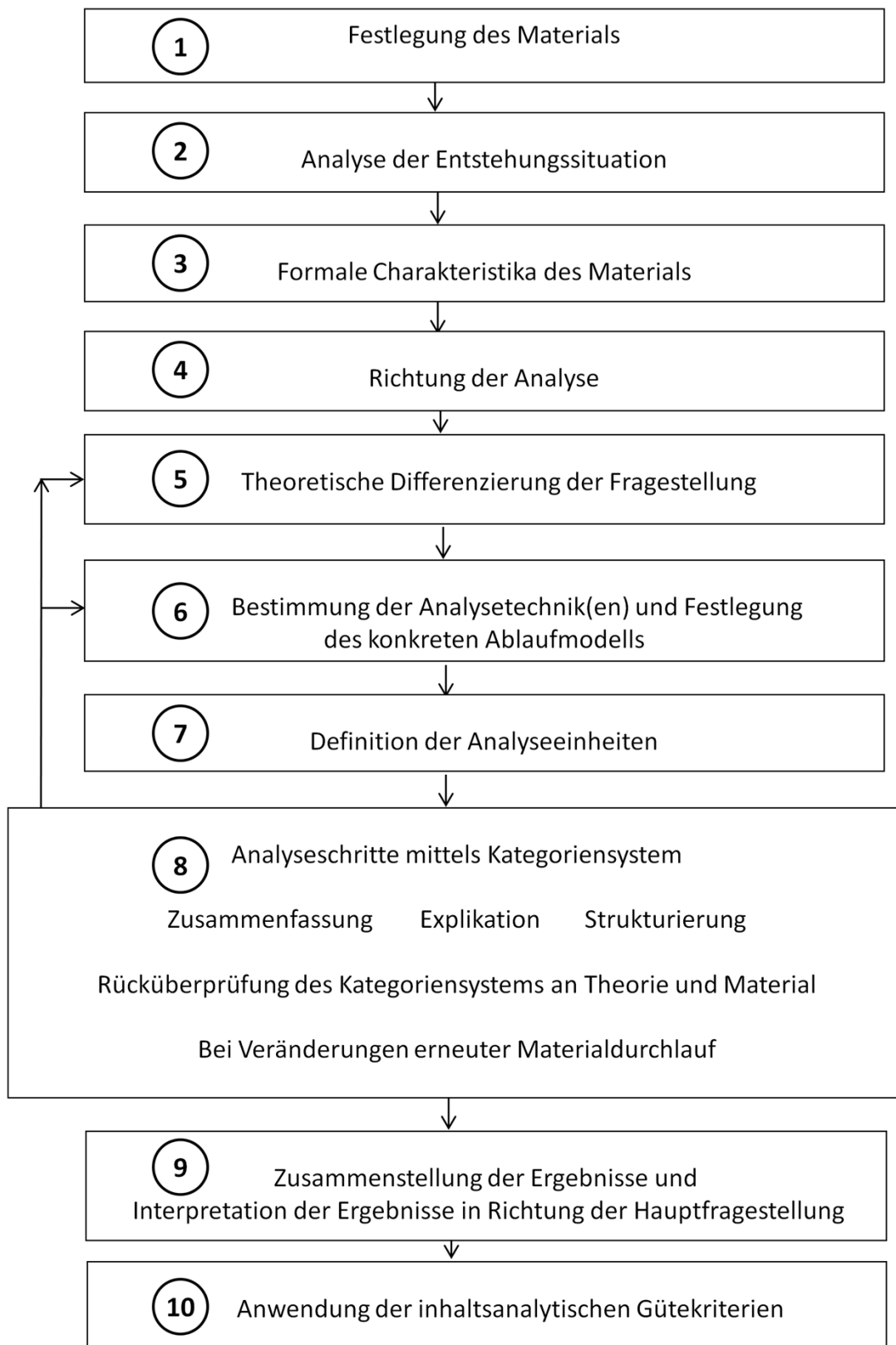


Abb. 4: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell nach Mayring (2015¹²: 62).

Mayring veranschaulichte durch diese Grafik das von ihm entwickelte allgemeine Ablaufmodell der qualitativen Inhaltsanalyse. Diese sieht zu Beginn die Zerlegung des gesammelten Materials in einzelne Einheiten vor. Im Anschluss daran wird es anhand eines theoriegeleiteten Kategoriensystem bearbeitet, welches auf Basis dieses gesammelten Materials entwickelt wurde. Das Modell der qualitativen Inhaltsanalyse ist jedoch kein „Standardinstrument“ (Mayring 2015¹²:51). Da es stets an einen konkreten Forschungsgegenstand und an das zu analysierende, individuelle Material angepasst werden und auf spezifische Fragestellungen ausgelegt sein muss, sieht es nicht immer gleich aus. Wichtig ist, transparent vorzugehen. Das bedeutet, dass es nötig ist, eine begründbare und getestete Regel vorzuweisen, auf die jeder Schritt im Zuge der Analyse und jede Entscheidung im Prozess der Auswertung zurückgeführt werden kann. Darauf lässt sich schließen, dass sowohl die *Regelgeleitetheit* (ibid.:59) als auch die *Theoriegeleitetheit* (ibid.:59) bestehen muss, um die Analysemethode zu ermöglichen.

Grundsätzlich empfiehlt Mayring, bei quantitativen Analysen sogenannte *Analyseeinheiten* (ibid.:61) zu bilden, um die Präzision der Inhaltsanalyse zu erhöhen. Diese Einheiten sind jedoch auch bei der qualitativen Inhaltsanalyse als sinnvoll zu erachten, weshalb sie auch für die Auswertung der in dieser Masterarbeit durchgeführten Studie verwendet wird. Die Analyseeinheiten setzen sich aus folgenden drei Bestandteilen zusammen:

1. Kodiereinheit: minimaler Textteil zur Auswertung; er kann einer Analysekategorie zugeordnet werden
2. Kontexteinheit: maximaler Textbestandteil, der in eine Kategorie eingeordnet werden kann
3. Auswertungseinheit: jene Textteile, die nach einer vordefinierten Reihenfolge ausgewertet werden

Im Mittelpunkt der Analyse steht die Entwicklung des Kategoriensystems. Dieses wird anhand der Zusammenführung von Theorie und gesammeltem Material gebildet. Im Zuge der Analyse werden alle Categoriesysteme überarbeitet, rücküberprüft und abschließend, in Hinblick auf die Hauptfragestellung, interpretiert (vgl. Mayring 2015¹²:51f.).

Das Ergebnis ist ein System an Kategorien, welche sich auf ein spezifisches Thema beziehen und mit konkreten Textpassagen verbunden sind. In Bezug auf die Analyse können unterschiedliche Ansätze gewählt werden um Hauptkategorien zu bilden – entweder induktiv, im Sinne der zusammenfassenden Inhaltsanalyse oder deduktiv, mithilfe theoretischer Erwägungen (vgl. Mayring 2015¹²:88). Diese sollen im folgenden Unterkapitel genauer erläutert werden.

7.3.1 Die Technik der inhaltsanalytischen Zusammenfassung

Im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring sind in Bezug auf die Technik der inhaltsanalytischen Zusammenfassung zwei Vorgehensweisen denkbar: eine deduktive Kategoriendefinition, welche das Auswertungsinstrument mithilfe theoretischer Überlegungen bestimmt, und eine induktive Kategoriendefinition, welche die Kategorien direkt aus dem Material ableitet.

Die deduktive Kategorienbildung sieht die Operationalisierung auf das Material hin vor, was bedeutet, dass das Auswertungsinstrument durch Voruntersuchungen und dem bisherigen Forschungsstand bestimmt wird. Im Gegensatz dazu leitet eine induktive Kategoriendefinition die Kategorien im Zuge eines Verallgemeinerungsprozesses ab, direkt aus dem untersuchten Material. Sie bezieht sich nicht auf vorab formulierte Theoriekonzepte (vgl. Mayring 2015¹²:86). Im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse ist auch ein kombinierter Ansatz möglich, in dem sowohl der induktive, als auch der deduktive Ansatz ergänzend angewendet wird. Für die Auswertung des empirischen Materials im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit wurde ebendiese Methode ausgewählt.

7.3.2 Grundformen des Interpretierens

Mayring empfiehlt drei (voneinander unabhängige) „Grundformen des Interpretierens“ (Mayring 2015¹²:67), wobei je nach Forschungsfrage(n) und dem zu analysierenden Material die für den Zweck am besten geeignete ausgewählt werden soll. Die erste Grundform ist die der Zusammenfassung: das gesammelte Material wird reduziert, um einen überschaubaren Korpus zu ermöglichen. Dieser enthält nur jene Teile des Inhaltes, die relevant genug sind, um das Hauptmaterial trotz Reduzierung noch vollständig wiederzugeben. Die zweite bezeichnet Mayring als Explikation (ibid:67). Es erfolgt eine Vervollständigung der Textteile mithilfe zusätzlichen Materials. Dies dient dazu, das Verständnis zu verbessern oder den Inhalt zu verdeutlichen. Die dritte Grundform des Interpretierens sieht die Analysetechnik der Strukturierung vor. Vorab werden Kriterien festgelegt, um einen Überblick über das gesammelte Material zu erlangen bzw. dieses anhand der Kriterien zu bewerten oder zu interpretieren. Auf diese Weise werden die relevanten Aspekte des Materials herausgearbeitet (vgl. Mayring 2015¹²:67).

Die für die Analyse der in dieser Masterarbeit durchgeführten Studie ausgewählte Grundform ist die Zusammenfassung. Das durch Interviews erlangte Material wird schrittweise und punktuell analysiert und anschließend reduziert. Auf diese Weise verringert sich der Inhalt des Materials auf das Wesentliche.

7.3.3 Kategoriensystem für die vorliegende Untersuchung

Das für diese Masterarbeit zu analysierende Material besteht aus dem Inhalt von acht im Vorfeld der Analyse durchgeführten Interviews. Hierzu dienten drei der *demands* nach Dean und Pollard sowie die von ihnen beschriebenen controls (2013) und die Stressreaktionen sowie das Stressmanagement nach Kaluza (2007) als deduktive Kategorien zur Auswertung des erfassten Materials. Um auch induktiv Kategorien aus dem Analysematerial bilden zu können, wurden die Transkripte der Interviews schrittweise analysiert. Jedes von ihnen wurde punktuell gelesen und je nach Thematik in verschiedenen Farben hinterlegt. Im Zuge dieser Analyse wurde auf eine Paraphrasierung der im Interview gegebenen Antworten verzichtet, um keine Interpretation bzw. Manipulation des Gesagten zu ermöglichen. Die vollständigen Aussagen der Befragten wurden anschließend für eine Generalisierung herangezogen. Alle Äußerungen, die sich auf dasselbe Thema beziehen, wurden in entsprechenden induktiven Unterkategorien kodiert.

Anhand eines Beispiels soll dieser Prozess veranschaulicht werden:

Fragestellung: Hast Du in Deiner Rolle als DialogdolmetscherIn schon einmal Stress empfunden? Kannst du die Situation kurz beschreiben, in der Du Stress empfunden hast?

- a) **Kodiereinheit:** Die vollständige Aussage der jeweiligen befragten Person
- b) **Kontexteinheit:** Das gesamte Interview der jeweiligen befragten Person
- c) **Auswertungseinheit:** Die Gesamtheit des gesammelten Materials (acht Interviews)
- d) **Kategoriendefinition:** Die persönliche Einschätzung des individuellen Stresslevels in Hinblick auf die Dolmetschung
- e) **Abstraktionsniveau:** Jede fallspezifische Äußerung der befragten Person über eigene Erfahrungen beim Dolmetschen hinsichtlich Stressniveau, Stressfaktoren und Bewältigungsstrategien

ProbandIn	Vollständige Aussage	Generalisierung	Reduktion
1	Ja, es kommt oft auf die Notizentechnik an, wie sehr sie das beherrschen. Ob das auch nebenbei ein bisschen automatisiert wird, oder ob sie wirklich so sehr beschäftigt sind, sich Notizen zu machen und dann können Sie die nicht lesen, weil sie beschäftigt waren zuzuhören.	Dolmetschleistung abhängig von der Notizentechnik. Wenn diese nicht ausreichend automatisiert → nicht lesbar, da nicht multitasking-fähig	Unterkategorie 5.1: Erfolgreiche Stressbewältigung Notizentechnik als Form der erfolgreichen Stressbewältigung. Mehr Übung im Unterricht führt zu größerer Automatisierung und verbessert die Dolmetschleistung.
6	Deshalb würde es Sinn machen, wenn die Notizen öfter durchgegangen werden, und so auch einfach nur notiert wird, ohne dass man... Also schon, dass man danach dolmetschen muss aber... Auf jeden Fall würde es Sinn machen, das mehr zu üben mit Fokus auf die Notizen, weniger Fokus auf die Dolmetschleistung.	Notwendigkeit Notizen mehr in den Unterricht zu integrieren. Dies führt zu einer besseren Notizentechnik.	

Tabelle 2: Auszug aus der zusammenfassenden Kategorienbildung.

Durch die Einteilung der für die Analyse relevanten Aussagen der Befragten, konnte eine Reduktion des Ausgangsmaterials erreicht werden. Darauffolgend wurden die folgenden Kategorien gebildet:

- Kategorie 1: Faktoren in Bezug auf die Umgebung (Setting)
- Kategorie 2: Verständnisprobleme (Paralinguistische Faktoren und Inhalt)
- Kategorie 3: Zwischenmenschliche Faktoren (TeilnehmerInnen und ZuhörerInnen)
- Kategorie 4: Stressreaktionen
- Kategorie 5: Aktive Bewältigung von Stress
 - Unterkategorie 5.1: Erfolgreiche Stressbewältigung
 - Unterkategorie 5.2: Nicht erfolgreiche Stressbewältigung
- Kategorie 6: Bewältigungsstrategien als Teil der universitären Ausbildung

Jede der oben genannten Kategorien für die Analyse bezieht sich auf die Erfahrungen und Sichtweisen der befragten Dolmetschstudierenden und -lehrenden in Bezug auf das individuelle Stressempfinden, den aktiven Umgang mit stressvollen Situationen und das Erlernen von Bewältigungsstrategien. Kategorien 1 und 3 wurden vollständig deduktiv, nach der Definition von Dean und Pollard (siehe Kapitel 6.2.1 der vorliegenden Masterarbeit) entwickelt. Zu Kategorie 2 muss erwähnt werden, dass diese einerseits ebenfalls deduktiv, nach dem Vorbild der *paralinguistic demands* nach Dean und Pollard (siehe Kapitel 6.2.1) gebildet wurde. Andererseits ergab sich durch die Auswertung des empirisch erhobenen Materials ein zweiter Teil, eine andere Form von Verständnisproblemen – jene, die auf inhaltlichen Unklarheiten basieren. Verständnisprobleme aufgrund des Inhalts bezeichnen demnach den zweiten Aspekt dieser Kategorie, welcher induktiv gebildet wurde. Kategorien 4, 5 und 6 wurden deduktiv gebildet, auf der Basis des Stressmanagements nach Kaluza (siehe Kapitel 3.1.3 und 4.1). Die Unterkategorien 5.1 und 5.2 wurden sowohl induktiv als auch deduktiv, einerseits auf Basis des empirisch ausgewerteten Materials, andererseits auf den Erkenntnissen von Dean und Pollard (siehe Kapitel 6.2.2) gebildet.

8. Auswertung der erhobenen Daten

Die folgende Auswertung und Analyse präsentieren die wichtigsten Erkenntnisse, die aus den acht durchgeführten Interviews in Hinblick auf die bereits vorgestellten Forschungsfragen (siehe Kapitel 7.2) gewonnen werden konnten. Die befragten Studierenden und Lehrenden des Zentrums für Translationswissenschaft haben im Zuge der Befragung eigene Erfahrungen in Bezug auf Stress beim Dialogdolmetschen sowie Bewältigungsstrategien als Teil des Studiums beschrieben. Für die Auswertung der erhobenen Daten in Form einer systematischen qualitativen Auswertung wurden die Schilderungen in sechs Kategorien eingeteilt, vier davon beziehen sich auf Stressfaktoren und -reaktionen in der Rolle des Dolmetschenden, zwei beziehen sich auf Strategien zur Stressbewältigung.

Sowohl den Studierenden, als auch den Lehrenden des ZTW wurden fünf Faktoren präsentiert, die während einer Dolmetschung als stressvoll interpretiert werden können. Diese waren:

1. Setting
2. Zeitdruck
3. Rednerbezogen
4. Textbezogen
5. Zuhörer

Ihnen wurde die Aufgabe gegeben, eine Reihenfolge dieser Faktoren zu erstellen, von „sehr stressbelastet“ bis „nicht stressbelastet“. Erwähnenswert in Bezug auf die Stressfaktoren ist, dass zwar unter den Lehrenden scheinbar ein Konsens darüber besteht, welche Faktoren ein hohes Ausmaß an Stress für die Studierenden bedeuten, diese jedoch völlig unterschiedliche Faktoren als besonders stressvoll empfinden. Für die weitere Analyse im Rahmen dieser Masterarbeit dient die Untersuchung der Faktoren Setting, Verständnisprobleme (in diesem werden paraverbale und textbezogene Verständnisprobleme zusammengefasst) und Zuhörer. Der Faktor des Zeitdrucks wird im Folgenden nicht als eigene Kategorie untersucht, da Lehrende und Studierende darin übereinstimmten, dass dieser in keiner Übung zum Dialogdolmetschen gegeben sei (vgl. IP1:Z44, IP2:Z28, IP3:Z31, IP4:Z25, IP5:Z41, IP6:Z49, IP7:Z116, IP8:Z45).

8.1 Kategorie 1: Faktoren in Bezug auf die Umgebung (Setting)

Die *Kategorie 1: Faktoren in Bezug auf die Umgebung (Setting)* wurde deduktiv auf Basis der Ausführungen von Prunč (2011) und Dean und Pollard (2013) gebildet. Bereits in Kapitel 2.3 der vorliegenden Masterarbeit wurde auf die Differenzierungsparameter zwischen dem Bereich des Konferenz- und dem des Dialogdolmetschens nach Prunč (2011) eingegangen. In Bezug auf das kommunikative Setting führt Prunč aus, dass das Dialogdolmetschen vielfältigere Möglichkeiten biete, in die Kommunikation einzugreifen und diese zu steuern. Im Regelfall können

Dolmetschende durch die eigene Positionierung im Raum ihre Rolle von Anfang unterstreichen und mithilfe von Rückfragen den Gesprächsverlauf beeinflussen (2011:30ff.).

Dean und Pollard (2013:53) untersuchten eine Reihe von Aspekten, die im Setting des Dialogdolmetschens bereits vordefiniert sind (siehe Kapitel 6.2.1). In Bezug auf das von ihnen beschriebene Ziel der Umgebung muss für die vorliegende Studie der universitäre Unterrichtsrahmen als Umgebung definiert werden, da dieser das Setting der Untersuchungen bildet. Die Umgebung weist die nötige Struktur auf, ein gewisses kommunikatives Ziel zu erreichen. An der Universität besteht dieses Ziel darin, Studierenden die nötigen Rahmenbedingungen zu bieten um verschiedene Dolmetschsituationen kennenzulernen. Ihnen wird die Möglichkeit gegeben, sich selbst in die Rolle des/r DolmetscherIn zu versetzen und sich Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich Dialogdolmetschen anzueignen.

Das Setting der vorliegenden Untersuchung bilden zwar immer die Übungen für Dialogdolmetschen (Dialogdolmetschen I und II) am ZTW, jedoch variieren einzelne Faktoren je nach Präferenzen der Lehrenden. In einigen Übungen wird der Unterricht in Kleingruppen durchgeführt, welche aus einem Dolmetschenden und zwei oder mehr GesprächsteilnehmerInnen besteht. Alle involvierten Personen sitzen an einem Tisch und der/die Lehrende verfolgt nur Teile des Dialoges. In anderen Kursen wird eine Gesprächssituation von mindestens einer/m Dolmetschenden und zwei KommunikationsteilnehmerInnen vor der Klasse simuliert. In dieser Form kann es vorkommen, dass die GesprächsteilnehmerInnen und/oder der/die Dolmetschende eine stehende Position einnehmen. Der/Die Lehrende sowie die übrigen StudentInnen verfolgen aufmerksam den gesamten Dialog. Bereits kleine Unterschiede in Bezug auf das Setting können für Studierende eine Erhöhung oder Minderung des Stresslevels bedeuten.

Im Zuge der Befragung setzten drei der befragten Lehrenden den Faktor Setting an Platz eins der stressvollsten Faktoren einer Dolmetschung. Die Begründung hierfür war das „Exponiertsein vor der Klasse“ (IP1:Z37, IP2:Z30, IP3:Z17) und, dass man sich, im Gegensatz zum Setting des Konferenzdolmetschens, „nicht hinter der Technik verstecken kann“ (IP1:Z16). Von den Studierenden jedoch gab keine/r an, sich in hohem Maße vom Setting gestresst zu fühlen. Proband 5 betonte, das Setting auf der Universität sei ihm „egal“, da die Räumlichkeit und Positionierung der anwesenden Personen nicht wichtig sei (vgl. IP5:46ff.).

Probandin 8 gab (als einzige) sogar an, dass das Setting für Dialogdolmetschübungen an der Universität ihr Stresslevel oft eher senke. Sie habe den Schwerpunkt des Dialogdolmetschens deshalb gewählt, weil sie es möge „an einem Tisch mit den betreffenden Personen zu sitzen und mit ihnen zu interagieren“ (IP8:Z29) und so inmitten des Geschehens zu sein. Sie genieße den freien Umgang mit den KommunikationsteilnehmerInnen und die Möglichkeit, das Gespräch zu steuern. Aktiv Rückfragen stellen zu können, gebe ihr Sicherheit in Hinsicht auf die Qualität ihrer Dolmetschleistung (vgl. IP8:Z31ff.).

Diese Aussage steht im starken Gegensatz zu der Annahme der Lehrenden, dass die Exponiertheit vor der Klasse für die Studierenden ein erhöhtes Stresslevel darstelle. Das einzige, womit Probandin 8 ein Problem habe, sei eine Dolmetschsituation, in der sie als Dolmetscherin stehen

müsse. Dies aber nur aus dem Grund, dass sie im Stehen Schwierigkeiten habe, Notizen zu machen, was ihre Dolmetschleistung negativ beeinflusse (vgl. IP8:Z30).

8.2 Kategorie 2: Verständnisprobleme (Paralinguistische Faktoren und Inhalt)

Verständnisprobleme treten in Dolmetschsituationen sehr oft auf. Diese können einerseits dadurch entstehen, dass die SprecherInnen aufgrund von paralinguistischen Faktoren (Dean & Pollard 2013:4) nicht gut verstanden werden, andererseits können sie auch auf der inhaltlichen Ebene vorkommen. Die *Kategorie 2: Verständnisprobleme (Paralinguistische Faktoren und Inhalt)* wurde dementsprechend sowohl deduktiv als auch induktiv gebildet: Paralinguistische Faktoren basieren auf den von Dean und Pollard angeführten *demands of interpreting*, während die Kategorie *inhaltsbezogene Verständnisprobleme* induktiv gebildet wurde. Im Zuge der Befragung sollte zuerst festgestellt werden, ob Verständnisprobleme in jeglicher Form überhaupt als Stressfaktor beim Dolmetschen an der Universität identifiziert werden. Im zweiten Schritt sollte herausgefunden werden, welche Art der Verständnisprobleme als größere Belastung empfunden wird.

Die Mehrheit der befragten Lehrenden antwortete auf die Frage, ob sie inhaltliche und paralinguistische Verständnisprobleme als Stressfaktoren in ihren Übungen für die Studierenden identifizieren würden, mit einem klaren „Nein“. Probandin 1 ist der Meinung, dass es zwar vorkomme, dass man das ein oder andere Wort in der Ausgangssprache nicht kenne, dieser Umstand jedoch nicht mehr Stress für die Studierenden bedeute (vgl. IP1:Z51.). Sie begründete diese Ansicht damit, dass sie in ihren Übungen gemeinsame Lösungen für inhaltliche Verständnisprobleme zu finden versuche und gemeinsam mit den Studierenden Strategien für den Umgang mit diesen zu erarbeiten versuche. Auf diese Weise müssen Studierende nicht befürchten, sich vor KollegInnen zu „blamieren“, was das Stresslevel erheblich senke (vgl. IP1:Z52f.)

Probandin 4 gab an, dass in ihren Übungen keine paralinguistischen Verständnisprobleme auftreten, da die Studierenden die Dialogsituationen selbst simulieren und die meisten einander kennen (vgl. IP4:Z28f.). Daraus zog die Probandin offensichtlich die Schlussfolgerung, dass es unter Personen, die einander bzw. die Sprechweise des Anderen kennen, nicht zu paralinguistischen Verständnisproblemen kommen könne. Auch inhaltliche Verständnisprobleme gebe es keine, da die Dialoge mit inhaltlicher Vorbereitung gedolmetscht werden. Die TeilnehmerInnen simulieren spezifische Settings, auf die sie sich in der Regel sehr gut vorbereitet hätten (vgl. IP4:Z32ff.). Diese Aussage wirft allerdings die Frage auf, ob eine gute inhaltliche Vorbereitung auf spezifische Settings das Auftreten von inhaltlichen Verständnisproblemen grundsätzlich eliminiert. Demnach könnte es auch in der Praxis von Dolmetschenden nicht zu inhaltlichen Unklarheiten kommen, solange die Vorbereitung auf den Arbeitseinsatz gründlich und sorgfältig erfolgt ist. Auch wenn es unbestreitbar ist, dass eine ausführliche Vorbereitung den Grundstein für eine gelungene, erfolgreiche Dolmetschleistung legt, kann durch diese alleine nicht

sichergestellt werden, dass es nicht mitunter auch zu inhaltlichen Verständnisproblemen kommen kann. Dafür sind die dialogischen Settings und die Kommunikationssituation vermutlich zu flexibel und variabel.

Unter den befragten Studierenden spalten sich die Meinungen in Bezug auf paralinguistische Stressfaktoren. Eine Probandin (IP8:Z37ff.) gab an, diese gerade im Dialogdolmetschen nicht als stressvoll zu betrachten, da auf der Universität immer die Möglichkeit bestehe, nachzufragen, wenn etwas nicht verstanden wurde. Sollte der Sprechende zu leise reden, könne man ihn einfach bitten seine Stimme zu heben. Diese Begründung dafür, wieso die Befragte paralinguistische Faktoren nicht als stressvoll einschätzt, zeigt, dass die Probandin Ressourcen anwendet, die bereits in Kapitel 6.2.3 *demand constellations* von Dean und Pollard beschrieben wurden. Auch in diesem Fall zeigt sich die Relevanz der Didaktik: Die Studierende scheint davon auszugehen, dass es an der Universität (noch) jederzeit die Möglichkeit gibt, Rückfragen zu stellen, während diese Möglichkeit im Berufsleben nicht länger besteht. Wie Dean und Pollard jedoch analysieren, existiert diese auch in vielen realen Dolmetschsituationen. Möglicherweise sollte diese Ressource stärker von den Lehrenden hervorgehoben und betont werden.

Probleme in Bezug auf einen starken Akzent kenne die Probandin, jedoch „stressen“ sie diese nicht.

Das ist ja etwas, was nicht direkt an mir liegt, oder jetzt unbedingt an meiner eigenen Dolmetschkompetenz. Ein furchtbarer Akzent ist immer schwierig, auch für den besten Dolmetscher der Welt. Insofern beruhigt mich der Gedanke, dass hier nicht ich das Problem bin, sondern er (IP8:Z40ff.).

Auch inhaltliche Verständnisprobleme sehe sie nicht als großen Stressfaktor. Ihrer Meinung nach werden in Übungen zum Dialogdolmetschen keine zu anspruchsvollen Themen behandelt, dies träfe eher auf den Bereich des Konferenzdolmetschens zu (vgl. IP8:Z44f.).

Eine der befragten StudentInnen gab hingegen an, paralinguistische Verständnisprobleme als starken Stressfaktor in Übungen zu identifizieren. Sie habe bereits in mehreren Übungen mit Herausforderungen wie einem starken Akzent kämpfen müssen. Ebenso habe sie bereits Erfahrung mit inhaltsbezogenen Verständnisproblemen gemacht. Beide Formen führen bei ihr zu einem erhöhten Stresslevel bei der Dolmetschung (vgl. IP7:Z114ff.).

Probandin 6 erwähnte in ihrem Interview einen besonderen Grund, weshalb bei ihr vermehrt Verständnisprobleme auftreten: Sie leide unter einer schwachen Form der Schwerhörigkeit. Weicht eine Person deutlich vom typischen Lautstärkebereich ab, habe sie Probleme, das Gesagte zu verstehen. Damit habe sie bereits in einigen Übungen Erfahrungen gemacht. Auch eine undeutliche Sprechweise oder ein starker Akzent erschweren für sie das Verständnis enorm und haben ein deutlich erhöhtes Stresslevel zur Folge. Schwerhörigkeit komme unter den Studierenden am ZTW jedoch nicht oft vor, was ihrer Meinung nach der Grund dafür sei, dass Lehrenden der paralinguistische Stressfaktor derjenigen, die darunter leiden, nicht bewusst sei (vgl. IP6:Z51ff.).

8.3 Kategorie 3: Zwischenmenschliche Faktoren (TeilnehmerInnen und ZuhörerInnen)

Die *Kategorie 3: Zwischenmenschliche Faktoren (TeilnehmerInnen und ZuhörerInnen)* wurde deduktiv gebildet. Als theoretische Basis hierfür diente die Definition der *interpersonal demands* nach Dean und Pollard (2013:57), die in Kapitel 6.2.1 beschrieben wurde. Dieser Faktor inkludiert die gesamte Interaktion der Anwesenden besonders in Hinblick auf die unterschiedlichen Kommunikationsziele der einzelnen KommunikationsteilnehmerInnen. Für die empirische Untersuchung der vorliegenden Masterarbeit bedeutet das die Notwendigkeit, zuerst die Kommunikationsziele aller Anwesenden eines Kurses für Dialogdolmetschen zu definieren.

Das Ziel der anwesenden Lehrenden besteht darin, ihren Studenten eine mehr oder weniger realistische Situation für DialogdolmetscherInnen vorzugeben. Im Setting der Universität können sie als die direkten AuftraggeberInnen der Studierenden angesehen werden. Sie können und sollen die Dolmetschleistung der Studierenden objektiv bewerten und individuelles, konstruktives Feedback geben.

StudentInnen in der Rolle von DialogdolmetscherInnen verfolgen das Ziel, durch ihre Dolmetschung eine erfolgreiche Kommunikation zwischen mindestens zwei Studierenden zu ermöglichen. Dieses wollen sie jedoch nicht nur erreichen, um sich selbst und die GesprächsteilnehmerInnen zufriedenzustellen, sondern auch, um vor ihren AuftraggeberInnen (Lehrenden) eine gute Leistung zu erbringen. Anders als im Berufsleben sind sie hier zwar nicht dem Druck ausgesetzt, Folgeaufträge zu bekommen, jedoch jenem, eine gute Note in der Übung zu erzielen (siehe Kapitel 5.4).

Die restlichen GesprächsteilnehmerInnen und anwesenden StudentInnen können in diesem Setting als (Arbeits-)KollegInnen betrachtet werden. Ihr primäres Ziel in der Kommunikationssituation besteht darin, aus erfolgreichen Dolmetschungen sowie Fehlern zu lernen. Sie haben durch ihre Handlungen, Äußerungen und Feedback erheblichen Einfluss auf die Dolmetschsituation (den „Auftrag“ der Dolmetschenden) und den Stress, dem die Dolmetschenden ausgesetzt sind.

Alle befragten Lehrenden schätzten TeilnehmerInnen und ZuhörerInnen als einen der größten Stressfaktoren für Studierende ein. Probandin 3 ordnete die zwischenmenschlichen Faktoren in ihrem Interview als „sozialen Stress“ bzw. „soziale Angst“ (IP3:Z16) ein und gliederte diese in die von ihr so benannte Kategorie der „internen Stressfaktoren“ (IP3:Z13). IP3 zufolge seien zwar meist nicht so viele StudentInnen von sozialem Stress betroffen, jedoch bedinge er die auffälligsten Stressreaktionen während einer Dolmetschung. Im Gegensatz zu Verständnisproblemen, die ihrer Meinung nach nur eine punktuelle Verschlechterung der Dolmetschung zur Folge haben, ziehe sich soziale Angst durch die gesamte Dolmetschung hindurch. Sie bewirke, dass viele StudentInnen, die sehr gute Dolmetschfähigkeiten besitzen, diese nicht effektiv zeigen können. Sobald sie spüren unter Beobachtung zu stehen, sei es von Lehrenden oder

Mitstudierenden, schaffen sie es nicht, eine professionelle und gute Dolmetschleistung zu erbringen (vgl. IP3:Z12ff.). Die von der Lehrenden genannten Kategorien der internen und externen Stressfaktoren stützen sich nach eigener Aussage nicht auf wissenschaftliche Erkenntnisse, auch wenn sie an die Kategorien Physical Environment Factors und Home/Work Interface der Studie von Cooper et al. (siehe Kapitel 6.1.2) erinnern. Hieraus ließe sich eventuell ein Anhaltspunkt für weitere dolmetschwissenschaftliche Forschung ableiten.

Probandin 1 begründete die Entscheidung, diesen Stressfaktor als stressvollsten einzuschätzen damit, dass unter den ZuhörerInnen die Lehrenden seien, die sowohl Ausgangs- als auch Zieltext sehr gut kennen und die Dolmetschung bewerten dürfen und müssen. Jedoch seien oft auch die Mitstudierenden eine Belastung für die Dolmetschenden. Diese würden die Dolmetschung sehr aufmerksam verfolgen, da sie sowohl von einer guten Leistung als auch Fehlern lernen wollen (vgl. IP1:Z30ff.). Dem stimmte auch Probandin 4 zu. Sie sehe den Stressfaktor darin, dass Studierende Angst hätten, „vor anderen eventuell nicht gut dazustehen“ (IP4:Z12). Probandin 1 gab an sich vorstellen zu können, dass es aufgrund unterschiedlicher Dynamiken unter den anwesenden Studierenden zu einem jeweils höheren oder niedrigeren Stresslevel kommen könne (vgl. IP1:Z30ff.). Hieraus könnte die Schlussfolgerung gezogen werden, dass vor dem Hintergrund der ZuhörerInnen praktische Situationen aus dem Berufsleben manchmal weniger stressbelastend sein können, als Übungssituationen an der Universität. Wenn die dolmetschende Person die anwesenden ZuhörerInnen zuvor nicht kennengelernt hat, bestehen die genannten zwischenmenschlichen Dynamiken möglicherweise nicht und dies könnte zu einem niedrigeren Stresslevel des/r Dolmetschenden beitragen.

Auch Proband 5 sagte im Interview, dass die anwesenden Personen, demnach ZuhörerInnen der Dolmetschung, für ihn am meisten Stress bedeuten.

Also am meisten stressen mich die ZuhörerInnen – ProfessorInnen und StudentInnen. Wobei ich ProfessorInnen an Platz 1 stelle. Es haben mich aber auch die anderen StudentInnen sehr gestresst, weil ich dachte, wenn ich etwas falsch mache, denken sie schlecht über mich. Also ZuhörerInnen absolut Nummer eins (IP5:Z31ff.).

Dem stimmte auch Probandin 8 zu. Für sie seien die anwesenden Personen, egal ob Lehrende oder StudentInnen, der größte Stressfaktor bei einer Dolmetschung. Den Grund dafür verstehe sie selbst nicht, jedoch vermute sie, Angst zu haben, sich vor KollegInnen zu blamieren (vgl. IP8:29f.).

Probandin 6 hingegen sieht ZuhörerInnen nicht grundsätzlich als Stressbelastung. Für sie zähle, wie gut sie sich auf den Dolmetschauftrag vorbereitet fühle – je besser die Vorbereitung verlief, desto selbstbewusster sei sie vor den Anwesenden. Jedoch erwähnte sie auch die Möglichkeit, dass die ZuhörerInnen für sie Stress bedeuten, besonders in Fällen, in denen ihr Vokabel aus der Alltagssprache, die man ihrer Meinung nach unbedingt wissen sollte, nicht einfallen (vgl. IP6:Z62ff.). Probandin 7 empfinde die anwesenden Lehrenden und Studierenden nicht als

stressvoll, solange sie keinen inhaltlichen oder sprecherbezogenen Verständnisproblemen ausgesetzt sei (vgl. IP7:Z117f.). Diese Aussage lässt darauf schließen, dass der zwischenmenschliche Faktor in engem Zusammenhang mit dem der Verständnisprobleme steht und von diesem abhängig ist. Einen wissenschaftlich belegten Grund für diese Annahme gibt es jedoch nicht.

8.4 Kategorie 4: Stressreaktionen

Kategorie 4: Stressreaktionen wurde deduktiv gebildet. Als Ausgangspunkt für die Bildung dieser Kategorie dienten die Erkenntnisse von Gert Kaluza. In Kapitel 3.1.3 wird beschrieben, dass Kaluza Stressreaktionen in zwei Kategorien unterteilt: in offenes und verdecktes Verhalten (Kaluza 2007:11). In dem für diese Masterarbeit durchgeführten Interviews wurde die Frage nach Stressreaktionen bewusst sehr allgemein gestellt, ohne auf diese zwei Formen einzugehen. So sollte herausgefunden werden, ob Lehrende und Studierende die von ihnen identifizierten Stressreaktionen selbst in verschiedene Kategorien einteilen oder nicht. Im Zuge der Analyse zeigte sich, dass zwar nicht die von Kaluza propagierten Kategorien genannt wurden, Stressreaktionen jedoch durchaus in Gruppen zusammengefasst wurden, wie z.B. motorische Auffälligkeiten oder emotionale Reaktionen.

Probandin 1 erwähnte, dass sie im Unterricht oft bemerke, dass StudentInnen, wenn sie in Stress geraten, mit „genervt-sein“ (IP1:Z67) reagieren. Generell sehe sie unter Studierenden eine gute Gruppendynamik und große Solidarität, jedoch komme es immer wieder vor, dass Einzelpersonen, wenn sie sich zu sehr unter Druck gesetzt fühlen, genervt reagieren und somit ihre Dolmetschung negativ beeinflussen (vgl. IP1:Z66ff.). Kaluza erwähnt diese Art von Verhalten als *gereiztes Verhalten gegenüber anderen* bzw. *schnelles Aus-der-Haut-Fahren* (2007:11).

Eine Lehrperson beschrieb in Bezug auf offenes Verhalten die von Kaluza untersuchte motorische Unruhe (2007:11). Sie nannte hier aus eigener Beobachtung der Studierenden z.B. „mit einem Kugelschreiber zu klicken“ oder „sich durch die Haare zu fahren“ (IP3:Z107). Auch Probandin 4 nannte motorische Auffälligkeiten wie z.B. eine unruhige Körperhaltung, die sich durch die gesamte Dolmetschung ziehe (vgl. IP4:Z45).

Auch mehrere der befragten Studierenden gaben an, mit Gereiztheit oder Wut auf Stress zu reagieren. Hier reicht die Spannweite von Aussagen wie „Ja, zumindest ein bisschen unhöflich schon“ (IP6:Z43) bis zu

Wenn sich die Spannung gelegt hat und die Situation vorbei ist, dann kommt bei mir der Ärger hoch. Dann bin ich einfach verärgert, verärgert über den Text, den Professor, am meisten aber immer über mich selbst und ich bin dann extrem wütend auf vieles, wie gesagt, besonders auf mich (IP5:Z61ff.).

Laut Kaluza (2007:11) ist die zweite Form von Stressreaktionen die des von ihm benannten „verdeckten Verhaltens“. Dieses äußert sich jedoch, wie in Kapitel 3.1.3 beschrieben, rein auf der kognitiv-emotionalen Ebene. Auch die interviewten Studierenden nennen Gedanken und Gefühle, die aufgrund einer mit Stress belasteten Situation auftreten, für Außenstehende jedoch nicht immer zu erkennen sind. Proband 5 sagt dazu: „Dann, wenn die Stunde vorbei ist und ich froh bin, dass ich jetzt heimgehen kann, äußert sich der Stress in Trauer. Sodass ich denke ‚Oh Gott, das ist das falsche Studium, ich hätte es nie wählen sollen‘“ (IP5:Z64ff.). Eine andere Probandin nannte das Gefühl der Scham. Diese empfinde sie, wenn sie der Meinung ist, nicht angebracht mit dem Stress in einer Dolmetschsituation umgegangen zu sein. Hinzu kommen Schuldgefühle, „es nicht besser gemacht zu haben“ (IP8:Z22ff.).

Eine Form des verdeckten Verhaltens, die von jeder/m InterviewpartnerIn genannt wurde, waren die Gefühle von innerer Unruhe und Leere im Kopf. Die Befragten nahmen hier unter anderem Bezug auf Black-Outs: „Ich war der Dolmetscher und hatte Black-Outs, Formulierungsschwierigkeiten, habe geschwitzt... So in die Richtung. Einfach Nervosität“ (IP7:Z28f.) oder „Ich glaube, als erstes ein Black-Out. So okay, jetzt weiß ich gar nicht mehr was ich sagen soll bzw. was ich aufgeschrieben habe“ (IP6:Z30f.).

8.5. Kategorie 5: Aktive Bewältigung von Stress

Im Rahmen der qualitativen zusammenfassenden Inhaltsanalyse (siehe Kapitel 7.3) wurde *Kategorie 5: Aktive Bewältigung von Stress* aus dem empirisch erhobenen Material deduktiv auf Basis von Kaluzas Stressmanagement (siehe Kapitel 4.1) gebildet. Kaluzas Modell basiert auf förderlichen Gedanken, die darauf abzielen, persönliche Motive und Bewertungen zu verändern. Im Gegensatz dazu beschreibt er auch gewohnheitsmäßige, negative Denkmuster, die seiner Meinung nach als durchwegs ineffektiv kategorisiert werden können. Auf der Basis dieser theoretischen Ansätze wurden induktiv zwei Unterkategorien gebildet: *Unterkategorie 5.1: Erfolgreiche Stressbewältigung* und *Unterkategorie 5.2: Nicht erfolgreiche Stressbewältigung*.

Alle befragten Studierenden gaben im Zuge des Interviews an, aktiv Strategien anzuwenden, um den Stress, den sie in ihrer Rolle als DialogdolmetscherInnen empfinden, zu bewältigen. Auf die Frage, ob diese Strategien nach eigener Einschätzung als effektiv oder ineffektiv einzuordnen seien, antwortete allerdings jede/r von ihnen zuerst sehr zurückhaltend, ohne eine eindeutige Antwort zu geben.

Auffallend ist, dass zwei der vier befragten Lehrenden klar und direkt aussagten, weder bewusste noch unbewusste Strategien zur Stressbewältigung bei ihren StudentInnen zu beobachten. Probandin 4 sagte diesbezüglich: „In diesem Stadium kann man nicht wirklich von

Strategien sprechen. Die Teilnehmer sind ja noch mitten in der Lernsituation. Die einzige Strategie sehe ich eher darin, sich vor freiwilligen Dolmetschleistungen zu drücken und die anderen Teilnehmer vorzulassen.“ (IP4:Z51 ff.). Probandin 2 stimmt dieser Aussage zu: „Ich glaube, am Anfang nicht, das ist auch ganz normal, woher sollte man die haben?“ (IP2:Z50).

Die anderen beiden Lehrenden gaben in ihren Interviews an, sowohl positive als auch negative Strategien bei ihren StudentInnen zu erkennen. Alle in den Befragungen erwähnten Bewältigungsstrategien werden in den folgenden zwei Unterkapiteln untersucht und in die Kategorie „erfolgreiche“ und „nicht erfolgreiche“ Stressbewältigung unterteilt.

8.5.1 Unterkategorie 5.1: Erfolgreiche Stressbewältigung

Wie in Kapitel 6.2.2 beschrieben, teilen Dean und Pollard die controls (Ressourcen) zur erfolgreichen Bewältigung einer Dolmetschung in drei Gruppen ein (2013:17), basierend darauf, ob sie vor, während oder nach dem Auftrag eingesetzt werden. Eine der Lehrenden (vgl. IP1:Z79) sagte im Interview, dass sie verschiedenste, effektive Strategien zur Bewältigung von Stress in Dolmetschsituationen bei ihren StudentInnen beobachten kann. Jede, der von ihr genannten Strategien kann in eine von Dean und Pollard entwickelte Gruppe an controls eingeordnet werden.

Die erste genannte Strategie fällt in den Bereich der assignment controls (Dean & Pollard 2013:17). Probandin 1 beschreibt es als erfolgreiche Bewältigungsstrategie, sich einen Moment Zeit zu nehmen, bevor mit der Dolmetschung begonnen wird, um das Gesagte nochmals durchzudenken und in eine Ordnung zu bringen. So wird vermieden, unkoordiniert zu beginnen und im Laufe der Dolmetschung improvisieren zu müssen. Sie erwähnte diesbezüglich insbesondere auch Vom-Blatt-Dolmetschungen¹³, bei denen es besonders wichtig wäre, sich zuerst einen Überblick über den vorliegenden Text zu verschaffen, bevor mit der Dolmetschung begonnen wird (vgl. IP1:Z90ff.).

Auch eine der befragten Studierenden, Probandin 6, empfindet es als erfolgreiche Stressbewältigung „ruhig zu werden, durchzuatmen und die Notizen zu verstehen“ (IP6:Z78f.). Hier nennt sie einen interessanten Punkt, der in der präsentierten Forschung dieser Masterarbeit nicht erwähnt wird: eine gut geübte Notizentechnik als Form von pre-assignment controls und assignment controls (Dean & Pollard 2013:17). Die Person wurde gefragt, ob sie es unterstützen würde, wenn die Lehrenden am ZTW intensiver auf die Notizentechnik eingehen würden und sie als Form der Stressbewältigung stärker in den Unterricht integrieren würden. Auf diese Frage antwortete sie:

¹³ Beim Vom-Blatt-Übersetzen oder Vom-Blatt-Dolmetschen (auch Stegreifübersetzen genannt, engl. sight translation) wird ein schriftlicher Text von DolmetscherInnen ad hoc oder nach einer minimalen Vorbereitungszeit mündlich übersetzt (Viljanmaa 2012).

Ja, also nicht unbedingt neue Symbole vorgeben und so, aber vielleicht mehrere Methoden durchsprechen. Und zwar nicht nur so, wie sie es derzeit machen, sondern halt wirklich aufschreiben. (...) Deshalb würde es Sinn machen, wenn die Notizen öfter durchgegangen werden und so. (...) Auf jeden Fall würde es Sinn machen, das mehr zu üben mit dem Fokus auf den Notizen, weniger Fokus auf der Dolmetschleistung (IP6:Z88ff.).

Probandin 1 beschrieb eine geübte Notizentechnik als wertvolles Werkzeug, das DolmetscherInnen zur Verfügung stehe, um Stress in einer Dolmetschung effektiv zu vermeiden. Je besser die Notizentechnik im Vorfeld geübt wurde, desto automatisierter kann sie während der Dolmetschung angewendet werden und lässt dem/der Dolmetschenden mehr Zeit, sich auf das Gesagte konzentrieren zu können (vgl. IP1:Z99ff.).

Francesca Biroli verweist in ihrer Masterarbeit *Vorbereitung auf einen Dialogdolmetscheinsatz* (2019) auch auf die Notizentechnik und zwar als Form der post-assignment controls. Im Rahmen der von ihr durchgeführten Studie konnten unter StudentInnen Maßnahmen zur terminologischen Einsatznachbereitung festgestellt werden. Eine der von ihr befragten Studierenden zeigte diesbezüglich einen umfassenderen Ansatz, da sie die eigene Dolmetschleistung mithilfe der von ihr genommen Notizen und des Feedbacks der Lehrenden rückblickend kritisch analysiert. So sollen nicht nur eventuelle Fehler in der Dolmetschung, sondern auch gelungene Strategien gefunden und identifiziert werden (vgl. Biroli 2019:74).

Des Weiteren nannte die befragte Person Supervision und Mentoring als effektive Methoden zur Stressvermeidung. Dies fällt laut Dean und Pollard (2013:15ff.) in die Gruppe der post-assignment controls. Sie geht auch speziell auf das in Kapitel 6.2.7 beschriebene Mentoring-Programm von UNIVERSITAS ein. Die Lehrperson habe selbst bereits in einigen Fällen die Rolle des Mentors übernommen und oft positive Effekte an den Mentees beobachten können. Sich mit einer schwierigen Dolmetschsituation auseinanderzusetzen und diese nochmals mit einem/r erfahrenerem/r DolmetscherIn zu besprechen sei wichtig, um sich für schwierige Situationen zu wappnen und das Selbstbewusstsein für neue Aufträge zu stärken. In diesem Sinne kann das Mentoring auch als pre-assignment control betrachtet werden. Die befragte Person ging besonders darauf ein, dass es primär darauf ankomme, im Vorfeld und im besten Fall im Laufe des Studiums Selbstvertrauen in die eigene Dolmetschleistung aufzubauen, um in Zukunft ein zu hohes Stresslevel bei Arbeitsaufträgen vermeiden zu können. Um den StudentInnen dabei zu helfen, sei ein ausführliches Feedback nötig. Hierbei sei es unerlässlich, klar und deutlich auszudrücken, wo die Stärken und Schwächen in den jeweiligen Dolmetschungen liegen und ausschließlich die fachliche Leistung zu beurteilen (vgl. IP1:Z202ff.).

Einer der befragten StudentInnen gab an, stark von pre-assignment controls in Form einer guten Vorbereitung auf das Thema zu profitieren. In den ersten Semestern sei er weniger gestresst gewesen, weil er sich so gut vorbereitet habe. Dadurch habe er sein Stresslevel senken können.

„Ich wusste, ich habe viel gemacht und viel geübt. Ich dachte, ich kann zwar nicht alles wissen aber vieles, so in der Art.“ (IP5:Z85f.).

Probandin 8 sehe es als erfolgreiche Strategie, „die Füße fest im Boden zu verankern“ (IP8:Z50). Eine gute Erdung, im Sitzen wie im Stehen, sei wichtig, um motorische Unruhe zu vermeiden. Ebenso lege sie ihre Hände im Sitzen bewusst und möglichst ruhig auf dem Tisch ab. Dies beruhige sie und entschleunige die Dolmetschung (vgl. IP8:52ff.). Dieses Verhalten während einer Dolmetschung fällt unter die Kategorie der assignment controls (Dean & Pollard 2013:17).

8.5.2 Unterkategorie 5.2: Nicht erfolgreiche Stressbewältigung

Probandin 1 beschreibt mehrere für die Dolmetschung nicht förderliche Strategien, die die StudentInnen in ihrer Übung unbewusst anwenden. Als erstes erwähnt sie die Strategie „ein wenig zu lachen“ (IP1:Z79ff.). Die interviewte Person gab an, diese Reaktion gut nachvollziehen zu können, da man in seiner Rolle als DolmetscherIn in einem Kurs an der Universität „vor seinen Freunden bestehen muss“ (IP1:Z81) und durch Fehler in der Dolmetschung in Verlegenheit gebracht wird. Im Berufsleben sei diese Reaktion jedoch gänzlich unangebracht, da sie die Person als unerfahrenen, unsicheren Dolmetschenden enttarnt (vgl. IP1:Z80). Als weitere ineffektive Strategie sieht sie die Neigung der StudentInnen, sich zu sehr auf der Wortebene zu bewegen. Zurückführen könne man dies auf große Unsicherheit, insbesondere zu Beginn des Studiums. Je weiter fortgeschritten StudentInnen mit ihrem Masterstudium sind, desto mehr sieht sie die Weiterentwicklung darin, sich vom Gesagten zu lösen und selbst zu formulieren (vgl. IP1:Z83ff.).

Zwei der interviewten Studierenden gaben an, undeutlicher zu sprechen, wenn sie Inhalte wiedergeben, die sie nicht oder nicht vollständig verstanden haben. Proband 5 wurde im Zuge des Masterstudiums bewusst, dass er „undeutlich spreche und nuschle, wenn die Unsicherheit bestehe, dass der verwendete Begriff nicht stimme“ (IP5:Z102ff.). Dieses Verhalten passiere unbewusst, realisiert habe die Person es erst durch den Hinweis der Lehrenden. Probandin 6 merke in der mit Stress belasteten Situation selbst, dass sie „extrem undeutlich spreche“ (IP6:Z30). Auf die Frage, welche Stressreaktion sie an sich selbst wahrnehme, antwortete sie: „Ich nuschel dann so wirklich in mich hinein und das ergibt keinen Sinn, denn man versteht mich dann einfach nicht“ (IP6:Z31ff.). Probandin 8 spreche zwar nicht undeutlicher, jedoch ändere sich ihre Intonation, wenn Unsicherheiten in Bezug auf die Wiedergabe des Gesagten bestehen. Zudem lächle sie, um ihre Verlegenheit zu überspielen, was nach eigener Einschätzung zu einer nicht erfolgreichen Dolmetschleistung führe, da es für die Anwesenden ersichtlich sei, dass Unsicherheiten bestehen (vgl. IP8:54f.).

Probandin 3 nannte als nicht erfolgreiche Stressbewältigung den Hang mancher StudentInnen dazu, Sätze mehrmals anzufangen. Dieses Verhalten beruhe auf dem Wunsch nach einer (noch) besseren Formulierung, trage jedoch nicht zu einem guten Höreindruck bei (vgl. IP3:Z88).

8.6 Kategorie 6: Bewältigungsstrategien als Teil der universitären Ausbildung

Auch *Kategorie 6: Bewältigungsstrategien als Teil der universitären Ausbildung* wurde deduktiv auf dem in Kapitel 4.1 der vorliegenden Masterarbeit beschriebene Stressmanagement nach Kaluza gebildet. Dieses zielt nicht nur darauf ab, persönliche Motive und Bewertungen zu verändern, sondern auch darauf, körperliche Spannungen und innere Nervosität durch regelmäßiges Praktizieren von Entspannungstechniken zu lösen (vgl. Kaluza 2007:86ff.). Auch Probandin 6 bezog sich in der Befragung auf dieses sogenannte regenerative Stressmanagement (Kaluza 2007:86). Sie gab an, in ihren Dolmetschübungen im Sommersemester 2019 erstmals zu Beginn der Stunde gemeinsame Atem- und Entspannungsübungen mit ihren StudentInnen durchzuführen. Grund dafür waren einerseits die Aussagen ihrer StudentInnen, dass diese gerade in den ersten Minuten einer Dolmetschung Probleme hatten ruhig zu bleiben, andererseits die Empfehlung einer Kollegin an einer anderen Universität. Sie bespreche verschiedene Taktiken der Meditations- und Atemübungen um vor Beginn der Dolmetschung zur Ruhe zu kommen (vgl. IP3:Z96ff.). Des Weiteren gab sie an, mit den Studierenden zu besprechen, wie man kinetischen Stress auf unauffällige Art und Weise abbauen kann. Ihrer Meinung nach sei es sinnvoll, bestehenden Stress in Form von positiver Energie zu kanalisieren. Genannt wurden hier als Beispiel spezifische Positionierungen der Hände und Füße (vgl. IP3:Z105ff.).

Dana Gaidas verfasste 2013 eine Masterarbeit mit dem Titel *Mentales Training für Dolmetscher*, die sich eingehend mit Stressfaktoren, der aus ihnen resultierenden Beeinträchtigung der Dolmetschleistung und der Bewältigung von Stresssituationen mithilfe mentalen Trainings auseinandersetzt. Sie untersuchte sowohl den Einsatz von mentalem Training zur Verbeugung von Stress und Angst beim Dolmetschen ebenso wie zur Bewältigung akuter Stresssituationen beim Dolmetschen. Gaidas schlägt in ihrer Arbeit vor, Angst- und Stresslevel von DolmetscherInnen vor und während eines Einsatzes mittels Fragebogen festzustellen. Im Anschluss daran sollten individuelle Trainingspläne für die befragten Personen erstellt werden, welche diese einige Wochen einhalten müssten. Danach würden alle Testpersonen erneut zu ihren Empfindungen vor und während eines Dolmetscheinsatzes befragt werden. So könnte herausgefunden werden, ob und inwieweit das regelmäßige Praktizieren von mentalem Training zu einer entspannteren Dolmetschung beitrug (vgl. Gaidas 2013:51ff.). Eine solche Studie wäre nicht nur für die Praxis des Dialogdolmetschens wünschenswert, sondern auch essentiell in Hinsicht auf die Weiterentwicklung und gegebenenfalls Verbesserung der Dolmetschausbildung. Diese wird in Kapitel 9.4. eingehender behandelt.

Die vier befragten Lehrenden stimmten überein, dass das Thema der Stressbewältigung ein sehr wichtiges im Dolmetschbereich sei und deshalb auch unbedingt in den Unterricht integriert werden müsse. Darauf, inwiefern das jedoch in der Realität der Fall ist, wird in Kapitel 9.4 näher eingegangen. Probandin 4 erklärte, dass unter Studierenden ihrer Meinung nach die allgemeine Ansicht bestehe, dass Stress nur im Unterricht oder in einer Prüfungssituation bestehe

und im Berufsleben nicht mit stressvollen Situationen zu rechnen ist. Sie weise deshalb in ihren Kursen wiederholt daraufhin, dass jeder Dolmetschtauftrag ebenfalls mit einer Stresssituation verbunden ist (vgl. IP4:Z64ff.). Dieser Gedanke „sei vielen neu“ (IP4:Z68).

Auch in den von ihr gegebenen Antworten kann man Parallelen zu Kaluzas Form des Stressmanagements sehen. Dieser wies, wie bereits beschrieben, auf eine ausgeglichene Balance zwischen Phasen der Anspannung und der Entspannung hin (Kaluzka 2007:86ff.). Probandin 4 sei es wichtig zu besprechen, dass es bei der Bewältigung von Stress weniger um die sprachlichen und dolmetschtechnischen Fähigkeiten gehe, sondern darum, sich im Berufsleben mit einer Vielzahl ständig wechselnder AuftraggeberInnen, Terminen und Settings zu organisieren. In diesem Zusammenhang betone sie oft die Notwendigkeit einer ausgeglichenen Work-Life-Balance. Im Dolmetschbereich müsse es viele Ruhe- und Auszeiten geben, damit sich der Körper und der Geist regenerieren können (vgl. IP4:71 ff.).

Im Gegensatz dazu, gab jede/r der befragten StudentInnen an, im Studium noch nicht von Strategien zur Bewältigung von Stress gehört zu haben. Probandinnen 6 und 7 hätten in den Dolmetschkursen sogar aktiv danach gefragt, wie in gewissen Problemsituationen mit dem Stress umzugehen sei, erhielten jedoch (für sie) nur wenig zufriedenstellende Antworten. Genannt wurde die Aussage, die bereits in der Literatur von Dean und Pollard (2013:74ff.) beschrieben wurde: „Das kann man nicht genau sagen, es kommt halt darauf an.“ (IP7:60f.). Bewältigungsstrategien habe Probandin 7 in ihrem Studium noch nicht kennengelernt.

Nicht von konkreten Strategien. Nur, dass man eine Strategie entwickeln oder haben soll. (...) Bei einer Prüfung in Spanisch, wo ich sehr unter Stress stand und dann mehr sprachliche Fehler gemacht habe, habe ich bewusst gefragt wie ich das machen soll und da wurde mir nur gesagt, ich muss es in den Griff bekommen (IP7:Z79, IP7:Z83ff.).

Auch Proband 5 antwortete, dass Studierende in Dolmetschübungen zwar oft danach fragen, was in einer stressvollen Situation zu tun sei, diese jedoch keine andere Antwort als „auf alle Fälle viel üben und es wird dann mit der Erfahrung besser“ erhalten (IP5:Z115f.).

Probandin 6 kommt es vor, als hätten Lehrende Angst davor, konkretere Antworten zu geben, da es ihr vordergründiges Ziel sei, zur Entwicklung eines individuellen Stressmanagements zu animieren. Sie sagt: „Aber während der Stunde sagen sie oft: ‚ja, ich habe gesehen, Sie waren gestresst. Bleiben Sie ruhig, Sie schaffen das schon.‘ Und das war’s.“ (IP6:119ff.).

Trotz der allgemeinen Übereinkunft der befragten Studierenden, dass Bewältigungsstrategien nicht oder nicht in ausreichendem Maße Teil des Masterstudiums am ZTW seien, beantworteten sie die Frage, ob sie sich durch das Studium besser auf Stresssituationen beim Dolmetschen vorbereitet fühlen, mit einem klaren „Ja“. Dies liege aber nicht daran, dass Lehrende aktive Strategien zur Bewältigung von Stress in ihren Unterricht integrieren, sondern an der Tatsache, dass Studierende verschiedene belastende Situationen und Problemstellungen kennenlernen

und die Universität den nötigen Rahmen zum Üben biete (vgl. IP7:Z98, vgl. IP5:Z124ff.). Außerdem trage der Austausch mit anderen StudentInnen und Lehrenden erheblich dazu bei, sich bewusst zu werden, dass jeder Dolmetschende in manchen Situationen gestresst ist. Allein dieses Bewusstsein könne das eigene Stresslevel senken (vgl. IP8:Z83ff.). Es helfe auch, Erfahrungen anderer DolmetscherInnen und DolmetschstudentInnen zu hören und nachzufragen, wie sie in gewissen Situationen gehandelt haben. Ohne die Universität habe man möglicherweise weniger Möglichkeiten zum Austausch mit anderen (vgl. IP8:Z85ff.).

Gefragt wurde abschließend, ob die Studierenden der Meinung sind, dass sie die Kompetenzen zum erfolgreichen Umgang mit Stress auch ohne Dolmetschausbildung erworben hätten. Diese Frage bejahte jede/r der Befragten. Probandin 7 stellte fest, dass die Ausbildung am ZTW nicht damit zusammenhänge, wie gut man mit Stress umgehen könne. Sie denkt, dass eine Person, die beispielsweise seit zwei Jahren in der Dolmetschpraxis tätig ist, auch ohne Ausbildung dazu in der Lage ist, gut mit Stress umzugehen. Ausschlaggebend dafür, wie man mit stressvollen Situationen umzugehen weiß, sei einzig Erfahrung und Routine (vgl. IP7:Z92ff.).

Probandin 8 sagte, dass die Ausbildung nicht dazu diene, Studierenden aktiv beizubringen, wie mit stressgeladenen Situationen umzugehen sei. Auch sie ist der Meinung, ohne Ausbildung, rein durch die Erfahrung in der realen Berufswelt, eigene Bewältigungsstrategien zu erlernen (vgl. IP8:Z80ff.).

9. Vergleich und Zusammenfassung der Ergebnisse

Im letzten Abschnitt der für diese Masterarbeit durchgeführten Studie werden die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst, analysiert und in Hinblick auf die aufgearbeitete Literatur abschließend betrachtet.

Die Bereitschaft zur Teilnahme an einem Interview zum Thema Stress und Bewältigungsstrategien beim Dialogdolmetschen am ZTW war unter Studierenden sehr stark zu beobachten – ganz im Gegensatz zu den Lehrenden, bei denen es manchmal zwei Anläufe brauchte, um sie zu einer Befragung zu überreden. Aufgrund der Tatsache, dass die Befragten verschiedene Sprachkombinationen und ganz unterschiedliche Hintergründe aufweisen (erfahrene DolmetscherInnen, die als Lehrende an der Universität angestellt sind vs. Studierende), ist es möglich, trotz der geringen Anzahl an Personen einen guten Eindruck der Gesamtheit des Masterstudiums Dialogdolmetschen zu bekommen.

9.1 Stressfaktoren

Die Ergebnisse der für diese Masterarbeit durchgeführten Umfrage zum Thema Stress beim Dialogdolmetschen und Bewältigungsstrategien als Teil der universitären Ausbildung am Zentrum für Translationswissenschaft zeigen unzweifelhaft, dass die befragten Studierenden Stress beim Dialogdolmetschen empfinden und ihre Lehrenden diesen auch bewusst wahrnehmen. Mittels Interviews konnte auch eindeutig belegt werden, dass dieser Stress aufgrund des Zusammenspiels vieler Faktoren entsteht. Die für diese Studie untersuchten Faktoren konnten in folgende Kategorien eingeteilt werden:

1. physikalische Umgebungsfaktoren und Position des Dolmetschenden (Setting)
2. Faktoren in Bezug auf die Aufgabe (paralinguistische Verständnisprobleme oder Verständnisprobleme aufgrund des Inhaltes)
3. zwischenmenschliche Faktoren (TeilnehmerInnen und ZuhörerInnen).

Für die Befragung mittels leitfadengestützten Interviews wurde jede der genannten Kategorien deduktiv gebildet. Als literarisches Fundament hierfür dienten die von Dean und Pollard postulierten *demands of interpreting* (2013, siehe Kapitel 6.2.1).

Allgemein kann gesagt werden, dass zwar alle der genannten Faktoren eindeutig als Stressfaktoren identifiziert wurden, jedoch keine Übereinstimmung zwischen Lehrenden und Studierenden besteht, welche Faktoren inwieweit zu einem erhöhten Stresslevel beitragen. Diese Einstimmigkeit fehlt jedoch nicht nur zwischen Lehrenden und Studierenden, sondern auch innerhalb der Studierenden.

Während die befragten Lehrenden eine ähnliche Abstufung der Stressfaktoren bildeten, gaben die vier Studierenden ganz unterschiedliche Reihenfolgen dahingehend an, welche Faktoren sie als besonders stressvoll und belastend empfinden. Die Lehrenden des ZTW gaben unabhängig voneinander an, ZuhörerInnen und TeilnehmerInnen der Dolmetschung als einen der stressvollsten Faktoren an der Universität einzuschätzen. Grund dafür seien nicht nur sie selbst, welche durch ihre Befugnis, die Dolmetschleistung zu bewerten und beurteilen erheblichen Druck auf die StudentInnen ausüben, sondern auch StudienkollegInnen. Aufgrund unterschiedlicher Dynamiken unter den Studierenden und der Angst, sich vor anderen nicht gut zu präsentieren, stellen laut den Lehrenden auch sie einen nicht unwesentlichen Stressfaktor für den/die Dolmetschende/n dar.

Im Gegensatz dazu sind die befragten Lehrenden sich einig, dass Verständnisprobleme, seien sie paraverbalen oder inhaltlichen Ursprungs, in den von ihnen geleiteten Kursen kaum auftreten, unter anderem da die Dolmetschsituationen und Dialoge oft sehr präzise vorbereitet werden. Das Auftreten von Verständnisproblemen ist zwar möglich und komme ab und zu vor, jedoch empfindet keine der befragten Lehrenden diese als Stressfaktor für die Studierenden.

Man erwarte von Studierenden nicht, jedes Wort der Kommunikation zu verstehen, sondern arbeite zusammen an Lösungen, auch dann eine erfolgreiche Dolmetschleistung zu erbringen, wenn nur der grobe Inhalt des Gesagten verstanden wurde.

Der vorliegenden Masterarbeit ging die Hypothese voraus, dass Studierende die ZuhörerInnen einer Dolmetschung als belastendsten Stressfaktor charakterisieren. Nach der Auswertung der Interviews stellte sich jedoch heraus, dass nur zwei von den vier Befragten dieser Hypothese entsprechen. Die anderen beiden stimmten überein, dass vor allem paraverbale Verständnisprobleme, welche ihrer Meinung nach häufig in Dolmetschsituationen an der Universität auftreten, bei ihnen zu einem stark erhöhten Stresslevel beitragen und ihre Dolmetschleistung so negativ beeinflussen. Diese Einschätzungen stehen in starkem Widerspruch zu der Annahme der Lehrenden, dass derartige Probleme in ihren Kursen kaum auftreten. Es gilt zu hinterfragen, wie es möglich ist, dass dieser Faktor so unterschiedlich eingeordnet wird, jedoch drängt sich eindeutig die Annahme auf, dass eine intensivere Kommunikation zwischen Lehrenden und Studierenden hinsichtlich der eigenen Beobachtungen und Erfahrungen mit Stressfaktoren und der Austausch darüber effektiv dazu beitragen könnte, derartige Diskrepanzen zu lösen.

Ebenso interessant ist die Auswertung der Interviews in Bezug auf den Stressfaktor des Settings, da sich auch hier einige Unstimmigkeiten zwischen Lehrenden und Studierenden analysieren ließen. Da StudentInnen in der Rolle des Dolmetschenden oft exponiert sind, wird auch das Setting von den Lehrenden als großer Stressfaktor eingestuft, drei von ihnen setzten es sogar an den ersten Platz der Stressfaktoren. Es gibt beim Dialogdolmetschen nicht die Möglichkeit, sich in der Kabine unbeobachtet zu fühlen und so müssen sich die Studierenden vor der Klasse präsentieren und lernen, dass nicht nur die Dolmetschleistung, sondern ihr ganzes Auftreten vor Publikum (Körpersprache, Mimik, Gestik etc.) analysiert wird. Laut Aussagen der Studierenden trage dies aber nicht zu einem höheren Stressempfinden während der Dolmetschung bei. Drei der vier befragten StudentInnen gingen in ihren Interviews nicht erwähnenswert auf das Setting als Stressfaktor ein, sie gaben lediglich an, dieses nicht als belastend zu empfinden. Eine Studentin wies ausdrücklich darauf hin, dass das Setting des Dialogdolmetschens für sie sogar dazu beitrage, das eigene Stresslevel zu senken, da ihr als aktive Kommunikationsteilnehmerin die Fähigkeit zukomme, direkt in das Gespräch einzugreifen und dieses zu steuern. Diese Form der Kontrolle kann dementsprechend auch als Ressource gesehen werden, das Stressniveau einer Dolmetschung gering zu halten.

Abschließend kann davon ausgegangen werden, dass das individuelle Stressempfinden und persönliche Stressverstärker (Kaluza 2007:12) einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, welche Stressfaktoren als besonders vordergründig wahrgenommen werden. Die im Zuge dieser Masterarbeit durchgeführte Studie und die Auswertung der Ergebnisse lassen vermuten, dass diese jedoch vermutlich zu individuell sind, um sie entsprechend generalisieren zu können. So kann nur festgestellt werden, dass alle Stressfaktoren (in unterschiedlichem Ausmaß) als solche identifiziert wurden, inwieweit sie jedoch das Stressempfinden des Einzelnen beeinflussen, kann nicht allgemein gesagt werden.

Hierauf sollte auch in Bezug auf die Didaktik geachtet werden, denn auch wenn es nicht möglich zu sein scheint, Stressfaktoren nach Belastungsgrad zu ordnen, könnte allgemein im Unterricht eindringlicher auf den Umgang mit verschiedensten äußeren und inneren Stressfaktoren eingegangen werden. Durch einen offenen Dialog und den Austausch von Empfindungen und Erfahrungen könnte so dazu beigetragen werden, dass sich Studierende der Umstände besser bewusst werden, die das eigene Stresslevel erhöhen und ihre Dolmetschleistung somit negativ beeinträchtigen. Dieses Bewusstsein könnte wiederum die Notwendigkeit von Bewältigungsstrategien und -mechanismen verdeutlichen und die Möglichkeit bieten, dass Studierende sich eingehend(er) damit beschäftigen, sich individuelle Fähigkeiten anzueignen, die ihnen in stressbelasteten Dolmetschsituationen helfen können.

9.2 Stressreaktionen

Die für die Studie dieser Masterarbeit gebildete *Kategorie 4: Stressreaktionen* wurde deduktiv gebildet, ausgehend von der im theoretischen Teil aufbereiteten Literatur von Gert Kaluza bezüglich offener und verdeckter Stressreaktionen. Anhand der Analyse der leitfadengestützten Interviews konnte gezeigt werden, dass sowohl Lehrende als auch Studierende zahlreiche Stressreaktionen beim Dolmetschen identifizieren, die sich in die zwei von Kaluza genannten Kategorien einordnen lassen. Hierbei ist jedoch erwähnenswert, dass die Formen des verdeckten Verhaltens nur in der Selbstwahrnehmung der Studierenden erwähnt werden. Dies erscheint logisch, da innere Gefühlszustände und Emotionen für Außenstehende oft nicht sichtbar sind und vor allem gegenüber Lehrenden (die in diesem Setting als AustraggeberInnen fungieren) von den Betroffenen ungerne offen gezeigt werden.

Offene Stressreaktionen waren sowohl für Studierende als auch für Lehrende vordergründig ein gereiztes Verhalten gegenüber Anderen und motorische Unruhe. Als Formen des verdeckten Verhaltens nannten die befragten StudentInnen Trauer, Scham und Schuld, sowie ein Gefühl innerer Unruhe und Leere im Kopf. Letztgenannte beschrieb das weitgehend bekannte Phänomen des Black-Outs, welches auch für Lehrende an ihren Studierenden klar ersichtlich ist.

9.3 Bewältigungsstrategien

Die Hypothese in Bezug auf Bewältigungsstrategien, die der Studie der vorliegenden Masterarbeit voranging, bestand darin, dass gewisse Routinen, die als Strategien bezeichnet werden können, bewusst oder unbewusst von jedem/r der StudentInnen angewendet werden, um stressbelastete Situationen zu vermeiden bzw. mit ihnen umzugehen. Diese Annahme berücksichtigt nicht, ob diese erfolgreich zu einer guten Dolmetschleistung beitragen, oder eine unprofessionelle, schlechte Dolmetschung zur Folge haben. Es wurde davon ausgegangen, dass jede be-

fragte Person sowohl erfolgreiche als auch nicht erfolgreiche Strategien anwende, sowohl willentlich als auch unwissentlich. Im Zuge der Befragung der Studierenden stellte sich diese Hypothese als richtig heraus. Jede/r StudentIn konnte auf die direkte Frage gewisse Strategien nennen, die regelmäßig zur Anwendung kommen, auch wenn sie diese von sich aus eventuell nicht als solche bezeichnet hätten, sondern eher auf Beschreibungen wie Vorgehensweise oder Methoden ausgewichen wären. Ein Grund hierfür könnte darin liegen, dass Studierende unter Strategie eine professionalisierte Vorgehensweise verstehen, die zumeist mit dem etwas Positivem assoziiert wird. Ihre eigenen Strategien sehen die meisten nach eigenen Angaben als nicht professionell an. In den meisten Befragungen musste in der Fragestellung ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass auch solche Strategien gemeint sind, die zu einer nicht oder weniger erfolgreichen Dolmetschleistung führen.

Überraschend waren die Antworten der Lehrenden. Auch hier ging die Hypothese voran, dass jede/r der interviewten Lehrenden gewisse Strategien im Umgang mit Stresssituationen an den Studierenden erkennen kann. Aufgrund der abgeschlossenen Ausbildung und der langjährigen Berufserfahrung wurde davon ausgegangen, dass Lehrende Strategien schneller erkennen und als solche identifizieren können. Zu Beginn der Befragung sagte jedoch gleich die Hälfte der Befragten, keine Strategien bei ihren StudentInnen sehen zu können. Eine Lehrende sah diese Tatsache offenbar als naheliegend, da sie mit der Gegenfrage antwortete, woher Studierende, die sich ja noch in der Ausbildung befinden, die Kompetenz besitzen sollten, aktiv Strategien anzuwenden. Die andere befragte Person nutzte die Gelegenheit lediglich, um darauf hinzuweisen, dass die einzige Strategie, die sie beobachte, die wäre, sich vor einer stressvollen Dolmetschsituation zu verstecken und anderen Studierenden den Vortritt zu lassen. Es sei hier dahingestellt, ob die befragte Lehrende dieses Verhalten wirklich als Strategie empfindet, oder diese Aussage rein ironisch zu deuten ist.

Die anderen beiden interviewten Lehrenden antworteten wie zuvor erwartet. Sie konnten schnell verschiedene Strategien nennen, die ihre StudentInnen in den Übungen anwenden und diese sogar in Kategorien wie nützlich und nicht effektiv einordnen.

9.4 Bewältigungsstrategien als Teil der Ausbildung

In Bezug auf Bewältigungsstrategien als Teil der universitären Ausbildung am ZTW war es aufgrund von zahlreichen Widersprüchen und Uneinigkeiten zwischen Lehrenden und Studierenden nicht möglich, zu einem eindeutigen Ergebnis zu gelangen. Alle der befragten Lehrenden sehen Bewältigungsstrategien für stressvolle Dolmetschsituationen nach eigener Aussage als essentiellen Teil der Ausbildung. Dies sei der Grund weshalb sie in ihren Kursen (wiederholt) auf die Bedeutung dieser eingehen und mit den Studierenden mit Stress belastete Situationen beim Dolmetschen und Möglichkeiten zur Entspannung besprechen.

Die Studierenden jedoch gaben einstimmig an, Bewältigungsstrategien als solche nicht im Zuge des Masterstudiums Translation am ZTW behandelt, geschweige denn erlernt zu haben. Laut ihnen werde von StudentInnen zwar wiederholt nach Möglichkeiten zum Umgang mit Stress gefragt, sie bekämen jedoch keine zufriedenstellenden Antworten der Lehrenden. Diese empfehlen ihren StudentInnen zwar eine individuelle Strategie zu entwickeln um eine erfolgreiche Bewältigung von Stress zu erreichen, allerdings werden keine konkreten Beispiele oder Ratschläge ausgesprochen. Trotz allem hätten die Studierenden nach eigenen Angaben im Zuge ihres Studiums gewisse Strategien erlernt, um das persönliche Stressniveau in Dolmetschsituationen zu senken. Diese seien ihnen nicht von den Lehrenden „antrainiert“ worden, sondern von ihnen persönlich durch Erfahrung und den Austausch mit KollegInnen entwickelt worden.

Aufgrund der Diskrepanz zwischen den Aussagen von Studierenden und Lehrenden, können verschiedene Schlüsse gezogen werden. Die naheliegendste ist, dass Lehrende zwar Strategien zur Vermeidung und zum adäquaten Umgang mit Stress in ihren Unterricht integrieren, diese jedoch nicht oder unzulänglich als solche beschreiben. Aus diesem Grund können die Studierenden diese Empfehlungen und Ratschläge nicht als Lösungsvorschläge für Stresssituationen kategorisieren. Um die Dolmetschausbildung am ZTW hinsichtlich Stressbewältigung voranzubringen, weiterzuentwickeln und zu verbessern, wäre es wünschenswert, dass diese Masterarbeit, ebenso wie jene von Dana Gaidas, von Lehrenden des Masterstudiums Translation in Bezug auf ihre Unterrichtsgestaltung berücksichtigt werden. Stress- und Angstgefühle stellen ohne qualifizierte Bewältigungsmöglichkeiten Formen von psychischen Belastungen dar, welche (zu) häufig bei DolmetscherInnen zu finden sind und ihre Leistung erheblich beeinträchtigen können. Um eine umfassende Ausbildung von Dolmetschenden zu ermöglichen, ist es beinahe unerlässlich, nicht nur fachliche Fähigkeiten zu übermitteln, sondern auch ausführlich auf Ängste und Sorgen, sowie äußere Stressfaktoren und den effektiven Umgang mit ihnen einzugehen, damit Studierende in der Berufswelt ihr volles Potential entfalten und ihren Beruf ohne zu große psychische Belastungen ausführen zu können.

10. Conclusio

Die vorliegende Masterarbeit behandelt das Thema „Stress beim Dialogdolmetschen – Bewältigungsstrategien als Teil der Ausbildung am Zentrum für Translationswissenschaft“. Das Ziel dieser Arbeit bestand darin, die Stressfaktoren aufzuzeigen, denen Dialogdolmetschende an der Universität ausgesetzt sind und ob sie im Zuge ihres Studiums aktive Strategien zur Bewältigung dieser erlernen. Ausgehend vom theoretischen Teil der Arbeit, in dem der bisherige Stand der Stressforschung allgemein und in Bezug auf den Dolmetschbereich aufgearbeitet und präsentiert wurde, erfolgte im zweiten Teil der Masterarbeit eine empirische Untersuchung. Diese wurde mittels leitfadengestütztem Interview durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung sollten Aufschluss darüber geben, ob Lehrende und Studierende dieselben Stressfaktoren beim Dolmetschen an der Universität identifizieren. Des Weiteren wurden im Rahmen der Auswertung vergleichend Übereinstimmungen und Differenzen in Bezug auf die Integration von Bewältigungsstrategien in den Lehrplan der Universität Wien untersucht.

Nach einer kurzen Einleitung in die Thematik erfolgte im zweiten Kapitel dieser Masterarbeit eine Definition des Bereiches Dolmetschen, wobei eine klare Abgrenzung zwischen Community Interpreting und Konferenzdolmetschen angestrebt wurde. Diese wurde unter Zuhilfenahme der Differenzierungsparameter von Prunč durchgeführt.

Darauffolgend wurde das umfassende Thema Stress und seine Auswirkungen auf den menschlichen Körper und die Psyche behandelt. Hierfür wurde vorrangig Literatur aus dem Fachgebiet der Psychologie herangezogen. Ausgehend von einem kurzen Überblick über den Beginn der Stressforschung im dritten Kapitel wurde die medizinische Seite von Stress in Hinblick darauf beleuchtet, wie Stress im Gehirn entsteht und welche Folgen er für den menschlichen Körper bedeutet. Anschließend wurde Stress in drei Bestandteile (die sogenannten Stresstrias) gegliedert – Stressor, persönliche Stressverstärker und Stressreaktion (Kaluza 2007). Jeder dieser Faktoren wurde unabhängig voneinander definiert und untersucht.

Das dritte Kapitel widmet sich außerdem den Erkenntnissen von Selye (1953), der seine Forschung als einer der ersten seines Faches begann. Besonderes Augenmerk wurde hier auf das von ihm entwickelte General Adaption Syndrome (1956) gelegt, welches im Deutschen auch unter dem Begriff des biologischen Stress-Syndroms bekannt ist. Zudem wurde die kognitive Stressforschung nach Lazarus und dessen *concept of appraisal* behandelt, welches das Ziel verfolgt, Muster von Bewertungen, die für eine Vielfalt an verschiedenen emotionalen Zuständen verantwortlich sind, zu identifizieren.

Das folgende vierte Kapitel widmete sich dem großen Bereich der Stressbewältigung. Auch hier lag die Basis des untersuchten literarischen Materials auf dem Fachgebiet der Psychologie. Zuerst wurde das Stressmanagement nach Kaluza (2007) untersucht, welches er als gesunden Umgang mit Anforderungen, die von außen an den Menschen herangetragen werden und jene, die der Mensch selbst an sich stellt, definiert. Sein Modell des Stressmanagements fußt auf den bereits erwähnten Stresstrias und beschreibt, wie Stress präventiv vermieden werden kann, wie in konkreten Situationen mit ihm umgegangen werden muss und welche Formen

des regenerativen Stressmanagements existieren. Außerdem wurden in Kapitel 4.2 die sogenannten Coping Strategies nach Lazarus und Launier behandelt. Diese beschreiben, welche Strategien zum Einsatz kommen können, um eine Änderung der stressvollen Situation zu erreichen. Gegliedert werden diese in vier verschiedene Formen von Stressbewältigung.

Im 5. Kapitel wird der Stress am Arbeitsplatz als modernes Phänomen vorgestellt. Es werden grundlegende Veränderungen in der Arbeitswelt dargelegt und deren Zusammenhang mit dem Stressempfinden von ArbeitnehmerInnen beschrieben. Definiert wurden die häufigsten psychosozialen Stressoren am Arbeitsplatz nach Kaluza (2007) und drei grundlegende Kategorien der Stressfaktoren nach Lenert (2010). Eingegangen wurde auch auf persönliche und individuelle Eigenschaften, die einen wesentlichen Teil zu der Entstehung von Stress beitragen können (Lenert 2010). In Unterkapitel 5.2 wurden die acht Stresstypen nach Lenert (2010) aufgezählt und definiert.

Einen großen Fokus in Bezug auf den Stress am Arbeitsplatz bildet das Job Demand-Control Modell von Karasek (1979), welches erstmals die Wechselwirkung zwischen Arbeitsanforderungen (*Job Demands*) und Handlungsspielraum (*Control/Decision Latitude*) untersuchte. Ausgehend davon konnten Schlüsse auf die gesundheitlichen Auswirkungen von Stressfaktoren am Arbeitsplatz gezogen werden. Das Modell wurde in Kapitel 5.3.1 in seine Komponenten zerlegt und jede von ihnen unabhängig voneinander analysiert.

Da die vorliegende Masterarbeit den Fokus auf Stressfaktoren und -bewältigung im Dolmetschstudium setzt, wurde nach dem Kapitel Stress am Arbeitsplatz jenes des Stresses im Studium verfasst. Dieses diente dazu, Vergleiche zu ziehen, zwischen Anforderungen, denen Berufstätige ausgesetzt sind, und jenen, mit denen StudentInnen umgehen müssen. Hier konnte aufgezeigt werden, dass zwar einerseits Übereinstimmungen bestehen, die Tätigkeit des Studierens sich jedoch durch mehrere spezifische Eigenschaften auszeichnet, welche in großem Gegensatz zur Berufstätigkeit stehen.

Im nächsten Teil der vorliegenden Masterarbeit wurde speziell auf den Stress beim Dolmetschen eingegangen. Es wurde ein Überblick über den derzeitigen Forschungsstand gegeben, welcher den Fokus überwiegend auf den Bereich des Simultandolmetschens legte. Präsentiert wurden die Studien von Cooper et al. (1982) und die Workload Study des AIIC, dem internationalen Verband für Konferenzdolmetscher (2002). Außerdem wurde auf verschiedene Beiträge zur Forschung hingewiesen, die sich mit dem Thema der Stressforschung im dialogischen Dolmetschsetting auseinandersetzen. Dieses erscheint bis heute unterrepräsentiert in der Translationsliteratur, weshalb hier nicht viel literarisches Material aufgearbeitet werden konnte. Präsentiert wurden zwei Diplomarbeiten, die eine wertvolle Grundlage für weitere Forschungsansätze im Bereich Stress beim Kommundolmetschen darstellen. Als besonders interessanter Stressfaktor wurde in Bezugnahme auf Justine Ndonga-Kellers Artikel im Handbook of Interpreting von Routledge auch das Phänomen der Sekundärtraumatisierung präsentiert. Darauf folgend wurde die britische Studie der National Union of Professional Interpreters and Translators (NUPIT 2004) dargelegt, hinsichtlich der für die vorliegende Arbeit relevanten Themenaspekte untersucht und die Ergebnisse veranschaulicht.

Anschließend an diesen kurzen Überblick wurde das für diese Masterarbeit zentrale Modell von Dean und Pollard, das Demand Control Schema (2013), präsentiert. Nach der Erklärung des Hintergrundes, der Geschichte und des Ziels dieses Schemas wurden dessen unterschiedlichen Komponenten beschrieben, der Bezug des Modells zum Job Demand-Control Modell von Karasek (1979) dargestellt und die Bedeutung für die Ausbildung und die Tätigkeit von DialogdolmetscherInnen hervorgehoben. Abschließend wurden die Supervision und das Mentoring als Form der Stressbewältigung beim Dolmetschen diskutiert.

Bereits der theoretische Teil der vorliegenden Arbeit konnte aufzeigen, dass Stress nicht nur erhebliche Auswirkungen auf das Privatleben und die Gesundheit eines Menschen hat, sondern auch die Leistung im Beruf und an der Universität erheblich beeinträchtigen kann.

Der zweite Abschnitt dieser Masterarbeit widmete sich der empirischen Studie. Im ersten Schritt wurden sowohl Zielsetzung als auch Forschungsfragen präsentiert. Die für diese Untersuchung gewählte Methode des leitfadengestützten Interviews wurde erklärt und analysiert. Eingegangen wurde schließlich auch auf die Durchführung der Studie, indem unter anderem das Analysemodell der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring beschrieben wurde und die Interviewpartner vorgestellt wurden. An der durchgeführten Untersuchung nahmen vier StudentInnen sowie vier Lehrende des Masterstudiums Translation am ZTW der Universität Wien teil. Bei der Auswahl der befragten Personen wurde auf unterschiedliche Dolmetschniveaus (Berufstätige vs. Auszubildende) und verschiedene Sprachkombinationen geachtet. Auf diese Weise sollte ein möglichst hoher Grad an Diversität erreicht werden. Mithilfe eines leitfadengestützten Interviews konnten diverse Stressfaktoren des Dialogdolmetschens an der Universität identifiziert werden und der Frage nachgegangen werden, inwieweit Strategien zur Bewältigung stressvoller Dolmetschsituationen Teil der universitären Ausbildung sind. Ziel dieser Untersuchung war es auch, einen Ausgangspunkt für weitere Forschungsarbeiten bieten zu können, ob Bewältigungsstrategien für Stress beim Dolmetschen ein sinnvoller oder sogar notwendiger Teil der Dolmetschausbildung sein sollten.

Im Zuge der Analyse wurden die erhobenen Daten anhand sechs Kategorien und zwei Unterkategorien typisiert und ausgewertet, wobei sich drei von ihnen auf Stressfaktoren, eine auf Stressreaktionen und zwei auf Bewältigungsstrategien bezogen.

In Bezug auf Stressfaktoren konnte festgestellt werden, dass Studierende und Lehrende des ZTW oft die gleichen Stressfaktoren identifizieren konnten, diese jedoch als unterschiedlich belastend einstufen. Während unter den lehrenden Befragten teilweise große Übereinstimmungen zu sehen waren, wie sie die Stressfaktoren ihrer Studierenden einschätzten, konnte man bei Betrachtung der Aussagen der StudentInnen nur wenig Einstimmigkeit notieren. Diesbezüglich kann davon ausgegangen werden, dass die Wahrnehmung von Stressfaktoren zu individuell ist, um generalisierende Aussagen darüber treffen zu können. Hier scheinen Faktoren, die bereits in der Literatur ausführlich behandelt wurden, wie z.B. persönliche Stressverstärker und individuelle Persönlichkeitsmerkmale, einen erheblichen Einfluss auf das Stressempfinden einer Person zu haben.

Im Falle der Stressreaktionen konnten zahlreiche Parallelen zwischen der im ersten Teil behandelten Literatur von Gerd Kaluza und den Aussagen der InterviewpartnerInnen gezeigt werden. Fast alle Befragten nannten auf die Frage nach eigenen oder an anderen Personen erlebten Stressreaktionen Formen des offenen und verdeckten Verhaltens (Kaluza 2007). Der Aspekt der Stressreaktionen scheint in hohem Maße und auf zutreffende Weise Teil des bisherigen Standes der Stressforschung gewesen zu sein. Des Weiteren konnten, im Gegensatz zu den Kategorien der Stressfaktoren, Übereinstimmungen in den Aussagen von Lehrenden und Studierenden festgestellt werden. Hier erscheint es logisch, dass diese eher im Bereich des offenen Verhaltens beobachten werden konnten, da das verdeckte Verhalten eines Menschen für Außenstehende nur schwer erkennbar ist. Auffallend war die erwähnte Übereinstimmung in Bezug auf die Faktoren „gereiztes Verhalten gegenüber Anderen“ und „motorische Unruhe“ (Kaluza 2007). Diese wurden von Studierenden und Lehrenden in gleichem Maße als Stressreaktion erwähnt.

Bezüglich der Bewältigungsstrategien für Stress beim Dialogdolmetschen am ZTW können unterschiedliche Schlüsse gezogen werden. Entgegen der vorangegangenen Hypothese, dass jeder Studierende und jeder Lehrende gewisse Strategien, seien sie erfolgreich oder nicht erfolgreich für eine gelungene Dolmetschleistung, an sich selbst bzw. den StudentInnen erkennen könne, gaben zwei Lehrende überraschenderweise an, keinerlei Strategien zu sehen.

Im Zuge der Unterkategorien „erfolgreiche Stressbewältigung“ und „nicht erfolgreiche Stressbewältigung“ konnten wieder Rückschlüsse auf die im ersten Teil der Arbeit aufbereitete Literatur gezogen werden. Fast jede der genannten Strategien zur Stressbewältigung konnte einer der von Dean und Pollard behandelten *controls* (2013) zugeordnet werden. Die von ihnen als überaus empfehlenswert befundene Bewältigungsstrategie der Supervision wurde von einer Probandin als Form der erfolgreichen Stressbewältigung genannt, jedoch von keiner/m der befragten StudentInnen. Mehrere der InterviewpartnerInnen erwähnten die Notizentechnik als wertvolle Form der *pre-assignment controls* und *assignment controls*. Laut einer Studentin sei diese jedoch noch nicht ausreichend Teil der Dolmetscherausbildung am ZTW. Sie stellte auch infrage, ob die Art und Weise, wie diese gelehrt wird, zu überdenken sei. Auch in der translationswissenschaftlichen Literatur, die für diese Arbeit herangezogen wurde, erschien die Notizentechnik als Form der Bewältigung von Stress nicht. Es stellt sich deshalb die Frage, ob im Zuge intensiverer Recherche zum Thema Notizen beim Dialogdolmetschen mehr Erkenntnisse aus der Dolmetschforschung gefunden werden könnten. Dies könnte die Grundlage für weitere Forschung bieten.

Große Diskrepanzen konnten in der letzten Kategorie aufgezeigt werden, den Bewältigungsstrategien als Teil der Ausbildung an der Universität Wien. Die befragten Lehrenden stimmten überein, diese als wichtigen Bereich in der Dolmetschausbildung zu betrachten und sie deshalb im Unterricht zu behandeln. Im Gegensatz dazu, gaben alle vier befragten StudentInnen an, im Studium noch nicht von Strategien zur Bewältigung von Stress gehört zu haben. Interessant wäre die weitere Erforschung des Grundes, wieso in diesem Bereich eine so unter-

schiedliche Auffassung der Tatsachen herrscht. Eine Hypothese, die in dieser Masterarbeit genannt werden soll ist die, dass Bewältigungsstrategien für den Umgang mit stressvollen Dolmetschsituationen zwar in diversen Kursen angeschnitten werden, jedoch nicht unter eben diesem Begriff präsentiert werden. Somit kann es passieren, dass den Studierenden nicht bewusst ist, dass die Tipps ihrer Lehrenden als Strategien zur Stressbewältigung angewendet werden können.

Unabhängig davon, ob Bewältigungsstrategien dezidiert in Kursen am ZTW erwähnt und behandelt werden, stimmten die StudentInnen überein, sich durch ihr Masterstudium der Translation besser auf stressvolle Situationen im Zuge von Dolmetscheinsätzen vorbereitet zu fühlen, als ohne entsprechende Ausbildung im Dolmetschbereich. Grund dafür seien die passenden Rahmenbedingungen um Erfahrungen sammeln zu können und der wertvolle Austausch mit anderen StudentInnen und Lehrenden.

Zusammenfassend kann hier festgestellt werden, dass trotz dessen ein großes Verbesserungspotenzial im Bereich der Lehre besteht. In erster Linie wäre es angebracht, die Kommunikation zwischen Lehrenden und StudentInnen zu optimieren. Aufgrund der Ergebnisse der durchgeführten Studie ist anzunehmen, dass eine deutlichere und explizitere Einbindung von Stressbewältigungsmechanismen seitens der Lehrenden in ihren Unterricht es den Studierenden erleichtern würde, mit Stresssituationen im Zuge einer Dolmetschung adäquat umgehen zu können. Die Stressbewältigung scheint sowohl für Lehrende als auch für Studierende ein wichtiger Faktor in einer erfolgreichen Dolmetschausbildung zu sein, es scheitert jedoch an der Vermittlung dieser. Zu hoffen ist, dass Studien aus Diplomarbeiten wie dieser dazu beitragen können, ein größeres Bewusstsein für die unterschiedliche Wahrnehmung von Lehrenden und Studierenden am ZTW zu schaffen und dadurch den Anreiz zu geben, eine intensivere Kommunikation zwischen ihnen zu fördern. Um auch außerhalb der Universität Wien einen stärkeren Fokus auf die Stressbewältigung als Teil der Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen zu erreichen, wäre es sinnvoll, weiterführende Untersuchungen durchzuführen. Eventuell könnte eine größere Menge an ProbandInnen befragt werden, welche an unterschiedlichen Hochschulen und Institutionen eine Dolmetschausbildung absolvieren. Zu empfehlen wären auch intensivere Studien, die sich noch eingehender mit Stressbewältigungsstrategien befassen, beispielsweise nicht nur in Form eines leitfadengestützten Interviews, sondern auch durch das praktische Aus-testen dieser.

11. Bibliographie

AIIC. 2002. Workload Study. Geneva: AIIC. In: <https://aiic.net/page/657/interpreter-workload-study-full-report/lang/1>, Stand: 31.7.2019.

Bábelová, Hana. 2008. *Stressfaktoren beim Gerichtsdolmetschen*. Universität Wien: Masterarbeit.

Biroli, Francesca. 2019. *Vorbereitung auf einen Dialogdolmetscheinsatz in der Ausbildung – Am Beispiel der Übung Dialogdolmetschen I IT-DE am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien*. Universität Wien: Masterarbeit.

Campos, Josef J. 2002. In Memoriam Richard S. Lazarus. In: https://senate.universityofcalifornia.edu/_files/inmemoriam/html/richardlazarus.html, Stand: 09.06.2019.

Cooper, Cary L., Davies, Rachel & Tung, Rosalie L. 1982. Interpreting Stress: Sources of Job Stress among conference Interpreters. *Multilingua* 1:2, 97-107.

Dean, Robyn K. 2014. Condemned to repetition? An analysis of problem-setting and problem-solving in sign language interpreting ethics. *Translation & Interpreting* 6:1, 60-75.

Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. Jr. 2011. Context-based Ethical Reasoning in Interpreting. A Demand Control Schema Perspective. *The Interpreter and Translator Trainer* 5:1, 155-82.

Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. Jr. 2013. *The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession*. North Charlston: CreateSpace Independent Publishing Platform.

Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. Jr. 2019. Authors. In: <http://demandcontrol-schema.com/authors/>, Stand: 02.09.2019.

Gaidas, Dana. 2013. *Mentales Training für Dolmetscher. Grundlagen – Anwendung – Nutzen*. Institut für Angewandte Linguistik und Translatologie der Universität Leipzig: Masterarbeit.

Gebele, Niklas. 2009. *Arbeit und Gesundheit. Zur objektiven Erfassung von Tätigkeitsmerkmalen nach dem Job Demand-Control Modell*. Philipps-Universität Marburg: Dissertation.

Helfferrich, Cornelia. 2011⁴. *Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden.

Jantscher-Karlhuber, Alexandra. 2009. Ein Aufruf an alle Jungmitglieder und Berufsanfängerinnen. *Universitas* 9:4, 4-5.

Jourdenais, Renée & Mikkelson, Holly. 2015. *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge.

Kaluza, Gert. 2007. *Gelassen und sicher im Stress*. Heidelberg: Springer.

Karasek, Robert A. 1979. *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Karasek, Robert. A. & Theorell, Töres. 1990. *Healthy Work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kuckartz, Udo & Dresing, Thorsten & Rädiker, Stefan & Stefer, Claus. 2008². *Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Lazarus, Richard S. 1966. *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill. Sage Publications.

Lazarus, Richard S. 1986. The Psychology of Stress and Coping. *Issues in Mental Health Nursing* 7:1-4, 399-418.

Lazarus, Richard S. & Launier, Robert. 1981. Streßbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, Jürgen R. (Hg.) *Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen*. Bern: Hans Huber, 213-259.

Lenert, Michael. 2010. Stress in der Arbeitswelt. Entstehung, Ursachen, Abhilfen. In: https://mathematik.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/f_mathematik/SVP/Stress_in_der_Arbeitswelt.pdf, Stand: 30.07.2019.

Mayring Philipp. 2015¹². *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.

National Register of Public Service Interpreters. 2019. National Union of Professional Interpreters and Translators. In: <http://www.nrpsi.org.uk/news-posts/National-Union-of-Professional-Interpreters-and-Translators.html>, Stand: 04.09.2019.

Nitsch, Jürgen R. 1981. Zur Gegenstandsbestimmung der Stressforschung. In: Nitsch, Jürgen R. (Hg.) *Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen*. Bern: Verlag Hans Huber, 29-51.

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

Pöchhacker, Franz. 2016². *Introducing Interpreting studies*. London/New York: Routledge.

Pöllabauer, Julia. 2012. *Emotionaler Stress beim Kommunal Dolmetschen. Sobald ich rausgehe, ist finito?* Karl-Franzens-Universität Graz: Diplomarbeit.

Pöllabauer, Sonja. 2000. Nema problema, alles paletti...? Community Interpreting aus der Sicht von NGOs. In: *TEXTconTEXT* 14:4, 181-210.

Pöllabauer, Sonja. 2002². Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren. In: Kurz, Ingrid & Moisl, Angela (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher: Perspektiven nach dem Studium*. Wien: WUV-Universitätsverlag, 196-204.

Prunč, Erich. 2011. Differenzierungs- und Leistungsparameter im Konferenz- und Kommunal Dolmetschen. In: Kainz, Claudia, Prunč, Erich & Schögler, Rafael (Hg.) *Modelling the Field of Community Interpreting: questions of methodology in research and training*. Wien/ Berlin: LIT Verlag, 21–44.

Sauerwein, Fadia. 2007. Laiendolmetscher – das Zünglein an der Waage?. In: *MDÜ* 20:5, 10-15.

Selye, Hans. 1953. *Einführung in die Lehre vom Anpassungssyndrom*. Stuttgart: Georg Thieme Verlag.

Selye, Hans. 1974. *Stress. Bewältigung und Lebensgewinn*. München: R. Piper & Co. Verlag.

Setton, Robin & Dawrant, Andrew. 2016. *Conference interpreting. A complete course*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Todter, Lilian. 2011. *Stress beim Kommunal Dolmetschen*. Karl-Franzens-Universität Graz: Diplomarbeit.

University of Rochester Medical Center. 2019. Welcome to the Deaf Wellness Center. In: <https://www.urmc.rochester.edu/deaf-wellness-center.aspx>, Stand: 23.08.2019.

Viljanmaa, Anu. 2012. Vom-Blatt-Übersetzen aus studentischer Perspektive – Erfahrungen eines VBÜ/VBD-Kurses. *VAAKI Publications* 32:1, 346-357.

Vollrath, Magarete. 1988. *Studentinnen: Streß und Streßbewältigung im Studium*. Frankfurt & New York: Campus Verlag.

12. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Conceptual spectrum of interpreting (Pöchhacker 2016²:17)

Abbildung 2: Stress ist das Ergebnis von persönlichen Bewertungen (Kaluza 2007:70)

Abbildung 3: Das Job Strain Model (Karasek 1979:288)

Abbildung 4: Ethical and effective decisions and actions (Dean & Pollard 2013:74)

Abbildung 5: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell nach Mayring (2015¹²: 62)

Tabelle 1: Auszug aus der Transkription des Interviews mit Probandin 1

Tabelle 2: Auszug aus der zusammenfassenden Kategorienbildung

Anhang 1 – Leitfaden für das Interview mit Studierenden

Vielen Dank dafür, dass du dich dazu bereit erklärt hast, dich von mir interviewen zu lassen. Meine Masterarbeit wird der Frage nachgehen, welchen Stressfaktoren DolmetschstudentInnen im Bereich des Dialogdolmetschens an der Universität ausgesetzt sind und ob das Erlernen von Bewältigungsstrategien Teil des Studiums am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien ist. Ich möchte dir nun ein paar Fragen zu deinen Erfahrungen mit Stress im Studium stellen.

Einleitende Fragen

Hast du einen Bachelor of Arts im Studienfach Transkulturelle Kommunikation am Zentrum für Translationswissenschaft gemacht?

Im wievielten Semester studierst du nun mit dem Schwerpunkt Dialogdolmetschen im Masterstudium?

Leitfadenfragen

Hast du in deiner Rolle als DialogdolmetscherIn in einem Kurs an der Universität schon einmal Stress empfunden? Wenn ja, kannst du die Situation kurz beschreiben, in der du Stress empfunden hast?

Ich habe hier fünf Stressoren aufgelistet, denen Dolmetschende an der Universität meiner Meinung nach ausgesetzt sind. Wie ist deine persönliche Einschätzung in Bezug auf diese Stressoren – kannst du sie in eine Reihenfolge bringen, von am meisten zu am wenigsten stressvoll?

- 1 Setting/Ort (an der Universität, evtl. vor der Klasse)
- 2 Zeitdruck
- 3 Rednerbezogen (Verständnisprobleme sprachlich)
- 4 Textbezogen (Verständnisprobleme inhaltlich)
- 5 Zuhörer (in diesem Fall Lehrende und andere Studierende)

Wie hat sich der Stress in deinen Augen geäußert? (Stottern, Black-Out, Schwitzen etc.)

Wie bist du mit der Situation umgegangen? Hast du eine Strategie, die du aktiv anwendest, um mit Stress umzugehen?

Weißt Du, wie Du in stressvollen Dolmetschsituationen handeln musst?

Wenn ja: Hast Du diese Kompetenz im Studium erlernt oder persönlich entwickelt?

Hast du im Laufe deines Studiums bereits von Bewältigungsstrategien für Stress beim Dolmetschen gehört? Wenn ja: In welchem Kurs?

Fühlst du dich durch die Ausbildung am Zentrum für Translationswissenschaft gut für stressvolle Dolmetschsituationen vorbereitet? Wieso (nicht)?

Kennst Du das Job-Demand-Control-Scheme von Robert Karasek?

Wenn ja: woher?

Kennst Du das Demand-Control-Schema von Dean und Pollard?
Wenn ja: woher?

Anhang 2 – Leitfaden für das Interview mit Lehrenden

Vielen Dank dafür, dass Sie sich dazu bereit erklärt haben, sich von mir interviewen zu lassen. Meine Masterarbeit wird der Frage nachgehen, welchen Stressfaktoren DolmetschstudentInnen im Bereich des Dialogdolmetschens an der Universität ausgesetzt sind und ob das Erlernen von Bewältigungsstrategien Teil des Studiums am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien ist. Ich möchte Ihnen nun ein paar Fragen zu Ihren Erfahrungen mit Studierenden und Beobachtungen dieser im Unterricht stellen.

Leitfadenfragen

Beobachten Sie in Ihren Übungen, dass StudentInnen in der Rolle als DolmetscherInnen Stress ausgesetzt sind?

Können Sie konkrete Themen/Situationen/Faktoren nennen, die die StudentInnen Ihrer Meinung nach am meisten in einen Zustand des Stresses versetzen?

Ich habe hier fünf Stressoren aufgelistet, denen Dolmetschende an der Universität meiner Meinung nach ausgesetzt sind. Welche dieser Stressoren belasten Ihrer Meinung nach Studierende in Dolmetschsituationen am meisten und wieso?

- 1 Setting/Ort (an der Universität, evtl. vor der Klasse)
- 2 Zeitdruck
- 3 Rednerbezogen (Verständnisprobleme sprachlich)
- 4 Textbezogen (Verständnisprobleme inhaltlich)
- 5 Zuhörer (in diesem Fall Lehrende und andere Studierende)

Wie würden Sie den Umgang der Studierenden mit stressvollen Situationen beschreiben?

Können Sie gewisse Strategien erkennen, die Studierende anwenden, um mit stressvollen Situationen umzugehen? Wenn ja: welche?

Erscheinen Ihnen diese Strategien sinnvoll/hilfreich?

Wird das Thema Stress und Stressbewältigung von Ihnen im Unterricht konkret thematisiert?

Wieso (nicht)?

Anhang 3 – ProbandInnen

	Lehrender des Zentrum für Translationswissen- schaft	StudentIn des Mas- terstudiums Transla- tion	Geschlecht
Proband 1	X		W
Proband 2	X		W
Proband 3	X		W
Proband 4	X		W
Proband 5		X	M
Proband 6		X	W
Proband 7		X	W
Proband 8		X	W

Abstract (dt.)

Die vorliegende Masterarbeit setzt sich mit dem Thema Stress und Bewältigungsstrategien beim Dialogdolmetschen auseinander. Untersucht wird, welche Stressfaktoren aus der Sicht von Studierenden am Zentrum für Translationswissenschaft in Dialogdolmetschsituationen auftreten und inwieweit Strategien zur Bewältigung dieser in die universitäre Ausbildung integriert werden.

Zu Beginn erfolgt eine kurze Abgrenzung des Dialogdolmetschens vom Konferenzdolmetschen. Im zweiten Kapitel wird der Begriff Stress näher definiert und erläutert. Hierfür dienen vorrangig Quellen aus dem Bereich der Psychologie. Umrissen wird die Stressforschung nach Hans Selye (1988), welcher die biologische Komponente von Stress in Form von physiologischen Prozessen thematisiert hat. Außerdem wird die Theorie von Richard Lazarus (1981) behandelt, welche eine Wechselwirkung zwischen Mensch und Stressor beschreibt. Abschließend wird der Stress am Arbeitsplatz behandelt, wofür näher auf das Job Demand-Control-Modell von Robert Karasek (1979) eingegangen wird.

Anschließend wird der derzeitige Forschungsstand im Bezug auf Stress beim Dolmetschen analysiert. Hier wird kurz auf die bisherige Forschung im Bereich Konferenzdolmetschen eingegangen und (unter anderem) die Workload Study des AIIC (2002) beschrieben. Der Fokus dieses Kapitels soll allerdings auf dem Bereich des Dialogdolmetschens liegen, in dem das Thema Stress noch unterrepräsentiert erscheint. Besonders wird auf das Demand Control Schema von Dean & Pollard (2011) eingegangen und dessen Bedeutung für den Bereich Dialogdolmetschen erläutert.

Abschließend erfolgt eine empirische Studie, die untersucht, welche Stressfaktoren StudentInnen im Zuge ihrer Ausbildung am Zentrum für Translationswissenschaften kennenlernen und ob bzw. inwieweit sie Bewältigungsstrategien für diese erlernen. Die Analyse erfolgt vor dem Hintergrund des Job Demand-Control-Modells (1979). Die ausgewählte Methodik und Analysetechnik basiert auf leitfadengestützten Interviews mit Studierenden und Lehrenden des Studienganges Translation im Fachbereich Dialogdolmetschen vor sowie einer qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) zur Auswertung der erlangten Ergebnisse.

Abstract (engl.)

This Masters thesis deals with the topic of stress and coping strategies in dialogue interpreting. It examines stress factors in dialogue interpreting situations from the point of view of students at the Institute for Translation Studies in Vienna and to what extent coping strategies are integrated into university interpreter training.

In the beginning, a brief distinction is made between dialogue interpreting and conference interpreting. In the second chapter, the term stress is defined and explained in more detail. For this section mainly sources from the field of psychology were used. Stress research according to Hans Selye (1988) is outlined, who has thematized the biological component of stress in the form of physiological processes. In addition, the theory of Richard Lazarus (1981) is presented, which describes an interaction between a person and a stressor. Finally, stress at the workplace is dealt with, therefore the Job Demand Control model by Robert Karasek (1979) is discussed in more detail.

Subsequently, the current state of research on stress in interpreting is analyzed. Here, the previous research in the field of conference interpreting is briefly discussed and (among other things) the workload study of the AIIC (2002) is described. However, the focus of this chapter is on the field of dialogue interpreting, in which the topic of stress still appears underrepresented. In particular, the Demand Control Schema by Dean & Pollard (2011) is discussed and its significance for dialogue interpreting is explained.

Finally, there will be an empirical study that investigates which stress factors students are confronted with in the course of their training at the Centre for Translation Studies and whether and to what extent they learn coping strategies. The analysis takes place based on the Job Demand Control Model (1979). The selected methodology and analysis technique is a guideline-supported interview with students and teachers of the Master degree Translation in the field of dialogue interpreting as well as a qualitative content analysis according to Mayring (2015) to evaluate the results obtained.

Curriculum Vitae

Persönliche Informationen

Martina Johanna Kromer, BA

Geburtsdaten: 16.03.1994 in Wien

Staatsangehörigkeit: Österreich

Schulbildung

2004-2012:

Wasagymnasium

Schwerpunkt: Kommunikation, Präsentation und Rhetorik

Fachbereichsarbeit in Psychologie über Autismus

Studium

2012-2014:

Juridicum

Rechtswissenschaften

2014-2017:

Universität Wien

Transkulturelle Kommunikation – Englisch/Italienisch

Abschluss: Bachelor of Arts

Seit 2017:

Universität Wien

Master Translation

Schwerpunkt: Dialogdolmetschen

Berufserfahrung

2010/2011/2013

Sommerpraktika bei Verbund Wien (Post- und Rechtsabteilung)

2014

Empfangsdame bei Liechtensteinische Landesbank Wien

2015 – 2016

Mitarbeiterin im Pressecenter der Reed Messe Wien

2016 – 2017

Karenzvertretung bei Translex - Juristische Fachübersetzungen

Seit September 2017

Redaktionsleitung bei CorpLife – Die Mitarbeiterwelt (derzeit in Karenz)

Sprachen

Deutsch – Muttersprache

Englisch (C1)

Italienisch (B2)

Französisch (B2)

Portugiesisch (A1)

Auslandserfahrung

03.2011: Sprach- und Bildungsreise San Francisco (Palo Alto High School)

09.2015: Sprachkurs an der Sprachschule Leonardo Da Vinci in Rom

2016/17: Erasmussemester in Rom (UNINT - Università degli studi internazionali di Roma)

Tutorin an der UNINT Roma für den Kurs *Lingua e traduzione tedesco*