



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

Die Berufszufriedenheit von DolmetscherInnen in Österreich

Verfasserin

Maria Brandstötter, Bakk.phil.

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, im September 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 065 345 342

Studienrichtung lt. Studienblatt: Masterstudium Dolmetschen Französisch Englisch

Betreuer: Ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker

VORWORT

Als ich mich vor geraumer Zeit für mein Studium entschloss, stand das Interesse an Sprachen und an verschiedenen Kulturen im Vordergrund. Damals schien nichts ferner als das Ende dieser Studienzeit. Nun, da sich dieses Ende viel schneller nähert, als ich das je erwartet hätte, stehe ich vor einer weiteren, wichtigen Entscheidung, nämlich welchen beruflichen Weg ich einschlagen soll.

Zwar bereitet das Masterstudium Dolmetschen auf einen sehr spezifischen und an bestimmte Fertigkeiten geknüpften Beruf vor, doch wenden sich viele AbsolventInnen aus den verschiedensten Gründen einer anderweitigen Tätigkeit zu, bei der sie sicherlich vieles von dem, was sie im Studium gelernt haben, anwenden können, bei der sie aber vermutlich selten oder gar nicht als DolmetscherIn zum Einsatz kommen.

Diese und andere Tatsachen, wie etwa die vorwiegend freiberufliche Ausübung des Berufes, drangen erst in den letzten Semestern des Studiums in mein Bewusstsein. So lag es nahe, mich im Rahmen meiner Masterarbeit mit den Vor- und Nachteilen des Dolmetschberufes auseinanderzusetzen. Das Konzept der Berufszufriedenheit eignete sich sehr gut zu diesem Zweck. In diesem Sinne dient die vorliegende Masterarbeit auch als meine persönliche Orientierungshilfe.

Da gerade im translatorischen Bereich ein bewusster Umgang mit Sprache gepflegt werden sollte, wird in dieser Arbeit eine Frauen einbindende Sprache verwendet. Das Binnen-I soll verdeutlichen, dass ein Wort Männer und Frauen gleichermaßen bezeichnet.

An dieser Stelle möchte ich mich bei jenen Personen bedanken, die maßgebend zum Gelingen dieser Abschlussarbeit beigetragen haben: Sehr dankbar bin ich meinem Betreuer Dr. Franz Pöchl, der mich nicht nur mit wertvollen Anregungen und Ratschlägen bei der Durchführung dieses Forschungsprojektes begleitet hat, sondern der mich auch immer wieder mit motivierenden und aufmunternden Worten dafür begeistern konnte.

Dank gilt auch dem Vorstand der UNIVERSITAS Austria, der diese Untersuchung befürwortet und unterstützt hat und allen DolmetscherInnen, die so zahlreich an der Umfrage teilgenommen haben.

Nicht zuletzt möchte ich meinen Eltern danken, die mir das Studium ermöglicht und mich all die Jahre unterstützt haben. Meinen Freunden und meinem Freund Johannes danke ich für den Zuspruch bei der Entstehung dieser Arbeit.

INHALT

VORWORT	3
1 EINLEITUNG	7
2 DOLMETSCHEN ALS BERUF	9
2.1 Dolmetschen in der Geschichte	9
2.2 Professionalisierung	10
2.2.1 Ausbildung	10
2.2.2 Berufsverbände.....	12
2.3 Berufssoziologie	12
2.3.1 Status, Prestige und Berufszufriedenheit.....	12
2.3.2 Feminisierung	15
3 ARBEITS- UND BERUFZUFRIEDENHEIT IN ARBEITS- UND ORGANISATIONSPSYCHOLOGIE	16
3.1 Die Begriffe Arbeits- und Berufszufriedenheit	16
3.2 Zur Geschichte der Arbeitszufriedenheitsforschung	17
3.3 Theorien und Modelle der Arbeitszufriedenheitsforschung	17
3.3.1 Die Motivationstheorie von Maslow	18
3.3.2 Die Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg.....	19
3.3.3 Das Zürcher Modell der Arbeitszufriedenheit von Bruggemann	21
3.4 Messung der Arbeitszufriedenheit	23
3.4.1 Der Bedürfnisbefriedigungsfragebogen von Porter (1962).....	24
3.4.2 Job Description Index (JDI) von Smith, Kendal & Hulin (1969)	25
3.4.3 Arbeitszufriedenheitskurzfragebogen (AZK) von Bruggemann (1976)	25
3.4.4 Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB) von Neuberger & Allerbeck (1978)	26
3.4.5 Weitere Instrumente zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit	26
3.5 Kritik am Konstrukt der Arbeitszufriedenheit	27
3.6 Empirische Befunde der Arbeits- und Organisationspsychologie	28
3.6.1 Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung.....	28
3.6.2 Arbeitszufriedenheit und Persönlichkeit	28
3.6.3 Arbeitszufriedenheit und Geschlecht	29
3.6.4 Arbeitszufriedenheit und Alter	29
3.6.5 Arbeits- und Lebenszufriedenheit	30
3.6.6 Arbeitszufriedenheit und Selbstständigkeit.....	31
4 BERUFZUFRIEDENHEIT VON DOLMETSCHERINNEN	32
4.1 Pionierarbeiten	32
4.1.1 Cooper et al. (1982).....	32

4.1.2	Kurz (1983, 1991).....	32
4.2	Befragungen von AIIC-DolmetscherInnen.....	34
4.2.1	Feldweg (1996).....	34
4.2.2	AIIC Workload Study (2002).....	36
4.3	Neuere Untersuchungen	38
4.3.1	Swartz (1999).....	38
4.3.2	Choi (2007).....	40
4.3.3	Tryuk (2007).....	41
4.3.4	AMS-Studie (2008).....	41
5	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG.....	43
5.1	Untersuchungsziel	43
5.2	Hypothesen	43
5.3	Methode	45
5.3.1	Fragebogenkonzeption.....	45
5.3.2	Auswahl der Zielgruppe.....	45
5.3.3	Vorbereitung und Durchführung der Befragung	47
5.4	Ergebnisse.....	48
5.4.1	Demographische Angaben.....	48
5.4.2	Beruflicher Hintergrund.....	50
5.4.3	Einsatzbereiche	51
5.4.4	Einsatzhäufigkeiten.....	54
5.4.5	Aussagen zur Arbeit.....	55
5.4.6	Zufriedenheit mit dem Beruf	64
5.4.7	Berufswechsel und Erwartungen	76
5.4.8	Dolmetschmodi.....	78
5.4.9	Formen der Arbeitszufriedenheit.....	81
5.4.10	Überprüfung der Untersuchungshypothesen	83
6	ZUSAMMENFASSUNG UND DISKUSSION.....	89
7	AUSBLICK.....	95
	BIBLIOGRAPHIE.....	96
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	100
	TABELLENVERZEICHNIS.....	101
	FRAGEBOGEN	102
	ABSTRACT (DEUTSCH).....	111
	ABSTRACT (ENGLISCH).....	112
	CURRICULUM VITAE.....	113

1 EINLEITUNG

*Zufriedenheit ist der Stein der Weisen.
Zufriedenheit wandelt in Gold,
was immer sie berührt.*
Benjamin Franklin

In diesem Zitat von Benjamin Franklin klingt zweierlei an: Zufriedenheit ist sowohl ein erstrebenswertes Ziel als auch etwas, das unserem Leben einen bestimmten Wert verleiht. Man könnte diesen Ausspruch auch dahingehend interpretieren und sagen, wer zufrieden ist, besitzt das höchste Gut.

Arbeit bestimmt einen wesentlichen Teil unseres Lebens und die damit verbundene Zufriedenheit nimmt auf andere Lebensbereiche Einfluss, für viele ist sie sogar ein sinnstiftendes Element. In unserer Gesellschaft hat jeder Mensch mehr oder weniger die Möglichkeit, seine Arbeit und seinen Beruf selbst zu wählen. Doch jede Art der Erwerbstätigkeit hat ihre Eigenheiten, was das Arbeitsumfeld, die Arbeitsbedingungen oder etwa die erforderlichen Qualifikationen anbelangt.

Der Dolmetscherberuf ist an sehr spezifische Qualifikationen geknüpft und wird heute mehrheitlich in Form einer freiberuflichen Tätigkeit ausgeübt. Das bringt Vorteile, aber auch besondere Probleme mit sich. In der vorliegenden Arbeit soll untersucht werden, wie praktizierende DolmetscherInnen persönlich zu dieser Berufsrealität stehen. Dazu wurde das Konstrukt der Berufszufriedenheit (BZ) gewählt, um einerseits herauszufinden, wie zufrieden praktizierende DolmetscherInnen eigentlich mit ihrem Beruf sind, und um andererseits weitere berufssoziologische Aspekte des Berufsstandes zu beleuchten.

Bevor auf die konkreten Ergebnisse der Untersuchung zur BZ von DolmetscherInnen eingegangen wird, bietet zunächst ein einleitendes Kapitel einen Überblick über die Anfänge des Berufes und die Entwicklungen, die zu seiner Professionalisierung beigetragen haben. Berufssoziologische Entwicklungen wie die Feminisierung des Berufes oder der Wandel des Prestiges werden hier ebenfalls angesprochen. Anschließend wird in Abschnitt 3 der Forschungsstand der Arbeits- und Organisationspsychologie kurz skizziert. Dieser Teil stellt eine Basis für den empirischen Teil dar, denn neben den geschichtlichen Entwicklungen und den wichtigsten theoretischen Ansätzen, die hier vorgestellt werden, waren v.a. die bestehenden Messinstrumente der Arbeitszufriedenheits-Forschung für die eigene Untersuchung von großer Bedeutung. Natürlich flossen auch die bisherigen Erkenntnisse der

Dolmetschwissenschaft zum Thema, die in Kapitel 4 präsentiert werden, in das eigene Forschungsprojekt ein; sie wurden auch immer wieder zum Vergleich mit den eigens erhobenen Daten herangezogen. Eine Fülle an Daten, Zahlen und Fakten bietet schließlich Kapitel 5, das den Ergebnissen der dieser Arbeit zugrunde liegenden Studie zur BZ von DolmetscherInnen gewidmet ist. Um ein ganzheitliches Bild zeichnen zu können, werden hier - neben den Einstellungen praktizierender DolmetscherInnen zu den verschiedenen Aspekten des Berufes - auch demographische Angaben, die Einsatzbereiche und -häufigkeiten sowie die Formen der BZ, denen sich die ProbandInnen in der Befragung zugeordnet haben, vorgestellt. Darüber hinaus wird im empirischen Teil versucht, Zusammenhänge zwischen der BZ und verschiedenen Variablen wie Geschlecht, Alter, Honorar etc. aufzudecken und zu interpretieren. Die qualitative Komponente der Untersuchung, die in Form von zwei offenen Fragen ebenso Teil der Befragung war, liefert in diesem Abschnitt sehr aufschlussreiche Aussagen zur Berufsrealität. Eine Zusammenfassung, die zugleich eine Diskussion der Ergebnisse bietet, und ein abschließender Ausblick auf weiterführende Forschung sollen diese Masterarbeit abrunden.

Diese berufssoziologische Herangehensweise dürfte ganz im Interesse des Berufsstandes liegen, schließlich werden nicht nur die unbefriedigenden Aspekte des Berufes identifiziert und diskutiert, sondern am Ende auch Wege aufgezeigt, um die BZ zu erhöhen. Darüber hinaus kann die vorliegende Masterarbeit Lehrenden und Studierenden als Leitfaden dienen. Vielleicht bietet sie auch jungen Menschen eine Hilfestellung bei ihrer Berufs- und Studienwahl. Nicht zuletzt wurde der Untersuchungsgegenstand im Hinblick auf die eigene berufliche Zukunft gewählt.

2 DOLMETSCHEN ALS BERUF

Dolmetschen bezeichnet – in Abgrenzung zum Übersetzen – im Allgemeinen die *mündliche* Übertragung eines Textes einer Ausgangssprache in eine Zielsprache. Diese Tätigkeit erfordert eine Reihe von Fertigkeiten und Fähigkeiten, die im Rahmen einer einschlägigen universitären Ausbildung erworben werden können. Mit diesen und zahlreichen anderen Aspekten des Dolmetschens beschäftigt sich die Dolmetschwissenschaft. Eine Bestandsaufnahme der relativ jungen Disziplin bietet Pöchhacker (2004). Die wichtigsten Beiträge des Faches finden sich im Sammelband von Pöchhacker & Shlesinger (2002). Mit der Professionalisierung des Konferenzdolmetschens befasst sich Feldweg (1996). Der Geschichte des Dolmetschens im 20. Jahrhundert widmete *Interpreting* (4:1, 1999) eine Sonderausgabe. Wie sich Dolmetschen und Übersetzen in diesem Zeitraum im deutschsprachigen Raum entwickelten, beschreibt Wilss (1999).

2.1 Dolmetschen in der Geschichte

Dolmetschen ist eine uralte Tätigkeit, die bis in die Antike zurückreicht. Allerdings brachte erst die erste Hälfte des 20. Jahrhunderts, als Französisch nach dem Ersten Weltkrieg als Lingua Franca immer mehr zurückgedrängt wurde und die Anzahl internationaler Konferenzen zunahm, einen richtigen Aufschwung. Die Pariser Friedenskonferenz (1919) gilt als erste Konferenz, für die ein offizielles Dolmetschteam zusammengestellt wurde (vgl. Herbert 1952: 2). Als Geburtsstunde des Simultandolmetschens werden oft die Nürnberger Prozesse (1945 - 1949) gegen die Hauptkriegsverbrecher des Nationalsozialismus genannt (vgl. Pöchhacker 2004: 160).

Mit steigender Anzahl an internationalen Konferenzen stieg in den zwanziger Jahren des vorigen Jahrhunderts auch der Bedarf an DolmetscherInnen. Ein allgemein anerkannter Zugang zum Beruf und eine formalisierte Ausbildung existierten noch nicht, darum erfolgte die Rekrutierung vorwiegend aus anderen Berufen. Die ersten KonferenzdolmetscherInnen waren demnach zwei- bzw. mehrsprachige HistorikerInnen, DiplomatInnen, JournalistInnen, JuristInnen oder zufällig Anwesende. Der sich allmählich etablierende Beruf, dessen Professionalisierung noch in den Kinderschuhen steckte, wurde somit von Personen ausgeübt, die man heute als AußenseiterInnen oder QuereinsteigerInnen bezeichnen würde (vgl. Feldweg 1996: 9f.).

2.2 Professionalisierung

Herbert, ein Konferenzdolmetscher der ersten Stunde, war auch einer der ersten, der Dolmetschen als *Beruf* eingehend beschrieb (1952). In seinem *Handbuch für den Dolmetscher* schilderte er in pädagogischer Manier die Arbeit von DolmetscherInnen bei multilateralen Konferenzen und festigte somit das Berufsbild (vgl. Pöchhacker 2004: 161). Die eigentliche Professionalisierung des Dolmetschens hing jedoch eng mit der Schaffung von Einrichtungen zur Ausbildung und der Gründung der Berufsverbände zusammen. Auch rechtliche Bestimmungen und institutionelle Anforderungen haben zur Etablierung des Berufes beigetragen.

2.2.1 Ausbildung

Die ersten Schulen zur Ausbildung von ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen in Europa entstanden vorwiegend im deutschsprachigen Raum. Bereits 1930 wurde in Mannheim als Teil der Handelsschule ein Lehrgang gegründet, der später in die Universität Heidelberg eingegliedert wurde. In den 1940er-Jahren folgten die Universitäten von Genf (1941), Wien (1943), Graz (1946), Innsbruck (1946), Germersheim (1947) und Saarbrücken (1948). Westlich davon entstanden bald ähnliche Institute, u. a. zwei in Paris (1957). In den frühen 1960er-Jahren gründeten diese und andere universitäre Einrichtungen eine gemeinsame Organisation, die CIUTI (Conférence Internationale Permanente d'Instituts Universitaires de Traducteurs et d'Interprètes), um eine kontinuierliche Zusammenarbeit zu gewährleisten (vgl. Snell-Hornby 1999: 31).

Die heute existierenden universitären Institutionen bieten in erster Linie Kurse für angehende ÜbersetzerInnen und *KonferenzdolmetscherInnen* an. Dabei lernen die Studierenden, im simultanen und konsekutiven Modus zu dolmetschen. Die Curricula reichen von sechsmonatigen postgradualen Lehrgängen bis hin zu vier- bis fünfjährigen universitären Studienprogrammen, wobei die Dolmetsch-Qualifikationen im Rahmen eines Masterstudiums erworben werden. Dieser formalisierte Zugang zum Beruf trifft jedoch nicht auf das Gebärdensprach-, Gerichts- und Kommunaldolmetschen¹ zu. Gebärdensprache ist zwar eine anerkannte Arbeitssprache in CIUTI-Einrichtungen, der Großteil der Ausbildung findet aber in Dolmetschagenturen oder in Organisationen statt, die Gebärdensprache verwenden, ist zeitlich relativ begrenzt und beschränkt sich auf spezielle Situationen (vgl. Pöchhacker 2004: 178f.).

¹ Der Begriff Kommunaldolmetschen wird im deutschen Sprachraum auch oft in der englischen Bezeichnung *Community Interpreting* belassen.

Im Bereich des Gerichtsdolmetschens wird zwar in vielen nationalen Gerichten eine Beeidigung verlangt, die Anforderungen an die DolmetscherInnen werden von den Gesetzgebern aber selten genau definiert. Mit der Ausnahme von Dänemark existieren in Europa kaum institutionalisierte Ausbildungsmöglichkeiten für GerichtsdolmetscherInnen. Ausbildungsinitiativen gehen meist von Stiftungen, Behörden und Berufsverbänden aus. In den USA wurden nach einem Gesetz von 1978 Ausbildungsprogramme in diesem Bereich ins Leben gerufen, die mit einer anspruchsvollen Prüfung für die Zertifizierung von GerichtsdolmetscherInnen abschließen. Die Situation in Europa bleibt hingegen sehr heterogen (vgl. Driesen 1999).

Beim Kommunaldolmetschen, zu dem mitunter auch das Gerichtsdolmetschen gezählt wird, handelt es sich um das Dolmetschen bei Behörden und Sozialämtern, in Schulen und im Gesundheitswesen für vorwiegend Einwanderer, Flüchtlinge oder Wanderarbeiter. In diesem Bereich bestehen ähnlich wenig systematische Ausbildungsmöglichkeiten. Es herrscht hier ein Bedarf an Sprachen, die im Aufnahmeland nicht im Schulsystem unterrichtet werden. So werden i. d. R. Angehörige, Sprachstudenten oder etwa zweisprachiges Krankenhauspersonal herangezogen, um die Kommunikation zu ermöglichen (vgl. Bowen 1999). Länder, die in diesem Bereich institutionelle Standards festlegen konnten, sind traditionell einwanderungsreiche Staaten wie Australien und Schweden, die Anfang der 1970er-Jahre Dolmetscherdienste für das Gesundheitswesen und Behörden gründeten. Nordamerika und einzelne Länder in Europa folgten diesem Vorbild. Ein einzigartiges System entwickelte jedoch Australien. Dort ist eine nationale Behörde namens NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) für die Zulassung von ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen zuständig. Sie arbeitet mit NAATI-akkreditierten Ausbildungseinrichtungen zusammen und organisiert die Prüfungen für die staatliche Zulassung von DolmetscherInnen in sämtlichen Bereichen (vgl. Pöchhacker 2004: 30). Obwohl es in den USA Fortschritte bei der Professionalisierung des Kommunaldolmetschens (im Gesundheitswesen) gegeben hat, zeigt sich auf internationaler Ebene keine einheitliche Situation: „(...) the great diversity of institutional settings, demographic and political circumstances, and regulatory environments in different countries have made the development of community-based interpreting as a profession highly uneven and dispersed.“ (2004: 30)

Erst Mitte der 1990er-Jahre wurde das Dolmetschen im kommunalen Bereich Gegenstand der Forschung. Institutionen, die eine Harmonisierung anstreben, wie z. B. der nordamerikanische National Council for Interpretation in Health Care (NCIHC), das Europäische Forum der Gebärdensprach-DolmetscherInnen (EFSLI) oder die europäische *Babelea*-Vereinigung kämpfen mit Schwierigkeiten: „With public-sector institutions often unable, or unwilling, to pay for professional interpreting services, there are few incentives for engaging or investing in higher-level training.“ (2004: 30)

2.2.2 Berufsverbände

Angesichts der Tatsache, dass Dolmetschen und Übersetzen keine rechtlich geschützten Berufe sind, war die Gründung der Berufsverbände ein wichtiger Meilenstein bei der Entwicklung professioneller Standards und berufsethischer Normen. Die für KonferenzdolmetscherInnen einzige internationale Vereinigung ist die AIIC (Association Internationale des Interprètes de Conférence), die 1953 gegründet wurde und knapp 3000 Mitglieder in mehr als 80 Ländern zählt. Der Verband handelt die Arbeitsbedingungen und Konditionen für KonferenzdolmetscherInnen bei den wichtigsten internationalen Organisationen aus, erarbeitet Normen (z. B. für technische Einrichtungen) und spielt eine große Rolle in der Ausbildung und Forschung (vgl. AIIC 2009). Darüber hinaus hat die AIIC eine Berufsordnung mit Ehrenkodex und Vorschriften für das professionelle Verhalten von KonferenzdolmetscherInnen erstellt. Sie steht somit für höchste Qualität und Professionalität und hat entschieden zum Aufbau des Berufsbildes von KonferenzdolmetscherInnen beigetragen.

Eine weitere entscheidende Etappe der Professionalisierung des Dolmetschberufes stellt die Gründung des Registry of Interpreters for the Deaf (RID) Mitte der 1960er-Jahre (in Nordamerika) und dessen Kodex berufsethischer Normen dar. Zwar ging es dabei in erster Linie darum, kompetente GebärdensprachdolmetscherInnen zu vereinen, der Berufskodex schlug jedoch derartig Wellen, dass er in anderen Ländern und Bereichen des Dolmetschens als Vorbild diente. Auch bei der Einführung eines Zertifizierungssystem zur Bewertung der Leistung von DolmetscherInnen war der amerikanische Verband der GebärdensprachdolmetscherInnen ein Vorreiter (vgl. Pöchhacker 2004: 164f.).

2.3 Berufssoziologie

Dolmetschen als Beruf ist auch Thema berufssoziologischer Untersuchungen. Dabei werden etwa die Zusammensetzung der Berufsgruppe, deren Status und Zufriedenheit mit den einzelnen Aspekten der Tätigkeit erforscht.

2.3.1 Status, Prestige und Berufszufriedenheit

Eine umfassende Beschreibung des Berufes aus der Perspektive von KonferenzdolmetscherInnen liefert Feldweg (1996). Der selbst praktizierende Konferenzdolmetscher berichtet in seinem Buch aus der Praxis und diskutiert die Funktion von KonferenzdolmetscherInnen im internationalen Kommunikationsprozess. Daneben untersuchte er in einer qualitativen Studie das Selbstbild von KonferenzdolmetscherInnen, wobei er Fragen zur

Tätigkeit, Funktion, Berufs- und Statuszufriedenheit (s. Abschn. 4.2.1) sowie zur Anerkennung stellte. Dem Fremdbild von KonferenzdolmetscherInnen widmet sich Beck (2007). Im Rahmen einer quantitativen Befragung sammelte sie Meinungen über deren Image und Status in der Bevölkerung. Kondo (1988) schildert die Situation von DolmetscherInnen in Japan. Dabei beleuchtet er die soziokulturellen Gründe für deren niedrigen Status.

Die BZ und das soziale Prestige von KonferenzdolmetscherInnen untersuchte Kurz (1983, 1991) (s. Abschn. 4.1.2). Sie führte ihre Studien mit einer anfangs deutschen und später englischen Version eines Fragebogens durch. Neben den Fragen zur BZ legte sie den 60 befragten AIIC-DolmetscherInnen auch eine Liste von Berufen² vor, aus der sie diejenigen auswählen sollten, „deren Prestige und Wertschätzung in der Öffentlichkeit ungefähr dem eines Konferenzdolmetschers entspricht“ (1983: 134). Dabei war die überwiegende Mehrheit der Auffassung, dass sie die Öffentlichkeit am ehesten mit JournalistInnen gleichstellt. Darüber hinaus untersuchte Kurz (1991), wie Schülerinnen als Außenstehende sowie angehende ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen das Prestige des Berufes bewerten würden. Sie ließ 20 Berufe mit einem Punktesystem von 1 – 10 bewerten. Die Schülerinnen reihten die KonferenzdolmetscherInnen nach den WissenschaftlerInnen, UniversitätsprofessorInnen, ÄrztInnen und RechtsanwältInnen an die fünfte Stelle (mit 8,4 Punkten). Die ÜbersetzerInnen wurden auf den achten Platz gewählt (mit 6,9 Punkten). Die Studierenden maßen den KonferenzdolmetscherInnen erwartungsgemäß sehr hohes Prestige bei: Die DolmetscherInnen wurden von ihnen gleich nach den RechtsanwältInnen auf Platz zwei gewählt (mit 8,8 Punkten), die ÜbersetzerInnen auf Platz drei, gleichauf mit den WissenschaftlerInnen (mit 8,7 Punkten). Damit bestätigte sich die Annahme von Kurz, dass angehende DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen sich höheres Prestige zuschreiben, da sie an den Wert der Dienstleistung glauben, die ihre den Beruf ausübenden KollegInnen erbringen. Darüber hinaus reflektiere das Ergebnis den natürlichen Wunsch, etwas zu studieren, das andere wertschätzen (vgl. Kurz 1991: 372).

In der groß angelegten AIIC Workload Study (2002) wurden vorwiegend freiberuflich tätige AIIC-KonferenzdolmetscherInnen zu den Themen Arbeitsbedingungen, Stress und Burnout befragt. Gleichzeitig wurde nach der allgemeinen BZ und der Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Berufes gefragt (s. Abschn. 4.2.2). Obwohl sich die Gesamtzufriedenheit als hoch erwies, wurde, wie in anderen Studien, ein Rückgang des Prestiges berichtet.

² Arzt/Ärztin, WissenschaftlerIn, RechtsanwältIn, MittelschullehrerIn, höhere(r) BeamtIn, höhere(r) Angestellte(r), JournalistIn, KunstgewerblerIn, Kaufmann/-frau;

Feldweg (1996) konstatiert in seiner Arbeit ähnliches, er schreibt den Prestigeverlust, obwohl er den Wandel und die Entwicklungen des Berufes eingehend beschreibt, jedoch der Feminisierung der letzten Jahrzehnte zu:

Die im Konferenzdolmetscher-Beruf gegebene faktische Gleichstellung der Frau – im Gegensatz zu doch recht zahlreichen anderen Berufen – dürfte ein wichtiger Grund, wenn nicht der Hauptgrund für den über Jahrzehnte hinweg nachhaltig steigenden Frauenanteil sein. Allerdings wirkt sich die grundsätzlich positive Gleichstellung auf dem Weg über den steigenden Frauenanteil auf das Prestige des Berufs eher negativ aus. (1996: 85f.)

Feldweg führt weiters nicht an, warum der steigende Frauenanteil dem Prestige des Berufes abträglich sein sollte. Gerade im vergleichsweise vermutlich prestigereichsten Bereich des Konferenzdolmetschens, den er in seiner Dissertation untersucht, haben wohl andere Entwicklungen zu einer Abnahme des Prestiges geführt (die Feldweg durchaus auch anspricht, aber nicht als Gründe sieht): Die Gründe für dieses Phänomen dürften im Wandel des Berufes liegen. Schließlich genossen die ersten DolmetscherInnen ein sehr hohes Ansehen. Sie waren in mindestens zwei Kulturen verankert, kamen aus anderen meist prestigereichen Berufen und dolmetschten konsekutiv, was sie für die RezipientInnen sichtbar machte (s. Abschn. 2.1). Mit der Einführung und dem Siegeszug des Simultanmodus mussten sich die DolmetscherInnen zusehends von den Rednerbühnen verabschieden und in die Dolmetschkabinen zurückziehen. Dadurch wurden sie für viele KongressteilnehmerInnen praktisch unsichtbar. Das leistete der mangelhaften bzw. missverständlichen Wahrnehmung des Berufes Vorschub³.

Vielleicht hat in der Öffentlichkeit auch eine „Entzauberung“ des Simultandolmetschens stattgefunden. Die frühen SimultandolmetscherInnen wurden nicht selten als Genies angesehen, viele fragten sich, wie es denn möglich sei, gleichzeitig zu hören und zu sprechen. Da es heute spezifische Ausbildungseinrichtungen gibt und sogar die breiten Massen via TV mit Simultandolmetschungen in Berührung kommen, scheint sich dieser dem Simultandolmetschen ursprünglich anhaftende Zauber zu verflüchtigen.

Einen Beitrag zum Schwinden des Prestiges bzw. des Ansehens der Berufsgruppe leisten auch Aussagen wie jene der österreichischen Bildungsministerin Schmied. In der Debatte rund um die Arbeitszeit von LehrerInnen meinte sie, dass eine Sprachlehrerin zur Abwechslung als Dolmetscherin arbeiten könnte. Ein solcher Aufruf zu unprofessionellem Handeln schadet nicht nur dem Ansehen aller DolmetscherInnen, er fördert auch die Vorstellung in der Bevölkerung, dass jede/r Sprachkundige dolmetschen könne.

Vielleicht kann der Prestigeverlust auch den allgemeinen wirtschaftlichen Veränderungen in Richtung Dienstleistungsgesellschaft zugeschrieben werden; schließlich würde Dolmetschen zusehends als Dienst- bzw. Hilfeleistung wahrgenommen werden, v. a. das

³ Es wurde beispielsweise von Fällen berichtet, wo bei internationalen Konferenzen zwar die Simultananlage bereit stand, aber keine DolmetscherInnen verpflichtet wurden, da man davon ausging, dass die Anlage „automatisch“ dolmetsche (vgl. Feldweg 1996: 429).

Kommunaldolmetschen und nicht zuletzt das Gebärdensprachdolmetschen. Darüber hinaus schrecke die schlechte Bezahlung in diesen Bereichen Männer stärker ab als Frauen (vgl. Pöchhacker 2004: 174).

2.3.2 Feminisierung

Die demographischen Entwicklungen der Berufsgruppe lassen sich an den Mitgliederzahlen und Statistiken der Berufsverbände ablesen. Mit dem breiteren Zugang zum Beruf über universitäre Ausbildungseinrichtungen und dem Wandel der Rolle der Frau in der Gesellschaft waren 1967 erstmals mehr Frauen als Männer Mitglieder der AIIC (vgl. Feldweg 1996: 82). Weltweit sind heute drei von vier DolmetscherInnen Frauen (vgl. Pöchhacker 2004: 174).

Zeller (1984) sieht die Gründe der Feminisierung und des Prestigeverlusts des Berufes in unserer patriarchalisch geprägten Gesellschaft. Männer würden den Beruf als uninteressant empfinden, da mit ihm keine Machtposition verbunden ist. Darüber hinaus würden beim Dolmetschen typisch weibliche Eigenschaften zum Einsatz kommen: die Zurückstellung der eigenen Person, Unauffälligkeit und Passivität. Das Arbeiten mit und in Sprachen wird in der Gesellschaft als derartig weiblich angesehen, dass es für Frauen nahe liege, den Dolmetschberuf zu wählen. Der hohe Frauenanteil stelle daher keine Emanzipation der Frau im akademischen Bereich dar - eher das Gegenteil sei der Fall. Sprachstudien und -berufe werden als weibliche Domänen angesehen, was einen Mangel an beruflicher Anerkennung mit sich bringe. Diese allesamt interessanten Annahmen bieten zahlreiches Material für weiterführende Untersuchungen.

Zeller (1984: 19f.) prangert ebenso an, dass Frauen in der Gesellschaft unsichtbar gemacht werden: Unter der Vorgabe, Frauen einzuschließen, spricht man ausschließlich über Männer. Im Zuge der relativ jungen Genderforschung hat sich jedoch in letzten Jahren v. a. im deutschsprachigen Raum ein gewisses Gender-Bewusstsein durchgesetzt. Angesichts des sehr hohen Frauenanteils läge es nahe, gerade im Bereich des Dolmetschens eine Frauen einbindende Sprache zu verwenden. Leider finden sich auch jüngere Beispiele, die einen solchen Stil unter Verweis auf eine bessere Lesbarkeit verweigern⁴.

Bevor die Befunde der dolmetschwissenschaftlichen Literatur zum Thema BZ von DolmetscherInnen und anschließend die Ergebnisse der dieser Arbeit zugrunde liegenden Studie genauer präsentiert werden, soll nun ein Überblick über die Zufriedenheitsforschung aus arbeits- und organisationspsychologischer Sicht gegeben werden.

⁴ z. B. Beck (2007)

3 ARBEITS- UND BERUFSZUFRIEDENHEIT IN ARBEITS- UND ORGANISATIONSPSYCHOLOGIE

3.1 Die Begriffe Arbeits- und Berufszufriedenheit

Die Begriffe Arbeitszufriedenheit (AZ) und Berufszufriedenheit (BZ) werden in der Fachliteratur auf eine sehr heterogene Art und Weise verwendet. In der deutschsprachigen arbeits- und organisationspsychologischen Literatur wird überwiegend der Begriff AZ verwendet.

Obwohl in den USA und anderen englischsprachigen Ländern die Forschungstradition auf dem Gebiet der AZ stärker ausgeprägt ist als im deutschsprachigen Raum, zeigt sich auch in der englischsprachigen Fachliteratur, dass viele terminologische Unklarheiten bestehen. Man verwendet neben dem Begriff „job satisfaction“ ebenso „job attitude(s)“, „morale“ und „vocational satisfaction“, die einerseits als Synonyme für „job satisfaction“ verwendet werden und andererseits definitorisch davon abgegrenzt werden (vgl. Bruggemann *et al.* 1975). Eine bis heute weit verbreitete Definition aus dem englischsprachigen Raum für „job satisfaction“ kommt von Locke (1976): „Job satisfaction may be defined (...) as a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences.“ (1976: 1300)

Der Begriff „job satisfaction“ wird im Deutschen allgemein mit AZ wiedergegeben. Gemeint ist damit die „Zufriedenheit mit einem gegebenen betrieblichen Arbeitsverhältnis“. Der Ausdruck steht aber nicht zur Gänze für BZ, was die Zufriedenheit mit der eigenen Erwerbstätigkeit bezeichnet (vgl. Bruggemann *et al.* 1975: 19).

Die weitaus häufigere Verwendung des Begriffes AZ mag daran liegen, dass es sich dabei um einen Forschungsgegenstand der Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie handelt. Zwar setzen die drei Teilbereiche unterschiedliche Schwerpunkte und wenden unterschiedliche Zugänge an, ihnen gemein ist aber die Beschäftigung mit der Beschreibung, Analyse, Erklärung, Prognose und Gestaltung menschlicher Arbeit in *betrieblichen* Zusammenhängen.

DolmetscherInnen arbeiten nur in seltenen Fällen innerhalb eines betrieblichen Verhältnisses, somit scheint die Verwendung des Begriffes BZ zielführender. Ein weiteres Indiz, das für den Begriff BZ im Zusammenhang mit DolmetscherInnen spricht, liefert Crites (1969), der zwischen den Ausdrücken „job satisfaction“ und „vocational satisfaction“ in Hinblick auf deren Langzeitbezug unterscheidet: BZ kann demnach als die *durchschnittliche* AZ eines Individuums definiert werden (vgl. Crites 1969: 473).

3.2 Zur Geschichte der Arbeitszufriedenheitsforschung

AZ hat in der wissenschaftlichen Diskussion unterschiedliche Konzepte und eine Vielzahl an empirischen Beiträgen hervorgebracht, die wiederum unterschiedliche Akzente aufweisen. Einen umfassenden Einblick in die Anfänge, Ansätze und Theorien der AZ-Forschung bieten Locke (1976), Neuberger (1985) und Spector (1997).

Der Ursprung des Interesses an AZ liegt in der Industriellen Revolution, als sich die Erkenntnis durchsetzte, dass ArbeiterInnen durch Ideologisierung und Belohnungsversprechen effizienter arbeiten, als wenn sie zur Arbeit gezwungen werden. Um sie gezielt lenken zu können, wollte man wissen, was sie (nicht) wollen. Als Beginn der systematischen AZ-Forschung gelten die US-amerikanischen Interview-Programme der Hawthorne Studien (Roethlisberger & Dickson 1939) der späten 1920er-Jahre. Die erste umfassende Studie zur AZ wurde von Hoppock (1935) durchgeführt. Er stützte sich dabei auf die von Thurstone & Likert gewonnenen Erkenntnisse aus der Einstellungsforschung (vgl. Neuberger 1985).

Einen wahren Boom erlebte die AZ-Forschung zwischen 1954 und 1974 in den USA im Zuge der Human-Relations-Forschung. Dabei wurde die Rolle der Vorgesetzten sowie das subjektive Befinden der ArbeitnehmerInnen am Arbeitsplatz untersucht. Die Monographie von Herzberg *et al.* (1959) bewirkte eine Vielzahl an Publikationen, die an Herzbergs *Zwei-Faktoren-Theorie* (s. Abschn. 3.3.2) anknüpften (vgl. Locke 1976). Der neue Ansatz ging davon aus, dass eine hohe AZ nur möglich ist, wenn ArbeitnehmerInnen genügend Verantwortung und Entscheidungsfreiheit haben, um geistig wachsen zu können.

Bereits 1976 zählte Locke an die 3350 Studien, die sich mit den verschiedenen Aspekten der AZ beschäftigten. Für dieses starke Interesse sind vor allem Unternehmen und Konzerne verantwortlich. Sie forcierten die vermeintlich einfache Messung von AZ durch Fragebögen und deren Verbindung zu anderen Konzepten wie Führung, Leistung, Belohnungssysteme oder Gruppenprozesse. Obwohl die Anzahl publizierter Artikel zurückgegangen ist, bleibt das Interesse am AZ-Konstrukt ungebrochen (vgl. Büssing *et al.* 2006).

3.3 Theorien und Modelle der Arbeitszufriedenheitsforschung

AZ ist zwar eines der am häufigsten untersuchten Konzepte der Arbeits- und Organisationspsychologie, die Kopplung zwischen den wenigen Theorien zu diesem Thema und seinen Messungen bleibt jedoch problembehaftet. Büssing *et al.* (2006) gehen sogar so weit und bezeichnen AZ als „eines der am ‚theoriefreisten‘ Konzepte“ (2006: 136). Wie bei den Begriffsdefinitionen gibt es keine allgemein anerkannte Theorie zur Erklärung des Konstrukts. Dieser Umstand zeugt von der Komplexität des Themas.

Trotz der schwierigen Operationalisierbarkeit von AZ existieren theoretische Ansätze, wobei je nach Forschungsinteresse AZ als emotionaler Zustand, als Einstellung, als Motiv oder als Persönlichkeitsmerkmal verstanden wird. Den meisten theoretischen Ansätzen der AZ-Forschung liegen Motivationstheorien zu Grunde. Diese versuchen vorwiegend, die verschiedenen Motivationen zu erklären, die Handlungen und in weiterer Folge Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit auslösen (und somit wieder auf die Motivation rückwirken).

3.3.1 Die Motivationstheorie von Maslow

Die Bedürfnispyramide von Maslow (1954) soll die Struktur und Dynamik menschlicher Motivation erklären. Maslow unterscheidet fünf verschiedene Gruppen von Bedürfnissen, die hierarchisch geordnet sind. Erst nach der Befriedigung einer Bedürfnisgruppe wird die nächst höhere Ebene relevant:

- *Physiologische Bedürfnisse*: Sie dienen der Aufrechterhaltung des normalen organischen Kreislaufes (das Bedürfnis nach Schlaf, Nahrung etc.). Sie äußern sich in körperlichen Mangelzuständen.
- *Sicherheitsbedürfnisse*: Hierzu zählen jene Bedürfnisse, die auf die Herstellung und Aufrechterhaltung von Struktur, Ordnung, Recht und Grenzziehung hinauslaufen. Ausdruck dafür ist etwa das Verlangen nach Sicherheit und Beständigkeit. Sie sind kulturspezifisch geformt und kommen in Industrienationen in ihrer ursprünglichen Form nur in Katastrophenfällen vor.
- *Soziale Bedürfnisse*: Diese Gruppe umfasst Bedürfnisse nach menschlicher Zuwendung, sozialem Anschluss, Identifikation usw.
- *Bedürfnisse nach Wertschätzung*: Diese bestehen aus Wünschen nach Erfolg, Unabhängigkeit, Ansehen usw., und können eine Steigerung des Selbstwertgefühls bewirken.

- *Bedürfnisse nach Selbstverwirklichung*: Dabei handelt es sich um das Bestreben des Menschen, seine potentiellen Fähigkeiten entfalten zu können.

Die vier ersten Kategorien bezeichnete Maslow auch als „Defizitbedürfnisse“: Ihre Nichterfüllung ruft einen Mangelzustand hervor. Die letzte Bedürfnisgruppe entspricht den sogenannten „Wachstumsbedürfnissen“, deren Befriedigung dient der Vervollkommnung der Persönlichkeit.

Defizit- und Wachstumsbedürfnisse sind nach ihrer Bedeutung aufsteigend geordnet. Das nächst höhere Bedürfnis wird aktiviert und somit verhaltensrelevant, wenn das vorgelegte in hinreichendem Ausmaß befriedigt ist. Die Aktivierung immer höherer Bedürfnisse ist für ArbeitgeberInnen der geeignete Weg, ihre MitarbeiterInnen an sich zu binden

und zu motivieren. Wachstumsmotive (die höchste Bedürfnisebene) sind laut Maslow unbegrenzt.

Das Modell scheint zwar zu erklären, warum früher „gut funktionierende“ Motivatoren heute ihre motivierende Funktion verloren haben, seine Schwächen liegen jedoch in der schwierigen Überprüfbarkeit und dem bis dato sehr verschwommenen Konzept der Selbstverwirklichung (vgl. Ulich 2005: 46).

Fraglich ist auch, ob dieses sehr lineare, eindimensionale Stufenmodell die Realität abbilden kann. Es ist denkbar, dass die verschiedenen Bedürfnisgruppen auch nebeneinander bestehen und bei jedem Menschen sehr unterschiedlich ausgeprägt sind. Etwas widersprüchlich scheint die Annahme, dass durch die Befriedigung der Bedürfnisse nach Selbstverwirklichung die MitarbeiterInnen an die ArbeitgeberInnen gebunden werden könnten.

3.3.2 Die Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg

Einen vieldiskutierten Ansatz zur inhaltlichen Differenzierung des AZ-Konzepts hat Herzberg mit seiner „Zwei-Faktoren-Theorie“ vorgelegt (Herzberg *et al.* 1959). Einige Inhalte dieser Theorie haben offenbar so hohe Plausibilität, dass sie bis heute einen beträchtlichen Anklang in der Wirtschaft finden (vgl. Ulich 2005: 47).

Herzberg und seine Mitarbeiter kamen infolge zahlreicher Befragungen zu der Auffassung, dass Zufriedenheit und Unzufriedenheit bei der Arbeit von unterschiedlichen Aspekten beeinflusst werden. Demnach entsteht Unzufriedenheit nicht nur durch die Abwesenheit von Faktoren, die normalerweise Zufriedenheit bewirken. AZ ist somit nicht auf *einem* Kontinuum lokalisierbar, das von „unzufrieden“ bis „zufrieden“ reicht. Bei der Zwei-Faktoren-Theorie handelt es sich um ein zweidimensionales Konzept, das in den Dimensionen „zufrieden – nicht zufrieden“ und „unzufrieden – nicht unzufrieden“ angesiedelt ist.

Jene Faktoren, die zu Zufriedenheit führen, nannte Herzberg „Zufriedenmacher“ [„satisfiers“], später „Motivatoren“. Dazu zählen nach Herzberg vor allem:

- Arbeitsinhalte
- Leistung und Erfolg
- die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln
- Verantwortung
- Aufstiegsmöglichkeiten
- Anerkennung.

Da diese Faktoren sich auf den Inhalt der Arbeit beziehen, bezeichnete sie Herzberg später auch als „Kontentfaktoren“. Ihre positive Ausprägung führt zu Zufriedenheit und diese motiviert zu Leistung.

Jene Faktorengruppe, die Unzufriedenheit auslöst, klassifizierte Herzberg als „Unzufriedenmacher“ [„dissatisfiers“] und als „Kontextfaktoren“, da diese der Arbeitsumgebung zuzuordnen sind. Hierzu zählen in erster Linie:

- zwischenmenschliche Beziehungen zu MitarbeiterInnen und Vorgesetzten
- die Arbeitsbedingungen
- der Führungsstil
- Entlohnung und Sozialleistungen
- die Sicherheit des Arbeitsplatzes.

Diese Faktoren bezeichnete Herzberg später auch als „Hygienefaktoren“, da sie, wenn sie in positiver Ausprägung vorliegen, unangenehme Situationen vermeiden.

Abgesehen von der unbestrittenen Bedeutung der Kontentfaktoren als entscheidende Determinanten der AZ weist die Zwei-Faktoren-Theorie eine Reihe von konzeptionellen, logischen und methodischen Schwachstellen auf. Neuberger (1974) äußerte grundlegende Kritik an Herzbergs empirischem Vorgehen: „Er hat im wirtschaftlichen Bereich keine einzige experimentelle Studie durchgeführt, um den Nachweis der von ihm behaupteten Kausalbeziehung anzutreten.“ (1974: 133)

Positiv kann man dem Modell anrechnen, dass es ein gewisses Bewusstsein gegenüber der Komplexität der AZ an den Tag legt, und versucht, das Konstrukt in zwei unterschiedlichen Dimensionen zu erfassen. Auch die Benennung der verschiedenen Faktoren stellt einen wichtigen Schritt dar, die AZ systematisch zu erfassen.

Ulich (2005) beanstandet an der Theorie Herzbergs jedoch wiederum, dass sie die relativ hohe AZ von ArbeiterInnen nicht erklären kann, die mit einseitigen und monotonen Arbeiten konfrontiert sind. Dies legt nahe, dass es verschiedene Formen von AZ gibt (vgl. Ulich 2005: 207). Ein Modell, das dieser Annahme Rechnung trägt, wurde von Bruggemann *et al.* (1975) entwickelt.

3.3.3 Das Zürcher Modell der Arbeitszufriedenheit von Bruggemann

Das Prozess-Modell von Bruggemann hat das allgemeine Zufriedenheitskonzept qualitativ differenziert. Es ermöglicht, AZ als einen psychodynamischen Prozess der Anspruchsveränderung zu erfassen. Somit kann auch auf zukünftiges Handeln der ArbeitnehmerInnen geschlossen werden. Das Modell unterscheidet sechs Formen von Arbeits(un)zufriedenheit: Progressive, Stabilisierte, Resignative AZ und Pseudo-AZ sowie Fixierte und Konstruktive Arbeitsunzufriedenheit. Welche Form davon in Erscheinung tritt, hängt vom individuellen Vergleich der Ist-Situation mit den eigenen Ansprüchen (=Soll) ab. Fällt beispielsweise der Soll-Ist-Vergleich positiv aus und das Anspruchsniveau ändert sich nicht, resultiert daraus eine als „Stabilisiert“ bezeichnete AZ, da sie mit dem Wunsch verbunden ist, die gegebene Situation aufrecht zu erhalten. Folgt dem positiven Soll-Ist-Vergleich indes eine Anhebung des Anspruchsniveaus, so erfolgt daraus eine „Progressive AZ“, die durch Zielerweiterung gekennzeichnet ist usw.

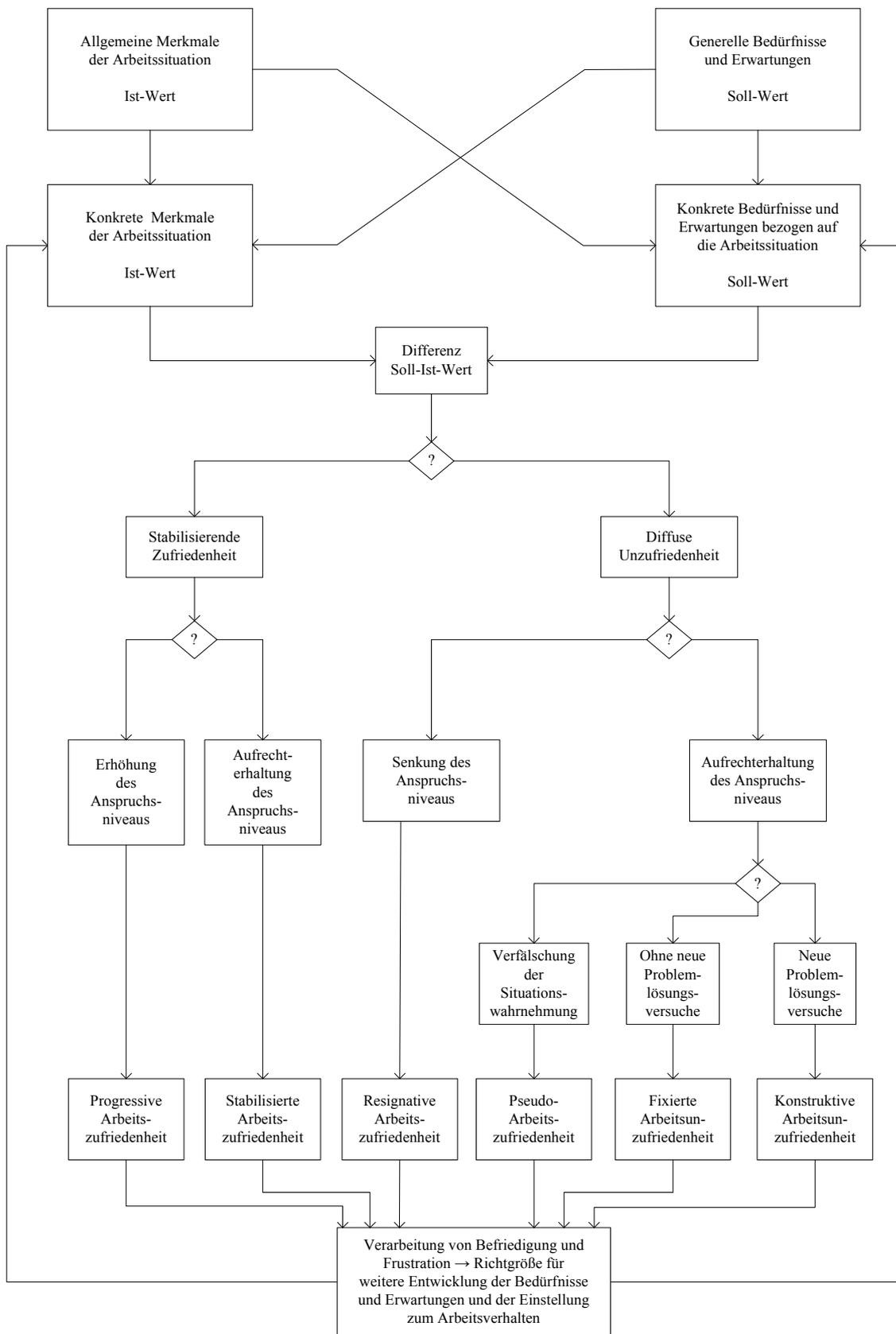


Abbildung 1: Formen der AZ als Ergebnisse von Abwägungs- und Erlebnisverarbeitungsprozessen (Bruggemann *et al.* 1975: 134f.)

Fünf der sechs Formen von AZ konnten in Form des Arbeitszufriedenheitskurzfragebogens (AZK) (s. Abschn. 3.4.3) operationalisiert und empirisch bestätigt werden (die Pseudo-AZ fand aus Gründen der Operationalisierbarkeit bei den Befragungen keine Berücksichtigung).

Kritik an den Operationalisierungsversuchen Bruggemanns äußert Neuberger (1985): „(...) die eigentlich wichtigen interessierenden Größen (Anspruchsniveau und Problemlösungsversuche) sind *nicht* isoliert erfasst worden, sodass das postulierte Wirkungsgefüge gar nicht auf dem Prüfstand war.“ (1985: 195). Eine Bewährungsprobe des Ansatzes dürfte sich demnach schwierig gestalten, solange das Modell die *Gesamt-AZ* zu eruieren versucht. Sowohl „Ist“, als auch „Soll“ der *gesamten* Arbeitssituation haben laut Neuberger keinen eindeutig bestimmbar empirischen Bezug.

Einen Überblick über Studien, die diesem Vorwurf Rechnung tragen, und über Weiterentwicklungen des Bruggemann-Modells bieten Baumgartner & Udris (2006). Sie fordern ebenso einen verstärkten qualitativen Zugang zum Modell sowie langfristige Studien; denn der Prozess (und nicht nur das Produkt der Urteilsbildung), der beim Individuum zu den AZ-Formen führt, könne nur im Längsschnitt adäquat abgebildet werden (vgl. Baumgartner & Udris 2006: 131).

Trotz der von Arbeitspsychologen geäußerten Kritik erscheint das Bruggemann-Modell im Hinblick auf den Dolmetscherberuf untersuchenswert. Schließlich verfügen die in der vorliegenden Studie befragten DolmetscherInnen größtenteils über eine langjährige Berufserfahrung und eine einschlägige universitäre Ausbildung; sie sollten somit sehr wohl ein Bild von der Ist- und Soll-Situation haben. Aus diesen Gründen wurde der AZK in die Untersuchung der Autorin integriert.

3.4 Messung der Arbeitszufriedenheit

In der AZ-Forschung gibt es zwei grundlegende Ansätze, wie die Zufriedenheit von Beschäftigten ermittelt werden kann: „Job satisfaction can be considered as a global feeling about the job or as a related constellation of attitudes about various aspects or facets of the job.“ (Spector 1997: 2). Der globale Ansatz kommt zum Tragen, wenn beispielsweise die Auswirkungen von Arbeits(un)zufriedenheit untersucht werden. Die einzelnen Facetten hingegen (Beziehung zu den MitarbeiterInnen, Arbeitsbedingungen, Arbeitsinhalt, Bezahlung, Aufstiegsmöglichkeiten, Arbeitsplatzsicherheit usw.) werden herangezogen, um einerseits ein ganzheitlicheres Bild zu zeichnen, und um andererseits jene Aspekte zu identifizieren, die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit auslösen, damit die Situation ggf. verbessert werden kann. Die Zufriedenheit mit den einzelnen Aspekten variiert nicht nur stark,

die verschiedenen Bereiche korrelieren auch nur schwach miteinander. Das zeigt, dass Erwerbstätige durchaus unterschiedliche Einstellungen gegenüber den verschiedenen Bereichen ihres Berufslebens hegen (vgl. Spector 1997: 2ff.).

Es existiert eine ganze Reihe von standardisierten Verfahren zur Messung der AZ. Einerseits wurden je nach Theorie unterschiedliche Ziele verfolgt, andererseits wurde das AZ-Konstrukt verschieden definiert und operationalisiert (vgl. Weinert 2004: 256). Der Großteil der Forschung auf dem Gebiet wird mit Hilfe von Fragebögen durchgeführt. Die Verwendung bereits existierender Messinstrumente bietet viele Vorteile: Man spart Zeit und Geld für die Entwicklung eines eigenen Fragebogens; man untersucht Facetten der AZ, die tatsächlich von Interesse für Forschung und Zielgruppe sind. Die meisten bestehenden Befragungssysteme sind ausreichend eingesetzt worden, woraus Normgruppen erstellt werden können (z.B. Berufsgruppennormen), die die Interpretation der eigenen Untersuchung erleichtern und Vergleiche erlauben. Und schließlich bieten vorhandene Instrumente großteils ein willkommenes Maß an Reliabilität und Validität. Die Nachteile der Verwendung bestehender Instrumente liegen freilich darin, dass man auf jene Facetten beschränkt ist, die der/die AutorIn gewählt hat bzw. sind manche Aspekte für die eigene Untersuchung ggf. unpassend oder zu allgemein formuliert. Auch der Kostenfaktor darf nicht außer Acht gelassen werden: Die Verwendung mancher etablierter Fragebögen ist sehr kostspielig (vgl. Spector 1997: 5ff.).

3.4.1 Der Bedürfnisbefriedigungsfragebogen von Porter (1962)

Eine standardisierter Fragebogen, der sich an der Motivationstheorie von Maslow (s. Abschn. 3.3.1) orientiert, stammt von Porter (1962). Er fügte den fünf Maslowschen Bedürfnissen das Autonomiebedürfnis hinzu, verzichtete aber auf die physiologischen Bedürfnisse. Mit 13 Items versuchte er herauszufinden, in welchem Maße die motivationsfördernden Bedürfnisse befriedigt sind (durch Abfragen des Ist- und Soll-Zustands), und wie wichtig die jeweiligen Bedürfnisse für die Befragten sind.

Bei jedem Item (z.B. der Eruierung des Sicherheitsgefühls in einer Stellung) werden drei Fragen gestellt:

- a) Wie viel ist davon gegenwärtig vorhanden?
- b) Wie viel sollte vorhanden sein?
- c) Wie wichtig ist dies für Sie?

Die UntersuchungsteilnehmerInnen werden gebeten, bei jeder Frage eine Zahl zwischen 1 (Minimum) und 7 (Maximum) anzugeben. Aus der Differenz zwischen Ist- und Soll-Zustand ergibt sich die AZ. Je größer diese Differenz ist, desto unzufriedener ist der/die Befragte.

Porter versuchte mit seinem Instrument in erster Linie die Befriedigung persönlicher Bedürfnisse und weniger die Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten zu messen. So müsste er konsequenterweise nach der Befriedigung eines allgemeinen Bedürfnisses nach AZ fragen (vgl. Rosner 2006: 25).

3.4.2 Job Description Index (JDI) von Smith, Kendal & Hulin (1969)

Smith *et al.* (1969) lieferten mit ihrem Arbeitsbeschreibungs-Index das am sorgfältigsten entwickelte und am besten validierte Instrument zur Messung der AZ. Der JDI zählt zu den am meisten verwendeten Methoden (vgl. Spector 1997: 12).

Der JDI (revidierte Form von Balzer *et al.* 1990) gibt anders als der Bedürfnisbefriedigungsfragebogen von Porter Aufschluss über die Einstellungen der MitarbeiterInnen zu fünf Facetten: Arbeit, Bezahlung, Beförderung, Führungsstil und KollegInnen. In der revidierten Version wurde als sechste Facette die Gesamtzufriedenheit in Form der „Skala zur Messung der Arbeit im Allgemeinen“ („Job in General Scale“ kurz JIG) hinzugefügt. Der gesamte Index besteht aus 72 Items. Jedes Item beinhaltet ein bewertendes Adjektiv oder eine kurze Aussage. Die UntersuchungsteilnehmerInnen werden gebeten, ein „J“ für Ja, ein „N“ für Nein oder ein „?“ für Unentschlossenheit neben das Item zu setzen.

Der JDI wird normativ ausgewertet: Antwortet ein/e ProbandIn innerhalb der Norm (für eine entscheidende Mehrheit reflektierte die Aussage im Vorfeld z.B. Zufriedenheit), erhält er/sie drei Punkte für jedes Item, wird entgegen der Norm geantwortet, bekommt er/sie keinen, für Unentschlossenheit einen Punkt. Die Summe reflektiert die AZ mit der jeweiligen Facette. Auf Basis des JDI entwickelten Neuberger & Allerbeck (1978) ihren Arbeitsbeschreibungsbogen (s. Abschn. 3.4.4).

3.4.3 Arbeitszufriedenheitskurzfragebogen (AZK) von Bruggemann (1976)

Die Entwicklung des AZK (Bruggemann 1976) diente der Überprüfung der verschiedenen Formen der AZ, die von Bruggemann *et al.* (1975) in ihrem Modell dargestellt wurden (s. Abschn. 3.3.3). Die UntersuchungsteilnehmerInnen werden zunächst über die Existenz verschiedener Formen der Arbeits(un)zufriedenheit informiert (die Pseudo-AZ erschien Bruggemann als nicht messbar und wurde deshalb weggelassen) und werden anschließend gebeten, sich der für sie am treffendsten Beschreibung zuzuordnen.

3.4.4 Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB) von Neuberger & Allerbeck (1978)

Der von Neuberger & Allerbeck (1978) entwickelte ABB ist ein hochstrukturierter, universell anwendbarer Mehr-Item-Fragebogen, der quantitative Aussagen über die Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten der Arbeit erlaubt (vgl. Neuberger & Allerbeck 1978: 35). Basis des ABB ist ein anreiztheoretischer Ansatz: Das Individuum bewertet und registriert bestimmte Erfahrungen in der Arbeitswelt, die sein zukünftiges Verhalten beeinflussen. Dementsprechend wurden sieben Bereiche des Arbeitslebens ausgewählt (KollegInnen, Vorgesetzte, Tätigkeit, Arbeitsbedingungen, Organisation und Leitung, Entwicklung, Bezahlung), die die UntersuchungsteilnehmerInnen mittels Likert-Skalen („stimme ganz entschieden zu“ – „stimme ganz und gar nicht zu“) bewerten sollen. Es werden ebenso Fragen zur Arbeitszeit, Arbeitsplatzsicherheit und zur subjektiven Wichtigkeit der einzelnen Teilbereiche gestellt. Auch die Gesamt-AZ und die allgemeine Lebenszufriedenheit werden ermittelt. Der ABB ist das am häufigsten verwendete Messinstrument zur Erhebung der AZ im deutschsprachigen Raum.

3.4.5 Weitere Instrumente zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit

Neben den angesprochenen Messinstrumenten sollen exemplarisch noch weitere Verfahren erwähnt werden, die im deutsch- und englischsprachigen Raum Anwendung finden. Auf diese wird nicht näher eingegangen:

- Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) von Weiss *et al.* (1967)
- Skala zur Messung der Arbeitszufriedenheit (SAZ) von Fischer & Lück (1972)
- Job Diagnostic Survey (JDS) von Hackman & Oldham (1975)
- Subjektive Arbeitsanalyse (SAA) von Udris & Alioth (1980)
- Job Satisfaction Survey (JSS) von Spector (1985)

Aus der voran gegangenen Vorstellung der Messinstrumente und den Aufzählungen ist ersichtlich, dass es sich um etwas ältere Verfahren handelt. Bedeutende Neuentwicklungen hat es in letzter Zeit jedoch nicht gegeben (vgl. Weinert 2004: 256). Ein wichtiger Grund dafür sind die Vorteile der Verwendung existierender Messinstrumente (s. Abschn. 3.4).

3.5 Kritik am Konstrukt der Arbeitszufriedenheit

Die Messung der AZ stellt ForscherInnen vor diverse Probleme. Zunächst handelt es sich um ein schwer fassbares Konstrukt: der AZ entspricht keine einheitlich exakt erlebbare und noch weniger eine exakt beschreibbare innere Verfassung. Darüber hinaus besteht die Problematik der Ambivalenz. Ein und derselbe Aspekt kann zugleich als befriedigend *und* als unbefriedigend erlebt werden, was durch die verschiedenen Messinstrumente oft ungenügend abgebildet wird. Man nimmt üblicherweise an, dass die zu messende Einstellung auf einem eindimensionalen Kontinuum abgebildet werden könne (meist von „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“). Existiert eine Mittelkategorie („weder noch“) weiß man nicht, ob die Befragten desinteressiert, allgemein unentschieden oder sowohl unzufrieden als auch zufrieden sind. Ferner sind AZ-Befragungen meist relativ global formuliert. Die ProbandInnen werden also gezwungen, von den alltäglichen Ärgernissen abzusehen und eine allgemeine Bilanz zu ziehen. In solchen rückblickenden Gesamtbetrachtungen „vergisst“ man das Unerfreuliche eher und berichtet das im Großen und Ganzen Angenehme. Die generell hohe AZ⁵ ist also oft ein skalentechnisches Produkt. Hinzu kommen inhaltliche Überlegungen: Die generell hohe AZ ergäbe sich, so Neuberger (1985), auch aus der Tatsache, dass jene, die mit der Situation unzufrieden waren, bereits die Abteilung, Firma oder den Beruf gewechselt haben. Ist man nicht in der Lage oder nicht bereit, seine unzufriedenstellende Situation zu ändern, „muss“ man sich damit zufrieden geben, denn die Illusion der Selbstbestimmung besagt, dass wir das, was wir tun, mögen müssen, sonst täten wir es ja nicht. Und schließlich kann auf eine negative Befindensbilanz reagiert werden, indem die Ansprüche gesenkt werden. Dieser Verzicht auf ein zu hohes Ziel wird als individuelle Leistung mühevoll erlernt und kommt vor allem zum Tragen, wenn AZ als Soll-Ist-Diskrepanz gemessen werden soll. Die Unterstellung eines Soll-Wertes oder Ideals ist jedoch kaum möglich, da es kein allgemeinverbindliches Soll, keine Ideal-Arbeit geben kann. Das Anspruchs-Soll wird vom Ist-Wert bestimmt, die Differenzbildung kann somit keinen unabhängigen Erklärungswert für die AZ liefern (vgl. Neuberger 1985: 184-187).

⁵ Anzumerken ist, dass hohe Zufriedenheitswerte genauso bei Fragen nach der Bewertung der Ehe, der Wohnung, der Staatsform, der Parteien usw. gefunden werden. Auch Fürsorgeempfänger sind mit ihrer Lage im Großen und Ganzen zufrieden (vgl. Andrews 1986).

3.6 Empirische Befunde der Arbeits- und Organisationspsychologie

Es werden in der AZ-Forschung die verschiedensten Einflussfaktoren und Auswirkungen von AZ untersucht. Lange Zeit stand die Wirkung von AZ auf die Produktivität im Mittelpunkt.

3.6.1 Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung

Entgegen allgemeiner Annahmen, dass Zufriedenheit am Arbeitsplatz mit hoher Produktivität einhergeht, konnte lange kein Zusammenhang zwischen diesen Bezugsgrößen festgestellt werden bzw. bewegten sich die Zusammenhänge auf einem recht bescheidenen Niveau und überschritten selten Korrelationskoeffizienten von 0,30. Die Gründe hierfür sind zahlreich. Sie liegen in der Art der Variablendefinition und -messung, den angenommenen Kausalitätsbeziehungen, den unterstellten theoretischen Modellen usw. (vgl. Neuberger 1985: 213).

Seit den Meta-Analysen von Judge *et al.* (2001) verdichteten sich jedoch die Hinweise auf einen beachtenswerten Zusammenhang von AZ und Produktivität. Judge *et al.* konnten aufzeigen, dass ältere Meta-Analysen methodische Mängel aufwiesen und eine Unterschätzung dieses Zusammenhangs zur Folge hatten. Die Analysen des umfangreichen Materials (es wurden 312 Einzeluntersuchungen einbezogen) ergaben u. a., dass in Querschnittstudien viel stärkere Zusammenhänge zu beobachten sind als in Längsschnittstudien, dass die mittlere AZ-Arbeitsleistung-Korrelation bei komplexen Arbeitstätigkeiten stärker ausfällt (0,51) als bei einfachen, weniger komplexen Tätigkeiten (0,29) oder, dass die Korrelationen deutliche Berufsgruppenunterschiede widerspiegeln.

3.6.2 Arbeitszufriedenheit und Persönlichkeit

Entscheidend für die AZ sind nicht nur Merkmale der Arbeitssituation, sondern auch Eigenschaften der Person sowie deren Interaktion im Arbeitsprozess. Menschen bevorzugen aufgrund ihrer Eigenschaften, Fähigkeiten, Wertvorstellungen und Vorlieben bestimmte Arbeitstätigkeiten, in der Arbeitspsychologie spricht man in diesem Zusammenhang von Selektionswirkungen. So wählen sie entweder herausfordernde Tätigkeiten mit einem hohen Belohnungswert oder eine Arbeit mit einem hohen Routinisierungsgrad und wenig Entscheidungsspielräumen. Je besser die Berufs- bzw. Arbeitsplatzwahl mit den Persönlichkeitsmerkmalen übereinstimmt, desto höher sind der Berufserfolg und die AZ (vgl. Wieland *et al.* 2006).

Aus der Lebenszufriedenheits- und Wohlbefindensforschung ist bekannt, dass bestimmte Persönlichkeitsmerkmale mit einer höheren Lebenszufriedenheit einhergehen. Überträgt man diese Erkenntnisse auf die AZ, könnte man annehmen, dass manche Menschen zufriedener mit ihrer Arbeit sind als andere, unabhängig von der konkreten Arbeitssituation. Abele *et al.* (2006) konnten mit einer Längsschnittstudie jedoch aufzeigen, dass AZ in erster Linie durch die mehr oder weniger positive Wahrnehmung der eigenen Arbeitsbedingungen beeinflusst wird, und nur in deutlich schwächerem Maße durch Persönlichkeitsfaktoren. Arbeitsbedingungen sind für die Erforschung der AZ wesentlich, allerdings insbesondere die *subjektiv* wahrgenommenen Arbeitsbedingungen.

3.6.3 Arbeitszufriedenheit und Geschlecht

Untersuchungen zur Beziehung zwischen AZ und Geschlecht haben sehr heterogene Ergebnisse hervorgebracht. Meta-Analysen haben gezeigt, dass Frauen und Männer gleichermaßen zufrieden sind, obwohl sie nicht dieselben Tätigkeiten ausführen und Frauen im Durchschnitt weniger verdienen (vgl. Spector 1997). Es wird vermutet, dass Frauen niedrigere Ansprüche haben und sich daher mit weniger zufrieden geben oder dass sie andere Werte haben als Männer: „Men and women sometimes view fairness in reward distribution differently. (...) this could lead to women perceiving lesser rewards as being more fair than would men.“ (Spector 1997: 28)

3.6.4 Arbeitszufriedenheit und Alter

Seit den 1950er-Jahren zeigen Studien regelmäßig, dass ältere ArbeitnehmerInnen eine höhere AZ aufweisen als ihre jüngeren KollegInnen. Naheliegender wäre es, diese Zufriedenheit durch Resignation bzw. Anpassung an die Verhältnisse zu erklären. Man könnte auch meinen, dass Unzufriedene einfach früher aus einem gegebenen Arbeitsverhältnis ausscheiden.

Schulte (2006) kommt in seiner sekundäranalytischen Auswertung eines repräsentativen Datensatzes zum Schluss, dass die hohe AZ älterer Beschäftigter in erster Linie in einer veränderten Arbeitsorientierung begründet ist. Mit steigendem Alter sinkt die extrinsische Orientierung, d.h., dass äußere Anreize wie Entlohnung, Beförderung, Anerkennung usw. weniger wichtig werden. Stattdessen verstärkt sich die Sicherheitsorientierung, die mit einer hohen AZ in Verbindung steht. Die geringe extrinsische Orientierung im Alter kann durch die geringeren finanziellen Belastungen erklärt werden, die ältere Haushalte im Vergleich zu jüngeren aufweisen. Somit sind die Gründe für die höhere AZ auch außerhalb der Arbeit zu finden.

Ein interessantes Detail in Schultes Studie (2006): Obwohl Frauen und Männer sich bei der Erhebung der AZ insgesamt nicht unterscheiden, sind ältere Frauen (im Alter von 55 Jahren und darüber) nur durchschnittlich zufrieden, während ältere Männer stark überdurchschnittlich zufrieden sind.

3.6.5 Arbeits- und Lebenszufriedenheit

Arbeit prägt das Leben und dessen Wertschätzung und sie ist in unserer Gesellschaft Inhalt und Voraussetzung eines „normalen“ Lebens. Somit erscheint es als offenkundig, dass AZ und Lebenszufriedenheit sich gegenseitig bedingen. Die Direktionalität dieser Beziehung ist jedoch nicht geklärt. Neuberger (1985) kommt zum Schluss:

Ob nun „Arbeit“ auf „Leben“ oder „Leben“ auf „Arbeit“ wirkt oder Arbeitszufriedenheit und Lebenszufriedenheit Ausdruck einer gemeinsamen personalen Grundhaltung (...) sind, ist nicht auszumachen – entscheidend ist aber, dass wie selbstverständlich Arbeit und Leben voneinander abgegrenzt und jeweils verdinglicht werden, sodass sie „aufeinander wirken“ (!) können. (Neuberger 1985: 174)

Dass AZ und Lebenszufriedenheit positiv korrelieren, wurde von zahlreichen Studien belegt (vgl. Rain *et al.* 1991). Die Literatur stützt sich seit langem auf drei zentrale Theorien:

- Die „spillover hypothesis“: Empfindungen in einem Lebensbereich beeinflussen Empfindungen in einem anderen Bereich. Ist man mit seiner Arbeit zufrieden, ist man mit dem Leben insgesamt zufrieden.
- Die „compensation hypothesis“: Unzufriedenheit in einem Lebensbereich wird mit Zufriedenheit in einem anderen Lebensbereich kompensiert.
- Die „segmentation hypothesis“: Menschen teilen ihr Leben in separate Bereiche ein. Arbeit und Nicht-Arbeit überschneiden einander nicht.

Studien haben lange Zeit die „spillover hypothesis“ gestützt und bestätigt (vgl. Spector 1997: 70). Daran wurde aber auch Kritik geäußert. Die „spillover hypothesis“ sei zu simpel und bedürfe einer theoretischen Basis (vgl. Rain *et al.* 1991: 297).

In Hinblick auf die BZ von DolmetscherInnen soll noch eine letzte Einflussgröße von AZ vorgestellt werden: selbstständige Erwerbstätigkeit. Schließlich üben DolmetscherInnen ihre Tätigkeit größtenteils selbstständig bzw. freiberuflich aus.

3.6.6 Arbeitszufriedenheit und Selbstständigkeit

In mehreren Studien wurde bestätigt, dass Selbstständige zufriedener mit ihrer Arbeit sind als ArbeiterInnen und Angestellte (vgl. Katz 1993). VandenHeuvel & Wooden (1997) kritisieren, dass in diesen Studien selbstständig Erwerbstätige meist als homogene Gruppe betrachtet werden, schließlich gäbe es unterschiedliche Formen der Selbstständigkeit. So unterschieden sie in ihrer Studie zwischen unabhängig Selbstständigen und abhängig Selbstständigen, wobei die zweite Gruppe durch eine starke Abhängigkeit von meist nur einer/m AuftraggeberIn gekennzeichnet ist (was einer Anstellung näher kommt als einer selbstständigen Tätigkeit). Im Rahmen der vierteljährlichen Erhebungen des Australischen Bureau of Statistics wurden in über 1300 Haushalten Interviews geführt, die auch fünf von VandenHeuvel & Wooden konzipierte Fragen zur AZ enthielten (zu den Aspekten Sicherheit der Arbeit, Einkommen, Eigenverantwortung, Arbeitsstunden pro Woche und Gesamt-AZ). Die Untersuchung ergab, dass die „wahren“ unabhängig Selbstständigen mit einigen Aspekten ihrer Arbeit weniger zufrieden waren als Angestellte und ArbeiterInnen, nämlich mit der Sicherheit ihrer Arbeit und dem Einkommen. Mit den Facetten Eigenverantwortung und Arbeitsstunden pro Woche waren diese UntersuchungsteilnehmerInnen jedoch deutlich zufriedener. Bei der Frage nach der Gesamt-AZ waren die unabhängig Selbstständigen mit 38,6 % an „sehr Zufriedenen“ ebenso deutlich zufriedener als Angestellte und ArbeiterInnen mit 29,8 % und die als abhängig klassifizierten Selbstständigen mit 30,6 %. VandenHeuvel & Wooden führen diese Differenzen auf das höhere Maß an Freiheit und Autonomie, das „wahre“ Selbstständige genießen, zurück.

Es wurden in der AZ-Forschung noch zahlreiche andere Einflussgrößen und Auswirkungen von AZ untersucht, darunter befinden sich Variablen wie Fluktuation und Fehlzeiten, psychosomatischen Beschwerden, Unternehmensgröße, Dauer der Betriebszugehörigkeit, materielle Anreize usw. Um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen, musste eine Auswahl getroffen werden. Darüber hinaus sollten jene Faktoren diskutiert werden, die u. a. für die Untersuchung der BZ von DolmetscherInnen als aufschlussreich erachtet wurden.

4 BERUFSZUFRIEDENHEIT VON DOLMETSCHERINNEN

Wie schätzen nun praktizierende DolmetscherInnen ihre Arbeit und Arbeitsbedingungen ein? Inwiefern beeinflusst der Dolmetschberuf andere Lebensbereiche? Für Bowen (1994: 191) ist BZ „(...) an obvious manifestation of success.“ Demnach sind erfolgreiche DolmetscherInnen zufriedene DolmetscherInnen. Doch wie sieht die Situation bei den weniger Zufriedenen aus? Haben die Unzufriedenen vielleicht bereits den Beruf gewechselt und scheinen in den Studien gar nicht auf?

Studien zur BZ von DolmetscherInnen waren bislang meist nur ein Teil größerer Befragungen. Im Folgenden soll in chronologischer Reihenfolge ein Überblick über die bisherigen (Teil-)Untersuchungen zur BZ von DolmetscherInnen gegeben werden. Dabei sollen auch die Methodik und die Ergebnisse kurz präsentiert werden.

4.1 Pionierarbeiten

4.1.1 Cooper et al. (1982)

Die ersten Untersuchungen zur BZ von DolmetscherInnen stammen von Cooper *et al.* (1982) und Kurz (1983, 1991). Cooper *et al.* (1982) führten mit Unterstützung der AIIC eine groß angelegte Stressuntersuchung unter vorwiegend freiberuflichen KonferenzdolmetscherInnen durch. Insgesamt führten sie 33 Interviews, bei denen auch nach der allgemeinen BZ gefragt wurde. Bei der Erhebung der BZ verwendeten sie einzelne Items des standardisierten Fragebogens (Index of Job Satisfaction) von Brayfield & Rothe (1951).

Die Ergebnisse spiegeln eine durchaus hohe BZ wider, hier ein Auszug: 88 % waren zwar der Meinung, dass einige Arbeitsbedingungen verbessert werden könnten, 83,6 % gaben aber an, dass sie zum gegebenen Zeitpunkt mit ihrer Arbeit zufrieden waren. Lediglich 14,7 % der Befragten dachten an einen Berufswechsel. Die meisten ProbandInnen gaben in diesem Zusammenhang an, dass sie keine gleichsam lohnende Arbeit finden würden, wenn sie ihren aktuellen Beruf aufgeben müssten.

4.1.2 Kurz (1983, 1991)

Kurz (1983) verwendete bei ihrer Untersuchung zur BZ den Fragebogen von Cooper *et al.* (1982). Ferner stellte sie Fragen zur Zufriedenheit mit Status, Einkommen und Arbeitsangebot. Den Fragebogen legte sie 20 österreichischen freiberuflich tätigen AIIC-DolmetscherInnen vor, die Ergebnisse verglich sie mit jenen von Cooper *et al.* Die zu über

zwei Dritteln aus Frauen bestehenden Vergleichsgruppen unterschieden sich nicht wesentlich. Die österreichischen DolmetscherInnen waren sogar etwas zufriedener: 100 % waren zum gegebenen Zeitpunkt mit ihrer Arbeit zufrieden, keiner/keinem erschien der Arbeitstag endlos lang und nur 5 % gaben an, an einen Berufswechsel zu denken.

Später verteilte Kurz (1991) eine englische Version des Fragebogens von 1983 an 40 weitere AIIC-Mitglieder. Anschließend verglich sie zwischen den österreichischen und internationalen DolmetscherInnen⁶. In der österreichischen Stichprobe gaben alle ProbandInnen Wien als Berufswohnsitz an. Bei der internationalen Gruppe wurden 13 verschiedene Länder angegeben. Bei der Frage, ob sie ihren Beruf noch einmal wählen würden, antworteten 75 % der österreichischen und 92,5 % der internationalen DolmetscherInnen mit „Ja“. Dieses Ergebnis zeugt von einer sehr hohen allgemeinen BZ.

Die Ergebnisse der weiteren Fragen sollen in einer Tabelle dargestellt werden:

Angaben in %	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weniger zufrieden	Nicht zufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Antwort
Mit meinem Beruf als KonferenzdolmetscherIn bin ich	40,0	60,0	-	-	-	-
	37,5	55,0	-	2,5	-	5,0
Mit dem sozialen Prestige der KonferenzdolmetscherIn im Allgemeinen bin ich	5,0	50,0	40,0	-	-	5,0
	-	57,5	32,5	2,5	2,5	5,0
Mit dem Prestige an meinem Berufswohnsitz bin ich	5,0	50,0	25,0	10,0	-	10,0
	2,5	45,0	30,0	12,5	7,5	2,5
Mit dem Einkommen bin ich	25,0	70,0	5,0	-	-	-
	20,0	50,0	22,5	5,0	-	2,5
Mit dem Arbeitsangebot bin ich	-	40,0	40,0	15	5,0	
	17,5	62,5	12,5	2,5	-	5,0
Österreichische Stichprobe						
Internationale Stichprobe						

Tabelle 1: Fragen zur BZ (Kurz 1991)

Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass die befragten DolmetscherInnen zum Zeitpunkt der Befragung im Allgemeinen sehr zufrieden bzw. zufrieden mit ihrer *Tätigkeit* waren. Bei der Frage nach dem sozialen Prestige fallen bei der österreichischen Stichprobe 40 % der Antworten auf die mittlere Kategorie „weniger zufrieden“. Das deutet darauf hin, dass dem

⁶ Die zwei Gruppen waren aufgrund ihrer Zusammensetzung (z.B. Alter, Jahren an Berufserfahrung) gut vergleichbar. Bei der internationalen Stichprobe waren die Frauen mit 85 % etwas überrepräsentiert.

Beruf die gebührende Anerkennung verwehrt bleibt (Kurz 1991: 367). Etwas unzufriedener gaben sich die ProbandInnen mit dem *Prestige* des Berufes am jeweiligen Berufswohnsitz. Im eigenen Land scheint der Beruf also etwas weniger zu gelten als auf internationaler Ebene. Mit ihrem *Einkommen* waren die österreichischen DolmetscherInnen im Vergleich etwas zufriedener, mit dem *Arbeitsangebot* waren sie jedoch deutlich unzufriedener als ihre internationalen KollegInnen. Kurz erklärt diese Diskrepanz dadurch, dass viele österreichische DolmetscherInnen auch als ÜbersetzerInnen tätig sind und somit „Einkommen“ als Gesamteinkommen aus beiden Tätigkeiten wahrgenommen haben könnten (1991: 368f.). Darüber hinaus bestätigen AIIC-Statistiken, dass KonferenzdolmetscherInnen mit Brüssel oder Genf als Berufswohnsitz deutlich mehr Arbeitstage vorweisen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Befragten in der Studie von Kurz mit ihrer *Tätigkeit* als KonferenzdolmetscherInnen durchaus zufrieden waren. Einzig der Faktor *Prestige* erwies sich für viele als weniger zufriedenstellend. Man kann aus dieser Befragung vier unterschiedliche Facetten ableiten (vgl. Abschn. 3.4), die bei DolmetscherInnen jeweils einen unterschiedlichen Grad der Zufriedenheit nach sich ziehen dürften: die *Tätigkeit* selbst, das *Prestige* des Berufes, das *Einkommen* und das *Arbeitsangebot*.

4.2 Befragungen von AIIC-DolmetscherInnen

4.2.1 Feldweg (1996)

Feldweg (1996) befragte im Rahmen seiner Dissertation in Einzelgesprächen 39 freiberuflich tätige AIIC-Mitglieder. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen KonferenzdolmetscherInnen in ihrer Funktion im mehrsprachigen Kommunikationsprozess, es ging aber auch um die tatsächliche Berufsausübung. Unter der Annahme, dass die ProbandInnen eine feste Vorstellung von ihrer Funktion in der Idealform haben, sollte u. a. mit Fragen nach der Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit bestimmten Aspekten herausgefunden werden, ob Ideal und Realität kongruent oder diskrepanz sind.

Auf die Frage, wie die DolmetscherInnen ihre Tätigkeit empfinden, antworteten alle Befragten mit „sehr befriedigend“ oder „befriedigend“. Feldweg folgert daraus, dass die subjektiv wahrgenommene Funktion der KonferenzdolmetscherInnen und die subjektiv wahrgenommene eigene Ausübung des Berufs übereinstimmen oder zumindest nicht gravierend auseinander klaffen (vgl. 1996: 380ff.). In mehreren Antworten kommt zum Ausdruck, dass rückblickend die *eigene Leistung*⁷ entscheidend ist, ob nach einem Auftrag ein

⁷ Im Wesentlichen unterscheidet Feldweg zwei Formen der unzulänglichen Leistung: Die Aussagen „Ich habe schlecht gearbeitet“ oder „ich wurde nicht gebraucht“ bedeuten beide, dass die Funktion nicht erfüllt wurde (vgl. Feldweg 1996: 385).

Gefühl der Zufriedenheit auftritt oder nicht (s. Abschn. 3.6.1 zur Korrelation von AZ und Arbeitsleistung). Das Gefühl, die Funktion erfüllt zu haben, entscheidet über die Zufriedenheit mit einem abgeschlossenen Dolmetschauftrag. *Feedback* und *Anerkennung* durch Dritte bestätigen diese Überzeugung. Drei ProbandInnen äußerten sich in diesem Zusammenhang zum Unterschied zwischen Simultan- und Konsekutivdolmetschen, der Tenor: Konsekutivdolmetschen wird aufgrund des persönlichen Kontaktes als befriedigender empfunden, die DolmetscherInnen fühlen sich besser einbezogen.

Ob eine Dolmetschleistung als befriedigend oder unbefriedigend empfunden wird, hängt also von der eigenen Person (Leistung) und von Dritten (OrganisatorInnen, KundInnen, RednerInnen und TeilnehmerInnen) ab. Als weitere (größtenteils positive) Einflussfaktoren wurden die Aspekte *KollegInnen* und die *Vereinbarkeit von Beruf und Familie* in den Antworten angesprochen. Seltener genannt wurden die Faktoren *Thema* und *Reisen*. Obwohl das Stichwort *Reisen* in den Antworten nur am Rande erwähnt wurde, ergab sich ein heterogenes Bild. Die Gesichtspunkte *Unabhängigkeit* (im Sinne von Abwechslung und keine Einbindung in eine Hierarchie) sowie *lebenslanges Lernen* wurden durchwegs als sehr positive Eigenschaften des Berufes gesehen. Ein Komplex an Faktoren, der ausschließlich als Auslöser von Unzufriedenheit genannt wurde, umfasst die Begriffe *Anonymität*, *mangelnde Kreativität* und *mangelnde Fachkunde* (vgl. Feldweg 1996: 412).

Feldweg unterschied in seiner Befragung zwischen *Tätigkeits-* und *Statuszufriedenheit* und erbat bei beiden eine Skalierung. Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Dolmetschtätigkeit wurden nur die Werte „sehr befriedigend“ und „befriedigend“ besetzt. Im Falle der Statuszufriedenheit wurden alle Skalenwerte besetzt, der Durchschnitt ging in Richtung einer schlechteren Einstufung, wobei es einigen schwer fiel, sich festzulegen. Diese Uneinheitlichkeit der Bewertungen zog sich bis in die einzelnen Antworten der ProbandInnen hindurch. Gleichzeitig zeigten sie sich entschlossen, für den eigenen Status zu kämpfen. Interessant erscheint ebenso, dass ausschließlich an dieser Stelle der Befragung auf geschlechtsspezifische Unterschiede hingewiesen wurde, allerdings gleichermaßen in positiver und negativer Weise. In Zusammenhang mit der Statuszufriedenheit wurde auch ausgedrückt, dass der Beruf *KonferenzdolmetscherIn* entweder unbekannt sei, bzw. dass darüber viele falsche Vorstellungen existierten. Beinahe einstimmig wurde das Simultandolmetschen mit einem niedrigeren Status und Statusverlusten in Verbindung gebracht (vgl. Abschn. 2.3.1), das Konsekutivdolmetschen mit einem hohen Status, mit jenem, mit dem man beim Berufseinstieg gerechnet hatte und den man für gerechtfertigt hält.

Ein/e ProbandIn mit langjähriger Berufserfahrung meint dazu explizit:

Unser Status war zur Konsekutivzeit ein ganz anderer. In der Verbreitung des Simultandolmetschens sehe ich eine Hauptursache für das Unbefriedigende. [...] Das sind die zwei Hauptursachen für einen bestimmten Statusverlust: Simultan und die Tatsache, dass es so wahnsinnig viele Leute gibt bei internationalen Organisationen. (Feldweg 1996: 432)

Ganz allgemein betrachtet, stellte sich die Statuszufriedenheit von KonferenzdolmetscherInnen in dieser Studie als ein ambivalentes Konstrukt heraus. Vielen ProbandInnen fiel es zunächst schwer, sich bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Status für eine der vorgegebenen Antwortkategorien zu entscheiden. Darüber hinaus unterschieden sich diesbezüglich nicht nur die Auffassungen der Befragten, auch innerhalb der Aussagen wurde oft in beachtlichem Ausmaß differenziert (vgl. Feldweg 1996: 417-452).

4.2.2 AIIC Workload Study (2002)

Ziel der AIIC Workload Study des internationalen Berufsverbandes AIIC aus dem Jahre 2002 war die Untersuchung der Arbeitsbedingungen von KonferenzdolmetscherInnen. Das Hauptaugenmerk wurde dabei auf Stress auslösende Faktoren gelegt. Bei der Briefumfrage, an der 607 hauptsächlich freiberuflich tätige KonferenzdolmetscherInnen teilnahmen, wurde aber auch nach der Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Berufes gefragt.

Die Ergebnisse in Abbildung 2 (Prozentsätze der Antworten „sehr zufrieden“ und „zufrieden“) zeigen, dass eine hohe Zufriedenheit mit den *intrinsischen Merkmalen* (Themenvielfalt, Herausforderung, usw.) des Berufes sowie mit den *Beziehungen zu KollegInnen* vorherrscht. Weniger zufriedenstellend empfanden die ProbandInnen die *Bedeutsamkeit der Tagungen*, das *Reisen* sowie wiederum *Status* und *Prestige*. 74 % der Befragten gaben an, dass das Prestige des Berufes in den letzten Jahren abgenommen hat (vgl. Abschn. 2.3.1).

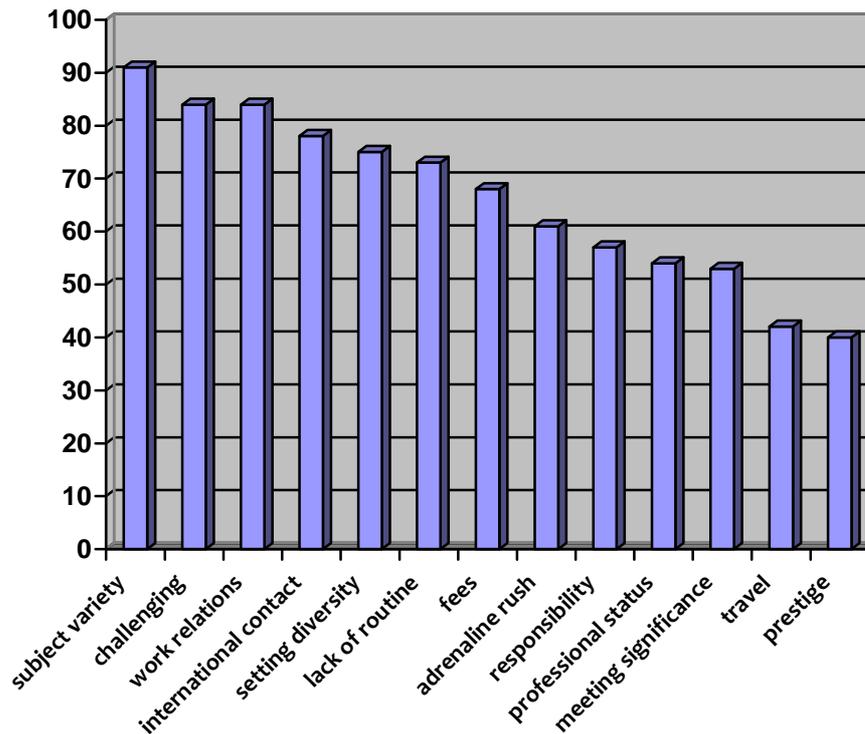


Abbildung 2: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten (AIIC 2002: 25)

Die Gesamtzufriedenheit wurde mittels drei Fragen eruiert:

- Es wurde allgemein nach der Gesamtzufriedenheit gefragt: 88 % wählten dabei die Kategorien „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.
- Bei der Frage, ob die UntersuchungsteilnehmerInnen in den nächsten zwei Jahren im Beruf bleiben würden, antworteten 69 % mit „Ja“.
- Jedoch nur 51 % würden den Beruf einem/r FreundIn weiterempfehlen.

Bei einer offenen Frage wurden die DolmetscherInnen gebeten, zusätzliche (Un)Zufriedenheitsfaktoren zu nennen. Dabei wurden mit 42 % die *flexiblen Arbeitszeiten* und die *flexible Arbeitsbelastung* (d.h. mitten in der Arbeitswoche freie Tage zu haben, nicht jeden Auftrag annehmen zu müssen etc.) am häufigsten genannt, weiters *lebenslanges Dazulernen* und *intellektuelle Herausforderung* mit 36 % sowie das *Kennenlernen interessanter Menschen* (RednerInnen, KollegInnen etc.) mit 26 %. Berufsmerkmale, die Unzufriedenheit auslösen, waren demnach *zu kurzfristige Dolmetschaufträge* (23 %), *unangenehme Bedingungen in den Dolmetschkabinen* (22 %) und *mangelnde Kreativität* (16 %).

4.3 Neuere Untersuchungen

4.3.1 Swartz (1999)

Eine Studie zur BZ von GebärdensprachdolmetscherInnen stammt von Swartz (1999). Er untersuchte die Beziehungen zwischen der BZ und anderen berufsspezifischen und demographischen Faktoren. Dabei unterschied er drei Gruppen: festangestellte, freiberuflich tätige „abhängige“ (d.h. hauptsächlich für eine/n AuftraggeberIn arbeitende) und freiberuflich tätige „unabhängige“ (für mehrere AuftraggeberInnen arbeitende) GebärdensprachdolmetscherInnen. Er orientierte sich bei dieser Unterscheidung an VandenHeuvel & Wooden (1997) (s. Abschn. 3.6.6).

Bei seiner webgestützten Umfrage verwendete Swartz standardisierte Fragebögen: Den etwas kürzeren Index of Job Satisfaction (IJS) von Brayfield & Rothe (1951) mit 19 Items – auf den bereits Cooper *et al.* (1982) in gekürzter Form zurückgriffen – setzte er ein, um die *allgemeine BZ* zu messen; als weiteres Messinstrument wählte Swartz die v. a. im Sozialwesen verwendete Job Satisfaction Survey (JSS) von Spector (1985) mit der Begründung: „Interpreters for the deaf are considered to be human service workers, in that requirements of the job entail characteristics inherent in other human service professions, such as sensitivity, compassion, listening skills, and empathy.“ (1999: 71). Die JSS beinhaltet neun Subskalen mit jeweils vier Items. Darüber hinaus bediente er sich weiterer standardisierter Skalen zur Untersuchung der Faktoren *Unabhängigkeit*, *Arbeitsbelastung* und *Rollenkonflikt*. Insgesamt war diese Befragung also sehr umfangreich.

An der Umfrage nahmen 177 GebärdensprachdolmetscherInnen aus den USA und Kanada teil, wobei mehr als die Hälfte in einer Festanstellung tätig war. Von den freiberuflich tätigen ProbandInnen konnte der Großteil zu den „unabhängigen“ DolmetscherInnen gezählt werden. 83 % gaben an, mit ihrem aktuellen Beruf zufrieden zu sein, zugleich fanden 85 %, dass einige Arbeitsbedingungen verbessert werden könnten. Die weitere Auswertung der Daten ergab, dass die Faktoren *Unabhängigkeit*, *Arbeitsbelastung*, *Bildungsniveau* und *Vorgesetzte* mit der BZ in Zusammenhang stehen. Die Unabhängigkeit stellte sich als einziger Faktor heraus, der signifikant positiv mit der BZ korreliert ($r = 0,18$). Eine hohe Arbeitsbelastung ging hingegen mit niedrigen Zufriedenheitswerten einher ($r = -0,18$). Auch die Aspekte Bildung ($r = -0,21$) und Vorgesetzte ($r = -0,18$) erzeugten signifikant negative Korrelationen.

Nach den verschiedenen Gruppen aufgespaltet, sieht das Ergebnis folgendermaßen aus: Bei den festangestellten DolmetscherInnen ergaben sich in den vier genannten Bereichen signifikante Korrelationen mit etwas höheren Korrelationskoeffizienten. Ansonsten zeigte sich bei der Gruppe der „unabhängigen“ freiberuflichen Gebärdensprachdolmet-

scherInnen nur angesichts des Faktors Unabhängigkeit eine signifikant positive Korrelation ($r = 0,26$).

Darüber hinaus führte Swartz eine multiple Regressionsanalyse⁸ durch, anhand derer der Einfluss der Prädiktorvariablen (Unabhängigkeit, Arbeitsbelastung, Bildung, Vorgesetzte) auf die abhängige Variable BZ eruiert und ein Modell erarbeitet werden sollten. Als einziger signifikanter (negativer) Prädiktor stellte sich der Aspekt Bildung heraus, der 26 % der Varianz erklärt.

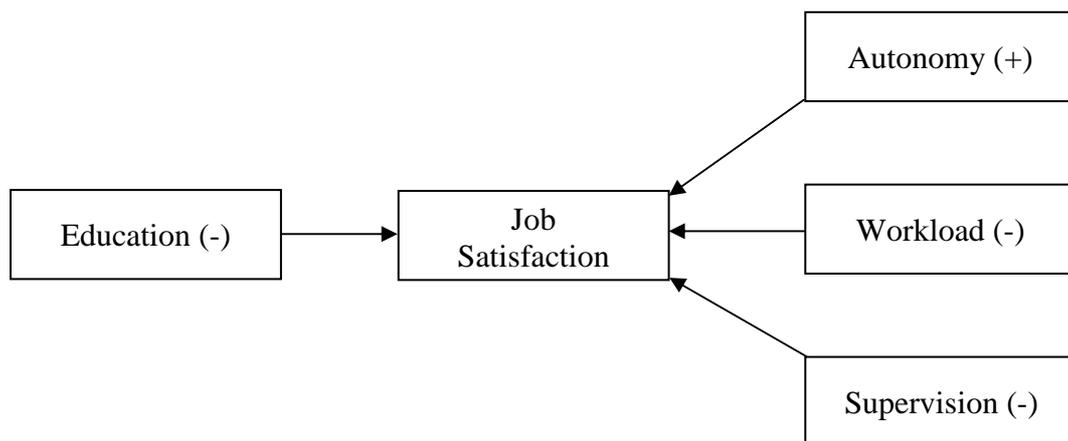


Abbildung 3: Prädiktoren für die BZ (Swartz 1999: 138)

Abbildung 3 zeigt jene Faktoren, die in der Studie von Swartz für die Vorhersage der BZ (von GebärdensprachdolmetscherInnen in den USA und Kanada) von Bedeutung sind: *Bildung, Unabhängigkeit, Arbeitsbelastung* und *Vorgesetzte*. Demgemäß sind GebärdensprachdolmetscherInnen unzufrieden, solange sie nicht selbstbestimmt arbeiten können, einer zu hohen Arbeitsbelastung und zu strengen Kontrolle durch Vorgesetzte ausgesetzt sind, sowie über einen hohen Bildungsgrad verfügen.

Swartz gesteht selbst ein, dass diese Ergebnisse etwas verwirrend sein mögen, schließlich sei in mehreren Studien belegt worden, dass höhere Bildung mit höheren Zufriedenheitswerten einhergeht. Auch die schlechte bzw. negative Bewertung der Arbeit von Vorgesetzten, die bei Swartz höhere Zufriedenheitswerte auslöste, wurde in anderen Studien nicht in dieser Form bestätigt. Swartz` Begründung für die negativen Zusammenhänge liegt darin, dass sich GebärdensprachdolmetscherInnen mit hohem Bildungsgrad nicht mehr mit der Rolle der/des Dolmetschers/in „zufrieden geben“ und nach Aufstiegs-

⁸ Die Regressionsanalyse ist ein häufig eingesetztes statistisches Analyseverfahren, das die Beziehungen zwischen einer abhängigen und einer oder mehreren unabhängigen Variablen untersuchen soll. Werte der abhängigen Variable können damit auch geschätzt bzw. prognostiziert werden. Die zu untersuchende Variable sollte metrisches Skalenniveau haben (vgl. Backhaus *et al.* 2008: 51-111).

möglichkeiten und Herausforderungen streben. Den negativen Zusammenhang mit dem Faktor Vorgesetzte erklärt er mit dem bei DolmetscherInnen sehr stark ausgeprägten Wunsch nach Unabhängigkeit und Autonomie; Vorgesetzte seien demnach etwas „nicht Wünschenswertes“ (1999: 139f.).

Swartz appelliert an die ArbeitgeberInnen von festangestellten GebärdensprachdolmetscherInnen und an Ausbildungseinrichtungen, auf die besonderen Bedürfnisse dieser Berufsgruppe Rücksicht zu nehmen. Darüber hinaus empfiehlt er, dass erfahrene DolmetscherInnen vermehrt mit BerufseinsteigerInnen in Kontakt treten und ihnen Hilfestellungen bieten. Solche Mentoring-Programme könnten auch im Falle eines Angestelltenverhältnisses als Alternative zur klassischen Beaufsichtigung durch Vorgesetzte und als Alternative zur formalen Ausbildung auf universitärer Ebene Verwendung finden, so Swartz (1999: 140-150).

4.3.2 Choi (2007)

Eine Studie aus dem asiatischen Raum zu diesem Thema stammt von Choi (2007). Sie ist der Meinung, dass in Zeiten der Globalisierung neue Erwartungen an DolmetscherInnen gestellt werden, d.h., dass sie Texte nicht nur wiedergeben, sondern vermehrt selbst produzieren müssen. Sie appelliert daher an Ausbildungseinrichtungen, diesen neuen Anforderungen in der Ausbildung von DolmetscherInnen Rechnung zu tragen.

Bei ihrer quantitativen Untersuchung befragte Choi 65 KonferenzdolmetscherInnen aus Korea und anderen Ländern. Ein Viertel der Befragten hatte die Sprachkombination Koreanisch-Englisch, die restlichen zumeist Koreanisch in Verbindung mit einer anderen Sprache.

Auf die Frage, warum die UntersuchungsteilnehmerInnen als DolmetscherInnen (weiter) arbeiten würden, gab rund ein Drittel an, „weil es ihr Beruf ist“, etwas weniger gaben an, dass sie dolmetschen, weil sie viel dabei lernen; am dritthäufigsten wurde die Beschäftigung mit Kommunikation genannt. Gründe für einen Berufswechsel stellten in erster Linie die fehlenden Aufstiegsmöglichkeiten und das Wiedergeben ausschließlich fremder Gedanken dar. Auf die Frage, ob sie zufrieden mit ihrem Beruf seien, antworteten 75 % mit „Ja“, wobei die Hälfte der Koreanisch-Englisch-DolmetscherInnen „Nein“ ankreuzte. Choi (2007: 30) erklärt diese relativ niedrige BZ mit der sehr hohen Arbeitsbelastung für diese Sprachkombination. Weiters zeigten sich DolmetscherInnen mit einer längeren Berufserfahrung zufriedener als ihre jüngeren KollegInnen, allerdings nimmt die Zufriedenheit laut dieser Studie nach 15 Jahren Arbeit wieder etwas ab. Die unzufriedenen ProbandInnen wurden gefragt, welcher Tätigkeit sie neben dem Dolmetschen nachgehen möchten, woraufhin sich etwa 53 % für den Bildungsbereich und etwa 26 % für Übersetzungen entschieden. Dieses Ergebnis spiegelt laut Choi (2007: 30) vermutlich die konfuzi-

anische Tradition der koreanischen Gesellschaft wider, in der Lehrende ein sehr hohes Ansehen genießen.

4.3.3 Tryuk (2007)

Tryuk (2007) führte eine Pilotstudie im Bereich des Kommunaldolmetschens in Polen durch, die u. a. Fragen zur BZ enthielt. An der quantitativen Studie nahmen 95 polnische DolmetscherInnen teil, die Berufsverbänden in diesem Bereich angehören. Auch hier ergab sich eine sehr hohe BZ; 75 ProbandInnen waren mit ihrer Tätigkeit zufrieden, nur 10 unzufrieden. Bei offenen Fragen merkten einige DolmetscherInnen an, dass KundInnen ihre Fähigkeiten oft unterschätzen würden und generell der Status von KommunaldolmetscherInnen noch zu definieren sei.

4.3.4 AMS-Studie (2008)

Eine letzte Studie, die sich u. a. mit der BZ beschäftigt, wurde vom österreichischen Arbeitsmarktservice (AMS) in Auftrag gegeben. Dabei sollten in erster Linie der Berufseinstieg, die Erfahrungen auf dem Arbeitsmarkt und die Beschäftigungschancen von UniversitätsabsolventInnen fünf verschiedener Studienrichtungen untersucht und verglichen werden (AMS 2008).

Neben den Studienrichtungen Geschichte, Humanmedizin, Rechtswissenschaften und Veterinärmedizin wurde auch das Studium der Translationswissenschaft unter die Lupe genommen. Per Telefoninterviews wurden 48 zufällig ausgewählte AbsolventInnen der Universität Wien, die im Zeitraum der Studienjahre 2000/01 bis 2004/05 ihr Studium abgeschlossen haben, mittels standardisiertem Fragebogen befragt. Aufgrund dieses Vorgehens wurde in der Studie nicht zwischen ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen unterschieden; auch sind jene AbsolventInnen inkludiert, die heute in ausbildungsfremden Berufen tätig sind. Dessen ungeachtet sollen kurz einige Ergebnisse vorgestellt werden, die u. a. auch in der vorliegenden Studie Beachtung fanden. Darüber hinaus geben diese Befunde Aufschluss über den schwierigen Berufseinstieg in Translationsberufen.

Von den 48 Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung 40 entgeltlich erwerbstätig. Gut die Hälfte davon galt als fachlich einschlägig beschäftigt, der Rest war in berufs-fremden Bereichen tätig. Der Grund dafür liegt in der Berufseinstiegsphase, in der DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen oft Schwierigkeiten haben, sich kontinuierlich Aufträge zu sichern. Viele wandern in dieser Phase in andere Berufsfelder ab.

Von den 40 beschäftigten AbsolventInnen gaben 60 % an, in ihrem angestrebten Beruf zu arbeiten. Rund drei Viertel der Befragten führten an, mit den *Arbeitsinhalten* und

der *Tätigkeit* allgemein sehr oder ziemlich zufrieden zu sein. Das Ausmaß der *Arbeitszeit* und die *Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben* stimmten noch rund 70 % zufrieden. Mit den Aspekten *Einkommen* und *Arbeitsplatzsicherheit* waren hingegen mehr als die Hälfte dezidiert unzufrieden; noch schlechter fielen die Zufriedenheitsurteile hinsichtlich der Faktoren *Aufstiegs-* und *Entwicklungsmöglichkeiten* sowie *Beziehungen zu den KollegInnen* aus. Insgesamt waren die AbsolventInnen im Vergleich mit den anderen Studienrichtungen (abgesehen von den Punkten *Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben* und *Arbeitszeit*) deutlich unzufriedener.

Nach den Belastungen durch den Beruf gefragt, wurden v. a. *Zeitdruck* (52 %) und *unregelmäßiger Arbeitsanfall* (38 %) genannt. Auch bei der rückblickenden Betrachtung der Vorteile des Studiums erreichten lediglich die guten Karrierechancen im Ausland mit knapp 50 % Zustimmung einen hohen Wert. Studienabschluss und Studieninhalte stellen nur für jeweils 34 % eine Voraussetzung für die derzeitige berufliche Tätigkeit dar. Nur 23 % würden StudienanfängerInnen zum Studium raten, knapp die Hälfte würde das Studium selbst nochmals wählen. Im Vergleich mit den anderen Studienrichtungen waren diese Werte weit abgeschlagen die niedrigsten (vgl. AMS 2008).

5 EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

5.1 Untersuchungsziel

Das Ziel der Untersuchung, die der vorliegenden Arbeit zugrunde liegt, ist eine Bestandsaufnahme der Berufszufriedenheit praktizierender DolmetscherInnen. Die Studie soll aber nicht ausschließlich der Messung der Zufriedenheit der Befragten mit einzelnen Aspekten ihres Berufes dienen, sondern es auch ermöglichen, einen Ausschnitt der Berufsrealität von DolmetscherInnen darzustellen. Zu diesem Zweck wurden neben den Zufriedenheitsurteilen und demographischen Daten auch Angaben zu den jeweiligen Einsatzbereichen, zur Form der Tätigkeit sowie zu verschiedensten Aussagen zur Arbeitssituation erheben.

Um diesem Ziel gerecht zu werden, wurde bei der Präsentation der Ergebnisse in erster Linie ein deskriptiver Zugang gewählt. Diese vorwiegend beschreibenden Erkenntnisse sollen als Leitfaden für angehende DolmetscherInnen, Studierende des Faches und all jenen, die sich für den Bereich Dolmetschen interessieren, zur Verfügung stehen.

5.2 Hypothesen

Im Zuge der Datenauswertung sollten dennoch auch einige Untersuchungshypothesen geprüft werden. Diese stehen nicht im Mittelpunkt dieser Arbeit, da mit der vorliegenden Studie nur ein sehr kleiner Teil der tatsächlichen Anzahl praktizierender DolmetscherInnen erfasst werden konnte (anhand derer diese ursprünglichen Annahmen untersucht wurden). Wie diese Annahmen aussahen, und warum sie aufgenommen wurden, ist in Tabelle 2 ersichtlich. Die Hypothesenprüfung wird in Abschnitt 5.4.10 vorgenommen.

Hypothese	Begründung
H ₁ : Je häufiger im simultanen Modus gearbeitet wird, desto geringer ist die Zufriedenheit mit dem Prestige bzw. dem Ansehen und der Geltung des Berufes. ⁹	In der Studie von Feldweg (1996) wurde die mit dem Simultandolmetschen verbundene Anonymität mit Statusverlusten und einem geringeren Ansehen assoziiert (1996: 432ff.).
H ₂ : Je häufiger im simultanen Modus gearbeitet wird, desto größer ist die Zufriedenheit mit dem Honorar.	SimultandolmetscherInnen kommen vorwiegend bei internationalen Konferenzen zum Einsatz und erhalten somit für gewöhnlich bessere Honorare als DolmetscherInnen im kommunalen Bereich.
H ₃ : Je größer die Zufriedenheit mit dem Honorar, desto größer ist die allgemeine Zufriedenheit.	Eine selbsterklärende Annahme. Schließlich will man für seine Arbeit angemessen bezahlt werden.
H ₄ : Ältere DolmetscherInnen sind zufriedener als jüngere DolmetscherInnen.	Verschiedene Studien konnten belegen, dass ältere ArbeitnehmerInnen eine höhere AZ aufweisen als ihre jüngeren KollegInnen (s. Abschn. 3.6.4). Darüber hinaus dürften etablierte DolmetscherInnen über einen stabilen Kundenstock und AuftraggeberInnenkreis verfügen.
H ₅ : Dolmetscherinnen sind zufriedener als Dolmetscher.	Untersuchungen haben bisher zwar heterogene Ergebnisse hervorgebracht, es wird aber vermutet, dass Frauen niedrigere Ansprüche haben als Männer (s. Abschn. 3.6.3).
H ₆ : Dolmetscher dolmetschen häufiger als Dolmetscherinnen.	Feldweg (1996) stellte in seiner Studie fest, dass Konferenzdolmetscher im Durchschnitt an mehr Tagen im Jahr dolmetschen als Konferenzdolmetscherinnen, die in nicht wenigen Fällen allein oder überwiegend für den Haushalt einer Familie zu sorgen haben (1996: 299).

Tabelle 2: Untersuchungshypothesen und Begründungen

⁹ Die Beifügungen „Ansehen“ und „Geltung“ sollen den Begriff „Prestige“ näher beschreiben; sie werden im Fremdwörterbuch und der Ausgabe „Die deutsche Rechtschreibung“ von DUDEN als Synonyme für „Prestige“ angeführt.

5.3 Methode

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine einmalig durchgeführte Online-Befragung von DolmetscherInnen, die sich zum Zeitpunkt der Umfrage im Dolmetscherverzeichnis des österreichischen Berufsverbandes für Dolmetschen und Übersetzen - UNIVERSITAS Austria - befanden.

5.3.1 Fragebogenkonzeption

Bevor das Fragenkonzept entwickelt werden konnte, wurden bestehende Befragungsinstrumente aus den Bereichen der Arbeits- und Organisationspsychologie gesichtet und auf ihre Verwendbarkeit geprüft. So zog die Autorin zunächst den im deutschsprachigen Raum sehr häufig verwendeten Arbeitsbeschreibungsbogen von Neuberger & Allerbeck (s. Abschn. 3.4.4) in Erwägung. Es stellte sich aber heraus, dass dieser die Berufsrealität von DolmetscherInnen nicht ausreichend abbildete. So setzte sich letztendlich doch die eigene Formulierung der meisten Items durch, wobei einige Fragen sich an bestehenden und erprobten Items anlehnen. Der Fragenblock „Aussagen zu Ihrer Arbeit“, der 17 Items beinhaltet, wurde teilweise in Anlehnung an eine Befragung Freier JournalistInnen von Martin & Hertkorn (2004) entwickelt. Zwei Fragen dieses Blocks und einzelne Fragen des Abschnittes, der die Zufriedenheit mit bestimmten Aspekten der Tätigkeit erfragt, stützen sich auf die AIIC Workload Study (s. Abschn. 4.2.2) und die Befragungen von Kurz (1983, 1991) (s. Abschn. 4.1.2).

Im abschließenden Teil des Fragebogens sollten die von Bruggemann postulierten Formen der Arbeitszufriedenheit (s. Abschn. 3.3.3) ermittelt werden. Dabei kam der Arbeitszufriedenheitskurzfragebogen (AZK) (s. Abschn. 3.4.3) zum Einsatz. Allerdings existiert keine einheitliche Form dieses Kurzfragebogens. Verschiedene AutorInnen verwendeten verschiedene Items, die sich jeweils zu einer Form der Arbeits(un)zufriedenheit zuordnen lassen. Baumgartner & Udris (2006) stellten eine Sammlung aller verwendeten Items des AZK zusammen. Aus dieser wurden fünf ausgewählt, die für die Befragung von DolmetscherInnen passend erschienen.

5.3.2 Auswahl der Zielgruppe

Angeichts der Tatsache, dass sich Erhebungen der BZ nicht an BerufseinsteigerInnen richten, da diese i. d. R. über wenig Routine verfügen und sich erst ein Bild vom Beruf machen müssen, war der Faktor *Berufserfahrung* bei der Stichprobenauswahl entscheidend. Meist benötigen AbsolventInnen des Translationsstudiums einige Jahre, um sich auf dem

Markt zu etablieren und um regelmäßig als DolmetscherIn arbeiten zu können. Nicht wenige wandern in dieser Zeit in andere Berufsfelder ab (vgl. AMS-Studie Abschn. 4.3.4). Da die vorliegende Arbeit die Berufsrealität regelmäßig tätiger DolmetscherInnen abbilden soll, wurde das sogenannte Dolmetscherverzeichnis des österreichischen Berufsverbandes für Dolmetschen und Übersetzen (UNIVERSITAS Austria) für die Auswahl der Zielgruppe herangezogen. Es umfasst einerseits KonferenzdolmetscherInnen, die sowohl konsekutiv als auch simultan dolmetschen, andererseits DolmetscherInnen, die ausschließlich im konsekutiven Modus arbeiten. Die Aufnahme in dieses Verzeichnis ist an verschiedene Kriterien gebunden: BewerberInnen müssen u. a. seit zwei Jahren ordentliches Mitglied des Verbandes sein, über einen Studienabschluss im Bereich Dolmetschen oder eine äquivalente Qualifikation verfügen, sich zur Einhaltung der Berufs- und Ehrenordnung des Verbandes verpflichten und mindestens 30 Dolmetschtage innerhalb von zwei aufeinanderfolgenden Jahren nachweisen können. Wenn nicht mindestens 20 Simultandolmetschtage nachgewiesen werden können, erfolgt der Eintrag in das Verzeichnis unter „konsekutiv“. Darüber hinaus benötigen BewerberInnen Befürwortungen durch mindestens drei FachkollegInnen, die seit mindestens zwei Jahren im Dolmetscherverzeichnis aufscheinen, die in den beantragten Sprachkombinationen tätig sind, und die AntragstellerInnen in der betreffenden Sprachkombination beim Dolmetschen gehört haben.

Dank dieser Aufnahmekriterien stehen die DolmetscherInnen des UNIVERSITAS-Dolmetscherverzeichnisses¹⁰ nicht nur für Qualität, sondern sie verfügen auch über eine mehrjährige Berufserfahrung im Dolmetschen. Es kann also davon ausgegangen werden, dass es sich dabei um etablierte DolmetscherInnen handelt, die sich aussagekräftig zum Beruf äußern können. Aufgrund dieser Aufnahmekriterien stellt das Verzeichnis zugleich die Grundgesamtheit der vorliegenden Untersuchung dar. Genau genommen handelte es sich bei der Befragung um eine Vollerhebung und in der Folge bei den Befragten auch nicht um eine Stichprobe im klassischen Sinne.

Will man den gesamten Markt betrachten, stößt man bald an seine Grenzen, denn Informationen über die Gesamtzahl der DolmetscherInnen in Österreich liegen nicht vor. Gewiss ist bloß, dass nur ein kleiner Teil Mitglied in einem translatorischen Berufsverband ist. Im größten einschlägigen Berufsverband Deutschlands, dem BDÜ (Berufsverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.) dürften höchstens ein Viertel der professionellen DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen Mitglied sein (vgl. Schmitt & Snell-Hornby 1999: 18). Vermutlich ist die Situation in Österreich ähnlich. Per 13.05.2009 zählte die UNIVERSITAS Austria 473 ordentliche Mitglieder, die aktiv als DolmetscherIn und/oder ÜbersetzerIn tätig waren.

¹⁰ Eine regelmäßig aktualisierte Fassung des Verzeichnisses ist unter www.universitas.org im Internet abrufbar.

5.3.3 Vorbereitung und Durchführung der Befragung

Dem letztendlichen Start der webgestützten Befragung gingen einige Schritte voran. Zunächst wurde das Befragungskonzept dem Vorstand der UNIVERSITAS Austria vorgelegt. Mit einer positiven Resonanz und einigen wenigen redaktionellen Anmerkungen konnte zur nächsten Etappe übergegangen werden: der Implementierung des Fragebogens in LimeSurvey[®]. Dabei handelt es sich um eine frei zugängliche Online-Umfrage-Applikation, die es ihren BenutzerInnen ermöglicht, ohne Programmierkenntnisse webgestützte Befragungen zu entwickeln, zu veröffentlichen und die Ergebnisse zu verwalten. Nach der erfolgreichen Implementierung des Fragebogens wurde ein Pretest durchgeführt. Eine kleine Stichprobe (n = 4), die – der Zielgruppe ähnlich – über einen Studienabschluss im Fach Dolmetschen und zumindest über erste Berufserfahrungen verfügt, füllte die erste Online-Version des Fragebogens aus. Anschließend wurden die Anmerkungen dieser Stichprobe eingearbeitet¹¹: So wurde bei der Frage nach der Form der Berufsausübung neben den Optionen „freiberuflich“ und „in einem Angestelltenverhältnis“ die Kombinationsantwort „beides“ hinzugefügt, da eine Probandin dieser Stichprobe freiberuflich *und* in einer Festanstellung als Dolmetscherin tätig ist. Weiters wurde darauf hingewiesen, dass bei den offenen Fragen „Was empfinden Sie persönlich als besonders (un)befriedigend?“ nicht klar sei, ob dabei allgemeine oder spezifische, situationsbezogene Ärgernisse zum Ausdruck gebracht werden sollten. Darum wurde der ersten Frage der Hinweis „Ganz allgemein betrachtet, ...“ vorangestellt. Eine weitere hilfreiche Anmerkung bezog sich auf die Frage nach dem Prozentsatz, zu dem im simultanen Modus gearbeitet wird. Um zu verhindern, dass die UntersuchungsteilnehmerInnen diesen Gegensatz zwischen Simultan- und Konsektivmodus nur auf die Konferenzdolmetschtätigkeit beziehen, wurde auch hier die Formulierung „Wenn Sie nun insgesamt an Ihre Dolmetscheinsätze denken,...“ hinzugefügt. Dank dieses Pretests war im Einladungsmail auch der Hinweis, dass die Umfrage jederzeit zwischengespeichert und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden kann, zu finden. Mit dieser überarbeiteten Version des Fragebogens konnte die offizielle Befragung gestartet werden.

Es handelte sich um eine anonyme Umfrage, d.h., dass das Programm keine Verknüpfung der erhaltenen Daten mit den einzelnen TeilnehmerInnen zuließ. Diese Anonymität wurde den Befragten im Einladungsmail, das den Link zur Befragung enthielt, und auf der ersten Seite der Umfrage zugesichert. Die vom Programm laufend in einer Datenbank gesicherten Ergebnisse konnten jederzeit auf den eigenen PC heruntergeladen und gespeichert werden.

¹¹ Der verwendete Fragebogen befindet sich im Anhang dieser Masterarbeit.

5.4 Ergebnisse

5.4.1 Demographische Angaben

Das in Kapitel 5.3.2 beschriebene Dolmetscherverzeichnis der UNIVERSITAS Austria umfasste zu Beginn der Umfrage Anfang Juni 2009 125 DolmetscherInnen. Allerdings kamen bei einer E-Mail-Adresse nach mehreren Versuchen wiederholt Fehlermeldungen an die Absenderin zurück. Eine andere Dolmetscherin merkte in einem Mail wiederum an, dass sie seit mehreren Jahren „nur“ mehr als Übersetzerin tätig sei und deswegen nichts zur Umfrage beitragen könne. Diese zwei Adressen wurden aus der E-Mail-Liste entfernt. Während des 24-tägigen Befragungszeitraums nahmen insgesamt 65 UNIVERSITAS-DolmetscherInnen an der Umfrage teil. Davon brachen drei ProbandInnen die Befragung ab¹². Diese wurden aus dem Gesamtdatensatz entfernt. Von den insgesamt 123 DolmetscherInnen haben somit 62 den webgestützten Fragebogen ausgefüllt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 50,4 %, was auf ein beträchtliches Interesse an der Fragestellung schließen lässt.

Unter den 62 ProbandInnen waren neun Männer (14,5 %) und 53 Frauen (85,5 %). Die männlichen Dolmetscher waren somit etwas unterrepräsentiert, da sie in der Grundgesamtheit (im Verzeichnis) 18,7 % ausmachen. Das durchschnittliche Alter der Stichprobe lag bei 53,3 Jahren. Die Standardabweichung betrug 11,5 Jahre (d.h., dass unter Annahme der Normalverteilung rund 68 % der Befragten im Bereich von 41,8 bis 64,8 Jahren liegen). Die Verteilung nach Altersklassen ist in Tabelle 3 zusammengefasst.

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	20-29 J.	1	1,6
	30-39 J.	6	9,7
	40-49 J.	18	29,0
	50-59 J.	17	27,4
	60-69 J.	13	21,0
	70-79 J.	6	9,7
	80-89 J.	1	1,6
	Gesamt	62	100,0

Tabelle 3: Altersangaben nach Klassen

¹² Zwei TeilnehmerInnen brachen gleich nach der Begrüßungsseite ab, eine/r nach dem ersten Teil, der die demographischen Angaben erfragte.

Eine weitere demographische Variable, die im Zuge der Untersuchung erhoben wurde, ist der Familienstand (s. Tab. 4). Der überwiegende Teil der Stichprobe (67,7 %) war zum Zeitpunkt der Erhebung verheiratet oder lebte in einer Partnerschaft. Weiters gaben 41 ProbandInnen von 60 (2 Datensätze fehlten) an, Kinder zu haben. 39 dieser 41 Befragten führten eine Kinderanzahl an (s. Tab. 5 & 6).

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	ledig	7	11,3
	verheiratet/in einer Partnerschaft lebend	42	67,7
	geschieden/getrennt lebend	10	16,1
	Gesamt	59	95,2
Fehlend		3	4,8
Gesamt		62	100,0

Tabelle 4: Familienstand

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Nein	19	30,6
	Ja	41	66,1
	Gesamt	60	96,8
Fehlend		2	3,2
Gesamt		62	100,0

Tabelle 5: „Haben Sie Kinder?“

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	1 Kind	14	22,6
	2 Kinder	19	30,6
	3 Kinder	5	8,1
	4 Kinder	1	1,6
	Gesamt	39	62,9
Fehlend		23	37,1
Gesamt		62	100,0

Tabelle 6: Anzahl der Kinder

Insgesamt haben sich 51 Frauen zur Frage, ob *und* wie viele Kinder sie haben, geäußert. Das Errechnen der durchschnittlichen Kinderzahl der Stichprobe und ein anschließender Vergleich mit der österreichischen Geburtenrate wäre wenig zielführend, da es sich bei der Befragung lediglich um eine Momentaufnahme handelte. Im Mikrozensus-Sonderprogramm „Fragen zur Familie“ der Statistik Austria (2001) geht man allerdings davon aus, dass nach dem 40. Lebensjahr nur mehr wenige Frauen ein Kind zur Welt bringen. Mit der Kinderzahl der Frauen im Alter von 40 und mehr Jahren lässt sich die endgültige durchschnittliche Kinderzahl pro Frau (die sogen. Kohortenfertilität) sowie der Anteil lebenslang kinderloser Frauen ermitteln. In der vorliegenden Studie waren immerhin 47 Probandinnen über 40, 45 davon gaben an, ob bzw. wie viele Kinder sie haben: Die durchschnittliche Kinderzahl bei diesen 45 DolmetscherInnen lag bei 1,33 Kindern pro Frau, 28,9 % der über 40-jährigen Probandinnen ($n = 13$) gelten laut der Definition des Mikrozensus als lebenslang kinderlos.

Die von der Statistik Austria durchgeführte Analyse der durchschnittlichen Kinderzahl der Frauen ab 40 nach der höchsten abgeschlossenen Bildung zeigte deutlich, dass die Zahl der Kinder mit steigendem Bildungsgrad sinkt. Mit steigendem Bildungsgrad erhöht sich auch insbesondere der Anteil zeitlebens kinderloser Frauen. So haben laut dem Mikrozensus-Sonderprogramm über 40-jährige Hochschulabsolventinnen durchschnittlich 1,60 Kinder (Pflichtschulabsolventinnen hingegen 2,34). 23,1 % der über 40-jährigen Frauen mit Hochschulbildung bleiben gänzlich ohne Nachwuchs. Ein Vergleich mit der Stichprobe macht deutlich, dass die befragten Dolmetscherinnen unter bzw. über diesen Werten liegen: Sie haben weniger Kinder als der Durchschnitt österreichischer Frauen mit Hochschulabschluss und sind mit 28,9 % überdurchschnittlich oft kinderlos.

5.4.2 Beruflicher Hintergrund

Als Einstiegsfrage der Online-Untersuchung wurde die Frage nach der Berufserfahrung gewählt. Dabei sollten die ProbandInnen angeben, seit wie vielen Jahren sie regelmäßig als DolmetscherIn arbeiten. Die ermittelten Werte lagen im Bereich von 3 bis 50 Jahren, das arithmetische Mittel betrug 25,9 Jahre (mit einer Standardabweichung von 10,8 Jahren). Fasst man die Jahre an Berufserfahrung wiederum in Klassen von 10 Jahren zusammen, sieht die Verteilung folgendermaßen aus (s. Tab. 7):

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	0-9 J.	3	4,8
	10-19 J.	10	16,1
	20-29 J.	27	43,5
	30-39 J.	12	19,4
	40-49 J.	7	11,3
	50-59 J.	2	3,2
	Gesamt	61	98,4
Fehlend		1	1,6
Gesamt		62	100,0

Tabelle 7: Berufserfahrung in Jahren nach Klassen

Die obigen Zahlen verdeutlichen, dass der Großteil der ProbandInnen über eine langjährige Erfahrung im Dolmetschen verfügt. Eine weitere Variable illustriert, wie viele UntersuchungsteilnehmerInnen eine akademische Ausbildung im Dolmetschen aufweisen: 58 von 62 befragten DolmetscherInnen (93,5 %) gaben an, über eine solche einschlägige universitäre Ausbildung zu verfügen.

Beinahe die gesamte Stichprobe – 60 von 62 Befragten – übte die Dolmetschtätigkeit zum Zeitpunkt der Umfrage freiberuflich aus. Niemand ging dem Dolmetschen ausschließlich im Rahmen eines Angestelltenverhältnisses nach; zwei Probandinnen gaben an, freiberuflich *und* als angestellte Dolmetscherinnen zu arbeiten. Die überwiegende Mehrheit der freiberuflichen DolmetscherInnen, nämlich 81,4 %, widmete sich der Tätigkeit hauptberuflich. Der Rest (n = 11) ging einer weiteren Erwerbstätigkeit nach, hier wurden am häufigsten „Lehre“ bzw. „Unterricht“ angeführt (7 Nennungen). Etwas unerwartet wurde „Übersetzen“ als sonstige Erwerbstätigkeit nur zweimal genannt. Eine Probandin erwähnte, auch in der Immobilienbranche tätig zu sein, eine weitere merkte an, dass sie inzwischen im Ruhestand sei.

5.4.3 Einsatzbereiche

Um ein ganzheitliches und zugleich differenziertes Bild der Stichprobe zeichnen zu können, wurden die Einsatzbereiche als interessierende Größe herangezogen. Die Frage lautete: „Wie häufig arbeiten Sie in folgenden Einsatzbereichen?“ Dabei wurden den ProbandInnen 8 Bereiche vorgegeben, wobei sie sich jeweils einer der 4 Antwortmöglichkeiten von „immer“ bis „nie“ zuordnen sollten. Da es das verwendete elektronische Erhebungsin-

strument bei jeder Frage auch ermöglicht, den Punkt „keine Antwort“ zu wählen und diese Option bei der Implementierung des Fragebogens nicht entfernt werden konnte, kam es bei dieser Fragengruppe vermehrt zu fehlenden Werten. Allerdings dürften diese fehlenden Antworten großteils der Häufigkeit „nie“ zugerechnet werden, da sich die ProbandInnen dem vorgeschlagenen Bereich nicht zuordnen konnten. Ungeachtet dessen sind bei diesem Fragenkomplex die Nennungen „immer“, „häufig“ und „manchmal“ die wichtigsten Angaben, diese spiegeln die hauptsächlichen Einsätze und das eigentliche Tätigkeitsfeld der Befragten wider.

Bereich	immer	häufig	manchmal	nie	<i>n</i>
Konferenzdolmetschen bei internat. Organisationen (EU, OECD usw.)	4	16	24	14	58
Konferenzdolmetschen auf dem Privatmarkt	7	33	19	1	60
Verhandlungsdolmetschen	3	22	26	7	58
Mediendolmetschen	-	1	29	25	55
Dolmetschen bei Gericht	7	13	8	31	59
Dolmetschen bei der Polizei	1	4	17	37	59
Dolmetschen bei (sonstigen) Behörden (Asyl etc.)	2	11	16	31	60
Dolmetschen im Gesundheitswesen	1	5	20	31	57

Tabelle 8: Einsatzbereiche

Tabelle 8 und Abbildung 4 zeigen sehr deutlich, in welchen Einsatzbereichen die Stichprobe hauptsächlich tätig ist: Beinahe alle ProbandInnen ($n = 59$) arbeiten als KonferenzdolmetscherInnen auf dem Privatmarkt, zwei Drittel davon sogar in wesentlichem Ausmaß („immer“ bzw. „häufig“). Die zweitwichtigste Domäne stellt das Verhandlungsdolmetschen dar: 51 Befragte arbeiten in diesem Bereich, davon sind hier wiederum 25 sehr oft im Einsatz. Als drittwichtigstes Gebiet wurde Konferenzdolmetschen bei internationalen

Organisationen genannt: 44 Personen der Stichprobe sind damit vertraut, 20 arbeiten regelmäßig für internationale Institutionen.

Diese 3 meistgenannten Einsatzgebiete zählen zu den klassischen Formen des (Konferenz-)Dolmetschens. Der Zugang zu dieser Sparte des Berufes ist weitgehend formalisiert, d.h., dass es dafür in den meisten Ländern eine (universitäre) Ausbildung gibt (s. Abschn. 2.2.1). Das „Verhandlungsdolmetschen“, das sich im weitesten Sinne auf mehr oder weniger formelle Gesprächssituationen bezieht (z.B. geschäftliche, politische oder diplomatische Verhandlungen), wird zuweilen vom „Konferenzdolmetschen“ abgegrenzt (vgl. Feldweg 1996: 27). Die Übergänge zwischen den Bereichen sind jedoch fließend. Betrachtet man die verschiedenen Dolmetschtypen auf der Interaktions-Ebene, so findet das klassische Konferenzdolmetschen in einem internationalen Umfeld statt, die Kommunikation ist multilateral; Verhandlungsdolmetschen ist durch seine Bilateralität gekennzeichnet, was wiederum ein wesentliches Merkmal des Kommunaldolmetschens darstellt (vgl. Pöchhacker 2004: 16f.).

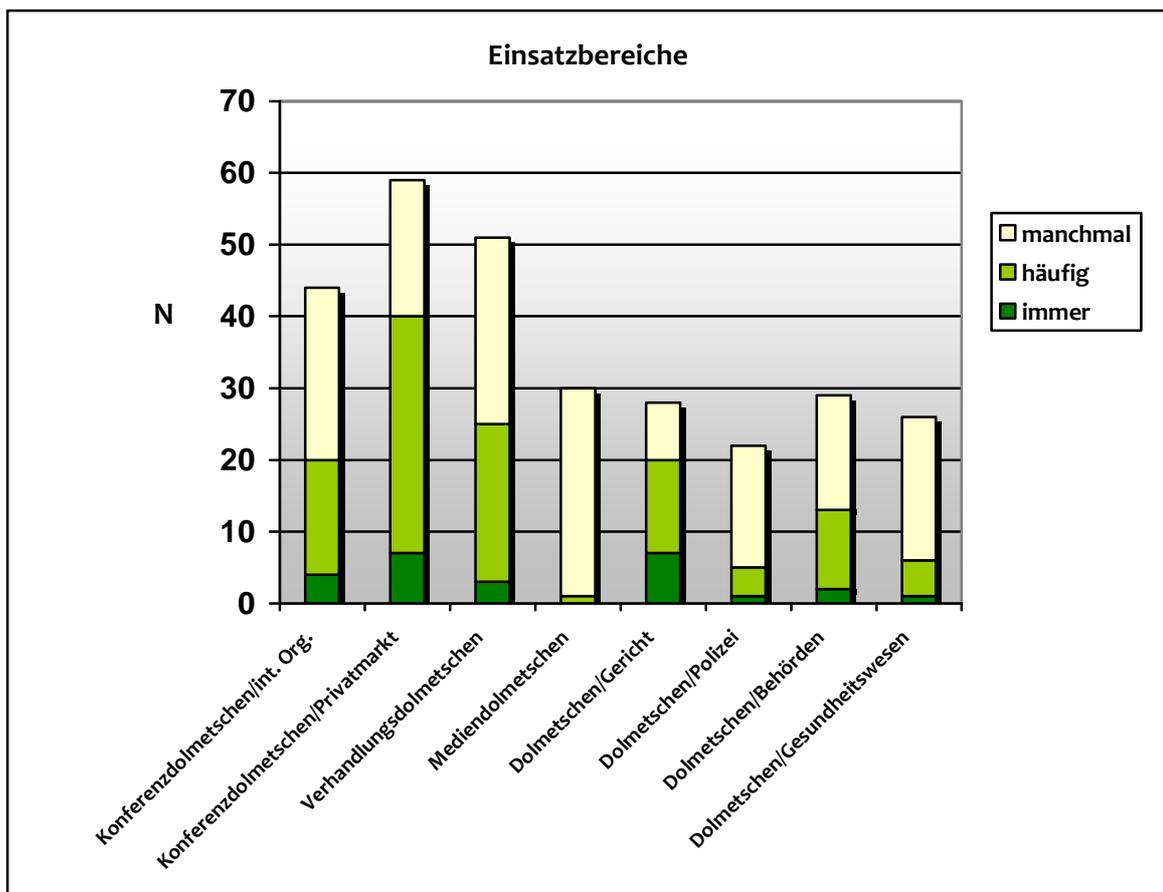


Abbildung 4: Übersicht Einsatzbereiche

Wenig überraschend wurde der eher marginale Bereich des Mediendolmetschens deutlich seltener gewählt: 1 Probandin dolmetscht häufig für die Medien, 29 kommen manchmal

mit diesem Gebiet in Berührung. Auch diese Art des Dolmetschens ist eine Art Sonderform, die meistens zum Konferenzdolmetschen gezählt wird (die am häufigsten verwendete Technik ist das Simultandolmetschen). Sie bedeutet „auch für erfahrene Konferenzdolmetscher eine zusätzliche Spezialisierung“ und sehr hohe Qualitätsanforderungen an die DolmetscherInnen (Kurz 1999: 311). Mediendolmetschen findet wie die 4 folgenden Erscheinungsformen des Dolmetschens, die Teil der Befragung waren, auf der intrasozialen Ebene statt. Diese Teilbereiche zählen zum Kommunaldolmetschen.

Die in der Stichprobe hier am häufigsten auftretende Form ist das Gerichtsdolmetschen: 7 ProbandInnen gaben an, „immer“ bei Gericht tätig zu sein, 13 arbeiten „häufig“ und 8 „manchmal“ als GerichtsdolmetscherInnen. Voraussetzung für die Ausübung des Berufes in Österreich ist die Eintragung in die *Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*, die an verschiedene Bedingungen geknüpft ist.

Der Einsatzbereich „Dolmetschen bei (sonstigen) Behörden“ mit dem Stichwort „Asyl“ als Beispiel wurde mit 2 Nennungen für „immer“ und 11 für „häufig“ deutlich vor die Einsatzgebiete „Dolmetschen im Gesundheitswesen“ und „Dolmetschen bei der Polizei“ gewählt, wobei die Grenzen zu letzterem Punkt etwas verschwommen sind.

Addiert man bei den ersten 4 Kategorien des (Konferenz-)Dolmetschens (inkl. Verhandlungs- und Mediendolmetschen) jeweils die Nennungen der Werte „immer“ und „häufig“ und vergleicht diese mit den 4 Kategorien des Kommunaldolmetschens, so ergibt sich ein Verhältnis von 86:44. Allerdings kann, wie oben erwähnt, das Verhandlungsdolmetschen nicht immer eindeutig dem klassischen Konferenzdolmetschen zugeordnet werden, auch das Gerichtsdolmetschen wird zuweilen vom Kommunaldolmetschen abgegrenzt.

5.4.4 Einsatzhäufigkeiten

Geknüpft an die Fragen nach den Einsatzbereichen waren zwei Fragen nach der Einsatzhäufigkeit. Es handelte sich dabei um Filterfragen, die nur dann erschienen, wenn die UmfrageteilnehmerInnen gewisse Kriterien erfüllten. Jene DolmetscherInnen, die bei den ersten beiden Einsatzbereichen (Konferenzdolmetschen bei internationalen Organisationen/auf dem Privatmarkt) „immer“ oder „häufig“ angaben (n = 46) bekamen auch folgende Frage gestellt: „Wie viele Tage arbeiten Sie im Jahr durchschnittlich als KonferenzdolmetscherIn?“

Ähnlich erschien bei jenen ProbandInnen, die bei den 4 Bereichen des Kommunaldolmetschens „immer“ oder „häufig“ gewählt hatten (n = 25), die Frage: „Bei wie vielen Einsätzen/Dolmetschterminen im kommunalen Bereich arbeiten Sie durchschnittlich pro Monat?“ Tabelle 9 soll die Ergebnisse im Überblick darstellen:

		Einsätze pro Jahr <i>Konferenzdol- metschen</i>	Einsätze pro Monat <i>Kommunaldol- metschen</i>
N	Gültig	46	25
	Fehlend	16	37
	Mittelwert	51,26	5,32
	Standardabweichung	32,452	5,266
	Minimum	8	0
	Maximum	140	15
	Summe	2358	133

Tabelle 9: Einsatzhäufigkeiten

In Tabelle 9 sind u. a. die durchschnittlichen Dolmetschtage bzw. -einsätze der Bereiche Konferenzdolmetschen und Kommunaldolmetschen gegenübergestellt. Jene 46 ProbandInnen, die „immer“ oder „häufig“ bei Konferenzen dolmetschen, gaben durchschnittlich 51,26 Dolmetschtage im Jahr an. Im kommunalen Bereich dolmetschen 25 ProbandInnen bei durchschnittlich 5,32 Terminen pro Monat bzw. 63,8 pro Jahr. Bei diesem etwas höheren Wert sollte nicht außer Acht gelassen werden, dass Einsätze in diesem Bereich oft nur 1 – 2 Stunden in Anspruch nehmen; ein offizieller Konferenzdolmetschtage dauert hingegen 6 Stunden.

Um eine Tendenz aus diesen Zahlen ablesen zu können, muss auch beachtet werden, dass einige DolmetscherInnen – in der vorliegenden Stichprobe sind es 14 – in beiden Bereichen tätig sind. Sie gaben in mindestens einem Einsatzbereich beider hier gegenübergestellten Dolmetschsettings (Konferenzdolmetschen vs. Kommunaldolmetschen) mindestens „häufig“ an.

5.4.5 Aussagen zur Arbeit

Der erste große Fragenblock, bei dem es darum ging, Einstellungen der ProbandInnen zu erfassen, trug den Titel „Aussagen zu Ihrer Arbeit“. Die UntersuchungsteilnehmerInnen wurden dabei gebeten, 17 Aussagen auf einer 5-stufigen Likert-Skala (von „trifft überhaupt nicht zu“ bis „trifft vollkommen zu“) zu bewerten. Die Fragen waren sehr unterschiedlicher Natur und dienten in erster Linie der Beschreibung des Berufes und seiner

Spezifika. Zwei davon befassten sich mit der Tätigkeit an sich (Nr. 4, 7)¹³, andere wiederum mit dem persönlichen Wert der Arbeit für die ProbandInnen (Nr. 1, 2, 5, 8, 11, 12, 13), wobei die Einstiegsfrage eher als „Eisbrecher“ gedacht war, d.h., dass deren Informationsgehalt nicht von großer Bedeutung ist.

Zwei Fragen dieses Blocks bezogen sich auf das Feedback, das DolmetscherInnen für ihre Arbeit bekommen (Nr. 6, 14), andere Fragen spielten auf „Dolmetschspezifika“ an, die sich in Anbetracht der Form der Berufsausübung und des Schwierigkeitsgrades mancher Aufträge ergeben (Nr. 3, 9, 10, 15). Und schließlich sollten noch zwei abschließende Fragen Informationen zur allgemeinen Zufriedenheit liefern (Nr. 16, 17).

Diese Gruppierung der Fragen wurde von der Autorin nach semantischen Gesichtspunkten vorgenommen. Da die Fragebogenlänge für die ProbandInnen zumutbar sein sollte, wurde auf viele ursprünglich vorgesehene Fragen verzichtet. Die geringe Anzahl der Items (17), die höchstens ordinalskalierten Daten und die Tatsache, dass mit dieser Gesamtskala sehr unterschiedliche Aspekte des Berufes gemessen werden, ließen multivariate Analysemethoden wie z. B. eine Faktorenanalyse¹⁴ als wenig sinnvoll erscheinen. Auch eine Analyse der Reliabilität der Gesamtskalen kann im vorliegenden Fall keine zielführenden Ergebnisse liefern, da eine Voraussetzung für die Messung der Internen Konsistenz¹⁵ die Homogenität der Daten ist, d.h., dass die Interne Konsistenz nur von Subskalen und nicht von Gesamtskalen berechnet werden darf.

Aus den erwähnten Gründen soll die Auswertung der Fragenblöcke deskriptiv erfolgen. Dabei sollen jene Fragen gemeinsam diskutiert werden, die man, wie bereits angesprochen, als semantisch zusammengehörig betrachten könnte.

¹³ Die Nummerierung der Items ist im Originalfragebogen im Anhang einzusehen.

¹⁴ Diese testtheoretische Analysemethode dient im Normalfall dazu, Daten zu reduzieren, Zusammenhänge zwischen den Items zu erkennen und diese auf eine oder mehrere latente Variablen zurückzuführen. Konkret werden dabei mehrere Items, die ein Konstrukt messen, zu einer Subskala zusammengefasst. (Einzelne Items werden jenem Faktor zugewiesen, auf den sie am höchsten laden.) Eine Voraussetzung für eine Faktorenanalyse ist u.a., dass die Daten mindestens intervallskaliert sind (vgl. Backhaus *et al.* 2008: 323-387).

¹⁵ Ein Testverfahren, das jedes einzelne Item einer Skala als separaten Testteil betrachtet; die Interne Konsistenz, die durch den Koeffizienten Cronbachs α ausgedrückt wird, ist umso höher, je höher die durchschnittliche Korrelation aller Items eines homogenen Tests ist (vgl. Moosbrugger & Kelava 2007: 124-128).

Zwei Aussagen der Fragenbatterie „Aussagen zu Ihrer Arbeit“, die sich auf die Tätigkeit des Dolmetschens bezogen, lauteten folgendermaßen: „Meine Arbeit ist sehr abwechslungsreich.“ Und inhaltlich negativ formuliert: „Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft stark unter Druck gesetzt.“ Wie erwartet, erhielt die erste Aussage eine sehr hohe Zustimmung: 80,6 % finden, dass ihre Arbeit sehr abwechslungsreich ist, für weitere 17,7 % trifft das eher zu und nur 1,6 % wählten die Mittelkategorie. Die restlichen negativen Werte blieben unbesetzt. Anders sieht die Verteilung bei der zweiten Behauptung aus: Hier waren alle Skalenwerte besetzt, wie die folgende Graphik zeigt (Angaben in Prozent):

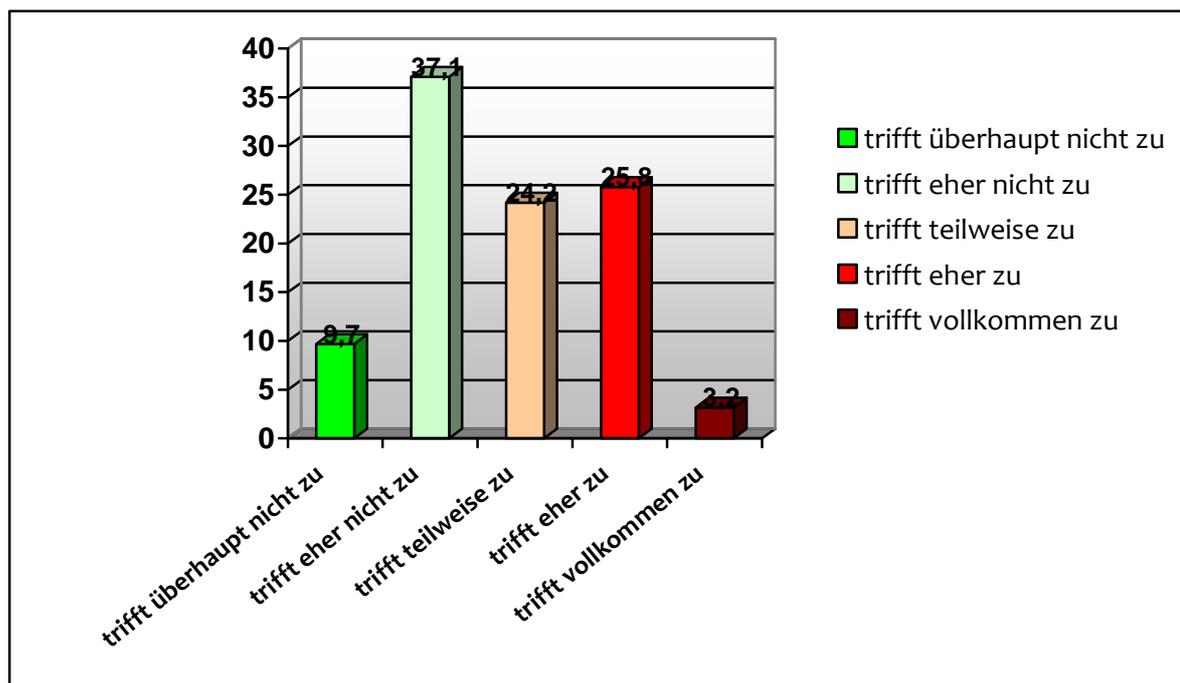


Abbildung 5: „Ich fühle mich oft stark unter Druck gesetzt.“

Fasst man die letzten beiden affirmativen Antwortkategorien zusammen, so fühlen sich immerhin 29 % oft stark unter Druck gesetzt. Die relativ extreme Formulierung *stark* unterstreicht die negative Ausprägung dieser Aussage. Auch die mittlere Kategorie „trifft teilweise zu“ wurde von nicht zu vernachlässigenden 24 % gewählt. Die im Vergleich zu anderen Fragen hier überdurchschnittlich häufige Wahl der Mittelkategorie dürfte darauf hinweisen, dass es sich bei dieser Frage um ein ambivalentes Konstrukt handelt: Es dürfte Fälle geben, in denen sich die DolmetscherInnen stark unter Druck gesetzt fühlen und wiederum andere Fälle, in denen das nicht zutrifft.

Die nächste Gruppe an Fragen könnte weitläufig unter der Kategorie „Persönlicher Wert der Arbeit“ zusammengefasst werden. Dazu zählt auch Item 1 des Fragenblocks, das die ProbandInnen als eine Art Aufmacher zum Ausfüllen des Fragebogens motivieren sollte. Es handelte sich dabei um die positiv formulierte und wahrscheinlich für Berufstätige allgemein wünschenswerte Feststellung, dass die eigenen Fähigkeiten bei der Arbeit umfassend eingesetzt werden können. Wie erwartet ergaben sich hohe Zustimmungswerte (s. Tab. 10).

Zwei Fragen dieser Einheit bezogen sich auf den Grad der Selbstbestimmung und -verwirklichung im Dolmetscherberuf. Auch hier fielen die Antworten überwiegend positiv aus. Die berufliche Freiheit und der Wunsch nach Selbstentfaltung nehmen in diesem Beruf zweifelsohne einen hohen Stellenwert ein. Es fällt allerdings auf, dass die erste Aussage auf weniger Zustimmung stieß: Nicht alle scheinen selbstbestimmt arbeiten zu können, obwohl, wie wir gesehen haben, 60 von 62 UntersuchungsteilnehmerInnen angaben, freiberuflich tätig zu sein (s. Tab. 10). Freiberuflich zu dolmetschen heißt in vielen Fällen noch lange nicht, seine Aufträge selbst wählen zu können, denn nicht nur zu Beginn einer Laufbahn als DolmetscherIn bestimmen ökonomische Gründe über die Annahme oder Ablehnung von Aufträgen. Darüber hinaus ist jede/r DolmetscherIn zu einem gewissen Grad von den AuftraggeberInnen abhängig: Wer Aufträge zu oft ablehnt, läuft Gefahr, dass sich der/die AuftraggeberIn oder TeamleiterIn auch bei Folgeaufträgen eine/n andere/n DolmetscherIn sucht.

Die Möglichkeit der Selbstverwirklichung scheint in diesem Beruf demnach eher gegeben zu sein. Diese letzte Stufe der Maslowschen Bedürfnispyramide (s. Abschn. 3.3.1) ist für 48,4 % erreicht („trifft vollkommen zu“) und 33,9 % sind nicht allzu weit davon entfernt („trifft eher zu“).

Ein negativ formuliertes Item sollte das Klima zwischen den Befragten und deren KollegInnen abbilden. Der überwiegende Teil der Stichprobe (82,3 %) ist nicht der Meinung, dass dieses kalt und unpersönlich ist.

Die Meinung, dass das Wissen, das sich die ProbandInnen bei ihrer Arbeit aneignen, auch in anderen Lebensbereichen nützlich sein kann, teilten gut zwei Drittel. Dennoch wurde hier die Mittelkategorie „trifft teilweise zu“ mit 19,4 % relativ oft gewählt. Das dürfte damit zusammenhängen, dass diese Äußerung nicht auf alle Aufträge zutrifft. Bei Einsätzen im Bereich des Kommunaldolmetschens, z.B. bei Behörden, wird wenig Wissen im klassischen Sinne gedolmetscht.

Die nächste Aussage, die im weitesten Sinne einen persönlichen Wert für die UmfrageteilnehmerInnen darstellen könnte, ist der Stolz, den sie mit ihrer Dolmetschtätigkeit verbinden. Hier gaben zwar 2 ProbandInnen an, ganz und gar nicht stolz auf diese Arbeit zu sein, der überwiegende Teil gab jedoch ein positives Urteil ab: Für über zwei Drittel trifft die Aussage, stolz auf ihre Arbeit zu sein, sogar „vollkommen“ zu. Dies dürfte in den berufsethischen Werten begründet sein. DolmetscherInnen ermöglichen die Kommunikation zwischen zwei Parteien, die einander nicht verstehen. Sie leisten somit einen wertvollen Beitrag zur Verständigung zwischen verschiedenen Kulturen (auch innerhalb einer Kultur). Ihre Tätigkeit ist gesellschaftlich wertvoll, worauf man sichtlich stolz sein kann.

Die letzte Behauptung sollte wiedergeben, was in Feldwegs Studie (1996) (s. Abschn. 4.2.1) als der meistgenannte Auslöser für Zufriedenheit nach einem Auftrag gilt: die eigene Leistung. Diese Feststellung wurde in der vorliegenden Untersuchung eindeutig bestätigt. Abgesehen von einem „Ausreißer“ befinden sich 96,8 % der Werte in den Kategorien „trifft eher zu“ und „trifft vollkommen zu“, wobei der Löwenanteil (85,5 %) auf die letztere entfällt (s. Tab. 10).

Angaben in % (gerundet)	trifft über- haupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft teil- weise zu	trifft eher zu	trifft voll- kommen zu	Keine Antwort
Bei meiner Arbeit kann ich meine Fähigkeiten umfassend einsetzen.	-	-	6,5	22,6	69,4	1,6
Ich kann selbstbestimmt arbeiten.	3,2	3,2	19,4	30,6	41,9	1,6
Ich kann mich im Zuge meiner Berufsausübung selbst verwirklichen.	-	4,8	12,9	33,9	48,4	-
Das Klima zwischen mir und meinen KollegInnen ist eher kalt und unpersönlich.	58,1	24,2	11,3	1,6	3,2	1,6
Das bei meiner Dolmetschtätigkeit erworbene Wissen nützt mir in anderen Lebensbereichen.	-	1,6	19,4	25,8	51,6	1,6
Ich bin stolz auf meine Arbeit als DolmetscherIn.	3,2	-	6,5	24,2	62,9	3,2
Ich empfinde große persönliche Zufriedenheit, wenn ich meine Arbeit gut mache.	-	1,6	-	11,3	85,5	1,6

Tabelle 10: Aussagen zu Ihrer Arbeit - Persönlicher Wert

Wenn die eigene Leistung also ein entscheidender Faktor für das Zufriedenheitsurteil ist, stellt sich die Frage nach der Bewertung dieser Leistung. Zweifelsohne wissen DolmetscherInnen nach getaner Arbeit selbst, wie gut oder schlecht sie ihre Aufgabe gemeistert haben. Dennoch ist gerade im Dolmetschberuf – Stichwort Qualitätssicherung – eine Bewertung durch KollegInnen, ZuhörerInnen oder AuftraggeberInnen von großer Bedeutung. In diesem Sinne enthielt der Block auch die Aussage: „Ich bekomme häufig Rückmeldung über die Qualität meiner Arbeit.“ Für 8,1 % der Stichprobe trifft diese Aussage „eher nicht zu“, 30,6 % wählten die Mittelkategorie, was darauf hindeutet, dass es hier keine Regel gibt: Ob man Feedback bekommt oder nicht, hängt von den Rahmenbedingungen ab, innerhalb derer ein Einsatz stattfindet und nicht zuletzt davon, ob AuftraggeberInnen oder KundInnen über Erfahrungen mit DolmetscherInnen und mehrsprachiger Kommunikation verfügen. Immerhin entschieden sich 59,7 % der Stichprobe für eine der affirmativen Skalenkategorien und bekommen somit (häufig) Rückmeldung über die Qualität ihrer Arbeit.

Eine andere Behauptung, die im weitesten Sinne mit Feedback in Zusammenhang gebracht werden kann, bezieht sich auf die Anerkennung der erbrachten Leistung. Dieses wiederum negativ formulierte Item lautete: „Ich widme meiner Arbeit große Anstrengungen, diese werden aber nicht angemessen gewürdigt.“ Bei diesem Aspekt waren alle Skalenwerte besetzt: Ganze 17,8 % finden, dass diese Aussage „vollkommen“ oder „eher“ zutrifft. Wiederum kommt es zu einer relativ stark besetzten Mittelkategorie mit 19,4 %. Immerhin können sich 62,9 % nicht mit dieser Aussage identifizieren (40,3 % trifft eher nicht zu, 22,6 % trifft überhaupt nicht zu), dennoch offenbaren diese Werte bereits ein gewisses Maß an Resignation, das auch bei der offenen Frage nach den unbefriedigenden Aspekten des Berufes immer wieder durchklingt (s. Abschn. 5.4.6).

Der Block „Aussagen zu Ihrer Arbeit“ enthielt auch Items, die dolmetschspezifische Aspekte beleuchten sollten, die in dieser Form für viele andere Berufe nicht relevant sind. Darunter befand sich die Aussage: „Freiberuflich tätige DolmetscherInnen sind im Gegensatz zu festangestellten isolierter, da sie keiner (Arbeits-)Gemeinschaft angehören.“ Gut zwei Drittel konnten dem nicht zustimmen; angesichts der Tatsache, dass 60 von 62 ProbandInnen freiberuflich tätig sind und davon 81,4 % sich dieser Beschäftigung hauptberuflich widmen, kann diese Aussage widerlegt werden. Ein Viertel der Stichprobe entschied sich dennoch für die mittlere Kategorie. Das mag dahingehend interpretiert werden, dass viele DolmetscherInnen (obwohl das in dieser Stichprobe nur 2 von sich behaupten) auch als freiberufliche ÜbersetzerInnen tätig sind. Hier ist die Gefahr der sozialen Isolation größer, da ÜbersetzerInnen ihre AuftraggeberInnen kaum zu Gesicht bekommen und vielfach alleine von zuhause aus arbeiten. Besonders interessant wäre eine Untersuchung dieses Aspekts ausschließlich unter ÜbersetzerInnen.

Das nächste Item enthielt die Feststellung: „Ich dolmetsche manchmal bei Aufträgen, die mich fachlich überfordern.“ Die überwiegende Mehrheit (85,1 %) kann dem nicht zustimmen. Schließlich ist es in professionellen Kreisen verpönt, Aufträge anzunehmen, denen man nicht gewachsen ist. Dieses Prinzip ist auch in der Berufs- und Ehrenordnung der UNIVERSITAS Austria festgeschrieben, wo es in § 12 heißt: „Die Verbandsmitglieder übernehmen Aufträge, die sie sachgemäß, vertragsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen ausführen können. [...]“¹⁶. Gleichwohl scheinen sich einige ProbandInnen nicht immer an diesen Grundsatz zu halten oder halten zu können (s. Tab. 11).

Auch in punkto Preisverhandlungen spielt die Berufs- und Ehrenordnung des Berufsverbandes, dem die Stichprobe angehört, eine Rolle. In § 17 werden die Mitglieder angehalten, für „angemessene Honorare, die sich im Rahmen der marktüblichen Bandbreite bewegen“, zu arbeiten. Als Anhaltspunkt für die Preisgestaltung liefert der Verband

¹⁶ Die Berufs- und Ehrenordnung kann auf der Homepage der UNIVERSITAS Austria unter www.universitas.org heruntergeladen werden.

einen regelmäßig per Umfrage erhobenen unverbindlichen Honorarspiegel. Die Aussage „Ich bin meistens in der Lage, meine eigenen Honorarvorstellungen durchzusetzen.“ trifft für 82,3 % eher oder vollkommen zu. Wiederum trifft das für rund ein Sechstel nur teilweise zu.

Die letzte Feststellung dieser Einheit sollte den Grad der Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Dolmetscherberuf bestimmen. Dabei wurde ursprünglich davon ausgegangen, dass sich bei der meist freiberuflich ausgeübten Tätigkeit Beruf und Familie sehr gut vereinbaren lassen. Die Tendenz ist zwar zustimmend, doch wurde besonders bei dieser Frage die mittlere Kategorie mit 38,7 % sehr häufig gewählt. Demnach sehen viele Befragte diesen Gesichtspunkt zwiespältig. Einerseits haben freiberufliche DolmetscherInnen relativ gesehen vielleicht mehr Zeit für Kinder und Familie als klassisch Angestellte, andererseits dürfte es in auftragsreichen Zeiten umso komplizierter sein, Beruf und Familie zu vereinen. Hinzu kommen das Reisen, sehr kurzfristige Aufträge, Überstunden etc.

Angaben in % (gerundet)	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft teilweise zu	trifft eher zu	trifft vollkommen zu	Keine Antwort
Freiberuflich tätige DolmetscherInnen sind im Gegensatz zu festangestellten isolierter, da sie keiner (Arbeits-)Gemeinschaft angehören.	25,8	35,5	25,8	8,1	1,6	3,2
Ich dolmetsche manchmal bei Aufträgen, die mich fachlich überfordern.	33,9	45,2	17,7	1,6	-	1,6
Ich bin meistens in der Lage, meine eigenen Honorarvorstellungen durchzusetzen.	-	1,6	16,1	59,7	22,6	-
Dolmetschen lässt Beruf und Familie gut vereinbaren.	3,2	9,7	38,7	30,6	11,3	6,5

Tabelle 11: Aussagen zu Ihrer Arbeit - Dolmetschspezifika

Den Abschluss der Itematterie bildeten zwei Fragen, die die allgemeine Berufszufriedenheit der ProbandInnen widerspiegeln. Die Frage, ob die ProbandInnen ihren Beruf noch einmal wählen würden, wurde in Anlehnung an Kurz (1991) gestellt. 75 % der befragten österreichischen AIC-DolmetscherInnen antworteten damals mit „Ja“. Im vorliegenden Fall stimmten 67,7 % für eine erneute Wahl des Berufes. Interessant ist hier die Diskre-

panz hinsichtlich einer Weiterempfehlung des Berufes an junge Menschen: Obwohl sich 67,7 % nochmals für diesen Beruf entscheiden würden, empfehlen nur 17,8 %, das Studium bzw. den Beruf zu wählen. Ganze 46,8 % haben sich in diesem Fall für die Mittelkategorie entschieden, vermutlich weil nicht jede/r für das Studium bzw. den Beruf geeignet ist, und Dolmetschen an sehr spezifische Fähigkeiten und Qualifikationen geknüpft ist. Gut ein Drittel der Befragten würde gar davon abraten, eine Laufbahn als DolmetscherIn anzustreben (s. Tab. 12). An dieser Stelle zeichnet sich eine interessante Parallele zur AMS-Studie (s. Abschn. 4.3.4) ab: Ebenfalls nur 23 % der befragten AbsolventInnen des Studiums Translationswissenschaft würden anderen zum Studium raten und nur knapp 50 % würden das Studium selbst noch einmal wählen.

Angaben in % (gerundet)	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft teilweise zu	trifft eher zu	trifft vollkommen zu	Keine Antwort
Ich würde, wenn ich erneut die Wahl hätte, meinen Beruf noch einmal wählen.	1,6	9,7	17,7	16,1	51,6	3,2
Ich würde jungen Menschen im Hinblick auf ihre Studien- und Berufswahl Dolmetschen als Beruf empfehlen.	8,1	25,8	46,8	11,3	6,5	1,6

Tabelle 12: Aussagen zu Ihrer Arbeit - Allgemeine Berufszufriedenheit

5.4.6 Zufriedenheit mit dem Beruf

Als Einleitung des Blocks, der sich explizit mit der Berufszufriedenheit auseinandersetzen sollte, wurden zwei offene Fragen gestellt. Die ProbandInnen sollten an dieser Stelle - bevor sie wieder geschlossene Antwortformate vorfinden und dadurch möglicherweise in eine bestimmte Richtung gelenkt werden - selbst darüber reflektieren, welche Aspekte des Berufes sie als besonders befriedigend bzw. besonders unbefriedigend empfinden. Die UntersuchungsteilnehmerInnen waren dabei an keinerlei Formvorgaben gebunden, sie konnten soviel oder sowenig schreiben, wie sie angemessen fanden. Dementsprechend unterschiedlich fielen auch die Antworten hinsichtlich Länge und Stil aus.

Erstaunlich niedrig blieb hier die Antwortverweigerung. Bis auf jeweils vier Befragte äußerten sich alle ProbandInnen. Die Fragestellung dürfte also großen Anklang gefunden haben, zumal offene Fragen oft als mühsam empfunden und einfach übersprungen werden.

Die Auswertung des Textmaterials erfolgte nach Mayring (2008) und dessen Modell der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse. Bei der Definition der Kategorien, die einen zentralen und sensiblen Schritt der Inhaltsanalyse darstellt, wurde eine induktive Herangehensweise gewählt: die Kategorien wurden in einem Verallgemeinerungsprozess direkt aus dem Material abgeleitet. Gleichzeitig sollten die Häufigkeiten der inhaltstragenden Textstellen einer Kategorie dokumentiert werden, damit eine Art Rangliste der befriedigenden und unbefriedigenden Faktoren des Berufes erstellt werden konnte.

Tabelle 13 zeigt zunächst die „Großen Zehn“ der befriedigenden Aspekte des Berufes. Im Anschluss sind Faktoren aufgelistet, die dreimal oder seltener genannt wurden.

Rang	Kategorie	Nennungen
1	Vielfalt	29
2	Kontakt/Arbeit mit Menschen	20
3	Selbstbestimmtheit	15
4a	Wissenserwerb	14
4b	Vermittlerrolle	14
6	intellektuelle Herausforderung	9
7	interessante Themen	8
8	positive Rückmeldungen	7
9	Verdienstmöglichkeiten	5
10	Umgang mit Sprache	4
I	Vereinbarkeit von Beruf und Familie KollegInnen interessante Situationen interkultureller Kontakt Erfolgserlebnis bei guter Arbeit	jeweils 3
II	keine Diskriminierung von Frauen Reisen positiver Stress	jeweils 2
III	„Alles“ Tätigkeit an sich Menschen helfen wichtiges Glied in der Kette des Rechtsstaates Wirkungsmacht der Empathie Stärkung der Fähigkeit zur Assoziation und Analyse Akzent- und Sprachfehlertoleranz gegenüber Sprechenden Kreativität	jeweils 1

Tabelle 13: Besonders befriedigende Aspekte des Berufes

Um die Festlegung der Kategorien zu untermauern, sollen nun einige konkrete, prototypische Textstellen (sogen. Ankerbeispiele) vorgestellt werden. Es handelt sich dabei immer um die vollständigen Aussagen der ProbandInnen. Die genaue Fragestellung lautete: „Ganz allgemein betrachtet, was empfinden Sie persönlich an Ihrem Beruf als DolmetscherIn als besonders befriedigend?“

Die am häufigsten genannte Kategorie „Vielfalt“ (1) wurde einerseits oft als einziger besonders zufriedenstellender Aspekt des Berufes angeführt, andererseits häufig an erster Stelle einer Liste mehrerer Faktoren, wie in diesen Beispielen:

Bsp.: *Vielfältigkeit, Zusammenarbeit mit interessanten Menschen, schöne Herausforderung* (Rang 1, 2, 6)

Bsp.: *Vielfalt der Themenbereiche, Eigenverantwortlichkeit, Arbeit mit und für Menschen* (1, 3, 2)

Zur selben Kategorie wurden auch alle Äußerungen, die den Aspekt „Abwechslung“ in irgendeiner Form ansprechen, gezählt.

Bsp.: *Abwechslungsreiche Tätigkeit, ständiges Lernen, Kontakt mit Menschen, Kontakt zu lebendiger Sprache, Mittlerfunktion* (1, 4a, 2, 10, 4b)

Bsp.: *Der Beruf ist abwechslungsreich, ich habe Kontakt mit vielen Menschen, kann ständig etwas dazulernen.* (1, 2, 4a)

Der in den letzten zwei Beispielen angesprochene „Wissenserwerb“ (4a), der beim Dolmetschen stattfindet und der auch bereits im vorigen Kapitel in Form einer Aussage sehr hohe Zustimmungsraten erreichte (77,4 % „trifft eher zu“ und „trifft vollkommen zu“), scheint somit eine durchaus befriedigende Begleiterscheinung des Berufes zu sein.

Unter der Kategorie „Selbstbestimmtheit“ (3) wurden Begriffe wie *Selbständigkeit, Flexibilität, Eigenverantwortlichkeit, Ungebundenheit, Freiheit, Unabhängigkeit* oder *freie Zeiteinteilung* zusammengefasst. Ein Beitrag, der unter die Kategorie „Vermittlerrolle“ (4b) fällt, und zwei andere, bei denen dieser Aspekt zumindest im Vordergrund steht, fielen etwas ausführlicher aus:

Bsp.: *Wenn ich merke, dass ich bei einem Dolmetschereinsatz wirklich zur Verständigung beigetragen habe, also Teilnehmer/innen an einer Gesprächsrunde sich über mich wirklich austauschen konnten. Das ist zumeist bei kleineren Konferenzen und Meetings der Fall.* (4b)

Bsp.: *Dass ich durch mein Vermitteln zum Austausch auf kultureller Ebene beitragen kann (bin selbst zweisprachig aufgewachsen und in 2 Ländern); immer wieder mit Men-*

schen unterschiedlicher Berufe, Schichten, Regionen etc. zusammenkomme; weiters in den diversesten Situationen durch ein unvoreingenommenes und professionelles Auftreten und sprachlich kompetentes Vermitteln zu einer erfolgreichen Kommunikation beisteuern kann; (4b, 2)

Bsp.: *Ich kann für eine bessere Verständigung der Menschen durch exakte Arbeit beitragen, ich kann durch gute Arbeit unter Umständen Menschen helfen. Ich bin ein wichtiges Glied in der Kette des Rechtsstaates. Es ist schön und interessant mit vielen verschiedenen Menschen und Themen des Lebens in Berührung zu kommen. Ich habe mir auch eine Illusion der Freiheit bewahrt, nein sagen zu können, obwohl man das sehr selten tut weil die Konsequenzen nicht einschätzbar sind. (4b, III, III, 2, 7)*

In diesen drei letzten Äußerungen schwingt mit, dass einige ProbandInnen einen Sinn in dem, was sie tun, suchen. Zur Verständigung beizutragen und dadurch indirekt Menschen zu helfen, scheint ein wichtiges Sinnelement zu sein. Eng mit diesem Selbstverständnis ist die Unabhängigkeit verknüpft, die DolmetscherInnen zugestanden wird und nach der sie angesichts der vielfach genannten Kategorie „Selbstbestimmtheit“ in besonderem Maße streben. Doch in der letzten Äußerung klingt an, dass es sich bei dieser Art der beruflichen Freiheit auch um eine *Illusion* handeln kann (darum wurde hier der Aspekt *Freiheit* nicht gezählt). Auch beim vorangegangenen Fragenblock (s. Abschn. 5.4.5), konnten 25,8 % der Aussage „Ich kann selbstbestimmt arbeiten.“ nicht oder nur teilweise zustimmen.

VandenHeuvel & Wooden (1997) (s. Abschn. 3.6.6) merkten in ihrer Studie zur Berufszufriedenheit von Selbstständigen an, dass bei selbstständig Erwerbstätigen der Aspekt Unabhängigkeit oft eine unzulängliche Bezeichnung ist bzw. oft einfach nicht gegeben ist. Denn bei weitem nicht alle Berufstätigen, die selbstständig oder freiberuflich arbeiten, sind wirklich unabhängig von ihren AuftraggeberInnen; v. a. jene, die hauptsächlich für eine/n AuftraggeberIn arbeiten, seien hochgradig abhängig. Selbstständige und Freiberufler tragen darüber hinaus alle Risiken, die mit der Selbstständigkeit Hand in Hand gehen. Die berufliche Sicherheit ist somit in den meisten Fällen unzufriedenstellend, ebenso bleiben Selbstständigen zahlreiche Leistungen und Zuwendungen, die Angestellte normalerweise erhalten, verwehrt.

Interessant erscheint in diesem Zusammenhang auch, dass bei der Frage nach den negativen Aspekten des Berufes der entgegen gesetzte Faktor „Fremdbestimmtheit“ von immerhin vier ProbandInnen genannt wurde.

Wie in den meisten Berufssparten gibt es auch beim Dolmetschen Schattenseiten. Die befragten ExpertInnen hatten auch in dieser Hinsicht die Möglichkeit, ihre Sichtweisen in Worte zu fassen. Das taten sie auch, im Vergleich zur vorhergehenden Frage sogar etwas ausführlicher. Die „Top 10“ der besonders unbefriedigenden Aspekte des Berufes sehen nun folgendermaßen aus:

Rang	Kategorie	Nennungen
1	mangelnde Anerkennung	13
2	keine Rücksichtnahme auf Bedürfnisse/Ausgeliefertsein	12
3a	Unkenntnis der Anforderungen	9
3b	mangelnde Bereitstellung von Vorbereitungsmaterial	9
3c	Zeitdruck	9
6	unregelmäßiges Arbeitsaufkommen	5
7a	Auftragssituation	4
7b	schwierige Honorarverhandlungen	4
7c	Preisdumping	4
7d	Fremdbestimmtheit	4
I	„Nichts!“ Stress	jeweils 3
II	fehlender Berufsschutz technische Schwierigkeiten ungefilterte und zu umfangreiche Unterlagen Aufwand entspricht nicht Verdienstmöglichkeiten Anonymität beim Simultandolmetschen mangelndes Feedback ständiges Nachproduzieren immer mehr Personen sprechen in grauenhaftem Englisch anstatt ihrer Muttersprache kaum private Kontakte am Arbeitsplatz Unsicherheit in Bezug auf das Fachgebiet	jeweils 2

III	keine langfristigen Ergebnisse KollegInnen einsame Vorbereitung lange Wartezeit auf Honorar bei Gericht sich als Freiberufler selbst unter Druck setzen Behandlung durch Beamte ungünstige Arbeitsbedingungen protokollarische Pflichten beim Konsekutivdolmetschen Kofferpacken hohe Steuerlast bei mittelmäßigem Verdienst	jeweils 1
-----	---	-----------

Tabelle 14: Besonders unbefriedigende Aspekte des Berufes

Um die Bestimmung der Kategorien zu rechtfertigen, sollen wieder einige Ankerbeispiele vorgestellt werden. Die konkrete Frage lautete: „Was empfinden Sie persönlich als besonders unbefriedigend?“

Der am häufigsten gewählte Aspekt „mangelnde Anerkennung“ (1) wurde auf unterschiedliche Weise zum Ausdruck gebracht, teilweise in Form eines einzigen Statements oder in Kombination mit anderen Aspekten:

Bsp.: *Die geringe Anerkennung des Berufsstandes.* (Rang 1)

Bsp.: *Der Druck unter dem man steht, wenn zu schnell oder zu unklar gesprochen wird. Die nicht immer ausgedrückte Anerkennung einer guten Leistung.* (2, 1)

Bsp.: *Manchmal wird die Leistung nicht wirklich anerkannt, weil die Zuhörer keine Ahnung haben, was der Dolmetscher wirklich leisten muss.* (1, 3a)

Bsp.: *Dass der Dolmetscher oftmals nur als ein notwendiges Übel gesehen wird; die Anforderungen der beruflichen Ausbildung und des Studiums oftmals nicht ausreichend bekannt sind; viele Personen, mit denen man in Kontakt kommt, meinen, man würde den Beruf nur aufgrund einer Zweisprachigkeit ausüben, sonst keine weitere berufliche Ausbildung erforderlich wäre;* (1, 3a)

Die letzten beiden Beispiele verdeutlichen, dass mit der mangelnden Anerkennung (1) meist ein Verkennen der Anforderungen an eine/n DolmetscherIn (3a) verbunden ist. Zwar lassen sich diese beiden Aspekte nicht eindeutig voneinander trennen, die folgenden Beispiele sollen aber verdeutlichen, warum hier eine Unterscheidung vorgenommen wurde und „Unkenntnis der Anforderungen“ als gesonderte Kategorie aufgenommen wurde:

Bsp.: *Manchmal werden Sekretärinnen als Dolmetscherinnen herangezogen, weil sie die Sprache „auch ein bisschen“ beherrschen. (3a)*

Bsp.: *Kunden, die nicht begreifen, dass Dolmetschen mehr ist, als ein Wort A mit einem Wort B in der Fremdsprache zu ersetzen. (3a)*

Bsp.: *Beim Dolmetschen als Sprechautomat, der im Hasenstall mit stickiger Luft sitzt, behandelt zu werden – kommt zum Glück nur selten vor. (3a)*

Besonders unbefriedigend finden viele auch das Unverständnis für eine Dolmetschsituation (2). Einige ProbandInnen beklagen, dass immer weniger Rücksicht auf die Dolmetschung genommen und viele Redner zu schnell oder „unkommunikativ“ sprechen würden.

Bsp.: *Schnellredner, fachlich abgehobene Referate, gespickt mit Abkürzungen, Zahlen, Fakten, Daten, denen keiner mehr folgen kann, rhetorisch wertlose, abgelesene Beiträge. (2)*

Bsp.: *Unsicherheit, manchmal Unverständnis der Veranstalter und der Teilnehmer (keine oder zu viele – nicht die tatsächlich geltenden Beiträge – Unterlagen, Redetempo); manchmal zu wenig Anerkennung (2, 1)*

In der letzten zitierten Aussage klingt auch schon das nächste unbefriedigende Phänomen an: die mangelnde Bereitstellung von Vorbereitungsmaterial bzw. Informationen über den Einsatz (3b). Auch der Faktor Zeitdruck (3c) wird oft in Zusammenhang mit der Vorbereitungsphase erwähnt.

Bsp.: *1) dass zu wenig Zeit für Vorbereitung bleibt 2) dass immer seltener Unterlagen zur Vorbereitung bereitgestellt werden, wenn, dann sehr kurzfristig 3) dass immer weniger Rücksicht auf die Dolmetschung genommen wird 4) unfaire, unhöfliche KollegInnen 5) die Unregelmäßigkeit der Einsätze (3c, 3b, 2, III, 6)*

Bsp.: *Teilweise zu wenig Informationsweitergabe an DolmetscherInnen, kurzfristige bzw. chaotische Beauftragung, zeitweise Auftragsflauten; (3b, 3c, 6)*

Die unbefriedigende Auftragsituation (7a) wurde von vier UntersuchungsteilnehmerInnen genannt. Eine/n Probandin/Probanden veranlasste sie zu einer drastischen Feststellung:

Bsp.: *Der Beruf ist gefährdet, Aufträge auf dem Privatmarkt werden immer weniger. Ich kann mir durchaus vorstellen, dass die internationalen Organisationen aus Kostengründen bald auf die Dolmetscher immer häufiger verzichten werden. Es ist ein toller Beruf, aber leider ohne Zukunft. (7a)*

Bsp.: *Dass der Markt schrumpft, weil mittlerweile sehr viel in Englisch abgewickelt wird; „Ausgeliefertsein“ an den Redner/Vortragenden/Richter etc., die des Öfteren kein Verständnis für eine gedolmetschte Situation haben; (7a, 2)*

Stellvertretend für die jeweils vier Nennungen des Aspekts „schwierige Honorarverhandlungen“ (7b) und „Preisdumping“ (7c) sei hier eine ausführliche Antwort zitiert. Auch der Wunsch nach dem bisher verwehrten Berufsschutz kommt in dieser Aussage zum Ausdruck:

Bsp.: *Es ist sehr schwierig, seine Preisvorstellungen bei guter Qualität durchzusetzen. Meist findet sich bei selteneren Sprachen (bzw. bei Dolmetscherinnen mit Ausbildung) ein Laie, der für weniger Geld arbeitet, da ist die Qualität auch nicht mehr wichtig. Enttäuscht bin ich dann meistens von ausgebildeten Kolleginnen, die den Markt kennen, wenn diese selbst Laien anfordern. Aber da geht es um die eigene Provision, die sie von der jeweiligen Agentur bekommen wollen. Fazit: Price Dumping finde ich unmöglich. Zweitens stört es mich sehr, dass Dolmetschen kein geschützter Beruf ist. Dass manche soziale Vereine od. andere Einrichtungen Dolmetscherpools aufbauen, in die jede/r aufgenommen wird, der behauptet, er/sie spreche diese od. jene Sprache und für die nicht einmal eine Qualitätssicherung durchgeführt wird. (7b, 7c, II)*

Die letzte Kategorie, die ebenfalls viermal genannt wurde, und die dem Konzept der „Selbstbestimmtheit“ diametral gegenübersteht, ist die „Fremdbestimmtheit“ (7d). Einerseits wurde sie explizit angeführt, andererseits wurden auch Aussagen, die die Termingebundenheit anprangern, zu diesem Konstrukt gezählt:

Bsp.: *Die Fremdbestimmtheit und die mangelnde Anerkennung für die Leistung. (7d, 1)*

Bsp.: *Immer und ewig Terminempfänger, nicht Termingebender zu sein, nervt manchmal. (7d)*

Die vielgepriesene Selbstbestimmtheit, die bei den befriedigenden Faktoren Platz 3 belegt, dürfte also nicht für alle befragten DolmetscherInnen Realität sein bzw. könnte es sich dabei auch um ein Ideal handeln, das bei weitem nicht alle erreichen.

Grundsätzlich klingt in manchen dieser Aussagen ein gewisses Maß an Resignation an. Manche Gegebenheiten des Dolmetscherberufes scheinen festgefahren und lösen bei einigen ProbandInnen Unzufriedenheit aus.

Den genauen Grad der (Un)Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten sollten schließlich wiederum geschlossene Fragen, die im Anschluss an die zwei offenen Fragen gestellt wurden, ermitteln. Bei dieser Fragengruppe wurde von den UntersuchungsteilnehmerInnen ein konkretes Zufriedenheitsurteil erbeten („Wie zufrieden sind Sie mit...?). Vorgegeben war eine 5-stufige Skala mit den Werten „sehr unzufrieden“, „unzufrieden“, „teils/teils“, „zufrieden“ und „sehr zufrieden“.

Abbildung 6 verbildlicht die Antworten auf die ersten zehn Teilaspekte in absteigender Reihenfolge von Faktor *ArbeitgeberInnen*, mit dem die ProbandInnen am zufriedensten sind, bis zu Faktor *berufliche Sicherheit*, der die höchsten Unzufriedenheitswerte auslöste. Die angegebenen Werte spiegeln jeweils die Prozente wider. Aus den vorliegenden Daten kann folgendes Ranking gebildet werden:

1. wichtigste AuftraggeberInnen
2. Zusammenarbeit mit den KollegInnen
3. Arbeitsinhalt bzw. Art der Arbeitstätigkeit
4. Honorar
5. Entwicklungsmöglichkeiten
6. Arbeitszeit
7. Arbeitsbedingungen
8. Prestige bzw. Ansehen und Geltung des Berufes
9. Arbeitsangebot
10. berufliche Sicherheit

Die ersten drei Faktoren bewirkten bei den UntersuchungsteilnehmerInnen höchste Zufriedenheit. Werden die ersten zwei positiven Kategorien („sehr zufrieden“ und „zufrieden“) zusammengezählt, erhält man Werte weit über 70 %. Ab dem Aspekt *Honorar* trat erstmals der Skalenwert „unzufrieden“ auf, dennoch sind die Zufriedenheitswerte bei den darauffolgenden Faktoren *Entwicklungsmöglichkeiten*, *Arbeitszeit* und *Arbeitsbedingungen* noch recht hoch und liegen jenseits der 50-Prozent-Marke.

Als erster Faktor dieses Rankings, bei dem alle Skalenwerte besetzt wurden, tritt *Prestige* hervor. Zwar waren auch hier die Zufriedenheitsbekundungen mit 51,6 % noch hoch, doch waren auch 14,5 % (Summe von „sehr unzufrieden“ und „unzufrieden“) der Stichprobe explizit unzufrieden mit diesem Aspekt des Berufes. Dasselbe Phänomen wurde auch bei Kurz (s. Abschn. 4.1.2) und in der AIIC Workload Study berichtet (s. Abschn. 4.2.2).

Mit den letzten zwei Punkten waren die ProbandInnen am unzufriedensten: Mit dem *Arbeitsangebot* waren 19,3 % ausdrücklich unzufrieden, mit der *beruflichen Sicherheit* sogar 27,4 %. Nicht zu vernachlässigen ist auch der kontinuierliche Anstieg der Mittelkategorie. Diese wird gewählt, wenn sich der/die Befragte nicht eindeutig zu einem positiven oder negativen Urteil durchringen kann. Es handelt sich dabei, wie bereits angesprochen, um ambivalente Konstrukte: in der Praxis tritt die positive Ausprägung des Aspekts genauso auf wie die negative, es existiert keine Regel. Die letzten fünf Faktoren der Rangliste dürften daher für viele der befragten DolmetscherInnen schwieriger zu beurteilen gewesen sein.

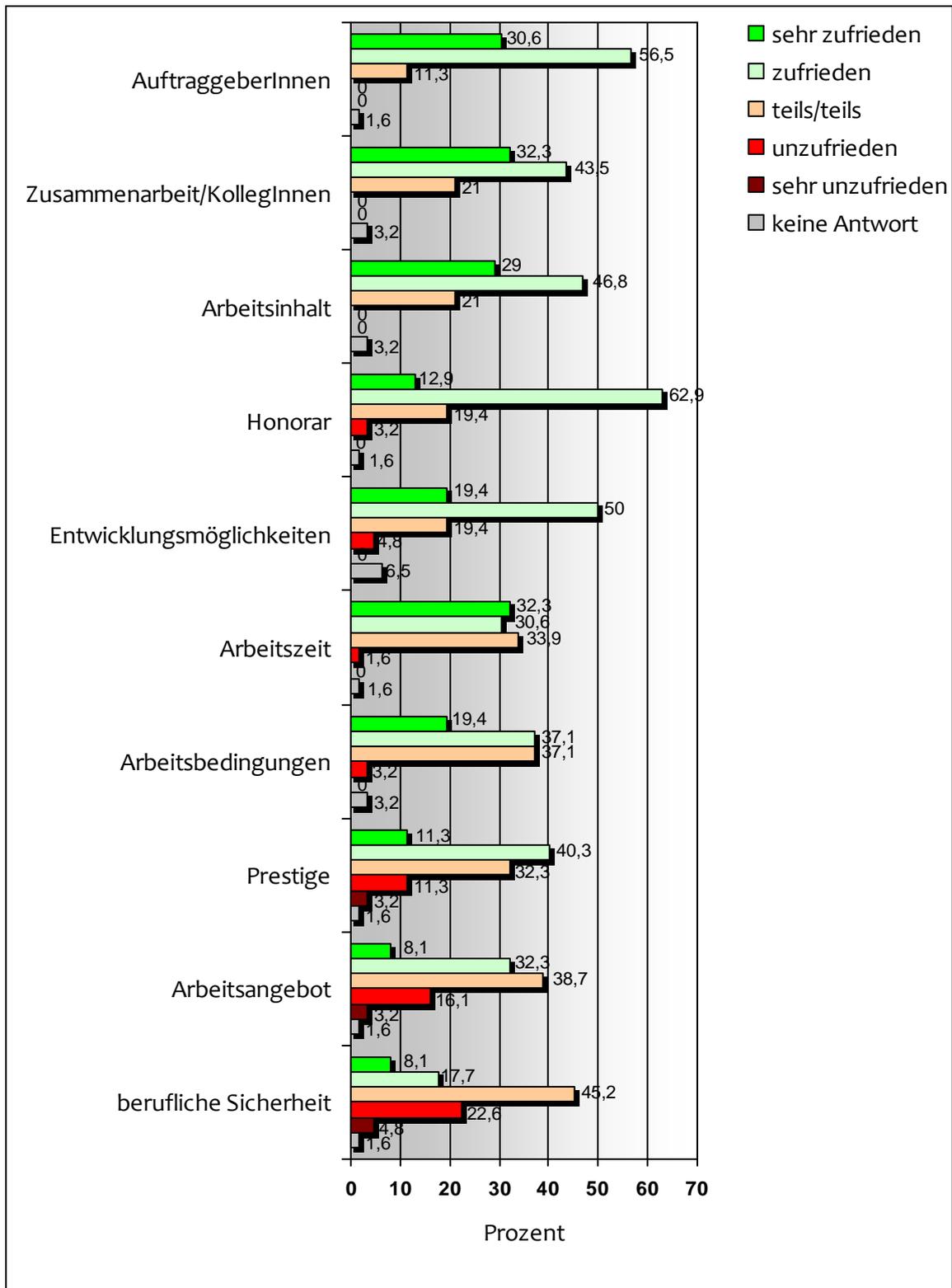


Abbildung 6: Zufriedenheit mit einzelnen Faktoren

Teil derselben Fragenbatterie waren drei Fragen nach der Zufriedenheit mit der *Anerkennung* seitens verschiedener AkteurInnen. Es sollte untersucht werden, ob DolmetscherInnen das Gefühl haben, dass ihre Arbeit von den RednerInnen, ZuhörerInnen und AuftraggeberInnen unterschiedlich geschätzt wird. Abbildung 7 zeigt wiederum die Ergebnisse im Überblick (inkl. Angaben in Prozent). Obwohl sich die mangelnde Anerkennung bei den offenen Fragen als der am häufigsten genannte unbefriedigende Aspekt des Berufes herausstellte, sind die Zufriedenheitsbekundungen bei diesem Fragetyp doch relativ hoch. Dies deutet darauf hin, dass rein quantitative Umfragen oft ein einseitiges Bild zeichnen. Schwer zu interpretieren und zugleich aufschlussreich war in diesem Fall die häufige Wahl der Mittelkategorie. Dieses Antwortverhalten deutet wieder darauf hin, dass DolmetscherInnen von den verschiedenen AkteurInnen sehr unterschiedlich wahrgenommen werden. Es lässt sich trotz allem eine Tendenz aus den Ergebnissen ablesen.

Die höchsten Unzufriedenheitswerte bzw. die niedrigsten Zufriedenheitswerte rufen die RednerInnen hervor (auch die Mittelkategorie ist mit 40,3 % sehr oft gewählt worden). Das liegt vermutlich an der Tatsache, dass RednerInnen im Wissen, dass sie gedolmetscht werden, nicht selten einfach schriftlich vorgefertigte Texte ablesen bzw. viel zu schnell vortragen, was für die DolmetscherInnen ein immenses Stress- und Schwierigkeitspotential birgt.

Mit der Anerkennung seitens des Publikums sind die ProbandInnen etwas zufriedener, schließlich sind es die ZuhörerInnen, die in erster Linie von der Dolmetschung abhängen.

Am zufriedensten sind die UntersuchungsteilnehmerInnen jedoch mit den AuftraggeberInnen. Diese haben i. d. R. Erfahrung mit DolmetscherInnen und mehrsprachiger Kommunikation. Sie können von den drei AkteurInnen den Stellenwert einer Dolmetschung wohl am besten beurteilen.

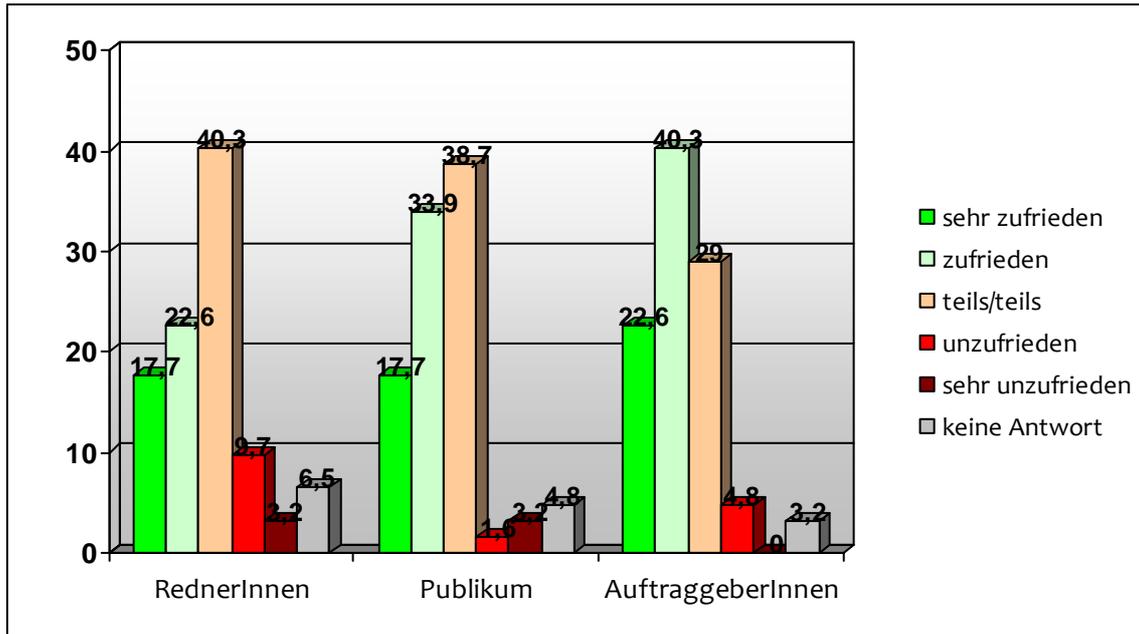


Abbildung 7: Zufriedenheit mit Anerkennung der Leistung

Ein Gesamt-Zufriedenheitsurteil bildete die abschließende Frage dieses Blocks. Sie stammt aus dem Arbeitsbeschreibungsbogen von Neuberger & Allerbeck (1978) (s. Abschn. 3.4.4) (diese verwenden eine 7-stufige Skala). Die Frage lautete: „Wenn Sie nun an alles denken, was für Ihre Arbeit eine Rolle spielt (z. B. die Arbeitsbedingungen, die Bezahlung, die Arbeitszeit usw.), wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrer Arbeit?“

Das Ergebnis - in Abbildung 8 dargestellt - spricht klare Worte: 87,1 % der ProbandInnen sind mit ihrem Beruf „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

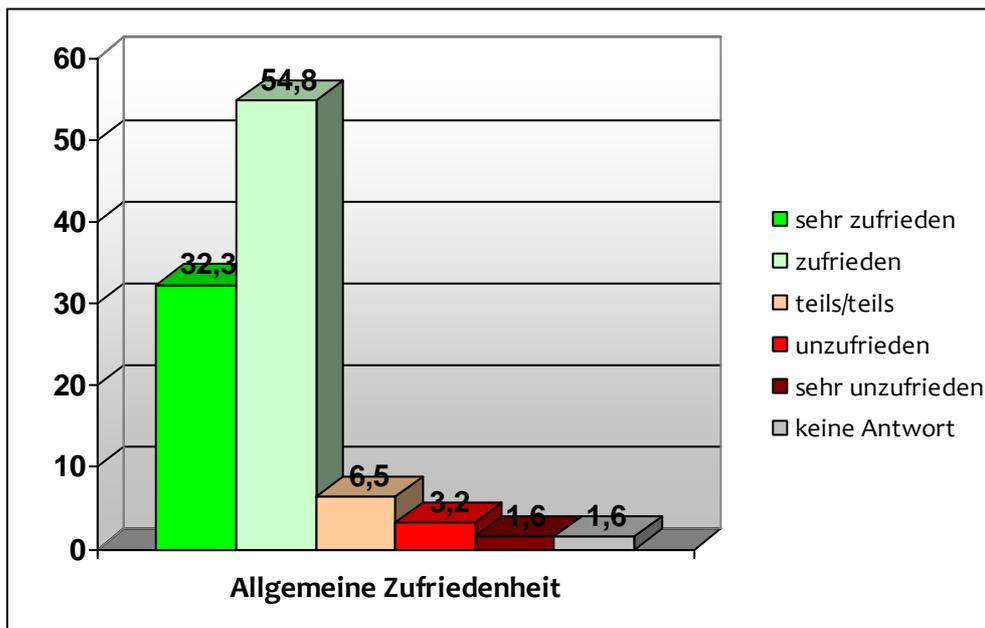


Abbildung 8: Allgemeine Zufriedenheit

5.4.7 Berufswechsel und Erwartungen

Nach dem Fragenblock zur Zufriedenheit wurden noch einzelne Fragen zum Thema Berufswechsel und Erwartungen gestellt. Diese waren nicht Teil der großen Blöcke, da aufgrund der Fragestellung die Skalen geändert werden mussten. Bei der ersten Frage sollten die ProbandInnen angeben, wie häufig sie an einen Berufswechsel denken. Niemand wählte die Kategorie „sehr häufig“, die anderen Kategorien wurden wie folgt besetzt:

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	<i>häufig</i>	2	3,2
	<i>manchmal</i>	9	14,5
	<i>selten</i>	13	21,0
	<i>nie</i>	36	58,1
	Gesamt	60	96,8
Fehlend		2	3,2
Gesamt		62	100,0

Tabelle 15: Berufswechsel

Nur sehr wenige ProbandInnen scheinen „häufig“ an einen Berufswechsel zu denken, 14,5 % ziehen es „manchmal“ und 21 % „selten“ in Erwägung, ihren Beruf zu wechseln.

Die nächste Frage – eine Filterfrage – erschien nur bei jenen UntersuchungsteilnehmerInnen am Bildschirm, die nicht die Kategorie „nie“ gewählt hatten (n = 24). Die in Anlehnung an Choi (2007) (s. Abschn. 4.3.2) formulierte Frage sollte den Gründen für einen Berufswechsel auf den Grund gehen und lautete: „Wenn Sie schon einmal daran gedacht haben, Ihren Beruf zu wechseln, was waren die Gründe dafür?“ Die ProbandInnen konnten einen oder mehrere der vorgegebenen Gründe wählen, es war aber auch Platz für sonstige Gründe, die selbst formuliert werden mussten. Bei den vorgegebenen Antworten sah die Verteilung folgendermaßen aus:

- | | |
|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> mangelnde Kreativität | 0 Nennungen |
| <input type="checkbox"/> keine Aufstiegsmöglichkeiten | 3 Nennungen |
| <input type="checkbox"/> ständig wechselnder AuftraggeberInnen- und KollegInnenkreis | 3 Nennungen |
| <input type="checkbox"/> ständige Auseinandersetzung mit neuen Themen | 1 Nennung |
| <input type="checkbox"/> Anonymität | 3 Nennungen |
| <input type="checkbox"/> mangelnde Fachkunde | 3 Nennungen |

Als sonstige Gründe für einen Berufswechsel wurden andere Interessen und die Neugier auf etwas Neues (5 Nennungen), mangelnde Aufträge (4 Nennungen) und Stress (2 Nennungen) genannt.

Die darauffolgende Frage war ebenfalls eine Filterfrage und an alle freiberuflich tätigen DolmetscherInnen (n = 60) gerichtet: „Würden Sie Ihre freiberuflich ausgeübte Dolmetschtätigkeit jederzeit gegen eine Festanstellung als DolmetscherIn tauschen?“ Insgesamt knapp drei Viertel der ProbandInnen würden das nicht tun, 45,2 % lehnen einen Wechsel in eine Festanstellung sogar dezidiert ab.

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	<i>Ja, würde ich in jedem Fall tun</i>	2	3,2
	<i>Ja, würde ich tun</i>	3	4,8
	<i>teils/teils</i>	6	9,7
	<i>Nein, würde ich eher nicht tun</i>	18	29,0
	<i>Nein, würde ich in keinem Fall tun</i>	28	45,2
	Gesamt	57	91,9
Fehlend		5	8,1
Gesamt		62	100,0

Tabelle 16: Wechselbereitschaft

Neben deren Stellungnahme zur Wechselbereitschaft sollten die UmfrageteilnehmerInnen auch präzisieren, inwiefern ihre Erwartungen, die sie bei ihrem Berufseinstieg hatten, erfüllt wurden. Dafür wurde ihnen wiederum eine adaptierte Skala von „stark enttäuscht“ bis „deutlich übertroffen“ vorgelegt. Bei gut der Hälfte der Stichprobe haben sich die Erwartungen an den Beruf „im Wesentlichen bestätigt“. Für gut ein Drittel präsentiert sich die berufliche Situation heute sogar erfreulicher als beim Berufseinstieg erwartet wurde (s. Tab. 17).

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	<i>stark enttäuscht</i>	1	1,6
	<i>etwas enttäuscht</i>	5	8,1
	<i>im Wesentlichen bestätigt</i>	33	53,2
	<i>etwas übertroffen</i>	9	14,5
	<i>deutlich übertroffen</i>	12	19,4
	Gesamt	60	96,8
Fehlend		2	3,2
Gesamt		62	100,0

Tabelle 17: Erwartungen

5.4.8 Dolmetschmodi

Eine Frage des Fragenblocks „Einsatzhäufigkeiten“ bezog sich auf die Dolmetschmodi, in denen die Stichprobe vorwiegend arbeitet. Sie wurde in die Umfrage integriert, da sie ein Phänomen, das in der qualitativen Studie von Feldweg (1996) an mehreren Stellen berichtet wurde, abbilden soll: Die mit dem Simultandolmetschen verbundene Anonymität wird mit Statusverlusten assoziiert (1996: 432ff.) (s. auch Abschn. 4.2.1)¹⁷. Allerdings verwendeten die Befragten in Feldwegs qualitativer Studie - in Ermangelung einer genauen Definition des Konzeptes „Status“ - auch die Begriffe „Ansehen“, „Prestige“, „Anerkennung“ oder „Wertschätzung“ in ihren Antworten. Aus diesem Grund wurden dem Faktor „Prestige“ in der vorliegenden Studie die Beifügungen „Ansehen“ und „Geltung“, die DUDEN als Synonyme liefert, hinzugefügt. Auf eine ursprüngliche, zusätzliche Frage nach der Zufriedenheit mit dem „Status“ – der eher die Stellung einer Person in der Gesellschaft bezeichnet – wurde aufgrund der Ähnlichkeit mit dem Konzept „Prestige“ und angesichts der Länge des Fragebogens, die, wie bereits angesprochen, zumutbar sein sollte, verzichtet.

So sollte mit der Frage nach dem Dolmetschmodus untersucht werden, inwiefern die Tatsache, dass SimultandolmetscherInnen oft physisch nicht sichtbar sind, Einfluss auf verschiedene Zufriedenheitsurteile hat. Die ProbandInnen wurden gebeten, einen ungefähren Prozentsatz anzugeben, zu dem sie im simultanen Modus (in Abgrenzung zum konsekutiven Modus) arbeiten. In den Ergebnissen spiegelt sich die gesamte Bandbreite wider: Eine Probandin gab an, nie im simultanen Modus zu dolmetschen, wiederum 3 Befragte

¹⁷ Die genaue Fragestellung lautete: „Empfinden Sie den Status des Konferenzdolmetschers als sehr befriedigend, befriedigend, weder befriedigend noch unbefriedigend, unbefriedigend oder sehr unbefriedigend? Können Sie das bitte erläutern? (Feldweg 1996: 474)

dolmetschten zu 100 % simultan. Das arithmetische Mittel lag bei 59 %, bei einer Standardabweichung von 33 %. In der Stichprobe wird also durchschnittlich etwas mehr im simultanen Modus gearbeitet als im konsekutiven. Das hängt auch mit den bereits vorgestellten Einsatzbereichen (s. Abschn. 5.4.3) zusammen.

Um die folgende Kreuztabelle übersichtlich zu halten, wurde die Variable „Prozentsätze Simultanmodus“ dichotomisiert: Jene DolmetscherInnen, die unter 50 % im Simultanmodus arbeiten (n = 20) und jene, die über 50 % im Simultanmodus (n = 42) arbeiten, wurden jeweils in eine Gruppe zusammengefasst. Anschließend wurde diese Variable zur oben besprochenen Frage „Wie zufrieden sind Sie mit dem Prestige bzw. dem Ansehen und der Geltung des Berufes?“ in Beziehung gestellt:

			Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung					
			sehr unzu- frieden	unzufrie- den	teils/teils	zufrieden	sehr zufrie- den	Gesamt
Prozentsatz Simultan (dichotom)	0-49	Anzahl	1	2	8	7	2	20
		%	5,0%	10,0%	40,0%	35,0%	10,0%	100,0%
	50-100	Anzahl	1	5	12	18	5	41
		%	2,4%	12,2%	29,3%	43,9%	12,2%	100,0%
	Gesamt	Anzahl	2	7	20	25	7	61
		%	3,3%	11,5%	32,8%	41,0%	11,5%	100,0%

Tabelle 18: Prozentsatz Simultan (dichotom)*Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung

Kreuztabelle 18 zeigt, dass bei der Stichprobe das von Feldweg beschriebene Phänomen nicht zum Tragen kommt. Es zeichnet sich in einem sehr geringen Maße sogar die umgekehrte Tendenz ab. DolmetscherInnen, die häufiger im Simultan- als im Konsekutivmodus arbeiten, scheinen etwas zufriedener mit dem Prestige bzw. dem Ansehen des Berufes zu sein als ihre KollegInnen, die häufiger konsekutiv dolmetschen.

Sieht man sich dieselbe Beziehung in Kombination mit der Variable „Zufriedenheit allgemein“ an, zeichnet sich ein ähnliches Bild ab: Zwar sind die allgemeinen Zufriedenheitsurteile höher als im vorherigen Beispiel, doch sind doch jene DolmetscherInnen, die häufiger simultan dolmetschen etwas zufriedener als ihre KollegInnen, die seltener im simultanen Modus arbeiten (s. Tab. 19).

			Allgemeine Zufriedenheit					
			sehr unzu- frieden	unzufrieden	teils/teils	zufrieden	sehr zufriede- den	Gesamt
Prozentsatz Simultan (dichotom)	0-49	Anzahl	1	2	1	9	6	19
		%	5,3%	10,5%	5,3%	47,4%	31,6%	100,0%
	50-100	Anzahl	0	0	3	25	14	42
		%	,0%	,0%	7,1%	59,5%	33,3%	100,0%
	Gesamt	Anzahl	1	2	4	34	20	61
		%	1,6%	3,3%	6,6%	55,7%	32,8%	100,0%

Tabelle 19: Prozentsatz Simultan (dichotom)* Allgemeine Zufriedenheit

Dieser Zusammenhang bzw. diese Diskrepanz mag daran liegen, dass man als SimultandolmetscherIn vorwiegend bei internationalen Konferenzen zum Einsatz kommt und somit für gewöhnlich bessere Honorare erhält. Schließlich sind die Gehälter für Dolmetschdienste bei internationalen Organisationen dank des internationalen Berufsverbandes für KonferenzdolmetscherInnen AIIC (s. Abschn. 2.2.2) geregelt, aber auch bei internationalen Konferenzen auf dem Privatmarkt, wo i. d. R. auf ein qualifiziertes DolmetscherInnenteam zurückgegriffen wird, gibt es ein gewisses Preisniveau, unter dem kein/e professionelle/r DolmetscherIn arbeiten würde. Im Bereich des Kommundolmetschens gibt es, abgesehen vom Gerichtsdolmetschen, keine diesbezüglichen Regelungen. Hier liegen die Preise für Dolmetschleistungen weit unter jenen, die normalerweise für KonferenzdolmetscherInnen bezahlt werden. Deswegen soll auch die Beziehung zwischen den Variablen „Prozentsatz Simultandolmetschen_dichotom“ und „Zufriedenheit mit dem Honorar“ kurz unter die Lupe genommen werden (s. Tab. 20).

		Zufriedenheit mit Honorar					
			unzufrieden	teils/teils	zufrieden	sehr zufriedenen	Gesamt
Prozentsatz Simultan (dichotom)	0-49	Anzahl	2	6	10	2	20
		%	10,0%	30,0%	50,0%	10,0%	100,0%
	50-100	Anzahl	0	6	29	6	41
		%	,0%	14,6%	70,7%	14,6%	100,0%
	Gesamt	Anzahl	2	12	39	8	61
		%	3,3%	19,7%	63,9%	13,1%	100,0%

Tabelle 20: Prozentsatz Simultan (dichotom)*Zufriedenheit mit Honorar

Tabelle 20 zeigt deutlich, dass DolmetscherInnen, die häufiger simultan dolmetschen, auch zufriedener mit dem Honorar sind als ihre KollegInnen, die seltener im Simultanmodus arbeiten.

Inferenzstatistische Berechnungen zu diesen Ergebnissen werden in Kapitel 5.4.10 präsentiert.

5.4.9 Formen der Arbeitszufriedenheit

Als letzten Punkt des Fragebogens sollten die Formen der AZ (Arbeitszufriedenheit) nach Bruggemann *et al.* (1975) ermittelt werden. Sie gehen davon aus, dass es unterschiedliche qualitative Ausprägungen der Einstellung AZ gibt (s. Abschn. 3.3.3). Für die vorliegende Untersuchung wurden fünf Items des Arbeitszufriedenheitskurzfragebogens (AZK) (s. Abschn. 3.4.3) verwendet, die Formulierungen wurden unwesentlich verändert, damit sie für die Stichprobe ansprechend wirken. Den ProbandInnen wurde, wie bei Bruggemann, folgende Information präsentiert: „Es gibt verschiedene qualitative Ausprägungen der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit einem Arbeitsverhältnis.“ Anschließend wurden sie gebeten, sich für *ein* Gesamturteil bezüglich ihrer Tätigkeit zu entscheiden. Die ProbandInnen wussten vorab nicht, um welche Formen der AZ (im Anschluss in Klammer) es sich bei der jeweiligen Aussage handelte. Folgende Aussagen standen zur Auswahl:

Meine Tätigkeit als DolmetscherIn...

1. ...hat meine Bedürfnisse bisher erfüllt und ich kann mich in Zukunft noch verbessern. (Progressive AZ, n = 23)
2. ...entspricht meinen Bedürfnissen und Wünschen und ich möchte, dass alles so bleibt wie bisher. (Stabilisierte AZ, n = 22)
3. ...entspricht nicht unbedingt meinen Bedürfnissen und Wünschen, aber es könnte viel schlimmer sein. (Resignative AZ, n = 8)
4. ...entspricht nicht unbedingt meinen Bedürfnissen und Wünschen, aber es gibt auch keine Möglichkeit für mich, etwas zu unternehmen und meine Situation zu verbessern. (Fixierte Arbeitsunzufriedenheit, n = 4)
5. ...entspricht nicht unbedingt meinen Bedürfnissen und Wünschen, und ich versuche deshalb, etwas zu ändern. (Konstruktive Arbeitsunzufriedenheit, n = 4)

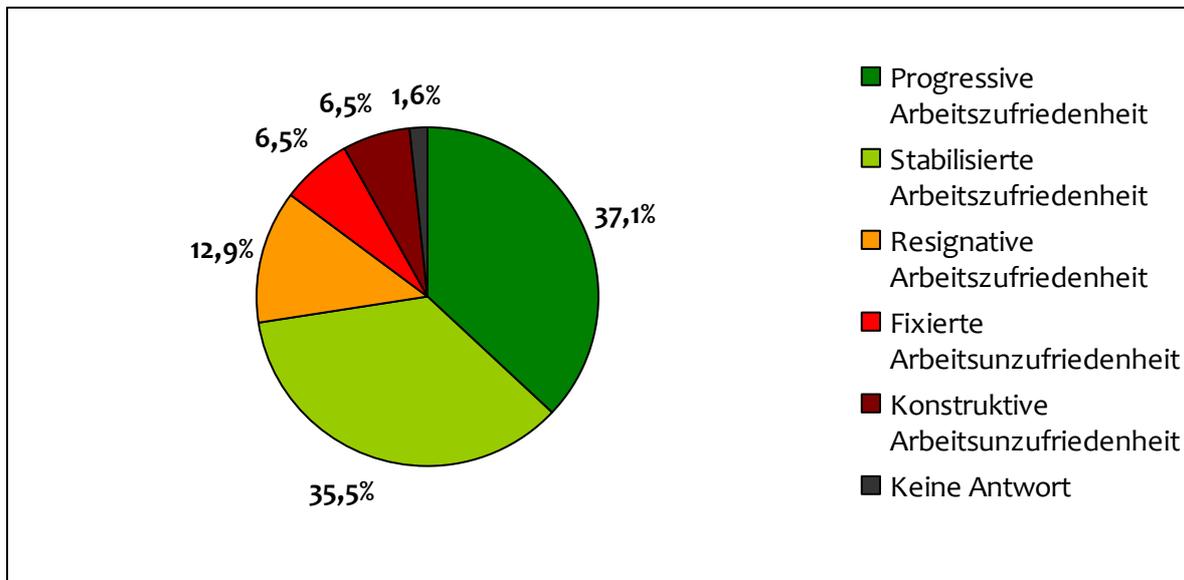


Abbildung 9: Formen der Arbeitszufriedenheit nach Bruggemann

Wie Abbildung 9 veranschaulicht, konnte sich der Großteil der Stichprobe einer der positiven Formen der AZ (in grün) zuordnen: 37,1 % wählten die „Progressive AZ“, d.h., dass deren Bedürfnisse und Erwartungen befriedigt sind und sie darüber hinaus den Wunsch hegen, weitergehende, neue Ziele zu erreichen. Ähnlich viele ProbandInnen, nämlich 35,5 %, sind „Stabilisiert zufrieden“; ihre Bedürfnisse und Wünsche sind ebenso befriedigt, sie wünschen sich jedoch, das Erreichte zu bewahren. Die eher negative Form der „Resignativen AZ“ charakterisiert 12,9 % der Stichprobe: in diesem Fall wird den Bedürfnissen im Beruf nicht entsprochen, die Zufriedenheit beruht auf einer Minderung des Anspruchsniveaus und auf Resignation.

Jeweils 6,5 % der UntersuchungsteilnehmerInnen können zu einer Form der Arbeitsunzufriedenheit gerechnet werden. „Fixiert unzufrieden“ sind jene, die sich für Aussage Nr. 4 entschieden haben; sie scheinen keinen Ausweg aus ihrer unbefriedigenden Arbeitssituation zu sehen. Weitere 6,5 % sind zwar ebenso unzufrieden mit ihrer beruflichen Situation, sie versuchen aber, dies zu ändern. Ihre Einstellung nennt sich daher „Konstruktive Arbeitsunzufriedenheit“.

Bruggemann (1976) legte ihren AZK der Dienstleistungsabteilung und der Produktionsabteilung einer schweizerischen Maschinenfabrik vor. Es zeigten sich z.T. große Unterschiede zwischen den beiden Abteilungen (was an der Art der Arbeit, dem Grad der Bildung usw. liegen dürfte). In der Dienstleistungsabteilung fanden sich z.B. doppelt so viele progressiv Zufriedene (30 %) und nur halb so viele fixiert Unzufriedene wie in der Produktionsabteilung. In der vorliegenden Studie sind nicht nur die progressiv Zufriedenen, sondern auch die stabilisiert Zufriedenen weitaus stärker vertreten als in der Dienstleistungsabteilung bei Bruggemann (nur 9 % rechneten sich dort zu den stabil Zufriedenen). Bruggemann fand aber auch heraus, dass sich die Gruppe der über 44-Jährigen überproportional häufig mit der stabilisierten Variante identifizierte (1976: 74). Dieses Phänomen könnte auch hier zum Tragen kommen, schließlich liegt der Altersdurchschnitt der ProbandInnen bei 53,3 Jahren.

Interessant erscheint auch ein Vergleich mit der Variable „Allgemeine Zufriedenheit“. Nur 4,8 % der Stichprobe wählten bei der Frage nach der Gesamt-AZ „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“ (s. Abb. 8). Bei der Ermittlung der AZ-Formen entschieden sich jedoch 13 % für eine der zwei Unzufriedenheitsformen. Diese Diskrepanz legt nahe, all jene, die bei der Gesamt-AZ-Frage die Mittelkategorie gewählt haben, nämlich 6,5 %, auch zu den Unzufriedenen zu rechnen (s. Abb. 8).

5.4.10 Überprüfung der Untersuchungshypothesen

Dieses Kapitel widmet sich der Prüfung der in Abschn. 5.2 vorgestellten Untersuchungshypothesen. Unter Verwendung der Korrelationsanalyse, des U-Tests nach Mann-Whitney und des t-Tests für unabhängige Stichproben soll überprüft werden, ob Faktoren wie Dolmetschmodus, Alter oder Geschlecht ausschlaggebend für die Zufriedenheitsurteile sind. Als Maßzahlen werden die Signifikanz und/oder die Korrelationskoeffizienten herangezogen, das Signifikanzniveau wird mit 5 % festgelegt. Die erste Hypothese lautete:

H₁: Je häufiger im simultanen Modus gearbeitet wird, desto geringer ist die Zufriedenheit mit dem Prestige bzw. dem Ansehen und der Geltung des Berufes.

Um H₁ bestätigen zu können, müsste der Korrelationskoeffizient r negativ sein (und der entsprechende p-Wert unter 0,05). In Abschnitt 5.4.8 wurden bereits Kreuztabellen zu dieser Beziehung vorgestellt: Das bei Feldweg (1996: 432ff.) berichtete Phänomen zeichnete sich nicht ab. Nun soll überprüft werden, ob zwischen diesen Variablen ein Zusammenhang besteht und ob dieser auch in der Grundgesamtheit (im gesamten Verzeichnis) anzutreffen ist:

			Prozentsatz Simultan	Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung
Spearman-Rho	Prozentsatz Simultan	Korrelationskoeffizient	1,000	,123
		Sig. (2-seitig)	.	,345
		N	62	61
	Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung	Korrelationskoeffizient	,123	1,000
		Sig. (2-seitig)	,345	.
		N	61	61

Tabelle 21: Prozentsatz Simultan*Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung

Der errechnete Spearman-Korrelationskoeffizient von $r = 0,123$ weist auf einen sehr geringen Zusammenhang hin, wobei das positive Vorzeichen sogar auf einen umgekehrten Trend hinweist: Die Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung geht mit höheren Simultan-Prozentwerten einher. Das Ergebnis ist jedoch mit $p = 0,345$ nicht signifikant (s. Tab. 21). H₁ kann somit nicht angenommen werden.

H2: Je häufiger im simultanen Modus gearbeitet wird, desto größer ist die Zufriedenheit mit dem Honorar.

			Prozentsatz Simultan	Zufriedenheit mit Honorar
Spearman-Rho	Prozentsatz Simultan	Korrelationskoeffizient	1,000	,355**
		Sig. (2-seitig)	.	,005
		N	62	61
	Zufriedenheit mit Honorar	Korrelationskoeffizient	,355**	1,000
		Sig. (2-seitig)	,005	.
		N	61	61
** Die Korrelation ist auf dem 0,01 Niveau signifikant (zweiseitig).				

Tabelle 22: Prozentsatz Simultan*Zufriedenheit mit Honorar

Die Korrelationsanalyse nach Spearman zeigt einen Wert von $r = 0,355$ bei $p = 0,005$ (Tab. 22). Das sehr signifikante Ergebnis lässt den Schluss zu, dass ein systematischer Zusammenhang zwischen dem Dolmetschmodus und der Zufriedenheit mit dem Honorar besteht. Der positive Korrelationskoeffizient zeigt zwar einen geringen Zusammenhang, es kann aber davon ausgegangen werden, dass die Zufriedenheit mit dem Honorar umso größer ist, je mehr im simultanen Modus gearbeitet wird. Die Hypothese wurde somit bestätigt.

H₃: Je größer die Zufriedenheit mit dem Honorar, desto größer ist die allgemeine Zufriedenheit.

			Zufriedenheit mit Honorar	Allgemeine Zufriedenheit
Spearman-Rho	Zufriedenheit mit Honorar	Korrelationskoeffizient	1,000	,452**
		Sig. (2-seitig)	.	,000
		N	61	60
	Allgemeine Zufriedenheit	Korrelationskoeffizient	,452**	1,000
		Sig. (2-seitig)	,000	.
		N	60	61
** Die Korrelation ist auf dem 0,01 Niveau signifikant (zweiseitig).				

Tabelle 23: Zufriedenheit mit Honorar*Allgemeine Zufriedenheit

Wie in Tabelle 23 ersichtlich ist, besteht zwischen den Faktoren „Zufriedenheit mit dem Honorar“ und „Allgemeine Zufriedenheit“ ein hoch signifikanter Zusammenhang ($p = 0,000$) und eine mittelgradig positive Korrelation ($r = 0,452$): Je zufriedener DolmetscherInnen mit ihrem Honorar sind, desto zufriedener sind sie allgemein mit ihrem Beruf. Die Hypothese kann somit als bestätigt angenommen werden.

H₄: Ältere DolmetscherInnen sind zufriedener als jüngere DolmetscherInnen.

			Allgemeine Zufriedenheit	Alter
Spearman-Rho	Allgemeine Zufriedenheit	Korrelationskoeffizient	1,000	-,131
		Sig. (2-seitig)	.	,313
		N	61	61
	Alter	Korrelationskoeffizient	-,131	1,000
		Sig. (2-seitig)	,313	.
		N	61	62

Tabelle 24: Allgemeine Zufriedenheit*Alter

Tabelle 24 zeigt, dass zwischen den Variablen „Allgemeine Zufriedenheit“ und „Alter“ kein signifikanter Zusammenhang besteht ($p = 0,313$). Der negative Korrelationskoeffizient deutet darauf hin, dass ältere DolmetscherInnen sogar etwas unzufriedener sind als ihre jüngeren KollegInnen. H₄ muss aufgrund dieses Ergebnisses verworfen werden.

H₅: Dolmetscherinnen sind zufriedener als Dolmetscher.

Aufgrund der Voraussetzungen für die Berechnung diverser statistischer Tests und der ungleichmäßigen Zellenbelegung wurde hier ein U-Test nach Mann-Whitney gerechnet:

	Geschlecht	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
Allgemeine Zufriedenheit	männlich	9	33,50	301,50
	weiblich	52	30,57	1589,50
	Gesamt	61		

Tabelle 25: U-Test (Ränge)

Tabelle 25 gibt Informationen über die Mittleren Ränge der beiden Gruppen: Da ein höherer Rang eine höhere Ausprägung bedeutet, schätzen sich die Männer etwas zufriedener ein.

Statistik für Test ^a	
	Allgemeine Zufriedenheit
Mann-Whitney-U	211,500
Wilcoxon-W	1589,500
Z	-,514
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,607
a. Gruppenvariable: Geschlecht	

Tabelle 26: U-Test (Signifikanzprüfung)

Die eigentlichen Ergebnisse des U-Tests sind in Tabelle 26 abgebildet. Der p-Wert von 0,607 bedeutet, dass der in der Stichprobe beobachtete Unterschied der Mittleren Ränge auf Zufall beruht und auf dem 5 %-Niveau nicht signifikant ist. Die Hypothese wird somit nicht angenommen.

H_6 : Dolmetscher dolmetschen häufiger als Dolmetscherinnen.

Die Variable „Einsätze pro Jahr_Gesamt“ wird gebildet (aus den Angaben zu den Einsatzhäufigkeiten in den Bereichen Konferenz- und Kommunaldolmetschen). Da diese intervallskaliert ist, soll hier ein t-Test für unabhängige Stichproben durchgeführt werden. Der Kolmogorov-Smirnov-Test hat ergeben, dass mit 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit eine Normalverteilung vorliegt. Somit ist die zweite Voraussetzung des t-Tests erfüllt.

	Geschlecht	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Einsätze pro Jahr	männlich	6	93,67	77,205	31,519
	weiblich	51	66,51	48,590	6,804

Tabelle 27: t-Test (Gruppenstatistiken)

Tabelle 27 liefert deskriptivstatistische Resultate: Bei den männlichen Probanden liegt der Mittelwert der Dolmetscheinsätze bei 93,67, bei den Frauen bei 66,51 Einsätzen pro Jahr.

		Levene-Test der Varianzgleichheit		t-Test für die Mittelwertgleichheit		
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)
Dolmetschtage pro Jahr	Varianzen sind gleich	1,756E0	,191	1,214E0	55	,230
	Varianzen sind nicht gleich			8,422E-1	5,476	,435

Tabelle 28: t-Test (Levene-Test) und t-Test für die Mittelwertgleichheit

Das Ergebnis des t-Tests (Tab. 28) zeigt einen p-Wert von 0,23. Der Unterschied in der Stichprobe ist zufällig, es kann nicht auf die Grundgesamtheit geschlossen werden. Die Nullhypothese wird beibehalten.

6 ZUSAMMENFASSUNG UND DISKUSSION

Ziel der vorliegenden Arbeit war die Untersuchung der BZ von DolmetscherInnen in Österreich. Da die BZ unmittelbar mit der Ausübung des Berufes zusammenhängt, wurden im einleitenden Kapitel neben berufssoziologischen Aspekten auch die Geschichte und die Professionalisierung des Dolmetschberufes angesprochen. Der Zugang zum Beruf via Ausbildungseinrichtungen und die Kodifizierung berufsethischer Normen durch die Berufsverbände waren in diesem Zusammenhang die einflussreichsten Entwicklungen. Entwicklungen demographischer Natur wie die Feminisierung des Berufes oder der Wandel des Prestiges sind ebenfalls Thema des einführenden Kapitels. Im Anschluss wurde der Forschungsstand der Arbeits- und Organisationspsychologie (Abschn. 3) sowie der Dolmetschwissenschaft (Abschn. 4) grob skizziert.

Mithilfe dieser Forschungserkenntnisse wurde ein eigenständiger Fragebogen zur Messung der BZ von DolmetscherInnen entwickelt. Die mehrmals überarbeitete und vorab getestete Version wurde den DolmetscherInnen des Dolmetscherverzeichnisses des österreichischen Berufsverbandes UNIVERSITAS Austria in Form einer webgestützten Umfrage vorgelegt. Die Ergebnisse der Befragung wurden mit dem Statistikprogramm SPSS ausgewertet und neben dem theoretischen Teil meiner Masterarbeit in Abschnitt 5 präsentiert.

Welchen Beitrag kann diese Untersuchung nun leisten? Die relativ hohe Rücklaufquote von über 50 % lässt zweifelsohne auf ein reges Interesse an der Thematik schließen. Die wenigen Fälle von Antwortverweigerung deuten darauf hin, dass einerseits die Fragen als sehr relevant empfunden wurden und andererseits der Fragebogen sehr gut auf die Zielgruppe abgestimmt war. Erstaunlich wenige ProbandInnen verweigerten die oft als zu persönlich empfundenen Fragen nach dem Familienstand und Kindern. So konnte mit den vorhandenen Daten ein Vergleich mit Zahlen des Mikrozensus-Sonderprogramms „Fragen zur Familie“ vorgenommen werden (s. Abschn. 5.4.1): Die befragten Dolmetscherinnen über 40 Jahren haben weniger Kinder als der Durchschnitt österreichischer Frauen mit Hochschulabschluss und sie sind mit 28,9 % überdurchschnittlich oft kinderlos. Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, die schlechter beurteilt wurde als erwartet, dürfte sich für Dolmetscherinnen demnach schwieriger gestalten als für andere Akademikerinnen in Österreich. Ein Grund könnte der Druck sein, unter dem Dolmetscherinnen stehen, um Aufträge zu akquirieren. Besonders Berufseinsteigerinnen brauchen - wie in der AMS-Studie (s. Abschn. 4.3.4) berichtet wurde - Jahre, um im Beruf Fuß zu fassen. Möglicherweise müssen Dolmetscherinnen mehr Engagement als andere Hochschulabsolventinnen an den Tag legen, um gegen die Konkurrenz in diesem freien Beruf, dem der Berufsschutz

bislang verwehrt wurde, bestehen zu können. Vielleicht wird gerade in dieser Zeit ein eventuell bestehender Kinderwunsch überdurchschnittlich oft der Karriere geopfert.

Ein anderer Anspruch, der an diese Masterarbeit gestellt wurde, war die Beschreibung bestimmter Aspekte der Berufsrealität. Aus der Beurteilung verschiedenster Aussagen über den Beruf kann folgendes zusammenfassend festgestellt werden: Der Dolmetscherberuf ist sehr abwechslungsreich, das bei der Dolmetschtätigkeit erworbene Wissen ist den Befragten in anderen Lebensbereichen durchaus nützlich, der Beruf ermöglicht zu einem hohen Grade die Selbstverwirklichung und ein rückblickend durch persönliche Leistung einwandfrei abgeschlossener Auftrag bewirkt i. d. R. große Zufriedenheit. Dennoch räumte knapp ein Drittel auch ein, oft stark unter Druck zu stehen, für weitere 24 % trifft dieses Phänomen immerhin teilweise zu.

Knapp 68 % würden den Beruf noch einmal wählen, doch nur knapp 18 % würden jungen Menschen im Hinblick auf ihre Studien- und Berufswahl Dolmetschen als Beruf empfehlen. Ein Drittel wählte bei dieser Aussage die explizit negativen Antwortkategorien, was als ein Abraten von einer solchen Wahl gewertet werden kann. Sicherlich schwingt dabei mit, dass Dolmetschen an sehr spezifische Fähigkeiten und Qualifikationen geknüpft ist, und nicht jede/r dazu geeignet ist. Allerdings kann aus diesem Ergebnis auch eine gewisse Unzufriedenheit mit dem Beruf - aber auch mit dem Studium und dessen Inhalten - herausgelesen werden. Hier dürfte es hinsichtlich der tatsächlichen Berufsausübung Aufklärungsmängel geben bzw. könnten auch die Studieninhalte (zum Zeitpunkt, als die ProbandInnen die Ausbildung absolvierten) als unbefriedigend beurteilt worden sein. Vielleicht drückt dieser Prozentsatz auch die Bedenken mancher Befragten vor zukünftiger Konkurrenz aus bzw. spiegelt sich hier der von manchen Seiten beklagte Auftragsrückgang wider? Der Dolmetsch-Markt, in dem die Stichprobe tätig ist, hat sicherlich seine Grenzen. Wenn sich dieser wirklich im Schrumpfen befindet, dürfte das das Bestehen einzelner erheblich erschweren.

Als ein leicht widersprüchlicher Aspekt stellte sich der Faktor *Selbstbestimmung* heraus. Zwar bestätigten knapp drei Viertel der Stichprobe, selbstbestimmt arbeiten zu können, und auch bei den offenen Fragen befand sich die scheinbar offenkundige Flexibilität des Berufes unter den „Top 3“ der befriedigenden Aspekte. Dennoch kam das der Selbstbestimmtheit diametral entgegen gesetzte Konstrukt der *Fremdbestimmtheit* viermal in den offenen Fragen zur Sprache. Dabei traf meines Erachtens eine Aussage den Nagel auf den Kopf: Es handelt sich hierbei um eine *Illusion* der Freiheit. Schließlich könne man, wenn man „Nein“ sagt, die Konsequenzen nicht absehen. Wirklich „Nein“ zu einem Auftrag sagen, können wohl nur jene DolmetscherInnen, die anderweitig ökonomisch abgesichert sind, und nicht vom Einkommen aus der Dolmetschtätigkeit abhängig sind. Daher sind meiner Meinung nach viele DolmetscherInnen in gewisser Weise von ihren AuftraggeberInnen abhängig; die vielgepriesene Selbstbestimmtheit ist vielmehr ein Ideal, nach dem DolmetscherInnen streben und deren Illusion sie sich hingeben.

Noch häufiger als die Selbstbestimmtheit wurden der *Kontakt* bzw. die *Arbeit mit Menschen* und die *Vielfalt* der Tätigkeits- und Themenbereiche als befriedigende Aspekte des Berufes genannt. Der auch an anderer Stelle der Befragung bestätigte höchst abwechslungsreiche Charakter des Berufes ist ein Faktum; wahrscheinlich existieren wenig andere Berufe, in denen die Ausübenden mit so vielfältigen und unterschiedlichen Themen und Arbeitssettings in Berührung kommen. Das Schlagwort *Kontakt mit Menschen* dürfte vermutlich deshalb so oft gefallen sein, da in einem anderem Teilbereich des translatorischen Marktes, beim Übersetzen, Aufträge mit den AuftraggeberInnen und KundInnen zusehends elektronisch und ohne persönlichen Kontakt abgewickelt werden. Natürlich schwingt dabei auch mit, dass Dolmetschen eine sozial sinnvolle Tätigkeit ist, die es Menschen ermöglicht, sich über Sprachbarrieren hinweg zu verständigen. Diese Vermittlerrolle, die DolmetscherInnen übernehmen, wurde ebenso relativ häufig und explizit als ein befriedigender Aspekt genannt.

Als sehr unbefriedigend empfanden die UntersuchungsteilnehmerInnen hingegen die *mangelnde Anerkennung*, die ebenso ein Faktum des Berufes zu sein scheint. Dieser am häufigsten zum Ausdruck gebrachte negative Aspekt scheint darin begründet, dass die verschiedenen AkteurInnen oft den Wert einer Dolmetschleistung und die Anforderungen, mit denen diese Tätigkeit verbunden ist, verkennen. DolmetscherInnen würden schlicht und einfach oft als notwendiges Übel betrachtet. Darüber hinaus würde immer seltener auf die Bedürfnisse der DolmetscherInnen Rücksicht genommen, viele fühlten sich den RednerInnen ausgeliefert. Die *mangelnde Bereitstellung von Vorbereitungsmaterial* und der mit dieser Vorbereitungsphase verbundene *Zeitdruck* teilen sich den dritten Platz dieses Rankings der unbefriedigenden Aspekte des Berufes.

Bei den geschlossenen Fragen bewirkten die Faktoren *Prestige* (bzw. Ansehen und Geltung des Berufes), *Arbeitsangebot* und *berufliche Sicherheit* die höchsten Unzufriedenheitsbekundungen. Das Konstrukt Prestige könnte dabei im weitesten Sinne zur so häufig bekundeten mangelnden Anerkennung gezählt werden, auch die Faktoren Arbeitsangebot und berufliche Sicherheit bedingen einander wohl in der beruflichen Realität. In manchen Aussagen wurde sogar ein Auftragsrückgang zum Ausdruck gebracht, teilweise in Verbindung mit dem Vormarsch der englischen Sprache als Lingua Franca. Die *unsichere Auftragsituation*, die auch ein Charakteristikum der Selbstständigkeit ist, zählt meines Erachtens zu den Nachteilen des Berufes. Sie stellt für BerufseinsteigerInnen, vielleicht aber auch für etablierte DolmetscherInnen vermutlich den Hauptgrund dar, in einen anderen Beruf abzuwandern bzw. sich ein zweites Standbein neben der Dolmetschtätigkeit zu suchen.

Die angesprochenen Unzufriedenheitsbekundungen sollen aber nicht das Gesamtzufriedenheitsurteil trüben, das mit sehr hohen Werten aufwarten kann: 87,1 % sind „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ mit ihrer Arbeit. Allerdings sei darauf hingewiesen, dass bei der Ermittlung der Gesamtzufriedenheit sehr oft hohe Zufriedenheitswerte ermittelt wer-

den, da die Befragten dazu tendieren, von alltäglichen Ärgernissen abzusehen und Unerfreuliches auszublenden (vgl. Abschn. 3.5). Deswegen wurde in der vorliegenden Untersuchung nicht nur die Gesamtzufriedenheit, sondern auch die Zufriedenheit mit den einzelnen Facetten erhoben. Ebenfalls sollten die offenen Fragen als qualitativer Ansatz diesen Bedenken Rechnung tragen.

Ein weiteres Gesamturteil gab schließlich Aufschluss über die Formen der Arbeitszufriedenheit (AZ) nach Bruggemann (Abschn. 5.4.9), zu denen sich die ProbandInnen zugeordnet haben. Der Großteil der Stichprobe konnte sich einer der positiven Formen der AZ zuordnen: 37,1 % wählten die „Progressive AZ“ und 35,5 % sind „Stabilisiert zufrieden“. Die eher negative Form der „Resignativen AZ“ charakterisiert 12,9 % der Stichprobe. Jeweils 6,5 % der UntersuchungsteilnehmerInnen können zu einer der zwei Formen der Arbeitsunzufriedenheit gerechnet werden.

Vergleicht man die zwei Gesamtzufriedenheitsurteile, so fällt auf, dass sich bei der Ermittlung der Formen der AZ wesentlich mehr ProbandInnen zu einer Form der *Unzufriedenheit* zuordneten. Diese Diskrepanz könnte ein Indiz dafür sein, dass jene, die bei der Frage nach der Gesamt-AZ die Mittelkategorie gewählt haben, eher zu den Unzufriedenen zu rechnen sind. Dank der Erkenntnisse Bruggemanns kann man auch davon ausgehen, dass die restlichen rund 86 % nicht gleichermaßen zufrieden sind: 12,9 % zählen zu den „Resignativ Zufriedenen“, d.h., dass hier den Bedürfnissen im Beruf nicht entsprochen wird, die Zufriedenheit beruht auf einer Minderung des Anspruchsniveaus und auf Resignation; dieses Gefühl scheinen nicht nur einige ProbandInnen zu teilen, es klang auch in mehreren Aussagen des offenen Fragenblocks an. Das Erfreuliche an diesem Ergebnis ist, dass neben den 35,5 %, die „Stabilisiert zufrieden“ sind, weitere 37,1 % ihre bereits zufriedenstellende Situation noch verbessern und sogar weiterreichende Ziele erreichen wollen. Diese Gruppe scheint hoch motiviert zu sein und dürfte im Dolmetscherberuf ihren Traumberuf gefunden haben.

Die Überprüfung der Untersuchungshypothesen hat u. a. ergeben, dass das häufigere Arbeiten im Konsektivmodus nicht mit höheren Zufriedenheitsurteilen einher geht, wie aus der qualitativen Studie von Feldweg (1996) hervorging. Allerdings hinkt der Vergleich mit dieser Studie ein wenig, da Feldweg ausschließlich KonferenzdolmetscherInnen befragte. In der vorliegenden Untersuchung waren zwar fast alle ProbandInnen als KonferenzdolmetscherInnen tätig, davon gab aber ebenso rund ein Drittel an, (auch) regelmäßig im kommunalen Bereich tätig zu sein. So mag das Konsektivdolmetschen bei internationalen Konferenzen – das aufgrund des hohen Zeitaufwandes immer seltener wird – mit einem hohen Status und Ansehen in Verbindung gebracht werden, im kommunalen Bereich ist dies viel weniger der Fall: Abgesehen vom Gerichtsdolmetschen wird hier oft nicht einmal auf professionelle DolmetscherInnen zurückgegriffen – aus Kostengründen oder weil für eine bestimmte Sprachkombination einfach keine offiziellen DolmetscherInnen zur Verfü-

gung stehen. Die Honorare im kommunalen Bereich liegen vermutlich weit unter jenen, die für internationale Konferenzen bezahlt werden, und gelegentlich muss unter widrigen Umständen gearbeitet werden. Zwei Befragte nannten in diesem Zusammenhang u. a. die (schlechte) Behandlung durch Beamte und das lange Warten auf das Honorar bei Gerichten als unbefriedigende Aspekte des Berufes.

Umgekehrt konnte jene Hypothese, die einen positiven Zusammenhang zwischen dem Simultanmodus und der Zufriedenheit mit dem Honorar postulierte, bestätigt werden. Der Grund scheint auf der Hand zu liegen: SimultandolmetscherInnen kommen vorwiegend bei internationalen Konferenzen zum Einsatz und erhalten somit – wie bereits angesprochen – für gewöhnlich bessere Honorare als DolmetscherInnen im kommunalen Bereich.

Die Annahme, dass ältere DolmetscherInnen zufriedener sind als ihre jüngeren KollegInnen, konnte wiederum nicht bestätigt werden – entgegen zahlreicher Belege aus der AZ-Forschung (s. Abschn. 3.6.4) und der Annahme, dass etablierte DolmetscherInnen über einen stabilen Kundenstock und AuftraggeberInnenkreis verfügen. Vielleicht hängt das mit dem angeblichen Schrumpfen des Marktes und der allmählichen Vormachtstellung des Englischen zusammen, was vermutlich auch lang gedienten PraktikerInnen Auftragsflauten beschert.

Und schließlich wurde die Hypothese, dass Männer häufiger als Frauen dolmetschen, nicht bestätigt. Trotzdem zeigte ein Vergleich der Mittelwerte, dass in der Stichprobe Dolmetscher im Jahr öfter zum Einsatz kommen als Dolmetscherinnen, was vermutlich daran liegt, dass manche weibliche Untersuchungsteilnehmerinnen einer Doppelbelastung ausgesetzt sind, und – wie in der Befragung zum Ausdruck kam – Dolmetschen als Beruf die Vereinbarkeit mit der Familie (doch) nicht in einer idealen Weise gewährleistet.

An dieser Stelle sollen noch kurz methodische Mängel der vorliegenden Studie angesprochen werden. Ein allgemein wesentlicher Nachteil von schriftlichen Befragungen ist die schwer zu kontrollierende Erhebungssituation. Es liegen beispielsweise keine Informationen über die Motivation vor, die die UmfrageteilnehmerInnen zum Ausfüllen des Fragebogens bewogen hat. Solche durch Selbstselektion hervorgerufene Ergebnisverzerrungen, die wahrscheinlich auch in der vorliegenden Studie stattgefunden haben, erschweren eine Beurteilung der Qualität der Daten.

Weiters ist die Verwendung von Mittelkategorien problembehaftet (s. Abschn. 3.5). Diese neutrale Kategorie wird einerseits als Ausdruck einer mittleren Position zwischen zwei Polen verwendet, andererseits auch für unpassende Items oder zur Antwortverweigerung (vgl. Raab-Steiner & Benesch 2008: 55). Da das verwendete elektronische Erhebungsinstrument jedoch bei jeder Frage gesondert eine Kategorie für die Antwortverwei-

gerung vorsah, dürfte es sich bei Items mit einer vermehrten Wahl der Mittelkategorie (in der vorliegenden Studie lauteten diese „teilweise“ bzw. „teils/teils“) um ambivalente Konstrukte handeln, die die ProbandInnen einfach nicht positiv oder negativ beurteilen wollten. Dies erschwerte die Interpretation natürlich erheblich. Bei einer geraden Anzahl der Abstufungen wären die ProbandInnen aber zu einem positiven oder negativen Urteil gezwungen worden, was ebenso vermieden werden sollte.

Und schließlich ist die (teilweise) eigenständige Konstruktion eines Fragebogens als Nicht-Psychologin ein heikles Thema. Laien fehlt hier in mancherlei Hinsicht sicherlich das Feingefühl bei der kritischen Hinterfragung bereits verwendeter Fragen und bei der Formulierung einzelner Items.

Dennoch hatte im vorliegenden Fall die eigenständige Entwicklung eines Fragebogens auch Vorteile. Das Fragenkonzept wurde in Kenntnis des Berufes erarbeitet. Dieses Wissen um die Tätigkeit an sich und die mit der Ausübung verbundenen Gegebenheiten fehlt PsychologInnen. In dieser Hinsicht wurden relevante Fragen gestellt. Die Zielgruppe konnte auf diese Weise – wie die Rücklaufquote bestätigt – erfolgreich angesprochen werden.

7 AUSBLICK

Obwohl die befragten UNIVERSITAS Austria-DolmetscherInnen größtenteils durchaus zufrieden mit ihrem Beruf sind, sollen am Ende dieser Masterarbeit noch Vorschläge gemacht werden, um diese Zufriedenheit zu vervollkommen. Wie könnte man der mangelnden Anerkennung und der Unkenntnis der (Leistungs-)Anforderungen an DolmetscherInnen entgegenwirken? Durch Aufklärungsarbeit in der Öffentlichkeit und professionelles Handeln. In dieser Hinsicht kommt sicherlich den Berufsverbänden eine wichtige Rolle zu: Sie engagieren sich in Sachen Qualitätssicherung, Berufsschutz und Öffentlichkeitsarbeit. Es liegt aber auch an den praktizierenden DolmetscherInnen selbst, einerseits für ein besseres Ansehen des Berufsstandes zu kämpfen, und andererseits ggf. unbefriedigende Situationen umzukehren. So müssen sie beispielsweise RednerInnen und AuftraggeberInnen ausdrücklich auf die Bedürfnisse von DolmetscherInnen hinweisen.

Angesichts der unzufriedenstellenden Auftragssituation, die manche Befragte beklagten, könnte eine (Bedarfs-)Analyse des Dolmetschmarktes Abhilfe bzw. Klarheit schaffen, denn – auf die Gefahr hin, eine Binsenweisheit zu produzieren – die Nachfrage bestimmt das Angebot. Wenn sich eine solche Erhebung auch als schwierig herausstellt, so könnte eine Bestandsaufnahme der Konferenzsprachen der letzten Jahre in den wichtigsten Konferenzzentren Österreichs vermutlich Aufschluss darüber geben, wie sich die Nachfrage nach bestimmten Sprachen verändert hat. Eine solche Bedarfsanalyse wäre auch in der Studienberatung, also bevor sich junge Menschen für das Studium oder bestimmte Arbeitssprachen entscheiden, von großer Bedeutung. Generell gibt es zu Studienbeginn - aber auch während des Studiums - zu wenig Information über die berufliche Realität sowie die Besonderheiten und Risiken der selbstständigen Erwerbstätigkeit.

Am Ende dieser Masterarbeit möchte ich darauf hinweisen, dass es sich bei der vorliegenden Studie nur um eine vorbereitende Untersuchung handelt, die den Weg für weiterführende Forschungsprojekte ebnen soll. Es bedarf umfangreicherer Erhebungen, die einen Rückschluss auf größere DolmetscherInnen-Populationen erlauben. Angesichts der Tatsache, dass es sich bei der Stichprobe um etablierte DolmetscherInnen handelte, wäre eine ähnlich fokussierte Untersuchung unter BerufseinsteigerInnen aufschlussreich: Mit welchen Schwierigkeiten und unbefriedigenden Gegebenheiten hat diese Gruppe zu kämpfen? Welche Faktoren entscheiden darüber, ob der Beruf weiterverfolgt bzw. aufgegeben wird? Die Erkenntnisse aus solchen künftigen Untersuchungen könnten verstärkt in der Studienberatung, während des Studiums selbst und unter BerufseinsteigerInnen zur Aufklärung über die Schwierigkeiten beim Berufseinstieg zum Einsatz kommen. Ebenso interessant wäre auch ein Vergleich mit ÜbersetzerInnen, die sich in diesem berufssoziologischen Kontext und in ihren Zufriedenheitsurteilen möglicherweise von DolmetscherInnen unterscheiden.

BIBLIOGRAPHIE

- Abele, Andrea E., Cohrs, Christopher J. & Dette, Dorothea E. (2006) Arbeitszufriedenheit – Person oder Situation? In: Fischer (Hg.), 205-225.
- AIIC (2002) Workload Study. <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page657.htm> (01.04.2009).
- AIIC (2009) Introducing AIIC. <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article8> (27.03.2009)
- AMS (2008) *Berufseinstieg, Jobberfahrungen und Beschäftigungschancen von UNI-AbsolventInnen*. Wien: Arbeitsmarktservice Österreich Bundesgeschäftsstelle Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation. <http://www.abif.at/deutsch/download/publikationen.asp?rubrik=arbeit> (24.08.2009)
- Andrews, Frank M. (1986) *Research on the Quality of Life*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Institute for Social Research.
- Backhaus, Klaus, Erichson, Bernd, Plinke, Wulff & Weiber, Rolf (¹²2008) *Multivariate Analysemethoden. Eine anwendungsorientierte Einführung*. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Balzer, William K., Smith, Patricia C., Kravitz, David E., Lovell, Sharon E., Paul, Karen B., Reilly, Barbara A. & Reilly Christopher E. (eds.) (1990) *User's manual for the Job Descriptive Index (JDI) and the Job in General (JIG) scales*. Bowling Green, OH: Bowling Green State University.
- Baumgartner, Corinne & Udris, Ivars (2006) Das „Zürcher Modell“ der Arbeitszufriedenheit – 30 Jahre „still going strong“. In: Fischer (Hg.), 111-134.
- Beck, Dorothea (2007) *Image und Status von Dolmetschern*. Hamburg: Dr. Kovač.
- Bowen, Margareta (²1994) Ingredients to success as a language specialist. In: D. Hammond (ed.) *Professional Issues for Translators and Interpreters* (American Translators Association Scholarly Monograph Series 7). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 181-192.
- Bowen, Margareta (1999) Community interpreting. In: Snell-Hornby *et al.* (Hg.), 319-321.
- Brayfield, Arthur H. & Rothe, Harold F. (1951) An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology* 35 (5), 307-311.
- Bruggeman, Agnes (1976) Zur empirischen Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft* 30, 71-74.
- Bruggemann, Agnes, Groskurth, Peter & Ulich, Eberhard (1975) *Arbeitszufriedenheit*. Bern/Stuttgart/Wien: Huber.
- Büssing, André, Herbig, Britta, Bissels, Thomas & Krüsken, Jan (2006) Formen der Arbeitszufriedenheit und Handlungsqualität. In: Fischer (Hg.), 135-159.
- Choi, Jungwha (2007) Study on job satisfaction and directions for the training of conference interpreters. *Forum* 5 (2), 23-38.

- Cooper, Cary L., Davies, Rachel & Tung, Rosalie L. (1982) Interpreting stress: Sources of job stress among conference interpreters. *Multilingua* 1 (2), 97-107.
- Crites, John O. (1969) *Vocational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Driesen, Christiane J. (1999) Gerichtsdolmetschen. In: Snell-Hornby *et al.* (Hg.), 312-316.
- Feldweg, Erich (1996) *Der Konferenzdolmetscher im internationalen Kommunikationsprozeß*. Heidelberg: Groos.
- Fischer, Lorenz (Hg.) (2006) *Arbeitszufriedenheit: Konzepte und empirische Befunde*. Göttingen: Hogrefe.
- Fischer, Lorenz & Lück, Helmut E. (1972) Entwicklung einer Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ). *Psychologie und Praxis* 16, 64-76.
- Hackman, Richard J. & Oldham, Greg R. (1975) Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology* 60, 159-170.
- Herbert, Jean (1952) *The Interpreter's Handbook: How to Become a Conference Interpreter*. Genf: Georg.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernhard & Snyderman, Barbara (1959) *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Hoppock, Robert (1935) *Job satisfaction*. New York: Harper.
- Interpreting (1999) *The History of Interpreting in the 20th Century*. *Special Issue* 4:1. Amsterdam: John Benjamins.
- Judge, Timothy A., Bono, Joyce E., Thoresen, Carl J. & Patton, Gregory K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin* 127, 376-407.
- Katz, Jerome A. (1993) How satisfied are the self-employed: A secondary analysis approach. *Entrepreneurship Theory and Practice* 17, 35-51.
- Kondo, Masaomi (1988) Japanese interpreters in their socio-cultural context. *Meta* 33 (1), 70-78.
- Kurz, Ingrid (1983) Konferenzdolmetscher: Berufszufriedenheit und soziales Prestige. *FIT Newsletter* 2 (4), 130-135.
- Kurz, Ingrid (1991) Conference interpreting: Job satisfaction, occupational prestige and desirability. In M. Jovanović (Hg.) *XIIth World Congress of FIT – Belgrade 1990. Proceedings*. Beograd: Prevodilac, 363-376.
- Kurz, Ingrid (1999) Mediendolmetschen. In: Snell-Hornby *et al.* (Hg.), 311-312.
- Locke, Edwin A. (1976) The nature and causes of job satisfaction. In: M. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago, III: Rand McNally College Publ. Co., 1297-1349.
- Martin, Albert & Hertkorn, Magdalena (2004) Das Selbstverständnis Freier Journalist/inn/en und seine Auswirkungen auf die Arbeitsbeziehung zum Auftraggeber. *Arbeit* 13 (1), 16-32.
- Maslow, Abraham (1954) *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

- Mayring (¹⁰2008) *Qualitative Inhaltsanalyse*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Moosbrugger, Helfried & Kelava, Augustin (2007) *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion*. Heidelberg: Springer.
- Neuberger, Oswald (1974) *Theorien der Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Neuberger, Oswald (1985) *Arbeit: Begriff – Gestaltung – Motivation – Zufriedenheit*. Stuttgart: Enke.
- Neuberger, Oswald & Allerbeck, Mechthild (1978) *Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit: Erfahrungen mit dem „Arbeitsbeschreibungs-Bogen (ABB)“*. Bern/Stuttgart/Wien: Huber.
- Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London/New York: Routledge.
- Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (eds.) (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge.
- Porter, Lyman W. (1962) Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in deed fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology* 46 (6), 375-384.
- Raab-Steiner, Elisabeth & Benesch, Michael (2008) *Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Wien: Facultas.WUV.
- Rain, Jeffrey S., Lane, Irving M. & Steiner, Dirk D. (1991) A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. *Human Relations* 44, 287-307.
- Roethlisberger, Fritz J. & Dickson, William J. (1939) *Management and the Worker*. Cambridge/Mass.: Harvard Univ. Press.
- Rosner, Margit I. (2006) *Arbeitszufriedenheit und organisationales Commitment: Eine Untersuchung in einem österreichischen Unternehmen*. Diplomarbeit, Universität Wien.
- Schmitt, Peter A. & Snell-Hornby, Mary (1999) Berufsverbände im deutschsprachigen Raum/Wissenschaftliche Gesellschaften. In: Snell-Hornby *et al.* (Hg.), 18-20.
- Schulte, Karsten (2006) Macht Alter zufrieden mit dem Beruf? Eine empirische Analyse über die hohe Arbeitszufriedenheit älterer Beschäftigter. In: Fischer (Hg.), 273-290.
- Smith, Patricia C., Kendall, Lorne M. & Hulin, Charles L. (1969) *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Snell-Hornby, Mary (1999) Ausbildungssituation in Europa. In: Snell-Hornby *et al.* (Hg.), 31-33.
- Snell-Hornby, Mary, Hönig, Hans G., Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (Hg.) (21999) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg.
- Spector, Paul E. (1985) Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology* 13, 693-713.
- Spector, Paul E. (1997) *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Statistik Austria (2001) *Familienstrukturen und Familienbildung, Ergebnisse des Mikrozensus September 2001*. Wien: Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz. www.statistik.gv.at (24.08.2009)
- Swartz, Daniel B. (1999) *Job Satisfaction of Interpreters for the Deaf*. Doctoral Dissertation, Capella University, Minneapolis, Minnesota.
- Tryuk, Małgorzata (2007) Community interpreting in Poland. In: C. Wadensjö (Hg.) *The Critical Link 4, Professionalisation of Interpreting in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 95-105.
- Udris, Ivars & Alioth, Andreas (1980) Der Fragebogen zur Subjektiven Arbeitsanalyse (SAA). In: E. Martin *et al.* (Hg.) *Monotonie in der Industrie* (Schriften zur Arbeitspsychologie 29). Bern: Huber, 61-68 und 204-207.
- Ulich, Eberhard (2005) *Arbeitspsychologie*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- UNIVERSITAS Austria (2009) <http://www.universitas.org> (13.07.2009)
- VandenHeuvel, Audrey & Wooden, Mark (1997) Self-employed contractors and job satisfaction. *Journal of Small Business Management* 35 (3), 11-20.
- Weinert, Ansfried B. (2004) *Organisations- und Personalpsychologie*. Weinheim [u. a.]: Beltz, PVU.
- Weiss, David J., Dawis, Rene V., England, George W. & Lofquist, Lloyd H. (1967) *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire (Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation 22)*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Wieland, Rainer, Krajewski, Jarek & Memmou, Maria (2006) Arbeitsgestaltung, Persönlichkeit und Arbeitszufriedenheit. In: Fischer (Hg.), 226-242.
- Wilss, Wolfram (1999) *Translation and Interpreting in the 20th Century: Focus on German*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Zeller, Christa M. (1984) *Ursachen und Auswirkungen der Feminisierung im Dolmetsch-Übersetzerstudium und –beruf*. Diplomarbeit, Universität Wien.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Formen der AZ als Ergebnisse von Abwägungs- und Erlebnisverarbeitungsprozessen (Bruggemann <i>et al.</i> 1975: 134f.).....	22
Abbildung 2: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten (AIIC 2002: 25)	37
Abbildung 3: Prädiktoren für die BZ (Swartz 1999: 138)	39
Abbildung 5: „Ich fühle mich oft stark unter Druck gesetzt.“	57
Abbildung 6: Zufriedenheit mit einzelnen Faktoren.....	73
Abbildung 7: Zufriedenheit mit Anerkennung der Leistung	75
Abbildung 8: Allgemeine Zufriedenheit.....	75
Abbildung 9: Formen der Arbeitszufriedenheit nach Bruggemann.....	82

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Fragen zur BZ (Kurz 1991)	33
Tabelle 2: Untersuchungshypothesen und Begründungen	44
Tabelle 3: Altersangaben nach Klassen.....	48
Tabelle 4: Familienstand	49
Tabelle 5: „Haben Sie Kinder?“	49
Tabelle 6: Anzahl der Kinder	49
Tabelle 7: Berufserfahrung in Jahren nach Klassen	51
Tabelle 8: Einsatzbereiche.....	52
Tabelle 9: Einsatzhäufigkeiten	55
Tabelle 10: Aussagen zu Ihrer Arbeit - Persönlicher Wert	60
Tabelle 11: Aussagen zu Ihrer Arbeit - Dolmetschspezifika.....	62
Tabelle 12: Aussagen zu Ihrer Arbeit - Allgemeine Berufszufriedenheit.....	63
Tabelle 13: Besonders befriedigende Aspekte des Berufes.....	65
Tabelle 14: Besonders unbefriedigende Aspekte des Berufes.....	69
Tabelle 15: Berufswechsel.....	76
Tabelle 16: Wechselbereitschaft.....	77
Tabelle 17: Erwartungen	78
Tabelle 18: Prozentsatz Simultan (dichotom)*Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung	79
Tabelle 19: Prozentsatz Simultan (dichotom)* Allgemeine Zufriedenheit.....	80
Tabelle 20: Prozentsatz Simultan (dichotom)*Zufriedenheit mit Honorar.....	81
Tabelle 21: Prozentsatz Simultan*Zufriedenheit mit Prestige, Ansehen und Geltung	84
Tabelle 22: Prozentsatz Simultan*Zufriedenheit mit Honorar.....	85
Tabelle 23: Zufriedenheit mit Honorar*Allgemeine Zufriedenheit	85
Tabelle 24: Allgemeine Zufriedenheit*Alter	86
Tabelle 25: U-Test (Ränge)	86
Tabelle 26: U-Test (Signifikanzprüfung)	87
Tabelle 27: t-Test (Gruppenstatistiken).....	87
Tabelle 28: t-Test (Levene-Test) und t-Test für die Mittelwertgleichheit.....	88

FRAGEBOGEN

Liebe Kollegin,
lieber Kollege!

Für meine Masterarbeit im Rahmen der Dolmetscherausbildung an der Universität Wien führe ich eine webgestützte Umfrage zum Thema *Berufszufriedenheit von DolmetscherInnen* durch. Die Untersuchung will einen Beitrag zur Einschätzung der Berufsrealität aus der Sicht praktizierender DolmetscherInnen leisten.

Das Befragungskonzept wurde dem Vorstand der UNIVERSITAS Austria vorgelegt und von diesem befürwortet. Ich freue mich sehr, dass diese Studie mit Unterstützung der Verbandsleitung nun durchgeführt werden kann.

Die sehr benutzerfreundliche Befragung richtet sich an UNIVERSITAS-Mitglieder des Dolmetscherverzeichnisses. Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie teilnehmen können. Die Umfrage wird max. 10 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen. Sie können sie auch jederzeit zwischenspeichern und zu einem späteren Zeitpunkt wieder fortsetzen. Einen Bericht über die Ergebnisse liefere ich dann gerne im Herbst im *Mitteilungsblatt*.

Ihre Antworten werden selbstverständlich vollständig anonymisiert. Das verwendete Programm (LimeSurvey) lässt bei anonymen Umfragen keine Verknüpfung der erhobenen Daten mit bestimmten TeilnehmerInnen zu.

Dieser Link führt Sie zur Befragung: {SURVEYURL}

Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung: a0303915@unet.univie.ac.at

Mit freundlichen Grüßen

Maria Brandstötter

BERUFSZUFRIEDENHEIT VON DOLMETSCHERINNEN

ANGABEN ZUR PERSON

1. Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie (regelmäßig) als DolmetscherIn?

Seit _____ Jahren

2. Verfügen Sie über eine einschlägige universitäre Ausbildung im Dolmetschen?

Y Ja

N Nein

3. In welcher Form üben Sie Ihre Tätigkeit als DolmetscherIn aus?

1 freiberuflich

3.1 Mit welcher Intensität üben Sie diese freiberufliche Dolmetschtätigkeit aus?¹⁸

1 hauptberuflich

2 nebenberuflich

3.1.1 Welcher Tätigkeit gehen Sie hauptberuflich bzw. daneben nach?

2 in einem Angestelltenverhältnis

3.2 Zu welchem Prozentsatz gehen Sie bei dieser Anstellung dem Dolmetschen nach?

_____ %

3.3 Welche Tätigkeiten üben Sie bei dieser Anstellung weiters aus?

3 beides

¹⁸ Alle Filterfragen sind in kursiver Schrift.

EINSATZBEREICHE

4. Wie häufig arbeiten Sie in folgenden Einsatzbereichen?

Bereich	immer	häufig	manchmal	nie
1 Konferenzdolmetschen bei internat. Organisationen (EU, OECD usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Konferenzdolmetschen auf dem Privatmarkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Verhandlungsdolmetschen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Mediendolmetschen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Dolmetschen bei Gericht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Dolmetschen bei der Polizei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Dolmetschen bei (sonstigen) Behörden (Asyl etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Dolmetschen im Gesundheitswesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.1 Wie viele Tage arbeiten Sie im Jahr durchschnittlich als KonferenzdolmetscherIn?

_____ Tage (eine ungefähre Angabe genügt)

4.2 Bei wie vielen Einsätzen/Dolmetschterminen im kommunalen Bereich arbeiten Sie durchschnittlich pro Monat?

5. Wenn Sie nun insgesamt an Ihre Dolmetscheinsätze denken, zu welchem Prozentsatz arbeiten Sie dann ungefähr im **simultanen** Modus (inkl. Flüsterdolmetschen) in Abgrenzung zum konsekutiven Modus? _____%

ANGABEN ZUR PERSON

6. Wie alt sind Sie?

_____ Jahre

7. Ihr Geschlecht?

F weiblich

M männlich

8. Ihr Familienstand?

1 ledig

2 verheiratet/in einer Partnerschaft lebend

3 geschieden/getrennt lebend

4 verwitwet

9. Haben Sie Kinder?

Y Ja

N Nein

9.1 Wieviele? _____

AUSSAGEN ZUR IHRER ARBEIT

Bitte geben Sie an, in welchem Ausmaß diese Aussagen auf Ihre Arbeitssituation zutreffen, von „trifft überhaupt nicht zu“ bis „trifft vollkommen zu“.

	trifft über- haupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft teil- weise zu	trifft eher zu	trifft vollkom- men zu
	0	1	2	3	4
1. Bei meiner Arbeit kann ich meine Fähigkeiten umfassend einsetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich kann selbstbestimmt arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich bin meistens in der Lage, meine eigenen Honorarvorstellungen durchzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Meine Arbeit ist sehr abwechslungsreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich kann mich im Zuge meiner Berufsausübung selbst verwirklichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ich widme meiner Arbeit große Anstrengungen, diese werden aber nicht angemessen gewürdigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Bei meiner Arbeit fühle ich mich oft stark unter Druck gesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Das Klima zwischen mir und meinen KollegInnen ist eher kalt und unpersönlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Freiberuflich tätige DolmetscherInnen sind im Gegensatz zu festangestellten isolierter, da sie keiner (Arbeits-)Gemeinschaft angehören.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ich dolmetsche manchmal bei Aufträgen, die mich fachlich überfordern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ich empfinde große persönliche Zufriedenheit, wenn ich meine Arbeit gut mache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AUSSAGEN ZU IHRER ARBEIT

12. Das bei meiner Dolmetschtätigkeit erworbene Wissen nützt mir in anderen Lebensbereichen.	<input type="checkbox"/>				
13. Ich bin stolz auf meine Arbeit als DolmetscherIn.	<input type="checkbox"/>				
14. Ich bekomme häufig Rückmeldung über die Qualität meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>				
15. Dolmetschen lässt Beruf und Familie gut vereinbaren.	<input type="checkbox"/>				
16. Ich würde, wenn ich erneut die Wahl hätte, meinen Beruf noch einmal wählen.	<input type="checkbox"/>				
17. Ich würde jungen Menschen im Hinblick auf ihre Studien- und Berufswahl Dolmetschen als Beruf empfehlen.	<input type="checkbox"/>				

ZUFRIEDENHEIT MIT DEM BERUF

Ganz allgemein betrachtet, was empfinden Sie persönlich an Ihrem Beruf als DolmetscherIn als besonders befriedigend?

Was empfinden Sie persönlich als besonders unbefriedigend?

ZUFRIEDENHEIT MIT DEM BERUF

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Faktoren Ihrer Tätigkeit als DolmetscherIn?
Entscheiden Sie sich bitte für ein Urteil von „sehr unzufrieden“ bis „sehr zufrieden“.

Wie zufrieden sind Sie mit...?	sehr un- zufrieden	un- zufrieden	teils/teils	zufrieden	sehr zu- frieden
3. ...Ihren wichtigsten AuftraggeberInnen?	<input type="checkbox"/>				
4. ...Ihren Entwicklungsmöglichkeiten?	<input type="checkbox"/>				
5. ...dem Honorar, das Sie normalerweise erhalten?	<input type="checkbox"/>				
6. ...dem Arbeitsinhalt bzw. mit der Art Ihrer Arbeitstätigkeit?	<input type="checkbox"/>				
7. ...dem Prestige bzw. dem Ansehen und der Geltung des Berufes?	<input type="checkbox"/>				
8. ...der Zusammenarbeit mit Ihren KollegInnen?	<input type="checkbox"/>				
9. ...der Gestaltung Ihrer Arbeitszeit?	<input type="checkbox"/>				
10....den Arbeitsbedingungen?	<input type="checkbox"/>				
11....der Sicherheit Ihrer beruflichen Situation?	<input type="checkbox"/>				
12....dem Arbeitsangebot für Ihre Arbeitssprache(n)?	<input type="checkbox"/>				
13....der Anerkennung Ihrer Leistung seitens der RednerInnen?	<input type="checkbox"/>				
14....der Anerkennung Ihrer Leistung seitens des Publikums?	<input type="checkbox"/>				
15....der Anerkennung Ihrer Leistung seitens der AuftraggeberInnen?	<input type="checkbox"/>				
16. Wenn Sie nun an alles denken, was für Ihre Arbeit eine Rolle spielt (z. B. die Arbeitsbedingungen, die Bezahlung, die Arbeitszeit usw.), wie zufrieden sind Sie dann <u>insgesamt mit Ihrer Arbeit</u> ?	<input type="checkbox"/>				

BERUFSWECHSEL UND ERWARTUNGEN

	sehr häufig	häufig	manchmal	selten	nie
1. Gibt es Zeiten, in denen Sie an einen Berufswechsel denken?	<input type="checkbox"/>				

1.1 Wenn Sie schon einmal daran gedacht haben, Ihren Beruf zu wechseln, was waren die Gründe dafür?

- 1 Mangelnde Kreativität
- 2 keine Aufstiegsmöglichkeiten
- 3 ständig wechselnder AuftraggeberInnen- und KollegInnenkreis
- 4 ständige Auseinandersetzung mit neuen Themen
- 5 Anonymität
- 6 Mangelnde Fachkunde
- 7 Sonstiges _____

	<i>Ja, würde ich in jedem Fall tun</i>	<i>Ja, würde ich tun</i>	<i>teils/teils</i>	<i>Nein, würde ich eher nicht tun</i>	<i>Nein, würde ich in keinem Fall tun</i>
2. Würden Sie Ihre freiberuflich ausgeübte Dolmetschtätigkeit jederzeit gegen eine Festanstellung als DolmetscherIn tauschen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Inwiefern wurden Ihre Erwartungen, die Sie bei Ihrem Berufseinstieg hatten, erfüllt?

	stark enttäuscht	etwas enttäuscht	im Wesentlichen bestätigt	etwas übertroffen	deutlich übertroffen
Meine Erwartungen wurden...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FORMEN DER ARBEITSZUFRIEDENHEIT

Es gibt verschiedene qualitative Ausprägungen der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit einem Arbeitsverhältnis. Bitte entscheiden Sie sich für *ein* Gesamturteil bezüglich Ihrer Tätigkeit!

Meine Tätigkeit als DolmetscherIn...		
	<input type="checkbox"/>	hat meine Bedürfnisse bisher erfüllt und ich kann mich in Zukunft noch verbessern.
	<input type="checkbox"/>	entspricht meinen Bedürfnissen und Wünschen und ich möchte, dass alles so bleibt wie bisher.
	<input type="checkbox"/>	entspricht nicht unbedingt meinen Bedürfnissen und Wünschen, aber es könnte viel schlimmer sein.
	<input type="checkbox"/>	entspricht nicht gerade meinen Bedürfnissen und Wünschen, aber es gibt auch keine Möglichkeit für mich, etwas zu unternehmen und meine Situation zu verbessern.
	<input type="checkbox"/>	entspricht nicht gerade meinen Bedürfnissen und Wünschen, und ich versuche deshalb, etwas zu ändern.

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens!

ABSTRACT (DEUTSCH)

Die vorliegende Arbeit widmet sich der Untersuchung der Berufszufriedenheit (BZ) von DolmetscherInnen in Österreich. Im einleitenden Kapitel werden neben berufssoziologischen Aspekten auch die Geschichte und die Professionalisierung des Dolmetschberufes angesprochen. Im Anschluss wird der Forschungsstand der Arbeits- und Organisationspsychologie und der Dolmetschwissenschaft grob skizziert. Mithilfe dieser Forschungserkenntnisse wurde ein eigenständiger Fragebogen zur Messung der BZ von DolmetscherInnen entwickelt. Die mehrmals überarbeitete und vorab getestete Version wurde den DolmetscherInnen des Dolmetscherverzeichnisses des österreichischen Berufsverbandes UNIVERSITAS Austria in Form einer webgestützten Umfrage vorgelegt. Die Ergebnisse werden neben dem theoretischen Teil dieser Masterarbeit präsentiert und diskutiert.

Von den 123 im Dolmetscherverzeichnis eingetragenen Verbandsmitgliedern haben 62 an der Untersuchung teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 50,4 % entspricht. Die Stichprobe setzte sich aus 53 Frauen und 9 Männern zusammen, das durchschnittliche Alter lag bei 53,3 Jahren. Die vorwiegend freiberuflich tätigen DolmetscherInnen arbeiteten zum Zeitpunkt der Erhebung seit durchschnittlich 25,9 Jahren.

Teil der Untersuchung waren zwei offene Fragen, bei denen besonders befriedigende und besonders unbefriedigende Aspekte des Berufes genannt wurden: Sehr befriedigend empfinden die ProbandInnen die *Vielfalt*, die *Arbeit mit Menschen* und die *Selbstbestimmtheit* im Beruf. Als unbefriedigende Aspekte gelten demnach die *mangelnde Anerkennung*, die *fehlende Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse* von DolmetscherInnen, die *mangelnde Bereitstellung von Material* und *Zeitdruck*. Bei geschlossenen Fragen zur Berufszufriedenheit ergaben die Faktoren *AuftraggeberInnen*, *Zusammenarbeit mit KollegInnen*, *Arbeitsinhalt*, *Honorar* und *Entwicklungsmöglichkeiten* mit rund 78 % Belegung der Kategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ hohe Zufriedenheitswerte (in dieser Reihenfolge mit leicht abflachender Tendenz). Die Teilaspekte *Arbeitszeit* und *Arbeitsbedingungen* lösten bei rund 60 % Zufriedenheit aus, womit sie klar vor die Faktoren *Prestige*, *Arbeitsangebot* und *berufliche Sicherheit* gereiht wurden: Hier waren alle fünf Skalenwerte besetzt, Unzufriedenheit wurde explizit bekundet. Das Gesamt-Zufriedenheitsurteil kann allerdings mit sehr hohen Werten aufwarten: 87,1 % sind „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ mit ihrer Arbeit; 67,7 % würden den Beruf noch einmal wählen, doch nur 17,8 % würden jungen Menschen im Hinblick auf ihre Studien- und Berufswahl Dolmetschen als Beruf empfehlen.

Die Hypothesenprüfung ergab, dass häufigeres Arbeiten im Konsekutivmodus - entgegen der ursprünglichen Annahme - nicht mit höheren Zufriedenheitswerten einhergeht, es hat sich sogar eher der umgekehrte Trend gezeigt. Zwischen dem Dolmetschmodus und der Zufriedenheit mit dem Honorar besteht ein signifikanter Zusammenhang: Je häufiger im simultanen Modus gearbeitet wird, desto größer ist die Zufriedenheit mit dem Honorar.

ABSTRACT (ENGLISCH)

This MA thesis aims to examine the level of job satisfaction among interpreters in Austria. Following the introductory chapter, which discusses the sociological aspects of interpreting along with its history and professionalization, a brief overview is provided of the status quo in industrial and organizational psychology as well as in interpreting studies.

Based on the current state of knowledge in these disciplines and the research findings presented, a questionnaire was drawn up in an effort to assess interpreter job satisfaction among the members of the Austrian Interpreters' and Translators' Association (UNIVERSITAS). After several revisions of the original design and some initial testing of the questionnaire, the interpreters on the UNIVERSITAS list were invited to participate in a web-based survey, the results of which are discussed in detail in this MA thesis together with the theoretical background of the research endeavour.

Out of the 123 interpreters invited, 62 completed the questionnaire, which corresponds to a response rate of 50.4%. The sample comprised 53 female and 9 male respondents, mostly freelance interpreters, who, on average, had 25.9 years of regular working experience and were aged 53.3 years at the time of data collection.

The survey included two open questions focussing on the most (un)satisfying aspects of the profession. While the respondents regarded *the variety of tasks, working with and for people* and a high degree of *autonomy* as particularly satisfying, they considered the *lack of appreciation* for their work, the *unawareness of their professional needs*, the fact that frequently *insufficient material is provided for preparation* and the *time pressure* they face the main disadvantages. As for closed questions, the following aspects gave the interpreters considerable satisfaction, with some 78% being “very satisfied” or “satisfied” (in the given order with a tendency to level off): *clients, cooperation with colleagues, nature of work, remuneration and promotion opportunities*. 60% of the respondents were satisfied with *working hours* and *working conditions*. This means that these aspects were regarded as much more gratifying than the *prestige* of the profession, the *number of interpreting assignments* and *job security*, all three of which scored in all five categories of the evaluation scale, i.e. there was also explicit discontent. Notwithstanding that, overall job satisfaction was high: 87.1% of the respondents were “very satisfied” or “satisfied” with their job and 67.7% would once again decide to become an interpreter. However, only 17.8% would encourage young people to pursue a career in interpreting.

While hypothesis testing revealed that, contrary to expectations, more frequent work in the consecutive mode does not correlate with increased job satisfaction, there is evidence of the opposite being true. Furthermore, the more interpreters work simultaneously, the more likely they are to be satisfied with their pay.

CURRICULUM VITAE

Persönliche Daten:

Name:	Maria Brandstötter, Bakk.phil
Geburtsdatum und -ort:	14.02.1984, Linz
E-Mail:	brandstoetter_m@hotmail.com

Schulische/Universitäre Ausbildung:

seit März 2007:	Masterstudium Dolmetschen (Schwerpunkt Konferenzdolmetschen) in den Sprachen Französisch und Englisch
Feb. - Juli 2006:	Studium am ISIT (Institut Supérieur d'Interprétation et de Traduction) in Paris (Erasmus)
Aug. 2004:	Intensiv-Französischsprachkurs an der Université d'Eté, Nizza
Okt. 2003 – März 2007:	Bakkalaureatsstudium Übersetzen/Dolmetschen Französisch Englisch (Bakkalaureatsprüfung mit Auszeichnung bestanden)
1998 - 2003:	Höhere Lehranstalt für Wirtschaft in Perg (OÖ)

Besondere Fähigkeiten und Interessen:

EDV-Kenntnisse:	Microsoft Office, SPSS, Grundkenntnisse in Trados, ECDL
Freiwilligenarbeit:	Jungscharleiterin (5 Jahre) Workcamp, Boulogne-sur-Mer (F) bei Service Civil International Redaktionsmitglied bei Online-Magazin FM5: www.fm5.at Erasmusbuddy für französische AustauschstudentInnen in Wien

Berufliche Praxis:

Dolmetscheinsätze:	Diplomatische Akademie (Afrikaseminar), Europäische Seniorenunion, Vorbereitungstreffen des Europäischen Sozialforums
Feb. 2008:	Praktikum in Übersetzungsbüro „Au Fil de la Plume“, Annecy (F)
Juli & Aug. 2005, 2006:	Nachhilfe bei Schülerhilfe für Französisch und Englisch
Sonstiges:	Praktika im Hotel- und Gastgewerbe, Privatnachhilfe