



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„Stressfaktoren beim Simultandolmetschen“

Verfasserin

Lisa Huprich, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, 2012

Studienkennzahl lt.
Studienblatt:

A 065 348 351

Studienrichtung lt.
Studienblatt:

Masterstudium Dolmetschen
Italienisch/Spanisch

Betreuerin:

Univ.-Prof. Dr. Mira Kadric-Scheiber

Vorwort

Da die Masterarbeit eine sehr bedeutende Erfahrung im Leben von Studierenden darstellt und zugleich Ende und Beginn eines Lebensabschnittes ist und es mich sehr viel Mühe, Geduld und vor allem harte Arbeit gekostet hat, an diesen Punkt in meinem Leben zu gelangen, möchte ich mich an dieser Stelle bei all jenen Personen bedanken, die mich auf diesem Weg begleitet haben und mir eine Stütze waren.

Zuallererst möchte ich mich bei meiner Betreuerin, Frau Prof. Kadric, bedanken, deren wertvolle Ratschläge mir bei meiner Arbeit sehr geholfen haben.

Mein Dank gilt auch Herrn Prof. Arienti und vor allem Frau Prof. Singer, die mich von Anfang an unterstützt haben und mir beratend und ermutigend zur Seite standen.

Außerdem möchte ich mich bei all meinen TandempartnerInnen, StudienkollegInnen bzw. FreundInnen, die mich während meiner Studienzeit auf die verschiedenste Art und Weise unterstützt haben, bedanken.

Weiters möchte ich allen Dozentinnen und Dozenten, die es mir ermöglicht haben, meine Studie in ihren Lehrveranstaltungen durchzuführen, sowie allen Studentinnen und Studenten, die an dieser Studie teilgenommen haben, recht herzlich danken.

Mein größter Dank gilt jedoch vor allem meiner Familie: meinem Vater Matthias, der mir all dies erst ermöglicht hat, meiner Mutter Brigitte und meiner Schwester Teresa, die mich alle während meiner gesamten schulischen Laufbahn immer unterstützt haben. Insbesondere meine Mutter, die nicht nur immer ein offenes Ohr für meine Sorgen hat(te) und mich immer wieder zum Durchhalten ermutigte, sondern mir auch in praktischen Fragen stets mit Rat und Tat zur Seite stand. Ich möchte daher die vorliegende Arbeit meinen Eltern widmen.

Besonders bedanken möchte ich mich auch bei Riccardo, der mir selbst in schwierigen Zeiten immer Verständnis und Geduld entgegenbrachte, stets an mich glaubte und mich nie aufgeben ließ, auch wenn ich entmutigt, verzweifelt oder „gestresst“ war. Ti ringrazio di cuore!

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	ii
Einleitung.....	1
1. Was ist Simultandolmetschen? – Begriffsbestimmungen.....	3
1.1. Dolmetschen im Gegensatz zum Übersetzen.....	3
1.2. Simultandolmetschen.....	4
2. Was ist Stress? – Einführung und Grundbegriffe.....	6
2.1. Der Begriff „Stress“.....	6
2.2. Der Begriff „Stressor“.....	9
2.3. Stressforschung - Stressmodelle.....	12
2.3.1. Stressmodell von Selye.....	12
2.3.2. Transaktionales Stressmodell von Lazarus.....	14
3. Arbeitsbedingter Stress.....	18
3.1. Stress am Arbeitsplatz.....	18
3.1.1. Anforderungen, Einfluss und Unterstützung.....	24
3.1.1.1. Stresstypen.....	26
3.1.2. Stressoren am Arbeitsplatz - Semmer & Dunckel.....	30
3.2. Stress im Studium.....	32
3.2.1. Stresserzeugende Probleme im Studium versus stresserzeugende Probleme in der Arbeitswelt.....	32
3.3. Auswirkungen auf die Gesundheit.....	34
3.3.1. Stress und seine Folgen.....	35
3.3.1.1. Das Burnout - eine spezielle Stressfolge.....	37
4. Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft.....	40
4.1. Einblick in Studien zur Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft.....	40
4.2. Studie von Cooper et al.	42
4.3. Workload Study.....	46
5. Studie – Stressfaktoren beim Simultandolmetschen am ZTW.....	52
5.1. Methode.....	52
5.2. Forschungsfragen.....	54
6. Ergebnisse.....	55
6.1. Ergebnisse der demographischen Angaben.....	55

6.2. Ergebnisse der Kategorie „Physikalische Faktoren“ (Kabinenausstattung).....	58
6.2.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „Physikalische Faktoren“.....	62
6.3. Ergebnisse der Kategorie „Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen (Stress durch die Tätigkeit Dolmetschen).....	66
6.3.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen	71
6.4. Ergebnisse der Kategorie „Dolmetschrichtungen“	79
6.4.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „Dolmetschrichtungen“	81
6.5. Ergebnisse der Kategorie „zwischenmenschliche Faktoren“	82
6.5.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „zwischenmenschliche Faktoren“	86
6.6. Ergebnisse der Kategorie „Beziehung zwischen Studium & Privatleben“ ..	92
6.6.1 Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „Beziehung zwischen Studium und Privatleben“	98
6.7. Vergleich und Zusammenfassung der Ergebnisse.....	102
Schlussbemerkungen.....	104
Bibliographie.....	107
Anhang.....	111
Fragebogen.....	111
Abstract (dt.).....	118
Abstract (engl.).....	119
Curriculum Vitae.....	120

Einleitung

Stress ist heutzutage ein Begriff, der jedem bekannt ist, unabhängig von der jeweils ausübenden Tätigkeit. Ob LehrerInnen, Studierende, Büroangestellte, KellnerInnen, BusfahrerInnen, etc. - die Liste jener, die sich gestresst fühlen oder zumindest schon einmal den Satz „Ich stehe unter Stress“ oder „Ich bin so gestresst“ ausgesprochen haben, könnte man endlos weiterführen. Das Wort „Stress“ liegt in aller Munde und hat sich zu einem Modewort entwickelt. Unser Leben, egal ob im Beruf oder im privaten Bereich, wird von Zeit- und Leistungsdruck und immer größeren, schwierigeren und vor allem stressigen Anforderungen bestimmt. Auch in der Dolmetschwissenschaft hat man sich mit dem Thema „Stress“ beschäftigt.

Aber woher kommt der Begriff „Stress“ eigentlich, was bedeutet er und was sind seine Folgen? Auf diese und andere Fragen soll in der vorliegenden Arbeit näher eingegangen werden.

Um eine gute Ausgangsbasis für das Verständnis der vorliegenden Masterarbeit zu schaffen, soll zuallererst geklärt werden, worin der Unterschied zwischen Übersetzen und Dolmetschen liegt und was genau Simultandolmetschen bedeutet. Das *erste Kapitel* widmet sich daher einer kurzen Begriffsbestimmung, wobei die Begriffe „Übersetzen“, „Dolmetschen“ und „Simultandolmetschen“ definiert werden sollen.

Da Stress ein subjektives Empfinden darstellt, kann man nicht davon ausgehen, dass alle dasselbe unter diesem Begriff verstehen. Für ein besseres Verständnis erscheint es daher wichtig, im *zweiten Kapitel* einige relevante Grundbegriffe betreffend Stress festzulegen und zu erklären. Verschiedene Definitionen für Stress, der Unterschied zwischen Stressor, Stress und Stressreaktion werden diskutiert. Im Folgenden wird ein kurzer Einblick in die Anfänge der Stressforschung gegeben und zwei wichtige Modelle in diesem Bereich werden vorgestellt.

Im *dritten Kapitel* wird arbeitsbedingter Stress behandelt. Es werden mehrere Klassifikationen von Stress am Arbeitsplatz dargestellt und die verschiedenen Stresstypen nach Lenert (2010) präsentiert. Im weiteren Verlauf wird die Stresssituation im Studium mit jener der Arbeitswelt konfrontiert, danach werden die Auswirkungen von Stress auf die Gesundheit aufgezeigt und die Folgen von Stress erläutert. Den Abschluss

dieses Kapitels stellt die Beschreibung einer speziellen Stressfolge, des sogenannten „Burnout“, dar.

Das *vierte Kapitel* gibt einen Überblick über bereits durchgeführte Studien im Bereich Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft, um anschließend auf die Studie von Cooper et al. und die Workload Study, welche für die im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit durchgeführte Studie relevant sind, näher einzugehen.

Nach diesen theoretischen Auseinandersetzungen mit dem Thema „Stress“ beginnt der empirische Teil der Arbeit. Im *fünften Kapitel* werden die Zielsetzung, nämlich die Untersuchung des Stressempfindens beim Simultandolmetschen von Studierenden der Studienrichtung Konferenzdolmetschen anhand einer zufällig ausgewählten Stichprobe, die Methodik und die Forschungsfragen „Fühlen sich Studierende des Masterstudiums Konferenzdolmetschen gestresst? Wenn ja, entsteht dieser Stress durch das Zusammentreffen mehrerer Faktoren? Wenn ja, welche sind das?“ der im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit durchgeführten Studie vorgestellt. Bei dem Punkt „Methode“ werden unter anderem die Entwicklung des Fragebogens, die verschiedenen Kategorien des Fragebogens und die Durchführung beschrieben.

Das *sechste Kapitel* widmet sich den Ergebnissen der Umfrage unter den Studierenden am Zentrum für Translationswissenschaft und deren Interpretation. Die Ergebnisse jeder Kategorie werden der Reihe nach mit den dazugehörigen graphischen Darstellungen angeführt, um die Resultate zu veranschaulichen. Nach jeder Kategorie folgt die diesbezügliche Diskussion betreffend die Ergebnisse, um die erlangten Erkenntnisse besser verstehen und den jeweiligen Bereichen leichter zuordnen zu können. Das Kapitel schließt mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Punkte und den Erkenntnissen aus der vorliegenden Arbeit sowie einem Ausblick.

1. Was ist Simultandolmetschen? - Begriffsbestimmungen

In diesem Kapitel werden überblicksartig bestimmte Begriffe definiert, die für das Verständnis dieser Arbeit relevant sind. Da die Begriffe Dolmetschen und Übersetzen vor allem von Laien oft als Synonyme verwendet werden, soll hier kurz der Begriff Dolmetschen im Allgemeinen genauer bestimmt und vom Begriff Übersetzen abgegrenzt werden, um danach auf den Dolmetschmodus Simultandolmetschen eingehen zu können. Es muss betont werden, dass es darüber hinaus natürlich noch viele weitere Dolmetschmodi gibt, doch soll hier nur der für die vorliegende Arbeit wichtige Modus, nämlich das Simultandolmetschen, erklärt werden.

1.1. Dolmetschen im Gegensatz zum Übersetzen

Für die Begriffsunterscheidung von großer Bedeutung war Otto Kade, der die folgende sehr anschauliche und auch für Laien verständliche Definition zur Unterscheidung lieferte:

Wir verstehen daher unter Übersetzen die Translation eines fixierten und demzufolge permanent dargebotenen bzw. beliebig oft wiederholbaren Textes der Ausgangssprache in einen jederzeit kontrollierbaren und wiederholt korrigierbaren Text der Zielsprache. Unter Dolmetschen verstehen wir die Translation eines einmalig (in der Regel mündlich) dargebotenen Textes der Ausgangssprache in einen nur bedingt kontrollierbaren und infolge Zeitmangels kaum korrigierbaren Text der Zielsprache (Kade 1968: 35).

Es geht bei dieser Definition zwar auch um den Aspekt der Schriftlichkeit und Mündlichkeit als Unterscheidungsmerkmal zwischen Übersetzen und Dolmetschen, jedoch liegt der Fokus vielmehr auf der Komponente der Wiederholbarkeit und Korrigierbarkeit. Auch Kalina (1998: 17) spricht von dem Merkmalsunterschied Schriftlichkeit und Mündlichkeit, fügt jedoch noch den Aspekt der Vollständigkeit bzw. Unvollständigkeit des Ausgangstextes beim Beginn der Übersetzung bzw. des Dolmetschens hinzu und hebt auch die Einmaligkeit, Nichtwiederholbarkeit und Korrigierbarkeit hervor:

Beim Übersetzen muß ein zu übersetzender Text ja keineswegs zu Beginn immer vollständig vorliegen. Allerdings ist für das Dolmetschen die Einmaligkeit und Nichtwiederholbarkeit einer AT-Vorlage bzw. eines Vortrags eine bestimmende Größe, während beim Übersetzen von einer kontinuierlichen Verfügbarkeit einer AT-Vorlage ausgegangen wird [...]. Je nach verfügbarer

Zeit und Anforderung an die Qualität kann, ja muß der Übersetzer seinen ZIELTEXT mehrfach überarbeiten. Korrekturen jeder Art können dabei vorgenommen werden. Eine Überarbeitung ist beim Dolmetschen aufgrund der Einmaligkeit der Handlung ausgeschlossen (Kalina 1998: 17).

Ein weiteres Unterscheidungsmerkmal ist laut Kalina (1998: 17) der Erwerb des Sachwissens, das für das Übersetzen eines Textes nötig ist. Denn während der Übersetzer zu einem großen Teil im Laufe des Übersetzungsvorgangs notwendiges Sachwissen erlangen kann, muss die Dolmetscherin bzw. der Dolmetscher dies größtenteils schon vorher erwerben.

Laut Seleskovich (1988: 2) ist das Dolmetschen im Vergleich zum Übersetzen in seinen Zielsetzungen enger gespannt und der Fokus liegt im Vergleich zum Übersetzen stärker auf dem Augenblick, ist jedoch ebenso alt. Es kann gesagt werden, dass es das Dolmetschen schon immer gegeben hat. Mit dem Anstieg des internationalen geistigen Austauschs und der Gründung internationaler Organisationen ist das Dolmetschen sehr schnell zu einem eigenständigen Beruf geworden, der von ExpertInnen ausgeübt wird.

1.2. Simultandolmetschen

Prinzipiell können zwei Arten des Dolmetschens unterschieden werden, nämlich das Konsekutivdolmetschen und das Simultandolmetschen, wobei jedoch zu sagen ist, dass „das Simultandolmetschen in vieler Hinsicht die spektakulärste Erscheinungsform ist“ (Pöchhacker 1998: 301). Im Gegensatz zum Konsekutivdolmetschen, bei dem Textabschnitte im Nachhinein gedolmetscht werden, erfolgt beim Simultandolmetschen die Dolmetschung der Aussage in die Zielsprache noch während der Originalrede (vgl. Seleskovich 1988: 2-3). Kalina (1998: 25) führt jedoch an, dass beim Simultandolmetschen keine wirkliche Simultaneität vorliegt, da die DolmetscherInnen warten müssen, bis sie einige Worte, Satzteile oder ganze Sätze der Aussage gehört haben, um dann erst unter Einsatz einer hohen Gedächtnisleistung diese in der Zielsprache wiedergeben zu können.

Durch situationsbedingte Umstände wie enge, schlecht belüftete oder beleuchtete Kabinen, ungenügende Sicht und Vorlesen von nicht vorliegenden Texten wird das Simultandolmetschen in der Praxis noch anspruchsvoller und belastender, als es prozessbedingt ohnedies schon ist (vgl. Pöchhacker 1998: 302-303).

Bekannt wurde das Simultandolmetschen vor allem nach dem Zweiten Weltkrieg durch den Nürnberger Prozess und später durch die Vereinten Nationen. Mittlerweile wird das Dolmetschen auf allen Gebieten angewendet. Es gibt keine europäische oder internationale Organisation, wo keine DolmetscherInnen im Einsatz wären (vgl. Seleskovich 1988: 3).

In diesem Kapitel wurde der Unterschied zwischen Übersetzen und Dolmetschen deutlich gemacht und kurz der Begriff Simultandolmetschen vorgestellt. Des Weiteren wurden auch einige Umstände aufgezeigt, welche erschwerte Bedingungen während des Prozesses des Simultandolmetschens hervorrufen können. Auf diese situativ belastenden Umstände wird im Folgenden sowohl in der Literatur als auch im empirischen Teil Bezug genommen, um festzustellen, ob die genannten und auch weitere ähnliche Faktoren sowohl in den diversen Studien, welche sich mit dem Thema „Stress in der Dolmetschwissenschaft“ auseinandergesetzt haben und in einem späteren Kapitel präsentiert werden, als auch in der Studie der vorliegenden Arbeit als stresserzeugend für die Versuchspersonen empfunden wurden. Um zu verstehen, ob gewisse Faktoren Stress erzeugen, muss jedoch zuallererst einmal geklärt werden, was der Begriff „Stress“ denn bedeutet und deshalb soll darauf im nächsten Kapitel genauer eingegangen werden.

2. Was ist Stress - Einführung und Grundbegriffe

2.1. Der Begriff „Stress“:

Der Terminus „Stress“ stammt ursprünglich aus dem Lateinischen - „strictus“. Auf Deutsch bedeutet dies angezogen, straff, stramm oder gespannt. In der Physik bezeichnet „Stress“ die Interaktion zwischen einer Kraft und dem Widerstand gegen diese und in der Technik bedeutet es Materialermüdung (vgl. Schmitt 2001: 32). Im Englischen bedeutet das Wort „Stress“ eine Belastung oder einen Reiz, der über das normale Maß hinausgeht. Jedoch hat das Wort „Stress“ hier weder einen positiven noch negativen Charakter. Für die inhaltliche Wertung wird die griechische Vorsilbe für gut oder schlecht vorangestellt. Es gilt daher, zwei Arten von Stress zu unterscheiden: positiven Stress, genannt Eustress und negativen Stress, der als Distress bezeichnet wird. In der heutigen Alltagssprache gibt es diese Unterscheidung jedoch nicht und man bezeichnet mit dem Begriff „Stress“ nur negativen Stress, nämlich Distress (vgl. Klaner 1998: 15f).

1936 wurde der Begriff „Stress“ bedeutend geprägt durch den österreichisch-kanadischen Mediziner und Forscher Hans Selye, der als Begründer der wissenschaftlichen Stressforschung gilt. Ihm verdanken wir die Hervorhebung der wertneutralen Bedeutung des Begriffs „Stress“ und die Unterscheidung zwischen Eustress und Distress. Er verstand unter Eustress guten und positiven Stress, das heißt eine Beanspruchung durch positive Ereignisse, zum Beispiel durch Freude. Distress hingegen entsteht als Reaktion auf negative Beanspruchungen wie zum Beispiel Krankheit oder Enttäuschung (vgl. Allenspach et al. 2005: 26).

Laut Janke (1976: 37) wird Stress in der Fachliteratur im Allgemeinen als psychophysisches Reaktionsgeschehen in Abhängigkeit von Variationen der Umwelt oder inneren Auslösefaktoren bezeichnet. Diese Auslösefaktoren nennt man auch „Stressoren“ (vgl. Greif 1991: 13). Anders gesagt, ist Stress eine Reaktion des Organismus auf einen Reiz, der das vom Menschen angestrebte innere Gleichgewicht stört und diese beim Menschen stressauslösenden Umweltreize werden Stressoren genannt (vgl. Klaner 1998: 16).

Da sich die vorliegende Arbeit jedoch auf negativen Stress und seine Auswirkungen konzentriert, ist es wichtig, eine negative Definition aufzuzeigen. So ist laut Greif (1991: 13) Stress ein subjektiv intensiv unangenehmer Spannungszustand. Dieser Spannungszustand entsteht aus der Befürchtung, dass eine Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist, deren Vermeidung aber subjektiv wichtig erscheint. Diese Situation ist stark aversiv, subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetreten) und subjektiv lang andauernd.

Bis heute ist Stress sowohl terminologisch als auch inhaltlich in der Wissenschaft nicht eindeutig definiert, denn was die einen „Stress“ nennen, bezeichnen andere als „Angst“, „Konflikt“ oder „Frustration“ (vgl. Lazarus 1966: 2). Da Stress eine sehr subjektive Erscheinung ist, ist es sehr schwierig, eine eindeutige und einheitliche wissenschaftliche Definition zu finden bzw. eine Messung vorzunehmen. Dies führt zu Auseinandersetzungen zwischen WissenschaftlerInnen bezüglich einer breiten und engen Definition physiologischer und psychologischer Theorien oder positiver und negativer Stresskonzepte (vgl. Greif 1991: 3f).

Laut Lenert (2010: 6f) ist es wichtig, die drei folgenden Grundaspekte zu bedenken, wenn von Stress gesprochen wird:

- ❖ Erstens: Stress ist als solcher nicht fühlbar. Was erlebt wird, sind bereits die Stressfolgen wie beispielsweise Angst oder hoher Blutdruck.
- ❖ Zweitens: Da Stress ein Prozess ist, können die Auswirkungen, wenn sie rechtzeitig erkannt werden, rückgängig gemacht werden. Sehr häufig ist dafür allerdings ein relativ großer Aufwand notwendig. Denn je länger die Einwirkung von Stressfaktoren andauert und je länger bestimmte Symptome bestehen, desto länger braucht es, eine Verringerung der Stresssymptomatik zu erzielen. Meistens bleiben stressbedingte Gesundheitsbeeinträchtigungen weiter bestehen. Es ist jedoch niemals zu spät, gegen Stressfolgen anzukämpfen.
- ❖ Drittens: Stress basiert immer auf einer Wechselwirkung zwischen den Umweltbedingungen und den persönlichen Fähigkeiten, diese Umweltbedingungen zu konfrontieren. Es gibt häufig Umweltbedingungen, die sich nicht

verändern lassen und die auch nicht auszuhalten sind. Ebenso gibt es aber auch Situationen, in denen Menschen eine derart geringe Widerstandsfähigkeit gegenüber Belastungen besitzen, dass sie bei der geringsten Kleinigkeit schon unter Stress stehen. Es kann in einigen Fällen nützlich sein, stresserzeugenden Bedingungen, vor allem Arbeitsbedingungen, mit Hilfe anderer Personen entgegenzutreten und sie dann zu verändern. In manchen Fällen kann es aber auch sinnvoll sein, sich aus der Situation zurückzuziehen, um gesundheitlichen Schädigungen aus dem Weg zu gehen.

Neben dem körperlichen Stress unterscheidet Lenert (2010: 12) auch noch zwischen psychischem und chronischem Stress. Unter psychischem Stress werden die gedanklichen und gefühlsmäßigen Reaktionen, wie zum Beispiel Gefühle von Hilflosigkeit und Resignation oder sogar Angst, die während Phasen von Überbeanspruchungen zum Vorschein kommen, verstanden. Chronischer Stress entsteht, wenn Überbeanspruchungen über eine längere Zeitspanne andauern und der Körper ständig gegen deren Auswirkungen, z.B. übermäßige Ermüdung, Gefühle von Angst und Unsicherheit, anzukämpfen hat. Es erfolgt dann meistens sozusagen als Selbstschutz eine Verdrängung der gedanklichen und gefühlsmäßigen Reaktionen aus dem Bewusstsein.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass in der Alltagssprache unter dem Begriff „Stress“ die Stressreaktion gemeint ist und das Wort „Stress“ eine rein negative Bedeutung hat. Doch in der Wissenschaft wird in Anlehnung an Selye eine neutrale Definition für Stress priorisiert, bei der Stress nicht ausschließlich in einen negativen Kontext gebettet ist. In der Fachliteratur gibt es viele unterschiedliche Definitionen für Stress und wie aus den oben angeführten Definitionen hervorgeht, ist Stress ein Begriff, der nur schwer zuzuordnen ist und in seiner Definitionsfindung nicht ohne den Begriff „Stressor“ auskommt, weil sie unmittelbar zusammenhängen, da Stress erst durch einen Stressor bzw. mehrere Stressoren entstehen kann. Daher wird nun im Folgenden der Begriff „Stressor“ näher erläutert.

2.2. Der Begriff „Stressor“:

Laut Greif (1991: 13) sind Stressoren hypothetische Faktoren, die mit erhöhter Wahrscheinlichkeit Stress oder „Stressempfindungen“ hervorrufen. Laut Klaner (1998: 27) kann man einen Stressor auch als Stressauslöser bezeichnen, der einen Reiz darstellt und eine Stressreaktion hervorruft.

Kaluza (2004: 13) versteht unter Stressoren äußere belastende Bedingungen und Situationen und alle äußeren Anforderungsbedingungen, in deren Folge es zum Auftreten einer Stressreaktion kommt, wobei es sich um völlig verschiedene Situationen handeln kann, wie zum Beispiel eine Naturkatastrophe oder ein verlegter Hausschlüssel. Laut Allenspach et al. (2005: 20) sind Stressoren Objekte, Reize, Ereignisse und Situationen, die bedrohlich sind und zu Schädigungen führen können. Je nach Stärke der Stressoren und der Bewältigungsfähigkeit der jeweiligen Person führen sie zu Stressreaktionen.

Es kann also gesagt werden, dass Stressoren Faktoren sind, die negativ auf uns einwirken, wodurch Stressreaktionen entstehen können. Laut Allenspach et al. (2005: 37) gibt es zwei Hauptkategorien von Stressoren. Er unterscheidet zwischen inneren und äußeren Stressoren. Eine eindeutige Trennung ist jedoch nicht immer klar zu definieren, weil auch äußere Stressoren zu inneren Stressoren führen können:

- **Äußere Faktoren:** Reizüberflutung, Zeitdruck, Lärm, Wettereinflüsse
- **Innere Faktoren:** Ärger, Wut, Sorgen, Trauer, Vorfreude.

Diese zwei Hauptkategorien können jedoch in mehrere Arten von Stressoren unterteilt werden. Kaluza (2004: 14) liefert einige Beispiele:

- **Physikalische Stressoren** (z.B. Lärm, Kälte, Hitze, Nässe)
- **Körperliche Stressoren** (z.B. Schmerz, Hunger, Verletzung)
- **Leistungsstressoren** (z.B. Zeitdruck, Prüfungen, Überforderung, Unterforderung)

- **Soziale Stressoren** (z.B. Konkurrenz, Trennung, Isolation, zwischenmenschliche Konflikte)

Laut Kaluza (2004: 13) treten bei einem aktuellen Stressgeschehen prinzipiell immer drei Aspekte auf, die voneinander zu unterscheiden sind:

- **Stressoren:** äußerer Faktor
- **Stressreaktion:** die körperliche und psychische Antwort des Organismus auf den Stressor.
- **Stressverstärker:** individuelle Einstellungen und Bewertungen, mit denen das Individuum an die potenziell belastende Situation herantritt. Diese sind oft mit entscheidend, ob und wie stark Stressreaktionen auftreten. Sie können daher als Bindeglieder zwischen den Stressoren und den Stressreaktionen bezeichnet werden.

Es hängt also nicht nur vom Stressor selbst ab, in welchem Ausmaß uns etwas stresst, sondern auch von der eigenen Persönlichkeit und der aktuellen Verfassung. Daher können auch verschiedene Menschen unterschiedlich auf ein und denselben Stressor reagieren. Es hängt davon ab, wie eine bestimmte Situation von einer Person bewertet wird und infolgedessen kommt es zu einer Reaktion. Geschehnisse, die einen Menschen kaum berühren, können bei einem anderen akuten Stress hervorrufen. Sehr häufig führt das gemeinsame Auftreten mehrerer unterschiedlicher Stressoren zu einer Stressreaktion, denn Stressoren können sich sowohl komplettieren als auch gegenseitig verstärken. Es hängt von unterschiedlichen Faktoren ab, wie stark die physiologische Wirkung eines Stressors auf den Organismus des Menschen einwirkt. Zentral sind jedenfalls die unmittelbare Schädlichkeit des Stressors, die Vorhersehbarkeit, die Verstehbarkeit und die Erklärbarkeit des Stressors sowie die Kontrollierbarkeit der Situation. Ist unser Handlungsspielraum gering, so fällt die Reaktion stärker aus. Im Allgemeinen wird Stress durch eine Diskrepanz zwischen den äußeren Anforderungen der Situation und den inneren Schutzfaktoren der Person hervorgerufen. Verschiedene Eigenschaften der Person und der Situation beeinflussen die Stressreaktion. Auch der Zustand unseres Organismus im Moment der Einwirkung des Stressors ist ausschlaggebend. Unsere Verfassung hängt sowohl von der grundsätzlichen Veranlagung als auch von momentanen

Faktoren ab. Manche Menschen reagieren aufgrund einer erbten Sensibilität besonders stark auf Stressoren. Zusätzliche aktuelle Faktoren, welche die Reaktion auf Stressoren beeinflussen, können zum Beispiel Schlafmangel, vorangegangene Beanspruchung, tagesrhythmische Schwankungen oder Alkoholkonsum und Medikamenteneinnahme sein. Außerdem ist die grundsätzliche Empfindlichkeit des Organismus gegenüber einem bestimmten Stressor abhängig von Gewöhnungseffekten. Der Stressor wird zusätzlich verstärkt, wenn die Bewältigungsmöglichkeiten gering sind oder sogar fehlen. Es hat sich gezeigt, dass Männer stärker auf Leistungsstressoren reagieren, Frauen hingegen auf soziale Stressoren. In diesem Zusammenhang können Frauen bei der Stressbewältigung auch mehr von sozialer Unterstützung profitieren (vgl. Allenspach et al. 2005: 20-38).

Es ist wichtig, abschließend noch einmal hervorzuheben, dass die Begriffe „Stressreaktion“ und „Stressor“ genau auseinanderzuhalten sind. Stressoren und Stressreaktionen bedingen einander analog. Wie oben erklärt, sind Stressoren theoretische Konstrukte externer, aber auch innerpsychischer Faktoren, die hypothetisch eine Stressreaktion hervorrufen. Stressreaktionen sind ihrerseits Konstrukte, welche die psychischen Zustände und Verhaltensweisen, die unmittelbar auf Stressoren folgen, beschreiben (vgl. Greif 1991: 6).

Anhand von Beispielen wurde aufgezeigt, dass auch Kleinigkeiten oder alltägliche Ereignisse, die oft gar nicht als Stressfaktoren wahrgenommen werden, durchaus für den Menschen stresserzeugend sein können, wie zum Beispiel Hunger oder Kälte; diese Stressoren können je nach Situation, Einstellung und Belastbarkeit der betreffenden Person unterschiedlich starken Stress generieren.

2.3. Stressforschung- Stressmodelle

2.3.1. Stressmodell von Selye

Der österreichisch-kanadische Psychologe und Biochemiker Hans Selye (1907-1982) gilt als einer der wichtigsten Vertreter der Stressforschung. Er gab 1962 den Anstoß zu einer intensiveren Erforschung von Stressphänomenen. Er entwickelte die Idee, dass möglicherweise allen Erkrankungen eine schwere Belastung des Körpers, der immer wieder auf die gleiche Weise darauf reagiert, zugrunde liegt (vgl. Allenspach et al. 2005: 25).¹ Er gelangte zu der Erkenntnis, dass der Körper in bestimmten Situationen immer mit einer Stressreaktion reagiert. Es ist dabei nicht von Bedeutung, ob es sich um positive oder negative Erlebnisse handelt, welche eine Stressreaktion bewirken, denn die Reaktion darauf ist immer dieselbe. „Stress ist die unspezifische Reaktion des Körpers auf jede Anforderung, die an ihn gestellt wird“ (Selye 1988: 58). Zum Verständnis dieser Definition muss vor allem einmal erklärt werden, was „unspezifisch“ bedeutet. Jedes Agens, das auf uns einwirkt, erzeugt einen spezifischen Effekt (z.B. Insulin verringert den Blutzucker) und zusätzlich eine unspezifische Steigerung des Bedarfs, anpassende Funktionen zu erfüllen und dadurch wieder normale Zustände herzustellen. Die unspezifische Forderung, dass etwas zu geschehen hat, ist im ureigensten Sinn Stress. Ab 1950 bezeichnete Selye (1988: 58-75) die Auswirkungen von Stress als Allgemeines Adaptionssyndrom (AAS, engl. General Adaption Syndrom GAS) und anhand dieser Theorie teilte er eine Stressreaktion in drei Phasen, die er **Alarmreaktion**, **Stadium des Widerstandes** und **Stadium der Erschöpfung** nannte und die im Folgenden genauer beschrieben werden:

Selye verstand unter **Alarmreaktion** eine spezifische Reaktion auf einen Reiz, der als belastend empfunden wird (Stressor). In diesem Stadium werden alle Funktionen, die für Flucht oder Angriff nicht benötigt werden, verringert. Der Körper weist die für die Ersteinwirkung des Stressors charakteristischen Veränderungen auf, jedoch sinkt

¹ Damals, im zweiten Jahr seines Medizinstudiums, stand er jedoch mit dieser Vorstellung in Expertenkreisen eher alleine da und ließ seine Idee verunsichert fallen. Zehn Jahre später griff er seine Idee jedoch wieder auf und führte Experimente an Ratten durch (vgl. Allenspach et al. 2005: 25).

gleichzeitig der Widerstand. Ist der Stressfaktor stark genug (z.B. schwere Verbrennungen), kann dies zum Tod führen.

Im **Stadium des Widerstandes** versucht der Körper, der Alarmreaktion entgegenzutreten, um das innere Gleichgewicht wiederherzustellen. Gelingt der Widerstand, werden die zuvor lahmgelegten Organe wieder aktiviert und es kommt zu einem Rückgang der Symptome der Stressreaktion. Der Körper kommt wieder zur Ruhe und oft merken wir erst dann, wenn die Erschöpfung eintritt, dass wir sehr viel Energie verbraucht haben. Kann sich der Körper jetzt jedoch nicht entspannen, bleibt er in erhöhter Widerstandsbereitschaft und versucht, sich dieser Dauerbelastung anzupassen. Dadurch kommt es aber zu einem allmählichen Verlust der Selbstregulationsfähigkeiten des Körpers. Irgendwann bricht dieses Anpassungsvermögen zusammen, da der Körper diese Belastung auf Dauer nicht aushält. Die Rückkehr zu einem normalen Ruhenniveau ist auch in Phasen ohne akute Belastung nicht möglich.

Durch eine weitere Einwirkung des Reizes kommt es zum **Erschöpfungszustand**. Hält die Wirkung des Stressors, an den sich der Organismus angepasst hat, über einen längeren Zeitraum an, wird die bereitgestellte Energie, welche für die Anpassung benötigt wurde, aufgebraucht. Die Symptome der Alarmreaktion treten wieder zum Vorschein. Sie sind nun jedoch nicht mehr rückgängig zu machen und die Person stirbt. Allerdings werden laut Selye im Regelfall nicht alle 3 Stadien durchlaufen.

Laut Allenspach et al. (2005: 28) wird das Stressmodell von Selye dem Menschen als komplexes Wesen nicht vollkommen gerecht und dient daher eher als grundsätzliches Orientierungsmodell. Menschen sind keine Maschinen, die auf einen Auslöser mit einer vorbestimmten Handlung reagieren. Die Eigenschaften des Reizes, aber auch jene der jeweiligen Person und der Situation sind von Bedeutung.

Mit seinem Stressmodell hat Selye unbestritten historische Verdienste im Bereich der Stressforschung erreicht und hier vor allem bei der medizinischen Stressforschung. So wurden durch Selyes Forschungen bedeutende Erkenntnisse zum Thema „Stressreaktion“ und zu den daraus resultierenden gesundheitlichen Folgen erzielt. Heutzutage wird sein Stressmodell kaum noch strikt übernommen. In der psychologischen Fachwelt wird das transaktionale Stresskonzept von Lazarus priorisiert (vgl. Greif 1991: 8f).

Wie bereits erwähnt, kann die Reaktion zweier Menschen auf ein und denselben Stressor sehr unterschiedlich sein. Wichtig für das Ausmaß an Stress sind nicht vor allem objektive Situationsmerkmale sondern vielmehr subjektive Faktoren der Situation und der Person. Die subjektive Bewertung der Situation ist entscheidend. Dieser Standpunkt wird von Lazarus vertreten und wird besonders an seinem Modell deutlich (vgl. Allenspach et al. 2005: 29f). Im Folgenden soll daher näher auf das Stressmodell von Lazarus eingegangen werden.

2.3.2. Transaktionales Stressmodell von Lazarus

Neben Selye ist auch der US-amerikanische Psychologe Richard Lazarus (1922-2002) von großer Bedeutung für die Stressforschung. Lazarus geht bei seinem transaktionalen Stressmodell davon aus, dass Personen den Stressfaktoren in ihrer Umwelt nicht passiv ausgesetzt sind, sondern dass sie sich zu gegebenen Anforderungen selbst aktiv ins Verhältnis setzen. Hierbei wird Stress als Beziehungskonzept gesehen. Der Fokus liegt auf der aktiven Auseinandersetzung mit der Umwelt und den dabei auftretenden Störungen im Personen-Umwelt-Geschehen. Hierbei sind kognitive Prozesse in Form von bewertenden Wahrnehmungen, Gedanken und Schlussfolgerungen von äußerster Wichtigkeit (vgl. Kaluza 2004: 33).

Bei Lazarus werden im Gegensatz zu Selye die subjektive Bewertung der Situation, die Kontrolle über die Situation und die Bewältigungsmöglichkeiten durch die handelnde Person in den Vordergrund gestellt (vgl. Greif 1991: 8). Nach Lazarus ist Stress jedes Geschehnis, das als Schädigung, Bedrohung oder Herausforderung bewertet wird und bei dem äußere oder innere Anforderungen die Bewältigungsfähigkeiten der betreffenden Person beanspruchen oder übersteigen (vgl. Allenspach et al. 2005: 30).

Wie Allenspach et. al (2005: 30f) erklärt, verläuft nach Lazarus die Bewertung einer Situation in drei Phasen:

1. **Primäre Bewertung** (Primary Appraisal): Eine Situation kann als
 - irrelevant
 - angenehm-positiv

- stressend
 - durch Schädigung/Verlust
 - durch Bedrohung
 - durch Herausforderung

bewertet werden.

2. **Sekundäre Bewertung** (Secondary Appraisal): Analyse der Bewältigungsfähigkeiten und Bewältigungsmöglichkeiten
3. **Neubewertung** (Reappraisal) der Situation: Verarbeitung und Reflexion von Informationen über die eigene Reaktion und die Situation

Kaluza (2004: 33f) erklärt diese drei Phasen wie folgt: In der ersten Phase geht es um primäre Bewertungen bezüglich der Einschätzung der Situation (des potenziellen Stressors) und diese Einschätzung kann entweder **irrelevant**, **angenehm-positiv** oder **stressend** sein. Diese Situationsbewertung erfolgt auf der Grundlage persönlicher „Sollwerte“. Damit sind im Laufe des Lebens entstandene individuelle Ausprägungen menschlicher Grundbedürfnisse, vor allem das Bedürfnis nach Liebe, Sicherheit, Zugehörigkeit etc, gemeint. Sollwerte können aber auch Erwartungen und Anforderungen an sich selbst sein, vor allem Ansprüche an das eigene Leistungs- und Sozialverhalten. Wird ein Ereignis als irrelevant bewertet, bedeutet das, dass die Person dieses Ereignis in seinem gegenwärtigen Zustand als ohne jeglichen Einfluss auf ihr Wohlbefinden sieht. Wird ein Ereignis als angenehm-positiv eingeschätzt, bedeutet dies, dass die Person darin ein Zeichen für eine positive Lage der Dinge sieht. Eine stressende Bewertung tritt in drei Formen auf, und zwar als **Schädigung/Verlust**, **Bedrohung** oder **Herausforderung**. Wobei die Herausforderung aber die am wenigsten negative Form ist. Wenn die betroffene Person nun die eigenen Sollwerte durch bestimmte Situationen bedroht sieht, kommt es zur primären Bewertung.

Schaden/Verlust bezieht sich auf die Wahrnehmung einer bereits eingetretenen Schädigung, z.B. eine körperliche Verletzung oder der Verlust einer nahe stehenden Person. Die betroffene Person sieht ihre Sollwerte dadurch in Gefahr und reagiert mit Gefühlen von Ärger, Wut, Trauer etc.

Bedrohung bezieht sich auf eine Schädigung, die noch nicht eingetreten ist, sondern antizipiert wird. Die betroffene Person kann z.B. durch die Konfrontation mit dem Stressor eine physische Verletzung (z.B. bei chirurgischen Eingriffen) antizipieren. Schaden und Bedrohungen können häufig vermischt auftreten.

Herausforderung: Hier wird bei der Bewertung nicht die tatsächliche oder potenzielle Schädigung hervorgehoben sondern die zwar schwer erreichbare, aber mit positiven Folgen verbundene Bewältigung der Anforderung.

Sekundäre Bewertung: Der ausschlaggebende Unterschied zwischen primärer und sekundärer Bewertung liegt in dem, was bewertet wird. Die sekundäre Bewertung bezieht sich auf die Einschätzung eigener Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten. Der Ausdruck „sekundäre Bewertung“ bedeutet nicht, dass sie notwendigerweise der primären Bewertung zeitlich folgt oder weniger wichtig ist. Im Gegenteil, die beiden Bewertungsprozesse können sich zeitlich überschneiden und gegenseitig beeinflussen.

In der dritten Phase geht es um die *Neubewertung*. Eine Neubewertung bewirkt eine Modifizierung der ursprünglichen primären und sekundären Bewertung aufgrund von neuen Eindrücken und Hinweisen aus der Umgebung, Rückmeldungen hinsichtlich der eigenen Reaktionen und deren Folgen sowie neue Überlegungen. Durch dieses Rückkopplungssystem wird der dynamische Charakter des Person-Umwelt-Geschehens betont.

Bei den im transaktionalen Stressmodell kognitiven Bewertungsprozessen handelt es sich eher selten um bewusste, willentlich durchgeführte Denkopoperationen. Erfahrungsgemäß laufen sie mehr oder weniger stark automatisiert ab (vgl. Kaluza 2004: 34). Nach dem transaktionalen Stressmodell entsteht Stress weder einfach durch beobachtbare Stimulus- oder Umgebungsmerkmale, noch kann Stress allein durch ein konkretes Phänomen, beispielsweise durch spezielle psychologische, physiologische oder biochemische Reaktionsmuster des Organismus, eingegrenzt werden. Stresssituationen sind nach diesem Modell komplexe und dynamische Interaktions- oder Transaktionsprozesse zwischen den Anforderungen der Situation und der handelnden Person (vgl. Greif 1991: 9).

Es wurden in diesem Kapitel die Grundbegriffe zum Thema „Stress“ diskutiert und ein kurzer Einblick in die Stressforschung gegeben, indem ihre wichtigsten Vertreter und ihre jeweiligen Stressmodelle vorgestellt wurden. Doch wie sieht nun die Situation bezüglich Stress am Arbeitsplatz aus? Beeinflusst der erzeugte Stress die Arbeitsweise? Und gelten in der Arbeitswelt die gleichen Arten von Stressoren, oder gibt es Unterschiede? Um diese Fragen näher beleuchten zu können, soll im nächsten Kapitel auf das Thema „Arbeitsbedingter Stress“ eingegangen werden.

3. Arbeitsbedingter Stress

3.1. Stress am Arbeitsplatz

In diesem Kapitel wird nun auf die Stresssituation in der Arbeitswelt näher eingegangen und eine Darstellung der einzelnen Stressoren am Arbeitsplatz gegeben. Da für Studierende die Universität den Arbeitsplatz darstellt, wird im Folgenden vor allem von den Stressfaktoren am Arbeitsplatz gesprochen.

In den letzten zwei Jahrzehnten ist Stress in der Arbeitswelt zu einem ernst zu nehmenden Thema geworden, das die Verantwortlichen von Firmen und Behörden und auch das Gesundheitswesen beschäftigt (vgl. Schmitt 2001: 17). Laut Lenert (2010: 10) ist arbeitsbedingter Stress eine emotionale, kognitive, verhaltensbezogene und physiologische Reaktion des Körpers auf unangenehme und gesundheitsschädigende Bereiche der Arbeit, des Arbeitsumfeldes und der Arbeitsorganisation. Dadurch entsteht häufig das Gefühl, eine bestimmte Situation nicht bewältigen zu können.

Auch in der NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health 2012)- Studie zum Thema „Stress at Work“ wird arbeitsbedingter Stress ähnlich definiert: „Job stress can be defined as the harmful physical and emotional responses that occur when the requirements of the job do not match the capabilities, resources, or needs of the worker. Job stress can lead to poor health and even injury“ (NIOSH 2012).²

Bei dieser Definition wird auch darauf hingewiesen, dass „Job stress“, also arbeitsbedingter Stress, auch gesundheitliche Folgen haben kann, worauf in einem späteren Abschnitt genauer eingegangen werden soll.

In der Alltagssprache werden unter arbeitsbedingtem Stress vor allem Arbeitsüberlastung, Hektik, Zeit- und Termindruck oder psychische Anspannung verstanden. Durch den technischen (z.B. Bildschirmarbeit, EDV-Einsatz) und organisatorischen (z.B. schlanke Produktionsorganisation – sogenannte „lean production“) Fortschritt muss mehr Arbeit in der gleichen bzw. in kürzerer Zeit als früher bewerkstelligt werden.

² NIOSH Publication Number 99-101: *Stress at work*. <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/> (02.02.2012)

Dabei ist festzustellen, dass die körperlichen Belastungen im Allgemeinen zurückgehen, jedoch die psychisch-nervlichen Arbeitsanforderungen und -belastungen ansteigen (vgl. Lenert 2010: 6). Ferner wird Stress im Alltag oft auch mit dem Begriff „Herausforderung“ verwechselt. Diese zwei Begriffe sind jedoch zu unterscheiden. Herausforderungen treiben uns an, geben uns Energie (psychologisch und physisch), motivieren uns, Neues zu erlernen und lassen uns unseren Job zufriedenstellend meistern. Wurde eine Herausforderung positiv bewältigt, tritt ein Gefühl der Zufriedenheit und Entspannung ein. Demnach sind Herausforderungen wichtig für eine gesunde und produktive Arbeit. Kann die geforderte Aufgabenstellung jedoch nicht positiv bewerkstelligt werden, tritt statt Entspannung Erschöpfung ein und Zufriedenheit schlägt in ein Gefühl von Stress um (vgl. NIOSH 2012).

Allenspach et al. (2005: 20) versteht unter arbeitsbedingtem Stress die Reaktion auf widrige und schädliche Elemente des Arbeitsinhaltes, der Arbeitsorganisation und der Arbeitsumgebung. Diese Reaktion wird durch die Gefühle, das Verhalten und das körperliche Befinden der betreffenden Person ausgedrückt. Die jeweilige Person reagiert auf diese Bedingungen mit Erregung, Unbehagen und häufig mit einem Gefühl von Überforderung. Der Auslöser ist ein Stressor, der auf die Arbeit zurückzuführen ist. Aus wissenschaftlicher Sicht ist arbeitsbedingter Stress daher eine arbeitsbedingte Stressreaktion.

Lenert (2010: 8f) führt jedoch an, dass verschiedene Personen auf dieselben Belastungssituationen unterschiedlich reagieren. Die Reaktion hängt von den persönlichen Arbeitsvoraussetzungen ab. Wenn die gestellten Arbeitsanforderungen/-belastungen nicht zu den persönlichen Arbeitsvoraussetzungen passen, kommt es zu ungünstigen Arbeitsbeanspruchungen, welche zu Beeinträchtigungen und Schädigungen der Gesundheit durch die Arbeit führen können.

Am Arbeitsplatz können viele verschiedene Faktoren festgestellt werden, die Stress generieren und sich somit auf den regulären Handlungsablauf auswirken. Theoretische Konzepte zum Thema Stressfaktoren am Arbeitsplatz verwenden teilweise unterschiedliche Kategorisierungen, welche jedoch in ihrer Grundstruktur ähnlich sind. Laut Greif (1991: 13f) sind zum Beispiel Überforderung, Unterforderung, Lärm und andere Umgebungseinflüsse, Rollenunsicherheit und Konflikte oder alltägliche Ärgernisse Stressfak-

toren am Arbeitsplatz. Schmitt (2001: 17) unterscheidet folgende Ursachen von Stress bzw. Stressfaktoren, insbesondere im Berufsleben, die er in 4 Kategorien unterteilt:

- **Physikalische Stressfaktoren:** z.B. Lärm, Hitze, Kälte, üble Gerüche, Nässe, falsche Beleuchtung etc.
- **Organisatorische Stressfaktoren:** z.B. Zeitdruck, fehlende oder unzureichende Hilfsmittel, körperliche und/oder geistige Unter- und Überforderung, Nacharbeit, Schichtarbeit, Überstunden etc.
- **Psycho-soziale Stressfaktoren:** schlechtes Arbeitsklima, Konflikte und Konkurrenzverhalten im Team, ungerechtfertigte bzw. unsachliche Kritik, Unsicherheit betreffend den Arbeitsplatz, mangelnde Anerkennung, Angst vor Misserfolg, Kommunikationsstörungen, ausbleibende Beförderung etc.
- **Physische Stressfaktoren:** Krankheiten, Allergien etc.

Es ist jedoch, so Schmitt (2001: 20), weiter zu beachten, dass die Ursachen für das Auftreten von Stress nur indirekt mit den Stressfaktoren bzw. mit den Stressoren in Verbindung stehen. Denn Stress ist vielmehr die direkte Folge der Art und Weise, wie ein bestimmtes Individuum auf diese Stressfaktoren reagiert. Stress ist das Resultat des „Kämpfe oder Fluchte“-Impulses. Das bedeutet, sobald ein bedrohliches Ereignis in der Umgebung einer Person auftritt, entsteht eine automatische Reaktion: entweder wird das bedrohliche Problem bekämpft, oder die Flucht erfolgt unmittelbar.

Genauer gesagt bedeutet dies, dass, wenn derartige Ereignisse oder Situationen auftreten, zuerst eine Alarmreaktion entsteht und nach einer kurzen Zeitspanne unter anderem ein Anstieg des Blutdrucks und der Herzfrequenz erfolgt. In weiterer Folge kommt es zu einer Widerstandsphase, in der sich der Organismus an die bedrohlichen und belastenden Geschehnisse und Situationen anpasst und bzw. oder zusätzliche Anstrengungen unternimmt, um den bedrohlichen Geschehnissen und Situationen entgegenzuwirken. Dazu wird viel Energie benötigt und dies belastet den Organismus. Ändern sich die belastenden Ereignisse und Situationen nicht, oder lassen sie sich nicht ändern, erschläfft der körperliche Widerstand früher oder später und es kommt zu einer Erschöpfungsphase. In dieser Phase können lebensbedrohliche Erkrankungen oder eine starke Verschlechterung von bereits bestehenden Krankheiten entstehen. Mitunter kann dies

zum Tod führen. Der Mensch hat nur eine begrenzte Menge an Energie zur Verfügung und daher kann in Phasen starker Belastung anderen Belastungen, die gleichzeitig auf das Individuum einwirken, nur wenig Widerstand entgegengesetzt werden. Daher sind wir in Phasen der sehr starken Belastung oder Überbelastung anfälliger für Infektionskrankheiten (vgl. Lenert 2010: 11).

Wenn nun diese Reaktion zu einer ungeeigneten Zeit auftritt, reagiert die betroffene Person darauf physisch und psychisch und daraus entsteht eine negative Art von Stress. Dies kann dann weder ausgelebt noch abreagiert werden, da die Situation nicht dafür geeignet ist. Dadurch werden Motivation und Produktivität am Arbeitsplatz negativ beeinflusst (vgl. Schmitt 2001: 20). Dass sich der Körper bei bedrohlichen Ereignissen automatisch auf Kampf oder Flucht einstellt, war ursprünglich überlebenswichtig, doch in der heutigen Arbeitssituation sind körperliches Kämpfen, Fliehen oder körperliche Betätigung, wodurch wir die bereitgestellten Energien abbauen könnten, häufig nicht möglich. Dennoch tritt diese körperliche Reaktion so wie vor tausenden Jahren automatisch bei belastenden Situationen auf. Doch nun sind ein Ausharren am Arbeitsplatz und unverändert zivilisiertes Benehmen gegenüber ärgerlichen KollegInnen erforderlich, obwohl der Körper auf Kampf und Flucht eingestellt ist. Hierbei kommt es zu einem Energiestau, der, wenn er oft auftritt, zu psychischen und körperlichen Beschwerden führt (vgl. Lenert 2010: 10).

Wie oben bereits erwähnt, existieren viele Ursachen für Stress bzw. Stressoren, die am Arbeitsplatz selbst festgestellt werden können. Hierbei sind folgende Faktoren zu unterscheiden: Jene Faktoren, die objektiv in den Arbeitsbedingungen vorhanden sind und diejenigen, welche dem Individuum subjektiv zugeordnet werden können. Natürlich kann auch die Arbeit selbst ein Stressor sein, wenn sie im Verhältnis zu den Fähigkeiten und Möglichkeiten der jeweiligen Person zu schwierig ist oder zu hohe Anforderungen stellt (vgl. Schmitt 2001: 21).

Auch Lenert (2010: 13-16f) zeigt auf, dass Stressfaktoren sowohl in den Arbeitsanforderungen als auch in den persönlichen Arbeitsvoraussetzungen liegen. Er fügt jedoch hinzu, dass die persönlichen Arbeitsvoraussetzungen bei ein und derselben Person von Tag zu Tag bzw. zu jeder Tageszeit unterschiedlich sind. So ist die Leistungsfähigkeit um 3 Uhr morgens wesentlich geringer als um 11 Uhr vormittags. Die gleiche

Arbeitsaufgabe kann deshalb von ein und derselben Person unter gleichen Arbeitsbedingungen einmal als stresserzeugend erlebt und ein anderes Mal reibungslos bewältigt werden. Zu den persönlichen Arbeitsvoraussetzungen zählen unter anderen der Körperbau, die Körpergröße, das Geschlecht, das Lebensalter und die körperliche Leistungsbereitschaft. Ferner hängt die Verfügbarkeit vieler persönlicher Arbeitsvoraussetzungen von vorherigen Arbeitsbeanspruchungen und deren Konsequenzen (z.B. Ermüdung) ab. Zu den stresserzeugenden Arbeitsanforderungen, die direkt aus der Arbeitsorganisation und der Art der ausgeübten Arbeitstätigkeit entstehen, gehören zum Beispiel Überforderung der geistigen Konzentrationsfähigkeit, Belastungen durch fortwährende und unerwartete Störungen und Unterbrechungen bei der Arbeit sowie Belastungen durch Zeitdruck. Außerdem wirken auch außergewöhnliche Arbeitszeiten wie zum Beispiel Nacht-/Schichtarbeit und viele Überstunden stresserzeugend. Eine weitere stresserzeugende Arbeitsanforderung ist die Zusammenarbeit mit KollegInnen und Vorgesetzten. Hierbei ist beispielsweise die von anderen Personen isolierte Arbeit an Einzelarbeitsplätzen stresserzeugend sowie erzwungene Gruppenarbeit. Außerdem können Konkurrenz, Konflikte mit KollegInnen und Vorgesetzten sowie fehlende Anerkennung und mangelnde gegenseitige Unterstützung Stressoren darstellen.

Auch das veränderte Arbeitsrollenverhalten und das Arbeiten in interkulturellen Kontexten können Stress hervorrufen; ebenso wie der hohe Leistungs- und Konkurrenzdruck und der Hang zur Vielarbeit. Außerdem kommen neben hohen Flexibilitätsanforderungen hinsichtlich Arbeitsinhalt und Arbeitszeit auch noch Schwierigkeiten in der Koordination von Arbeit und Privatleben hinzu. Unsicherheit und Unberechenbarkeit betreffend die Fortdauer der Beschäftigung, temporäre Arbeitseinsätze und Mobbing vervollständigen das Bild einer Arbeitswelt voller Stressfaktoren (vgl. Allenspach et al. 2005: 39).

Wie einleitend erwähnt, wird von den Arbeitsbelastungen und Stressfaktoren am Arbeitsplatz gesprochen, da die Universität als Arbeitsplatz der Studierenden angesehen werden kann. Einige der oben genannten Stressfaktoren können vor allem für Dolmetschstudierende eine große Rolle spielen. So ist beispielsweise der Aspekt „außergewöhnliche Arbeitszeiten als stresserzeugende Arbeitsanforderung“ von großer Bedeutung, denn oftmals findet der Dolmetschunterricht aus organisatorischen Gründen am

späten Nachmittag bzw. Abend statt, im Rahmen einer Blockveranstaltung auch häufig am Wochenende (vgl. ZTW-VO 2012). Weiters treffen die folgenden zwei Stressfaktoren „Zusammenarbeit mit KollegInnen“ und „mangelnde gegenseitige Unterstützung“ auf die Tätigkeit von Dolmetschstudierenden, vor allem im Bereich des Simultandolmetschens, zu, da sich beim Simultandolmetschen zumeist zwei Personen in einer Kabine befinden und hierbei eine Zusammenarbeit, z.B. durch das Notieren von Zahlen oder Eigennamen, durchaus von Bedeutung sein kann. Unterstützend kann auch die bloße Rücksichtnahme auf die Kabinenpartnerin bzw. den Kabinenpartner sein, was im weiteren Sinn als Zusammenarbeit verstanden werden kann, wie beispielsweise Rücksichtnahme durch geräuschloses Verhalten oder dadurch, dass vor und während des Einsatzes keine stark riechenden Mahlzeiten eingenommen oder stark duftende Parfums verwendet werden. Fällt diese Zusammenarbeit weg und entsteht somit eine mangelnde Unterstützung, kann dies Stress verursachen und somit die Arbeit beeinträchtigen. Bedingt durch die Dolmetschtätigkeit an sich³ arbeiten und beschäftigen sich Dolmetschstudierende tagtäglich und rund um die Uhr mit interkulturellen Kontexten, was, wie Allenspach et al. (2005: 39) aufzeigt, ein Stressor sein kann.

Die Gründe für Stress können auch im individuellen Bereich angesiedelt sein, wenn zum Beispiel das Selbstwertgefühl unterentwickelt ist und dadurch die Interaktionen mit KundInnen, KollegInnen und Vorgesetzten mögliche Ursachen für das Auftreten von sozialem Stress am Arbeitsplatz sein können. Außerdem haben Untersuchungen gezeigt, dass einer der Hauptfaktoren für Stress unerwartete Veränderungen in der jeweiligen Umgebung sind. Dies trifft sowohl auf den Arbeitsbereich als auch auf andere Aspekte des Lebens eines Menschen zu. In einem Report, der das Auftreten von Stress bei Führungskräften untersucht, wurde Veränderung als der allgegenwärtigste Stressor in der Arbeitswelt festgestellt. Stress kann jedoch nicht nur durch die tatsächliche Veränderung entstehen, sondern genauso durch die bloße Erwartung von Veränderung (vgl. Schmitt 2001: 21).

Nach den Ergebnissen der NIOSH-Studie zum Thema „Stress at Work“ zu urteilen, lassen wissenschaftliche Daten darauf schließen, dass für fast alle Personen bestimmte Arbeitsplatzbedingungen stresserzeugend sind. Laut dieser Studie sind die Arbeitsplatz-

³ Es benötigt zumindest die Kenntnis einer Fremdsprache und ihres kulturellen Backgrounds, um dolmetschen zu können.

bedingungen die Hauptauslöser für Stress, obwohl persönliche und situationsbedingte Faktoren auch von Bedeutung sind (vgl. NIOSH 2012). Die folgende Abbildung soll dies verdeutlichen:

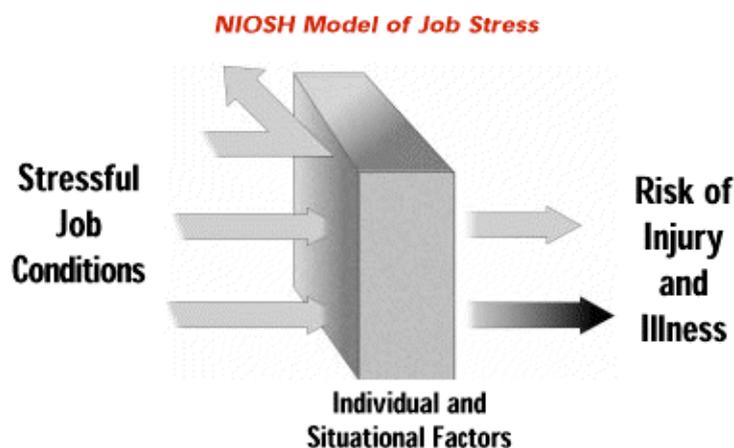


Abb.1: NIOSH Model of Job Stress (NIOSH 2012)

Anhand dieses Modells ist deutlich zu erkennen, dass die persönlichen und situationsbedingten Faktoren die Auswirkungen von stresserzeugenden Arbeitsplatzbedingungen entweder noch verstärken oder aber auch verringern können. Zu diesen Faktoren gehören zum Beispiel die Unterstützung durch MitarbeiterInnen und den Freundeskreis oder die Balance zwischen Privatleben bzw. Familie und Arbeit (vgl. NIOSH 2012).

3.1.1. Anforderungen, Einfluss und Unterstützung

Es wurde bereits erwähnt, dass laut Lenert (2010: 13ff) die grundlegenden Stressfaktoren, die in jeder Arbeitssituation in unterschiedlichen Ausprägungen vorliegen und am Stressgeschehen beteiligt sind, u.a. bei den Arbeitsanforderungen anzusiedeln sind. Hinzu kommen jedoch noch zwei weitere Bereiche. Insgesamt gesehen können daher laut Lenert (2010: 13ff) die grundlegenden Stressfaktoren in drei Kategorien geteilt werden und sind so, wie im Folgenden genauer beschrieben wird, zu verstehen:

- a) **Anforderungen**, welche die Arbeit stellt und **Belastungen**, die in der Arbeitssituation auftreten,

- b) der **Einfluss**, den die betroffene Person auf den Arbeitsablauf hat und die Gestaltung der Zusammenarbeit mit anderen Personen,
- c) die **Unterstützung** durch andere Personen.

Hinzu kommt die individuelle Sichtweise, und zwar, wie Arbeitsanforderungen, Einflussmöglichkeiten und die Unterstützung durch andere gesehen werden. Eine grundsätzlich zu sich selbst und zu ihrer Umwelt positiv eingestellte Person wird Anforderungen eher als eine Herausforderung ansehen, Einflussmöglichkeiten müheloser erkennen und nutzen und vermutlich die Unterstützung von Vorgesetzten, KollegInnen und MitarbeiterInnen besser annehmen können als eine zu sich und ihrer Umwelt negativ eingestellte Person.

Ad a) **Arbeitsanforderungen und -belastungen**

Arbeitsanforderungen und -belastungen verursachen keinen Stress, solange sie sich innerhalb bestimmter Grenzen bewegen. Erst wenn für die betroffene Person diese Grenzen überschritten werden, entsteht Stress. Über- und Unterforderung können jeweils auf zwei Arten entstehen: **Überforderung** tritt ein, wenn zu viele Arbeitsaufgaben in einer vorgegebenen Zeit zu erledigen sind. Überforderung entsteht auch, wenn die beruflichen Qualifikationen nicht ausreichen, um die geforderten Arbeitsaufgaben auszuführen. **Unterforderung** entsteht, wenn zu wenige Arbeitsaufgaben in einer bestimmten Zeit zu erledigen sind. Sie tritt auch ein, wenn die gestellten Arbeitsaufgaben den Einsatz eines nur geringen Teils der vorhandenen beruflichen Qualifikationen erfordern. Neben den Faktoren Über- und Unterforderung gehören noch die bereits im vorhergehenden Abschnitt erwähnten Faktoren zu den stressauslösenden Arbeitsbedingungen, wie zum Beispiel Schichtarbeit und Nachtarbeit, erzwungene Gruppenarbeit oder isolierte Arbeit an Einzelplätzen, Zusammenarbeit mit KollegInnen und/oder Vorgesetzten und Konkurrenz oder Konflikte mit KollegInnen oder Vorgesetzten etc.

Ad b) **Einfluss**

Unter Einfluss werden die Möglichkeiten, die Arbeitssituation zu verändern, verstanden. Einfluss auf die Arbeitssituation zu haben, bedeutet aus psychologischer Sicht, dass über diese Arbeitssituation Kontrolle ausgeübt werden kann. Hat die betroffene

Person bereits die Einstellung, ihre Arbeitssituation ohnehin nicht beeinflussen zu können, werden auch durchaus gegebene Einflussmöglichkeiten nicht gesehen. Bei Kontrollverlust kann es zu Hilflosigkeit, Wut, Ärger, aber auch Resignation und Depression kommen.

Ad c) **Unterstützung**

Unter Unterstützung wird die Hilfe durch andere Personen verstanden, die, falls vorhanden, einer der wichtigsten stressmindernden Faktoren ist. Ist sie jedoch nicht vorhanden, entsteht sehr leicht ein Gefühl von Überforderung. Unterstützung ist vor allem in extremen Belastungssituationen besonders wichtig. Schon allein das Wissen darüber, sich auf Vorgesetzte und/oder KollegInnen verlassen zu können, führt zu einer Stressverringerung. Unterstützung trägt einen großen Teil zum Wohlbefinden in der Arbeitssituation bei. Durch fehlende oder ungewisse Unterstützung entstehen Unsicherheit, Angst und das Gefühl, den Vorgängen am Arbeitsplatz ausgeliefert zu sein. Andauern des Fehlen von Unterstützung kann bei immer wieder auftretenden sehr großen Belastungen zu (akuten) Erschöpfungszuständen sowie Angstanfällen oder akuten Herz-Kreislaufproblemen führen.

Außerdem haben laut Lenert (2010: 16) darüber hinaus noch die folgenden Eigenschaften einen entscheidenden Anteil an der Entstehung von Stress:

- die berufliche Ausbildung,
- die Berufserfahrung,
- der Grad der Einarbeitung,
- berufliche Kenntnisse und Fertigkeiten,
- der Gesundheitszustand,
- die seelische Verfassung,
- die Einstellung zur Arbeit,
- die Angst vor bestimmten Arbeitsaufgaben,
- Selbsteinschätzung und Selbstbewusstsein,
- persönliche Einschätzungen, Bewertungen und Einstellungen,
- die individuellen Arbeitsweisen und

- die Handlungsfähigkeit in Konfliktsituationen.

3.1.1.1. **Stresstypen**

Ob aus Anforderungen, Einflussmöglichkeiten und Unterstützung tatsächlich Stress entsteht, hängt laut Lenert (2010: 18ff) vom Zusammenwirken dieser drei grundlegenden Stressfaktoren ab. Anhand der Zusammenfügung der Ausprägungen dieser drei grundlegenden Stressfaktoren unterscheidet er daher folgende acht Stresstypen:

Stresstyp I ist charakterisiert durch Unterforderung aufgrund der verlangten Arbeitsmenge (zu wenige Arbeitsaufträge in einer bestimmten Zeit), geringen Einfluss auf die Arbeitssituation und viel Unterstützung bei der Ausführung der Arbeit. Die gestellte Aufgabe verlangt von Stresstyp I eine relativ geringe Arbeitsleistung, da die Arbeit weitgehend vorgegeben wird, Stresstyp I würde jedoch gerne mehr Arbeitsaufträge und mehr Verantwortung bekommen. Bei großer Arbeitsmenge kann sich dieser Stresstyp der Unterstützung durch KollegInnen und/oder Vorgesetzte sicher sein.

Stresstyp II hat eine niedrige Arbeitsanforderung/Unterforderung, großen Einfluss auf die Arbeitssituation und viel Unterstützung bei der Ausführung der Arbeit. Stresstyp II hat nicht übermäßig viel zu tun und kann sich die Arbeit selbstständig einteilen, jedoch tritt auch öfter Langeweile auf. Insgesamt fühlt sich dieser Stresstyp aber recht gut am Arbeitsplatz.

Stresstyp III zeichnet sich durch eine hohe Arbeitsanforderung/Überforderung, großen Einfluss auf die Arbeitssituation und viel Unterstützung bei der Arbeit aus. Stresstyp III hat viel zu tun und gerät dabei manchmal an die Grenzen der eigenen Leistungsfähigkeit. Die Arbeit kann weitgehend selbst eingeteilt werden. Auch wenn sehr viel zu tun ist, kann Stresstyp III sicher sein, mit der Hilfe von KollegInnen und/oder Vorgesetzten rechnen zu können.

Stresstyp IV ist charakterisiert durch eine hohe Arbeitsanforde-

rung/Überforderung, geringen Einfluss auf die Arbeitssituation und viel Unterstützung bei der Ausführung der Arbeit. Stresstyp IV hat viel – mitunter bis an die Grenzen der Leistungsfähigkeit – zu tun. Nicht selten muss in einer Pause durchgearbeitet werden, um das Arbeitspensum erledigen zu können. Wie die Arbeit auszuführen ist, wird weitgehend vorgegeben. Stresstyp IV hat auch sonst wenig Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitssituation. Da hilft es in gewisser Weise, zu wissen, dass mit der Unterstützung der KollegInnen und Vorgesetzten gerechnet werden kann. Nach der Arbeit fühlt sich Stresstyp IV ziemlich erledigt. Obwohl verlässlich mit der Unterstützung durch andere gerechnet werden kann, ist die Selbstsicherheit nicht besonders groß, weil selbst wenig aktiv getan werden kann, um die Arbeitssituation – zumindest teilweise – nach eigenen Vorstellungen einrichten zu können. Wenn auch die Arbeit früher interessant war, so wird sie jetzt nur mehr teilnahmslos betrachtet. Mit der Zeit verfällt Stresstyp IV auch im privaten Bereich in eine gewisse Teilnahmslosigkeit.

Stresstyp V zeichnet sich durch niedrige Arbeitsanforderung/Unterforderung, geringen Einfluss auf die Arbeitssituation und wenig Unterstützung aus. Stresstyp V hat wenig zu tun und verfügt auch über zu wenig Einfluss, um sich die Arbeitssituation nach eigenen Vorstellungen zu gestalten. Sollten Schwierigkeiten auftreten, kann nur mit wenig Unterstützung durch KollegInnen und/oder Vorgesetzte gerechnet werden. Es besteht keine Klarheit über den eigenen Nutzen für die Firma. Die Unsicherheit geht so weit, dass selbst bezweifelt wird, ob eine eventuelle Abwesenheit von der Kollegenschaft bemerkt werden würde. Einer monotonen Arbeitswoche folgt ein ebenso eintöniges Wochenende ohne Abwechslung oder sinnvollen Zeitvertreib und durch das eigene Unvermögen ist auch keine Verbesserung der bestehenden Situation in Aussicht.

Stresstyp VI zeichnet sich durch eine niedrige Arbeitsanforderung/Unterforderung, großen Einfluss auf die Arbeitssituation und wenig Unterstützung aus. Der Stresstyp VI kann nur auf wenig Hilfe zählen, wenn es Schwierigkeiten bei der Arbeit gibt, was aber kein großes Problem darstellt, weil es ohnehin nur wenig zu tun gibt. Da es hier möglich ist, großen Einfluss auf die eigene Arbeitssituation zu nehmen, können schwierige Fragen gut allein gelöst werden. Kollegiale Zusammenarbeit am Arbeitsplatz ist hier nicht gefragt. Sollten Probleme entstehen, werden diese gelöst, ohne die Hilfe anderer in Anspruch zu nehmen. Es besteht sogar bisweilen die Annahme,

niemand anderen zu benötigen. Wird durch eine plötzlich auftretende Situation jedoch eine gewisse Hilfsbedürftigkeit deutlich, so entsteht dadurch eine große Belastung und in weiterer Folge eventuell eine ernsthafte persönliche Krise.

Stresstyp VII ist charakterisiert durch eine hohe Arbeitsanforderung/Überforderung, großen Einfluss auf die Arbeitssituation und geringe Unterstützung. Stresstyp VII kämpft mehr oder weniger für sich alleine. Da die Arbeitssituation selbst beeinflusst werden kann, werden normalerweise auch die hohen Arbeitsanforderungen bewältigt. Sollte bei Stresstyp VII aber doch einmal ein Überforderungszustand eintreten, so könnte die Situation kritisch werden. Aufgrund der gegebenen Isolation besteht die Gefahr, von den Arbeitsanforderungen erdrückt zu werden.

Stresstyp VIII zeichnet sich durch eine hohe Arbeitsanforderung/Überforderung, geringen Einfluss auf die Arbeitssituation und geringe Unterstützung aus. Die ungünstigsten Ausprägungen der Stressfaktoren kommen bei Stresstyp VIII vor. Die Arbeitsanforderungen sind hoch, die Möglichkeiten, die Arbeitssituation nach den eigenen Wünschen zu gestalten, sind gering und mit Hilfe ist außerdem nicht zu rechnen. Überforderungen können nicht abgefangen werden und führen unaufhaltsam zum Versagen.

Grundsätzlich kann daher nach Lenert gesagt werden, dass je nach Arbeitssituation und persönlichen Eigenschaften acht verschiedene Stresstypen zu unterscheiden sind. Obwohl sich diese acht Stresstypen durch unterschiedliche Aspekte auszeichnen, besteht bei allen eine Stresssituation, die aber bei den einzelnen Typen unterschiedlich stark ausgeprägt ist. Am schlimmsten ist Stresstyp VIII betroffen, denn hier sind alle genannten Stressfaktoren am stärksten ausgeprägt und führen somit zur am meisten belastenden Arbeitssituation der genannten Stresstypen. Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass Stressoren in folgenden Bereichen lokalisiert werden können:

- im Bereich Arbeit und Arbeitsbedingungen
- im Individuum selbst und in dessen spezifischer Reaktion auf diese Bedingungen
- in den sozialen Bedingungen am Arbeitsplatz (vgl. Schmitt 2001: 21).

3.1.2. Stressoren am Arbeitsplatz – Semmer & Dunckel

Eine andere Klassifikation von Stressoren am Arbeitsplatz, die das Gleichgewicht regulatorischer Handlungen am Arbeitsplatz stören, wurde von Semmer & Dunckel (1991: 72) erstellt. Diese Klassifikation ist in 3 Kategorien gegliedert:

- 1. Regulationsaufwand** (nötig bei Lärm, Zeitdruck etc.)
- 2. Regulationsunsicherheit** (durch qualitative Überforderung, unklares Leistungsfeedback)
- 3. Zielunsicherheit** (Zielkonflikte, unklare Rollenerwartung und Rollenkonflikte)

1. Regulationsaufwand

Wenn die vorhandene Regulationskapazität nicht genügt, bzw. die notwendige Kapazitätsreserve über einen längeren Zeitraum beansprucht wird, kommt es zu Problemen des Regulationsaufwandes. Das wäre eine typisch quantitative Überforderung. Regulationsprobleme können aber auch durch andere Faktoren auftreten, wie zum Beispiel durch die Arbeitsumgebung, wenn Lärm zu einem Störfaktor wird und somit die kognitive Leistung beeinflusst. Auch können arbeitsorganisatorische Bedingungen, wie zum Beispiel stockender Materialfluss oder nicht verfügbare Güter etc., den üblichen Lauf der Handlung erschweren oder unterbrechen und dadurch Zusatzregulationen erfordern. Die Handlung wird zwar erschwert, das Ziel ist jedoch klar und die Mittel zur Zielerreichung sind bekannt und werden beherrscht und werden zu dem gewünschten Resultat führen.

2. Regulationsunsicherheit

In dieser Kategorie ist jedoch die Zielerreichung selbst gefährdet. Das kann einerseits aus einem Missverständnis zwischen den Leistungsvoraussetzungen der Person selbst resultieren und andererseits aus der Komplexität der notwendigen Handlungsschritte. Hierbei handelt es sich um eine klassische qualitative Über-

forderung. Natürlich kann dies auch in prinzipiellen Elementen der Tätigkeit selbst begründet sein. Wenn zum Beispiel nicht genau berechenbar ist, ob eine eingeleitete Korrekturmaßnahme noch rechtzeitig greift, oder wenn Rückmeldungen ungenau oder zu spät erfolgen. Demnach tritt Regulationsunsicherheit meistens gemeinsam mit Entscheidungskonflikten auf.

3. Zielunsicherheit

Zielunsicherheit tritt auf, wenn die Ziele selbst ungenau oder widersprüchlich formuliert sind. Hier handelt es sich um typische Fälle der Rollenambiguität oder des Rollenkonflikts.

Je nach Gesamtkonstellation und je nach Intensität des Stressors kann daher nach Semmer & Dunckel (1991: 73) die Auswirkung eines Stressors mehrere Aspekte betreffen. Zeitdruck wird zum Beispiel zuerst einen höheren Regulationsaufwand verursachen. Wird dabei jedoch eine bestimmte Grenze überschritten, oder kommen weitere Stressoren hinzu, entsteht Regulationsunsicherheit. Wird die Regulationsunsicherheit zu groß, muss eventuell das Gesamtziel in Frage gestellt werden und dadurch entsteht Zielunsicherheit.

Resümierend kann festgestellt werden, dass Stress eine zentrale Bedeutung am Arbeitsplatz darstellt und die Handlungsabläufe erheblich beeinflussen kann. Es hat sich gezeigt, dass es mehrere Stressoren am Arbeitsplatz gibt, die in verschiedene Kategorien unterteilt werden können. Wobei der erzeugte Stress, den eine Person verspürt, nicht direkt mit den Stressfaktoren in Zusammenhang steht, sondern vielmehr durch die Reaktion der jeweiligen Person auf die Stresssituation ausgelöst wird. Es wurde auch aufgezeigt, dass eine Art von Stressor, wie zum Beispiel Zeitdruck, sich nur auf einen Abschnitt des Handlungsablaufes am Arbeitsplatz auswirken, sich aber ebenso auf die weiteren Abschnitte ausweiten kann.

3.2. Stress im Studium

Während des Studiums lauern zahlreiche Stressoren auf Studierende. Manche werden bewusst wahrgenommen und andere nicht. Natürlich ist die Stresssituation von Studierenden nicht identisch mit jener der arbeitenden Gesellschaft und doch gibt es sehr viele gleiche Faktoren. Im Folgenden wird auf die Stressfaktoren im Studium eingegangen, um die Unterschiede zur Arbeitswelt zu verdeutlichen.

3.2.1. Stresserzeugende Probleme im Studium versus stresserzeugende Probleme in der Arbeitswelt

Im Gegensatz zu den gängigen Klischees von studentischen Freiheiten und Privilegien sind das Studium und die damit zusammenhängende Lebensform mit zahlreichen verschiedenartigen Problemen verbunden (vgl. Vollrath 1988: 16). Beispiele für den täglichen Stress während des Studiums sind Unistress, Lernstress, Prüfungsstress, Beziehungsstress, Zeitstress, Gesellschaftsstress, Lärmstress etc. (vgl. Klaner 1998: 26).

Anhand der Beispiele ist zu erkennen, dass Studierende unter vielen Stressfaktoren leiden, die natürlich auch Nicht-Studierende bzw. die Arbeitswelt betreffen, wie etwa Lärmstress oder Beziehungsstress, jedoch kommen noch andere Faktoren wie Lernstress oder Prüfungsstress hinzu, von denen die arbeitende Gesellschaft üblicherweise nicht betroffen ist.

Ferner zeigt sich im Vergleich mit der beruflichen Arbeit, dass die Tätigkeit des Studierens, d.h. die „Arbeit“ der Studierenden, mehrere besondere Eigenschaften aufwirft, wodurch Studienprobleme entstehen (vgl. Vollrath 1988: 17). Eine wesentliche Eigenschaft der Arbeit von Studierenden ist laut Huber (1975 zit. nach Vollrath 1988: 17), dass sie keinen praktischen bzw. gesellschaftlichen Nutzen hat, abgesehen von der Wirkung, die sie für die Ausbildung der Studierenden hat. Dies führt bei den Studierenden zu einem Gefühl von „Folgenlosigkeit“ und Unverbindlichkeit der eigenen Handlungen (vgl. Kohli 1973: 106). Da die Arbeit der Studierenden keinen gesellschaftlichen Nutzen aufweist, kann der Wert der Arbeit nur an Prüfungen und an der Anerkennung durch DozentInnen und KollegInnen gemessen werden. Diese Anerkennung ist jedoch

etwas ständig Widerrufbares und Unsicheres und kein eingehandelter und veräußerbarer Besitz, weil die Bewertungskriterien oft nicht ausreichend transparent sind. Auch die arbeitsmäßigen Beziehungsstrukturen sind bei den Studierenden anders als in der Arbeitswelt. Es gibt keine echte Arbeitsteilung, welche die Studierenden zwingen könnte, mit anderen zusammenzuarbeiten, um somit die Teamfähigkeit zu schulen. Gruppenarbeiten ändern daran auch nur wenig, denn die Mitarbeit jeder Studentin und jedes Studenten in einer Arbeitsgruppe ist letztlich auf den Effekt der Gruppenarbeit für die eigene individuelle Ausbildung gerichtet und nicht so sehr auf ein Gruppenprodukt und bleibt daher widerruflich. Weiters befinden sich die Studierenden im Gegensatz zu den BerufskollegInnen in einer homogenen Gruppe von Altersgleichen, die sich in der gleichen Lebenssituation befinden und die gleichen Ziele erreichen wollen. Diese Situation fördert ein Klima der Konkurrenz, bei dem alle gegen alle um die gleichen Güter kämpfen (vgl. Huber 1975, zit. nach Vollrath).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Stresssituation von Studierenden sehr viele Ähnlichkeiten zu jener der Arbeitswelt aufweist. Denn auch für Studierende kann zum Beispiel die Arbeit selbst, im Sinne von Prüfungen, Seminararbeiten oder Ähnlichem ein Stressfaktor sein, wenn deren Anforderungen die eigenen Fähigkeiten übersteigen. Ebenso stellt auch die Koordination von Studium und Privatleben einen Stressor für Studierende dar, zumal hier auch noch ein dritter Aspekt die Schwierigkeit einer Koordination verstärkt, nämlich die Tatsache, dass Studierende häufig neben dem Studium noch berufstätig sind. Somit ist die Freizeiteinteilung noch schwieriger und noch stresserzeugender. Natürlich können auch bei Studierenden individuelle Ursachen für Stress vorhanden sein. Wenn zum Beispiel ein schwaches Selbstwertgefühl besteht, kann die Interaktion mit ProfessorInnen oder StudienkollegInnen zu sozialem Stress an der Universität führen. Bekanntlich kann die Tätigkeit im interkulturellen Zusammenhang – besonders für Studierende der Translationswissenschaft - einen möglichen Stressfaktor darstellen. Es kann gesagt werden, dass Studierende im Vergleich zu im Berufsleben Stehenden mit zusätzlichen Stressfaktoren zu kämpfen haben.

3.3. Auswirkungen auf die Gesundheit

Laut der NIOSH-Studie (vgl. NIOSH 2012) meinen einige ArbeitgeberInnen, dass stressvolle Arbeitsbedingungen „ein notwendiges Übel“ seien, um in der modernen Arbeitswelt produktiv und wettbewerbsfähig zu bleiben. Doch dies ist ein Irrglaube, denn Stress hat weitreichende Auswirkungen auf die Handlungsregulation und dadurch auch auf Gesundheit und Wohlbefinden. Stressfolgen können entweder direkt in der stresserzeugenden Situation und/oder zeitlich verzögert entstehen (vgl. Allenspach et al. 2005: 57). Studien haben gezeigt, dass stresserzeugende Arbeitsbedingungen zu erhöhter Abwesenheit, Unpünktlichkeit und dem Wunsch, zu kündigen, führen. Natürlich haben all diese Aspekte negative Folgen für die Gesundheit und das Unternehmen selbst (vgl. NIOSH 2012). Daher ist es auch als äußerst positiv zu vermerken, dass sich in den vergangenen 30 Jahren in der Wirtschaft und Verwaltung zunehmend die Erkenntnis durchgesetzt hat, dass Stress am Arbeitsplatz unerwünschte Auswirkungen auf die Gesundheit und die Sicherheit der Beschäftigten und damit auch für die Unternehmen selbst hat. Dies spiegelt sich auch im vermehrten Interesse seitens der Öffentlichkeit und Medien wider sowie in der wachsenden Aufmerksamkeit von Gewerkschaften und berufsständischen und wissenschaftlichen Einrichtungen (vgl. OSHA 2005: 23)⁴.

Im Laufe der letzten Jahre wurden die Unternehmen maßgeblich von gravierenden sozioökonomischen und technologischen Veränderungen beeinflusst; daher kommt auch die oftmalige Bezeichnung „Arbeitswelt im Wandel“. Daraus folgt eine Vielzahl neuer Arbeitsstrukturen auf verschiedenen Stufen: z.B. Telearbeit und vermehrter Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie im jeweiligen Tätigkeitsbereich, Globalisierung und in Verbindung damit eine Umformung der Arbeitsbedingungen; Ansprüche betreffend Flexibilität der Beschäftigten im Hinblick auf Menge, Aufgabe oder Können; eigenverantwortliche Tätigkeit ebenso wie Teamarbeit etc. Es gibt bereits Belege dafür, dass auch Veränderungen, durch die das Arbeitsumfeld verbessert werden soll, ins Gegenteil umschlagen können. Wie sich bereits gezeigt hat, können etwaige Neuerungen, die den Tätigkeitsbereich positiver gestalten sollen, genau das

⁴ OSHA. 2005. Zum Stand der Erforschung von arbeitsbedingtem Stress. <http://osha.europa.eu/de/publications/reports/203> (08.02.2012)

Gegenteil bewirken. Natürlich implizieren derartige gewichtige Neuerungen eine möglichen Auftreten von Schwierigkeiten für die Unternehmen, deren Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden im Auge behalten werden sollten (vgl. OSHA 2005: 80f).

3.3.1. Stress und seine Folgen

Psychische Beschwerden, die als Folge von Stress auftreten, sind zum Beispiel Nervosität, innere Unruhe, Angstzustände, Depressionen sowie Schlaf- und Konzentrationsstörungen. Die Symptome können sich sogar so weit steigern, dass es zu Selbstmordversuchen und zum Selbstmord kommt. Körperliche Beschwerden, die als Folge von Stress auftreten, sind vor allem Kopfschmerzen, Magenschmerzen, Erbrechen und Herz-/Kreislaufkrankungen. Wie in einem vorhergehenden Abschnitt bereits kurz erwähnt, entsteht Stress auch dann, wenn die belastenden Ereignisse und Situationen gar nicht real auftreten, sondern alleine die Vorstellung von derartigen Situationen und die Angst davor reichen aus, um psychische und körperliche Beschwerden hervorzurufen (vgl. Lenert 2010: 34). Jedoch muss durch das Auftreten eines oder mehrerer der oben genannten Symptome noch keine dauerhafte Gesundheitsschädigung entstehen. Es liegt zwar eine eindeutige Verringerung der Lebensqualität und des Wohlbefindens der jeweiligen Person durch den vorhandenen Stress vor, daraus muss allerdings nicht zwingend eine Erkrankung resultieren. Viele Reaktionen - psychologische wie auch physiologische - der betroffenen Person befinden sich deutlich innerhalb der normalen homöostatischen⁵ Grenzwerte des Körpers und rufen - trotz Beanspruchung der beteiligten psychophysiologischen Mechanismen - nicht zwingend eine dauerhafte Störung oder Schädigung hervor. Jedoch besitzt der Körper, wie schon in Kapitel 3.1. erwähnt, in Zeiten erhöhter Stresssituationen weniger Kapazitäten, um weitere Bedrohungen zu bekämpfen, deshalb sind viele betroffene Personen nach oder im Laufe einer Stresssituation anfälliger für Erkältungen (vgl. OSHA 2005: 16-87). Kaluza (2004: 23ff) führt

⁵ In der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts hat der französische Physiologe Claude Bernard beschrieben, dass Organismen darauf abzielen, ein konstantes „inneres Milieu“ aufrecht zu erhalten. Der amerikanische Physiologe Walter B. Cannon prägte hierfür den Begriff der „Homöostase“. Liegen demnach Abweichungen der Homöostase vor, die durch die verfügbaren, routinemäßigen Reaktionen nicht kompensiert werden können, wird aus biologischer Sicht von Stress gesprochen (vgl. Kaluza 2004: 15).

an, dass die folgenden vier Aspekte für die gesundheitsschädlichen Folgen durch Stress wichtig sind:

1. Nicht verbrauchte Energie: Da der Stresssituation nicht mit Kampf oder Flucht (s. S. 10, 19) begegnet wird, kann die bereitgestellte Energie nicht verbraucht werden und Fett, Zucker, etc. verstopfen die Blutbahn. Dies kann zu Arteriosklerose und Infarkten in Lunge, Herz oder Gehirn führen.
2. Chronische Belastungen: Viele Stressoren, z.B. im zwischenmenschlichen oder beruflichen Bereich, dauern über längere Zeit an, manchmal auch über Jahre, bzw. können sie immer wieder in Erscheinung treten. Dadurch fallen die nötigen Erholungs- und Entspannungsphasen häufig aus. Der Organismus passt sich dadurch einem Leben unter chronischem Stress an, jedoch bricht diese Anpassung bei zu langer Belastung zusammen und in diesem Stadium der Erschöpfung können dann sogar ernsthafte Organerkrankungen entstehen.
3. Geschwächte Immunkompetenz: In Stresssituationen ist die Immunkompetenz nachhaltig beeinflusst, damit geht eine allgemein erhöhte Krankheitsanfälligkeit einher. Außerdem kommt es bei manchen Personen, wenn sie unter Stress stehen, zu einer Hemmung der Kortisolausschüttung und dadurch kann eine überschießende Immunaktivität entstehen, die dann zu allergischen Reaktionen und Autoimmunerkrankungen führen kann.
4. Gesundheitliches Risikoverhalten: In Stresssituationen können direkt gesundheitsschädliche Verhaltensweisen, wie z.B. Zigarettenrauchen, Alkoholkonsum, ungesundes Ernährungs- und Essverhalten, als Versuch der Bewältigung verstärkt auftreten. Hingegen werden gesunde Verhaltensweisen wie zum Beispiel körperliche Bewegung, Entspannungsübungen und ausreichend Schlaf unter solchen Umständen stark vernachlässigt. Einerseits wird dadurch das Erkrankungsrisiko direkt erhöht und andererseits wird auf län-

gere Sicht die allgemeine Belastbarkeit verringert und die Widerstandskräfte sind auf diese Weise schneller erschöpft.

Die OSHA-Studie (2012: 90) fügt außerdem hinzu, dass auch Verhaltensweisen, die normalerweise gesundheitsneutral sind, wie beispielsweise das Sexualverhalten, beeinträchtigt werden können und dies kann wiederum eine sekundäre Stressursache sein. Außerdem können die gesundheitsgefährdenden Verhaltensweisen, die unter Stressbelastung entstanden sind, wenn sie nicht abgelegt werden, zu sekundären Stressursachen werden. Hier ist besonders auf die psychische Abhängigkeit von Alkohol oder Nikotin hinzuweisen. Ferner können durch Stress das Sozialverhalten und die zwischenmenschlichen Beziehungen beeinträchtigt werden. Dahinter können sich tiefer greifende psychische Veränderungen verbergen, wie z. B. Änderungen der Reizbarkeit, der Konzentrationsfähigkeit und des Erinnerungsvermögens.

Hier soll hervorgehoben werden, dass die beiden letzten Aspekte - Konzentrationsfähigkeit und Erinnerungsvermögen - speziell die Arbeit von DolmetscherInnen sehr negativ beeinflussen können.

Da, wie Kaluza (2004: 25) erläutert, chronischer Stress nicht nur schädliche Auswirkungen auf die körperliche sondern auch auf die psychische Gesundheit hat, kann es zu einer speziellen Stressfolge kommen, zu einem so genannten Burnout, auf das im folgenden Abschnitt kurz näher eingegangen werden soll.

3.3.1.1. Burnout

Der Psychoanalytiker Herbert Freudenberger benutzte erstmals in den 1970er-Jahren den Begriff „Burnout“ für berufsbedingtes seelisches Leiden. Der Begriff „Burnout“ war lange Zeit nicht eindeutig definiert und kaum untersucht. Mittlerweile jedoch wird das Burnout als eigenständige Störung akzeptiert und ernst genommen (vgl. Allenspach et al. 2005: 102). Mit dem Begriff „Burnout“ wird eine persönliche Entwicklung bezeichnet, aus der ein Zustand der inneren Erschöpfung resultiert (vgl. Lenert 2010: 30).

In Verbindung mit dem Burnout-Syndrom spricht man in Fachkreisen auch von einem „psychovegetativen Erschöpfungszustand“. Es ist allerdings immer noch umstritten, ob es sich dabei um ein Syndrom oder eine eigenständige Krankheit handelt. Ein Burnout entsteht im Allgemeinen aus der schlechten Anpassung einer Person an ihre Umwelt. Schlechte Anpassung ergibt sich beispielsweise aus Überarbeitung durch ungünstige Arbeitsbedingungen, Mangel an Mitsprache, wenig Belohnung, Konflikten mit MitarbeiterInnen und Ungerechtigkeit. Von extremer Bedeutung ist das soziale Ausmaß eines Burnouts. In den meisten Fällen ist das Burnout eine Reaktion auf chronische zwischenmenschliche Stressoren. Besonders betroffen sind davon Personen, die intensiv mit anderen Menschen arbeiten. Die starke Erschöpfung ist vor allem auf zu viele Arbeitsaufträge und zwischenmenschliche Konflikte zurückzuführen. Die große emotionale Erschöpfung führt, um sich selbst zu schützen, zu einem Rückzug von den Menschen. Situative und personale Stressfaktoren sind für das Auftreten eines Burnouts ausschlaggebend, wobei die situativen Risikofaktoren die wichtigere Rolle spielen. Unter situativen Faktoren versteht man beispielsweise eine schlechte Arbeitsorganisation, Mangel an positivem Feedback, Mobbing, ein Arbeitsklima, bei dem Druck und Ängste vorherrschen. Zu den personalen Stressfaktoren gehören einige Persönlichkeitsmerkmale, die ein Burnout begünstigen können. Gefährdet sind vor allem PerfektionistInnen, Menschen mit sehr hohen Anforderungen, die dazu tendieren, die eigene Leistung abzuwerten, Personen, die erfolgs- und leistungsorientiert sind und sich sehr viel aufbürden, um aus ihrer negativen Selbsteinschätzung zu fliehen und das Selbstwertgefühl aufzubauen. Ferner sind diese Personen häufig stark auf die Anerkennung ihrer Mitmenschen angewiesen. Warnsignale für ein Burnout sind Gereiztheit und Ungeduld anderen gegenüber, rasche Ermüdung und Erschöpfung sowie starke Zweifel an der eigenen Arbeit (vgl. Allenspach et al. 2005: 103).

Weitere Faktoren, die den Anfang eines Burnouts kennzeichnen, sind folgende: Lustlosigkeit bei der Arbeit, Unzufriedenheit, Resignation und Ärger, Leistungsschwankungen und -störungen, Rückzug von den Personen der Umwelt (nicht nur in der Arbeitssituation), unvermutete Affektdurchbrüche (Wutausbruch auf einen geringfügigen Anlass hin), depressive Verstimmung und deutliche Resignation. Dies führt schließlich zur Depression, zu psychosomatischen Störungen und Handlungsunfähigkeit. Die eigene Berufstätigkeit erscheint sinnlos und häufig dehnt sich dieses Sinnlosigkeitserle-

ben auf die ganze Person aus. Diese Sinnkrise kann bei schweren Fällen sogar zum Suizid führen. Viele Betroffene weisen zwei Charakteristika auf, die in großem Maße die Anfälligkeit für Burnout erhöhen. Einerseits erwarten diese Personen unrealistisch viel persönliche Anerkennung und persönlichen Zuspruch von Personen, die sie betreuen, und/oder KollegInnen, Vorgesetzten, MitarbeiterInnen. Andererseits haben die betroffenen Personen unklare und überhöhte Ansprüche an sich selbst und außerdem fällt es ihnen schwer, Erfolgserlebnisse für sich zu verbuchen. Es wird ein Ideal verfolgt, das nicht zu erreichen ist und dadurch tritt ein Erschöpfungszustand ein. Bleibt eine Person in einer derart ausweglosen Situation, stellt sich die Frage nach dem Warum. Warum wird das gemacht? Das ist der erste Schritt für Betroffene, um die eigene Situation zu verändern (vgl. Lenert 2010: 30f).

Es ist nicht leicht, ein Burnout abzugrenzen, da zwar typische Kombinationen von Symptomen zu Tage treten, diese jedoch nicht ausschließlich bei einem Burnout vorzufinden sind sondern auch bei depressiven Erkrankungen und Angststörungen. Um von einem Burnout sprechen zu können, sollte der Zustand mindestens sechs Monate lang andauern und vor allem durch die Arbeit ausgelöst worden sein (vgl. Allenspach et al. 2005: 105).

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass das Burnout auf gewisse Weise ein fortgeschrittenes Stadium von Stress ist, in dem die betroffene Person Anzeichen von sinkender Motivation, Erschöpfung und Gereiztheit sowie Gefühle von Nutzlosigkeit aufweist. Es muss darauf hingewiesen werden, dass Burnout keine Modeerscheinung ist, wie oft fälschlich angenommen wird, und dass die Betroffenen nicht einfach nur keiner Arbeit nachgehen wollen, sondern, und dies sollte durch den obigen Exkurs deutlich gemacht werden, eine gefährliche Krankheit, die unbedingt ernst genommen werden muss.

4. Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft

Nach den einführenden Kapiteln, in denen die Grundbegriffe und Grundgedanken im Bereich Stress sowie der arbeitsbedingte Stress und seine Konsequenzen auf den Handlungsablauf am Arbeitsplatz dargestellt wurden, wird nun in diesem Kapitel die Aufmerksamkeit auf die Stressforschung im Rahmen der Dolmetschwissenschaft, insbesondere im Bereich des Simultandolmetschens, gerichtet. Es wird darauf eingegangen, wie das Thema „Stress“ im Zusammenhang mit Dolmetschen untersucht wurde. Zuerst wird ein kurzer Überblick über die Studien gegeben, um danach auf die für die vorliegende Arbeit relevante Studie von Cooper et al. genauer einzugehen. Ferner wird die bisher umfangreichste Studie zum Thema Arbeitsbedingungen und psychologischer, physiologischer und physischer Stress unter KonferenzdolmetscherInnen, die Workload Study, initiiert vom internationalen Verband der Konferenzdolmetscher (Association Internationale des Interprètes de Conférence, AIIC), genauer betrachtet.

4.1. Einblick in Studien zur Stressforschung im Bereich der Dolmetschwissenschaft

Wer schon einmal als Dolmetscherin bzw. Dolmetscher im Einsatz war, wird bestätigen können, dass diese Tätigkeit Stress hervorruft. Um aufzuzeigen, dass Stress und Dolmetschen unmittelbar miteinander verbunden sind, wurden nun verschiedene Studien mit unterschiedlichen Schwerpunkten zum Thema „Stress“ in der Dolmetschwissenschaft durchgeführt.

In den 80er Jahren wurden hauptsächlich von Kurz (1981, 1983a, 1983b, Kurz & Kolmer 1984) erste Untersuchungen angestellt, die darauf abzielten, den Einfluss der physischen Stressoren zu betrachten. Bei diesen physischen Stressoren handelt es sich um die Bedingungen, unter denen DolmetscherInnen arbeiten, wie Luftfeuchtigkeit, Luftqualität und Temperatur in den Kabinen.

Cooper et al. (1982) führte die erste Studie in Bezug auf psychologischen Stress durch. Basierend auf Interviews mit KonferenzdolmetscherInnen wurde ein Fragebogen

erstellt, welcher an alle AIIC-Mitglieder mit Englisch als eine der Arbeitssprachen geschickt wurde. Die Studie untersuchte vor allem den berufsbedingten Stress der DolmetscherInnen und seine Folgen.

Kurz (1997) untersuchte, ob KonferenzdolmetscherInnen ihre Ängste besser unter Kontrolle haben und deshalb mit Stress besser zurechtkommen. Mit dem Thema „Angst“ beim Dolmetschen befassten sich später auch Jiménez & Pinazo (2001), indem sie mithilfe des STAI-Fragebogens (State-Trait-Angstinventar) die Verbindung zwischen Angst und der Dolmetschleistung bei Dolmetschstudierenden an der Universität Jaume I in Kastilien, Spanien, untersuchten.

Bei der Studie von Riccardi et al. (1998) wurde das Konferenzdolmetschen dem Teledolmetschen gegenübergestellt, um herauszufinden, ob bezüglich Arbeitsbedingungen und verschiedener Stressfaktoren Ähnlichkeiten oder Unterschiede auftreten. Auch Kurz (2002) zog einen Vergleich und zwar zwischen dem Konferenzdolmetschen und dem Mediendolmetschen. Diese empirische Studie, die in Zusammenarbeit mit der Abteilung für Psychologie an der Universität Wien durchgeführt wurde, hatte zum Ziel, die Stresssituation beim Konferenzdolmetschen und Mediendolmetschen anhand von zwei objektiven physiologischen Parametern zu untersuchen. Hierbei handelte es sich um die Pulsfrequenz und das Hautleitfähigkeitsniveau (Skin conductance level).

Moser-Mercer et al. (1998) untersuchten in ihrer Studie die Auswirkungen der Länge von Dolmetscheinsätzen, vor allem wenn sie länger als 30 Minuten dauern, auf die Qualität der Dolmetschung und besonders das Auftreten von physiologischem und psychologischem Stress bei längeren Dolmetscheinsätzen.

Kurz (2003) führte im Rahmen eines Forschungsprogramms an der Universität Wien eine Pilotstudie im Hinblick auf Stress beim Simultandolmetschen durch. Es wurden zwei objektive physiologische Parameter (Pulsfrequenz, Hautleitfähigkeitsniveau - SCL) verwendet, um die Stresssituation während des Dolmetscheinsatzes zu messen. Untersucht wurden die Reaktionen auf physiologischen Stress seitens erfahrener Konfe-

renzdolmetscherInnen und AnfängerInnen/StudentInnen der Studienrichtung Dolmetschen.

Die sehr umfangreiche Studie *Workload Study* (2002) wurde von der AIIC in Auftrag gegeben mit dem Ziel, den Beruf der KonferenzdolmetscherInnen, ihre Arbeitsbedingungen und das Ausmaß an psychologischem, physiologischem und physischem Stress, unter dem KonferenzdolmetscherInnen in ihrem Berufsleben stehen, zu untersuchen. Dadurch sollten bessere Möglichkeiten gefunden werden, um Stress besser entgegenzutreten zu können und es sollte eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen erzielt werden.

Nach diesem einleitenden Überblick über durchgeführte empirische Studien zur Stressforschung im Bereich Dolmetschwissenschaft soll nun im folgenden Abschnitt ein ausführlicherer Einblick in zwei ausgewählte, für die vorliegende Arbeit relevante Studien gegeben werden. Zuerst wird die für die vorliegende Arbeit als Grundlage dienende und daher sehr wichtige Studie von Cooper et al. (1982) genauer erläutert und danach die *Workload Study* (2002) näher betrachtet werden.

4.2. Studie von Cooper et al. (1982)

Die Studie (vgl. Cooper et al. 1982: 97-104) hatte zum Ziel, ein besseres Verständnis für die Stressfaktoren, denen KonferenzdolmetscherInnen vor, während und nach der Arbeit ausgesetzt sind, zu geben. Es wurde ein Interview-Fragebogen entwickelt, der die Grundlage für die darauf folgenden Interviews in den Städten Straßburg, Brüssel und Genf darstellte. Insgesamt wurden 33 Interviews durchgeführt: 11 in Straßburg, 8 in Brüssel und 14 in Genf. Zusätzlich mussten die Befragten noch ein sogenanntes „Stress-Logbuch“ führen und zwar für einen Zeitraum von fünf Arbeitstagen. Anhand dieser Interviews konnten vier Kategorien von allgemeinen Stressfaktoren bzw. Stressoren festgestellt werden. **1. Physical environmental factors** (physikalische Umgebungsfaktoren); **2. Task-related factors** (Faktoren in Bezug auf die Aufgabe an sich); **3. Inter-**

personal factors (zwischenmenschliche Faktoren); **4. Home/work interface** (Beziehung zwischen Privat- und Berufsleben).

1. Physikalische Umgebungsfaktoren

Die meisten Befragten befanden die physikalischen Umgebungsfaktoren in den Kabinen als eine wichtige Komponente in Bezug auf das Stressniveau während der Arbeit. Folgende Faktoren wurden genannt: Größe und Belüftung der Kabine, Licht und Lärmpegel sowohl außerhalb, d.h. im Konferenzraum, als auch innerhalb der Kabine, schlechte Akustik, inkorrekte Verwendung des Mikrophons seitens der Delegierten und unbequeme Sitze. Es gab zwar schon Bestimmungen der Internationalen Normungsorganisation (ISO) bezüglich Kabinengröße, Belüftung, Licht usw., doch wurden diese in einigen Kabinen und Konferenzräumen nicht berücksichtigt.

2. Faktoren in Bezug auf die Tätigkeit an sich

Bei diesen Faktoren wurde vor allem auf das hohe Maß an Konzentration, welche das Simultandolmetschen erfordert, aufmerksam gemacht. Aufgrund der Fülle an konstanter Information kann auch nur eine Sekunde Unaufmerksamkeit oder Ablenkung dazu führen, einen oder sogar zwei vollständige Sätze zu verpassen. Mehrere DolmetscherInnen gaben an, unter Gedächtnisverlust zu leiden oder Gedächtnisverlust zu befürchten. Ferner wies ein großer Teil der Befragten auf ein zu geringes Maß an Rücksichtnahme seitens der RednerInnen hin. Hier handelt es sich vor allem um die Problematik bei vorbereiteten Reden, die dann abgelesen werden, ohne den DolmetscherInnen beizeiten eine Kopie des Textes übergeben zu haben. Somit haben die DolmetscherInnen keine Zeit, um sich auf die vorwiegend sehr fachlichen Reden vorzubereiten, was einen zusätzlichen Stressfaktor zur Folge hat. Weiters wurde unter diesem Punkt erwähnt, dass die RednerInnen häufig nicht ihre Muttersprache sprechen und daher inkohärente Sätze entstehen, oft begleitet von starkem Akzent. Dies führt zu Verständnisschwierigkeiten und stellt somit einen weiteren Stressfaktor dar. Weiters wurde unter diesem Punkt aufgelistet, dass die Präsenz der DolmetscherInnen häufig von den Delegierten ignoriert und daher am Ende der Konferenz der „technischen Ausrüstung“ und nicht den Dolmet-

scherInnen gedankt werde. Außerdem wurden schlechte Organisation, häufiges Reisen in unterschiedliche Zeitzonen und das Fehlen von Feedback bemängelt. Viele DolmetscherInnen gaben an, dass einige der genannten Probleme durch bessere Organisation vermieden werden könnten.

3. Zwischenmenschliche Faktoren

In dieser Kategorie ging es um die Beziehung der DolmetscherInnen zueinander, zu ihren Vorgesetzten und zu den Delegierten, jedoch wurde vor allem die Zusammenarbeit mit unkooperativen Kollegen beanstandet. Unkooperative oder rücksichtslose Kollegen sind zum Beispiel jene, die Lärm verursachen, während der oder die andere dolmetscht; welche die dolmetschende Person ablenken, zum Beispiel durch zu starkes Parfüm oder Aftershave, zu große Nervosität oder unfreundliches Verhalten; die sich oft krank melden, sodass andere einspringen müssen. Da KonferenzdolmetscherInnen meistens im Team arbeiten, können unkooperative KollegInnen einen zusätzlichen Belastungsfaktor darstellen. Weiters wurde darauf hingewiesen, dass eine gute Beziehung zu den OrganisatorInnen vor allem für Freelance-DolmetscherInnen wichtig sei, da sie keine direkten Vorgesetzten haben und es sich nicht leisten könnten, mehrmals Jobangebote auszuschlagen. Außerdem hätten viele DolmetscherInnen gerne ein besseres Verhältnis zu den Delegierten, um gegebenenfalls Rückfragen stellen zu können bzw. Feedback zu erhalten und somit ihre Arbeit verbessern zu können.

4. Beziehung zwischen Privat- und Berufsleben

Bei dieser Kategorie lag der Fokus darauf, wie das Privatleben die Leistung der DolmetscherInnen beeinflusst. Die meisten gaben an, dass das Privatleben einen starken Einfluss auf ihre Tätigkeit als DolmetscherInnen habe. Viele der befragten DolmetscherInnen zeigten auf, dass ihre persönlichen Probleme eine Ablenkung für die Arbeit darstellten. Einige meinten, dass die Familie oder ihr Privatleben Halt und Schutz biete, andere hingegen empfanden die Arbeit als „Zufluchtsort“, wo sie ihre privaten Probleme vergessen konnten.

Auf der Grundlage der genannten Interviews und der Stress-Logbücher wurde ein 14-seitiger Fragebogen erstellt, der in die folgenden 6 Kategorien unterteilt war: 1. *Demographische Angabe* (z.B. Alter, Familienstand, Ausbildung, etc.); 2. *Berufszufriedenheit*, auf der Grundlage eines Fragebogens des Institute of Social Research at the University of Michigan; 3. *Mentale Gesundheit und psychologisches Wohlbefinden* (gekürzte Version des Middlesex Hospital Questionnaire (MHQ)); 4. *Type A behaviour questionnaire*, entwickelt von Bortner & Rosenman (1967), als Indikator für Häufigkeit von kardiovaskulären Erkrankungen 5. *Fragebogen zu potentiellen Auslösern von Berufsstress*; 6. Offene Frage zur Stressbewältigung. Dieser 14-seitige Fragebogen wurde an alle AIIC-Mitglieder, die Englisch als Arbeitssprache hatten, versandt⁶.

Aus der Analyse der Fragebögen ging hervor, dass 45% der Befragten über 40% ihres Stresses im Privatleben direkt auf den Beruf zurückführten. 20% zeigten auf, dass über 60% des Lebensstresses auf die Arbeit zurückzuführen seien. Bezüglich ihrer Gesundheit gaben die Befragten im Allgemeinen an, in gutem Gesundheitszustand zu sein, obwohl einige Risiken betreffend mentale Gesundheit festzustellen waren. Denn 13,8% der DolmetscherInnen zeigten auf, an chronischem Schlafmangel zu leiden, während 24% häufig bzw. fast ständig an Nervosität litten und 55% Schwierigkeiten hatten, morgens aufzustehen. Ein Verhalten, das meistens auf Berufsunzufriedenheit zurückzuführen ist. Außerdem gaben 20% an, Alpträume zu haben, während 20% Gewichtsverlust bei seelischer Belastung beklagten und 27% einen schnellen Herzschlag hatten. Ferner konnte aufgezeigt werden, dass DolmetscherInnen zwar leicht zu Typ A, charakterisiert zum Beispiel durch Aggressivität, starkes Konkurrenzverhalten, Ungeduld, etc., tendieren, jedoch kein besonders hohes Risiko für Koronarerkrankungen aufweisen. Außerdem konnten einige Stressoren am Arbeitsplatz festgestellt werden. So beklagten die meisten schlechte Arbeitsbedingungen in der Kabine und viele gaben an, keinen Blick auf die RednerInnen zu haben. Weitere Faktoren waren unter anderen: ungewohnte Akzente, unbekannte Themen, Ungewissheit über die Dauer der Arbeitszeit, keine rechtzeitige Bereitstellung von Reden, unzumutbare Arbeitszeiten, Relais- und Doppelrelaisdolmetschen, unkooperative KollegInnen und kein Feedback. Weiters gab es Faktoren, die mit den DolmetscherInnen selbst in Zusammenhang standen, wie zum Bei-

⁶ Es wurden 1400 Fragebögen verschickt und 826 kamen ausgefüllt zurück.

spiel Verantwortungsgefühl betreffend den Ausgang der Konferenz oder Unsicherheit bezüglich einer langfristigen Beschäftigung. Andere Stressoren, wie Handhabung des Mikrophons seitens der Delegierten oder zu schnelles Vortragen, standen in Zusammenhang mit den Delegierten.

Laut Cooper et al. (1982: 104) konnte anhand dieser Studie deutlich gemacht werden, dass KonferenzdolmetscherInnen einer Reihe von Stressfaktoren in verschiedenen Bereichen ausgesetzt sind und unter sehr großem beruflichem Druck stehen und einige dieser Faktoren durch bessere Organisation vermieden werden könnten.

Mit ähnlichem Ziel, nämlich die Stressfaktoren, unter denen KonferenzdolmetscherInnen arbeiten, herauszufiltern und hervorzuheben, wurde, jedoch in viel größerem Ausmaß, 20 Jahre später die Workload Study durchgeführt, welche im Folgenden genauer präsentiert werden soll.

4.3. Workload Study (2002), initiiert von AIIC

Wie bereits kurz im Abschnitt „Einblick in die Studien zur Stressforschung im Bereich der Dolmetschwissenschaft“ erwähnt, ist die Workload Study (AIIC 2002)⁷ die bislang umfangreichste Untersuchung bezüglich der Arbeitsbedingungen der Konferenzdolmetscherinnen und Konferenzdolmetscher hinsichtlich unterschiedlicher Stressfaktoren. Da sich die Untersuchung, die im Rahmen der vorliegenden Arbeit durchgeführt wurde, mit den Arbeitsbedingungen bezüglich Stressfaktoren bei den Studentinnen und Studenten des Zentrums für Translationswissenschaft der Universität Wien beschäftigt, erscheint es wichtig, auch auf diese Studie näher einzugehen.

Die Studie wurde vom Research Committee des Internationalen Verbandes für Konferenzdolmetscher (AIIC) in Auftrag gegeben. Das primäre Ziel der Studie war es, die Arbeitsbedingungen und das Ausmaß der physiologischen, physischen und psychologischen Stressfaktoren zu untersuchen, um dadurch bessere Stressbewältigungsstrategien entwickeln zu können. Es sollten sowohl die positiven Eigenschaften als auch die

⁷ AIIC. 2002. Workload Study. Geneva AIIC. <http://aiic.net/ViewPage.cfm/article467>

negativen Stressfaktoren der Tätigkeit der KonferenzdolmetscherInnen dargestellt werden. Ferner sollten die Auswirkungen der Arbeitsbedingungen auf die Lebensqualität der KonferenzdolmetscherInnen und auf ihre Tätigkeit untersucht werden

Die Studie setzt sich aus vier unterschiedlichen Bewertungskategorien zusammen (vgl. AIIC 2002: 3):

- ❖ Messungen der physikalischen Bedingungen in den Dolmetschkabinen (z.B. Luftqualität, Luftfeuchtigkeit, Geräuschpegel, etc.)
- ❖ Befragung unter den Mitgliedern der AIIC mithilfe eines Fragebogens
- ❖ Physiologische Messungen der Herzfrequenz und des Blutdrucks bei den Dolmetscherinnen und Dolmetschern innerhalb von 24 Stunden, sowie Messungen des Kortisol(=Stresshormon)-Spiegels.
- ❖ Objektive Bewertung der Leistungsqualität der Dolmetschungen

1. Messungen der physikalischen Bedingungen in den Dolmetschkabinen

Dieser Teil der Studie (vgl. AIIC 2002: 67-104) beschäftigte sich mit den Messungen der physikalischen Bedingungen in den Dolmetschkabinen. Hierbei ging es um die Charakterisierung der physikalischen Bedingungen, unter denen KonferenzdolmetscherInnen normalerweise arbeiten. Diese physikalischen Bedingungen wurden im Laufe eines Arbeitstages durchschnittlich 4-5 mal gemessen. Es wurden 24 fix angebrachte und 23 mobile Dolmetschkabinen untersucht. Es wurde vor allem eine Messung der Größe der Kabinen durchgeführt und mit den entsprechenden ISO-Normen (fix angebrachte Kabinen - ISO 1603:1998; mobile Kabinen - 4043:1998) verglichen. Sowohl die fix angebrachten Kabinen als auch die mobilen Kabinen entsprachen den oben genannten ISO-Normen, jedoch waren die fix angebrachten Kabinen nicht von unterschiedlicher Beschaffenheit. Weiters wurde die Temperatur in den Kabinen gemessen, welche höher war als in den entsprechenden ISO-Normen festgelegt. Die empfohlene Temperatur sollte zwischen 20-22°C liegen, wobei eine Temperatur unter 18°C bzw. über 22°C als unangenehm eingestuft wird. Die gemessene Durchschnittstemperatur in den Kabinen betrug 23,5°C.

Außerdem wurden Messungen der CO₂-Konzentration durchgeführt, welche beunruhigende Ergebnisse hervorbrachten. Den Untersuchungen zufolge gab es keinen

bedeutenden Unterschied bezüglich der CO₂-Konzentration zwischen den fix angebrachten und den mobilen Kabinen. Laut den entsprechenden ISO-Normen liegt eine CO₂-Konzentration bis zu 600 ppm (engl. parts per million) im akzeptablen Bereich. Eine CO₂-Konzentration zwischen 801 ppm und 1000 ppm wird als „nicht zufriedenstellend“ eingestuft und als „inakzeptabel“ gilt eine CO₂-Konzentration ab 1000 ppm. Die Messungen zeigten, dass sich nach nur 1 ½ Stunden Arbeitszeit die CO₂-Konzentration in den Kabinen nahe dem inakzeptablen Niveau befand und dieser Wert im Laufe des Tages anhielt. Die durchschnittliche CO₂-Konzentration betrug 927 ppm. In 29% der Kabinen erreichte die CO₂-Konzentration das Niveau „inakzeptabel“ und in 34 % der Kabinen das Niveau „nicht zufriedenstellend“.

Ferner wurde die Feuchtigkeit in den Kabinen untersucht. Die empfohlene Feuchtigkeitsrate sollte zwischen 50% und 60% liegen. Laut den Ergebnissen der Messungen war die Feuchtigkeitsrate in den Dolmetschkabinen sehr gering. In den mobilen Kabinen lag die Feuchtigkeit im Durchschnitt bei 40,5% und in den fix angebrachten bei 47%.

Auf der Basis dieser Erkenntnisse wurden Empfehlungen erstellt, welche die Arbeitsbedingungen der KonferenzdolmetscherInnen verbessern sollten.

2. Befragung unter den AIIC-Mitgliedern

Es wurden im Rahmen der Workload Study (vgl. AIIC 2002: 19-44) 1502 Fragebögen an alle *staff interpreters* (aufgrund der beschränkten Anzahl an *staff interpreters* wurden alle dazu eingeladen, sich an der Umfrage zu beteiligen) und an eine repräsentative Anzahl von *freelance interpreters* per Post verschickt. Die Rücklaufquote betrug 41% und somit konnten 607 Fragebögen ausgewertet werden.

In der ersten Kategorie des Fragebogens wurden die KonferenzdolmetscherInnen zu charakteristischen Besonderheiten ihres Berufs befragt und zur Zufriedenheit mit diesen Merkmalen. In der nächsten Kategorie wurde nach potenziellen Stressfaktoren in Verbindung mit der Tätigkeit der KonferenzdolmetscherInnen gefragt. Außerdem wurde gefragt, wie häufig die genannten Stressoren im Berufsleben vorkommen. Weiter sollten die befragten Personen auf einer Skala von 1 bis 5 (5= sehr belastend) angeben, wie sehr die genannten Stressfaktoren belastend sind.

Anhand der vorliegenden Daten konnte eine allgemein sehr hohe Berufszufriedenheit bei den befragten KonferenzdolmetscherInnen ermittelt werden sowie bei vielen der Wunsch, diese Tätigkeit in der Zukunft auch weiterhin auszuüben. Jedoch würde nur die Hälfte der Befragten Freunden/Verwandten empfehlen, einen derartigen Berufsweg einzuschlagen. Die verschiedenartigen Themen, die gute Zusammenarbeit unter den Kolleginnen und Kollegen und die Herausforderungen, welche die Arbeit mit sich bringt, zählen zu den Faktoren, die am meisten zur Zufriedenheit im Berufsleben beitragen. Im Gegensatz dazu trägt zur Unzufriedenheit zum Beispiel der Faktor „unbequeme Kabinen“ bei. Bezüglich „arbeitsbedingter Stress“ gab ungefähr die Hälfte der Befragten an, dass er nützlich sei und einen positiven Einfluss habe. 30% gaben an, dass arbeitsbedingter Stress negative Auswirkungen habe. Faktoren wie beispielsweise „zu schnelle Vortragsweise des Redners oder der Rednerin“, „schwieriger Akzent“, „abgelesene Texte“ zählen zu den am häufigsten stresserzeugenden Faktoren. Es wurden auch die Auswirkungen von Stress auf die Qualität der Dolmetschung untersucht. 40% - 60% gaben an, dass Stress die Qualität der Dolmetschung negativ beeinflusse. Bezüglich „Umgang mit Stress“ gaben jedoch 70% an, mit arbeitsbedingtem Stress sehr erfolgreich oder erfolgreich umgehen zu können. Ferner wurde das Burnout-Level der KonferenzdolmetscherInnen mit jenem anderer als sehr stressig geltenden Tätigkeiten verglichen. Das Ergebnis zeigte, dass das Burnout-Risiko bei KonferenzdolmetscherInnen höher ist als bei Beschäftigten im Hi-Tech-Bereich und jenem von israelischen Militär-offizieren und LehrerInnen ähnlich ist. Dies verdeutlicht, dass KonferenzdolmetscherInnen ein sehr hohes Burnout-Risiko haben.

3. Physiologische Parameter

Dieser Teil der Studie (vgl. AIIC 2002: 48-66) befasste sich mit der Messung zweier physiologischer Parameter, welche als Indikatoren für das Ausmaß an physiologischem Stress verwendet wurden. Insgesamt beteiligten sich 48 DolmetscherInnen, davon 35 Frauen und 13 Männer, an diesem Teil der Studie. Die Daten wurden in England, den Niederlanden, Deutschland und Israel gesammelt. Zusätzlich zu den Messungen sollten die TeilnehmerInnen einen Fragebogen zur Bewertung von Stresssituationen im Berufsleben und im Privatleben ausfüllen. Die Ergebnisse der Messungen wurden dann jenen

der Fragebögen gegenübergestellt, um dadurch objektiven und subjektiven Stress vergleichen zu können. In Messungen, die bei jeder Teilnehmerin und jedem Teilnehmer an einem bestimmten Arbeitstag zu verschiedenen Tageszeiten durchgeführt wurden, konnten Blutdruckwerte, Herzfrequenz und der Spiegel des Stresshormons Kortisol ermittelt werden. Zusätzliche Informationen ergaben auch Details über das jeweilige Arbeitspensum aus den Tagebüchern, die von den DolmetscherInnen während des Befragungszeitraumes geführt wurden.

Der Aspekt „on mike“, also der Dolmetscheinsatz an sich, wurde vom Großteil der DolmetscherInnen als am meisten belastend empfunden, denn 90% der befragten DolmetscherInnen bewerteten die Zeit während der eigenen Dolmetschung als sehr belastend. Im Gegensatz dazu zeigte sich auch, dass in den Phasen „off mike“ und „break between turns“, also in den Pausen zwischen zwei Dolmetscheinsätzen, die Stressbelastung anhielt und erst während der Mittagspause und nach getaner Arbeit bedeutend sank.

Die Ergebnisse der physiologischen Messungen waren deckungsgleich mit den Antworten der befragten DolmetscherInnen bezüglich des Stressniveaus bei der Arbeit.

4. Leistungsbewertung

Bei diesem Teil der Studie (vgl. AIIC 2002: 105-109) wurden die Dolmetschungen von 42 DolmetscherInnen aufgenommen. Es wurden Dolmetschungen in den Sprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Russisch aufgenommen. Von jeder Dolmetscherin und jedem Dolmetscher wurden jeweils 3 Aufnahmen gemacht, nämlich in der Früh, vor Mittag und am Nachmittag. Pro Dolmetschung wurden jeweils 2 Minuten nach dem Anfang und zwei Minuten vor dem Ende der jeweiligen Aufnahme zur Analyse verwendet. So konnten sowohl Qualitätsunterschiede zwischen den Leistungen zu unterschiedlichen Tageszeiten untersucht werden als auch zwischen dem Anfang und dem Ende jeder einzelnen Dolmetschung. Pro DolmetscherIn konnten somit zwölf Minuten analysiert werden. Nach folgenden Kriterien wurde jede Dolmetschung von zwei professionellen DolmetscherInnen analysiert: Fehler, Auslassungen, Hinzufügungen, Grammatikfehler, Wortwahl und Formulierung und

Vortragsweise. Jeder dieser Aspekte wurde auf einer Skala von 1-5 (5= sehr zufriedenstellend) beurteilt.

Der Analyse der BeurteilerInnen zufolge blieb die Qualität der Dolmetschleistungen auf einem ungefähr konstant hohen Level, fiel jedoch am Ende des Tages leicht ab.

Bei einigen DolmetscherInnen wurden während der Aufnahmen physiologische Messungen vorgenommen, außerdem wurden die physikalischen Bedingungen in ihren Kabinen untersucht. Ferner wurden sie gebeten, einen Fragebogen betreffend die subjektive Bewertung der vollbrachten Arbeitsleistung auszufüllen. Es sollten vor allem jene Faktoren aufgezählt werden, die nach Meinung der DolmetscherInnen die Hauptauslöser für Stress sind. Hier wurden besonders Faktoren wie zum Beispiel schnell vortragene Reden, komplexe Reden oder vorgelesene Reden genannt. Auch hier wurde der Einfluss der Stressfaktoren auf die Qualität der Dolmetschung untersucht. 40% - 50% gaben an, während einer stresserzeugenden Phase einen Rückgang der eigenen Leistung zu erkennen (vgl. AIIC 2002: 110-119).

5. Studie – Stressfaktoren beim Simultandolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien

Die vorliegende Arbeit hat das Ziel, das Stressempfinden beim Simultandolmetschen von Studierenden der Studienrichtung Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien am Beispiel einer zufällig ausgewählten Stichprobe von 83 Studierenden zu untersuchen. Durch die Auseinandersetzung mit der Literatur konnte gezeigt werden, dass Stress großen Einfluss auf unseren Organismus hat und eine große Rolle beim Simultandolmetschen spielt. Es sollen deshalb einige Faktoren zum Thema „Was erzeugt Stress beim Simultandolmetschen?“ empirisch untersucht werden, wie beispielsweise: Welche physikalischen Faktoren sind besonders stresserzeugend? Oder: Inwiefern sind zwischenmenschliche Faktoren als Stressfaktoren anzusehen? Anhand einer im Jänner 2012 mittels Fragebogen durchgeführten Umfrage bei einer zufällig ausgewählten Stichprobe von 83 Studierenden des Masterstudiums Konferenzdolmetschen, welche im Wintersemester 2011/12 die Simultanübungen der jeweiligen Sprachen besuchten, soll auf diese und ähnliche Fragen Antwort gegeben werden. Eine derartige Studie wurde am Zentrum für Translationswissenschaft bisher noch nicht durchgeführt und ist daher in zweierlei Hinsicht interessant. Einerseits, um herauszufinden, ob die Studierenden tatsächlich Stressfaktoren identifizieren können und um welche es sich handelt und andererseits, ob die Ergebnisse für die Lehrenden neue Erkenntnisse aufwerfen können.

5.1. Methode

Die Studie der vorliegenden Arbeit wurde mittels eines Fragebogens durchgeführt. Verfasst und entwickelt wurde dieser auf der Basis der in der vorliegenden Arbeit präsentierten Studie von Cooper et al. und der Anregungen und Erkenntnisse, welche einerseits aus der aufschlussreichen explorativen Diskussion zur Sammlung von Ideen mit einigen Studierenden im Rahmen des Forschungsseminars im Wintersemester 2011/12 am Zentrum für Translationswissenschaft entstanden sind und andererseits im Rahmen des darauf folgenden Pretests aus den Gesprächen mit Personen der Zielgruppe – Studierende des Masterstudiums Konferenzdolmetschen - ermittelt wurden. Hier wurden

die quantitative und die qualitative Forschungsstrategie miteinander verbunden und daher kann von einer Methodentriangulation gesprochen werden.

Der Fragebogen bestand aus insgesamt sieben Kategorien, welche in fünf unipolare Ratingskalen, ein dichtomates Antwortformat und ein offenes Antwortformat unterteilt waren⁸:

- 1. Physikalische Faktoren - Kabinenausstattung (Ratingskala: zwölf Antwortmöglichkeiten, eine offene Antwortmöglichkeit),
- 2. Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen – Stress durch die Tätigkeit Dolmetschen (Ratingskala: zehn Antwortmöglichkeiten, eine offene Antwortmöglichkeit),
- 3. Dolmetschrichtungen (Ratingskala: vier Antwortmöglichkeiten),
- 4. Zwischenmenschliche Faktoren (Ratingskala: neun Antwortmöglichkeiten),
- 5. Beziehung zwischen Studium und Privatleben (Ratingskala: zehn Antwortmöglichkeiten, eine offene Antwortmöglichkeit),
- 6. Weitere Kommentare (offenes Antwortformat),
- 7. Personalien (dichtomates Antwortformat: neun Antwortmöglichkeiten).

Um die Struktur des Fragebogens und seine Verständlichkeit zu überprüfen, wurde er drei Wochen vor der offiziellen Vergabe an fünf Personen der Zielgruppe getestet. Auf der Grundlage der daraus gewonnenen Erkenntnisse wurde der Fragebogen nochmals überarbeitet und ergänzt und dann in den letzten zwei Wochen des Monats Jänner (16.01.2012 - 31.01.2012) von der Autorin selbst in den Simultandolmetschübungen an die anwesenden Studierenden verteilt und auch wieder eingesammelt. 85 Fragebögen kamen zurück, wobei zwei ungültig waren. Somit standen 83 Fragebögen für die Auswertung zur Verfügung.

Voraussetzung für die Teilnahme war, im Wintersemester 2011/12 für das Masterstudium Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien inskribiert gewesen zu sein sowie die Anwesenheit in den zwei Wochen, in denen die Umfrage durchgeführt wurde.

Der Fragebogen wurde in den Simultanübungen folgender Sprachen verteilt: Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch,

⁸ siehe Raab-Steiner, Elisabeth, Benesch, Michaela. 2008. Der Fragebogen.

Russisch, Spanisch und Ungarisch. Aus organisatorischen Gründen konnte der Fragebogen in den Simultanübungen Tschechisch und Portugiesisch nicht verteilt werden. Durch die verschiedenen Sprachkombinationen befinden sich unter den Befragten jedoch trotzdem einige Studierende mit Tschechisch in der Sprachkombination. Die Auswertung der Daten wurde mit dem Statistikprogramm SPSS durchgeführt. Es wurden Häufigkeits- und Kreuztabellen angewendet, welche im Textverlauf präsentiert werden.

5.2. Forschungsfragen

Nach der Auseinandersetzung mit der Literatur und dem Forschungsstand zu den Themen „Stress“ und „Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft“ konnten folgende Forschungsfragen gebildet werden:

Sind Studierende des Masterstudiums Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft Stressfaktoren ausgesetzt?

Wenn ja, entsteht dieser Stress durch das Zusammentreffen mehrerer Faktoren?

Wenn ja, welche Faktoren sind das?

6. Ergebnisse

6.1. Ergebnisse der demographischen Angaben

Bei den 83 Befragten (100%) handelte es sich um 75 Frauen (90,4%) und 8 Männer (9,6%). Dieses Ungleichgewicht lässt sich dadurch erklären, dass bedeutend mehr Frauen als Männer am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien studieren. Das Durchschnittsalter betrug 25,7 Jahre (Frauen 25,5; Männer 27,5), wobei die jüngste Teilnehmerin 22 Jahre alt war und die älteste Teilnehmerin 32. Der jüngste männliche Teilnehmer war 22 Jahre alt und der älteste 40 Jahre.

Deutsch war mit 51,2% die häufigste A-Sprache der Befragten, gefolgt von Italienisch mit 15,8%, Rumänisch mit 10,9%, Polnisch mit 7,3%, Russisch mit 4,8%, Tschechisch mit 3,6%, Französisch mit 2,4%, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Spanisch und Ungarisch mit jeweils 1,2%, wobei eine Person keine Angaben machte. Die folgende graphische Darstellung soll dies verdeutlichen:

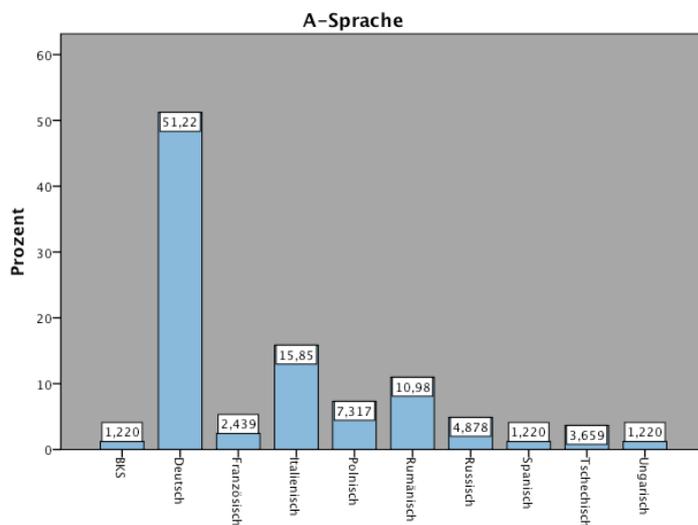


Abb. 6.1.1. „A-Sprache“, N=82

Die häufigste B-Sprache war Deutsch mit 46,3%, gefolgt von Englisch mit 23,1%, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch mit 12,2%, Spanisch mit 7,3%, Italienisch und Rumänisch mit jeweils 3,6%, Französisch, Tschechisch und Ungarisch mit jeweils 1,2%, wobei eine

Person keine Angaben machte. Die folgende graphische Darstellung soll dies prä-sentieren:

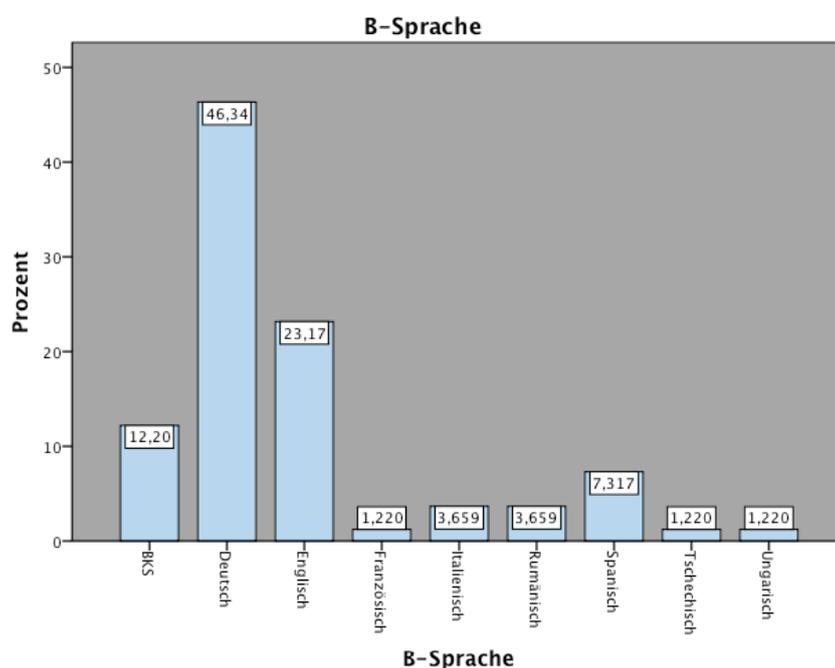


Abb. 6.1.2. „B-Sprache“, N=82

46,3% der Befragten hatten Englisch als C-Sprache, jeweils 12,2% Spanisch bzw. Ita-lienisch, 10,9% Französisch, 7,3% Russisch, 3,6% Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, jeweils 2,4% Rumänisch und Ungarisch, 1,2% Deutsch und eine Person gab an, 2 C-Sprachen zu haben, nämlich Spanisch und Deutsch. Eine Person machte keine Angaben. Die fol-gende graphische Darstellung soll dies verdeutlichen:

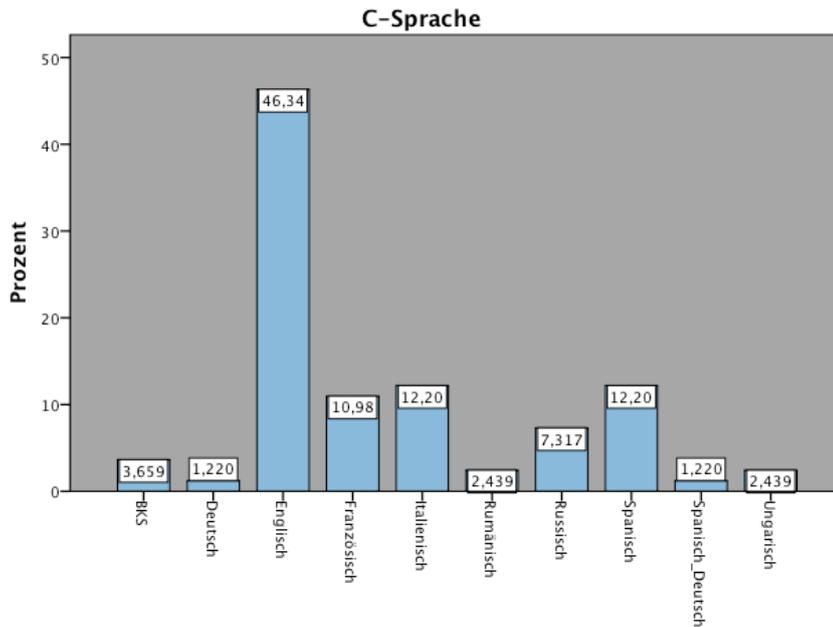


Abb. 6.1.3. "C-Sprache", N=82

Der in Semestern angegebene Studienfortschritt zeigte folgende Verteilung auf:

Studienfortschritt			
		Häufigkeit	Prozente
Gültig	1.Semester	12	14,8
	2.Semester	15	18,5
	3.Semester	24	29,6
	4.Semester	17	21,0
	5.Semester	6	7,4
	6.Semester	4	4,9
	7.Semester	2	2,5
	10.Semester	1	1,2
	Gesamt	81	100,0
Fehlend	0	2	
Gesamt		83	

Abb. 6.1.4. „Studienfortschritt“ N=81

Bei dem Punkt Familienstand gaben 61,45% an, ledig zu sein, 30,12%, in einer Partnerschaft zu sein und 8,43%, verheiratet zu sein. Die folgende graphische Darstellung soll dies verdeutlichen.

Auf die Frage „Hast du Kinder?“ antworteten 4,8% der Befragten mit Ja und 95,2% mit Nein.

Auf die Frage „Beziehst du ein Stipendium?“ gaben 15,7% der Befragten an, ein

Stipendium zu beziehen und 84,3%, kein Stipendium zu beziehen.

Die Frage „bist du berufstätig?“ beantworteten 60,2% mit Ja und 39,8% mit Nein.

Bezüglich der Frage „Betreibst du ein weiteres Studium?“ gaben 33,7% an, ein weiteres Studium zu betreiben und 66,3% gaben an, kein weiteres Studium zu betreiben.

6.2. Ergebnisse der Kategorie „physikalische Faktoren“ (Kabinenausstattung)

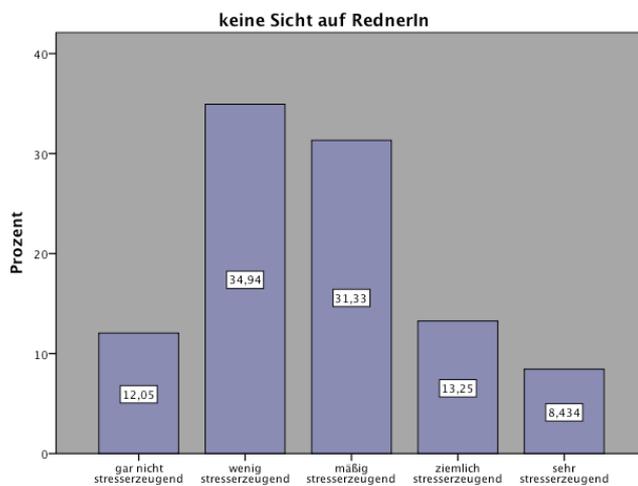


Abb. 6.2.1. „Keine Sicht auf RednerIn“ N=83

Wie die oben dargestellte Grafik zeigt, bewerteten den Faktor „keine Sicht auf RednerIn“ 12,0% als gar nicht stresserzeugend, 34,9% als wenig stresserzeugend, 31,1% als mäßig stresserzeugend, 13,3% als ziemlich stresserzeugend und 8,4% als sehr stresserzeugend.

Der Faktor „zu lauter/leiser Ton“ wurde von 2,4% der Befragten als gar nicht stresserzeugend, von 1,2% als wenig stresserzeugend, von 14,5% als mäßig stresserzeugend, von 26,5% als ziemlich stresserzeugend und von 55,4% als sehr stresserzeugend empfunden. Die folgende Grafik soll dies verdeutlichen:

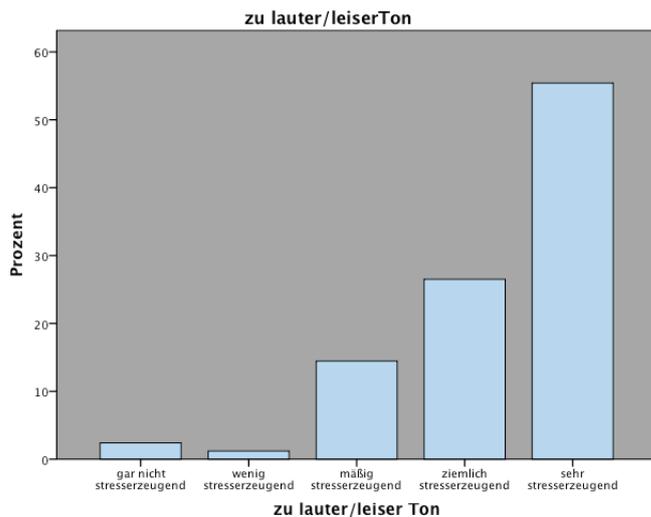


Abb. 6.2.2. „zu lauter/leiser Ton“, N=83

Die Tonqualität wurde von 2,4% der Befragten als gar nicht stresserzeugend, von 1,2% als wenig stresserzeugend, von 10,8% als mäßig stresserzeugend, von 32,5% als ziemlich stresserzeugend und von mehr als der Hälfte, nämlich 53%, als sehr stresserzeugend bewertet. Die folgende Grafik soll dies veranschaulichen:

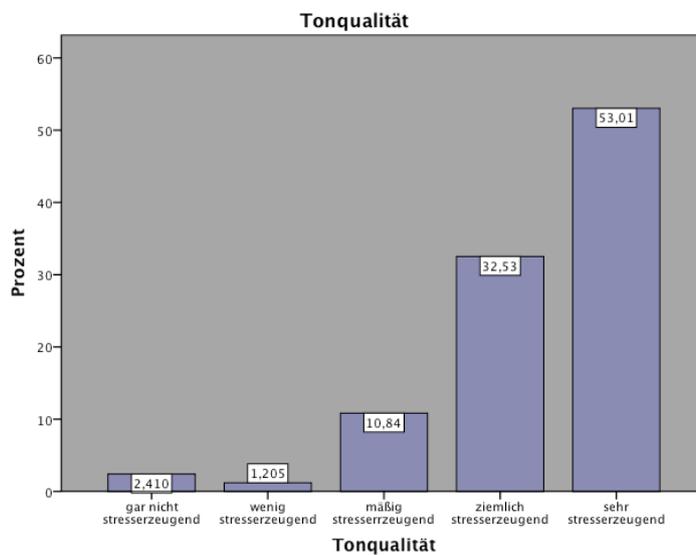


Abb.6.2.3. „Tonqualität“, N=83

Den Faktor „schlechte Beleuchtung“ empfanden 24,1% als gar nicht stresserzeugend, 34,9% als wenig stresserzeugend, 32,5% als mäßig stresserzeugend, 8,4% als ziemlich stresserzeugend und 0% als sehr stresserzeugend (Abb. 6.3.1.5.).

Für 20,5% war der Faktor „geringe Kabinengröße“ gar nicht stresserzeugend, für 36,1% wenig stresserzeugend, für 36,1% mäßig stresserzeugend, für 6,0% ziemlich stresserzeugend und für 1,2% sehr stresserzeugend (Abb. 6.3.1.4).

Für den Faktor „unbequeme Kopfhörer“ ergab sich folgende Verteilung:

<i>unbequeme Kopfhörer</i>		
	Häufigkeit	Prozent
Gültig gar nicht stresserzeugend	2	2,4
wenig stresserzeugend	16	19,3
mäßig stresserzeugend	26	31,3
ziemlich stresserzeugend	25	30,1
sehr stresserzeugend	14	16,9
Gesamt	83	100,0

Abb.6.2.4. „Unbequeme Kopfhörer“, N=83

Wie die folgende graphische Darstellung zeigt, bezeichneten 9,6% den Faktor „unbequeme Sitze“ als gar nicht stresserzeugend, 28,9% als wenig stresserzeugend, 37,3% als mäßig stresserzeugend, 16,9% als ziemlich stresserzeugend und 7,2% als sehr stresserzeugend.

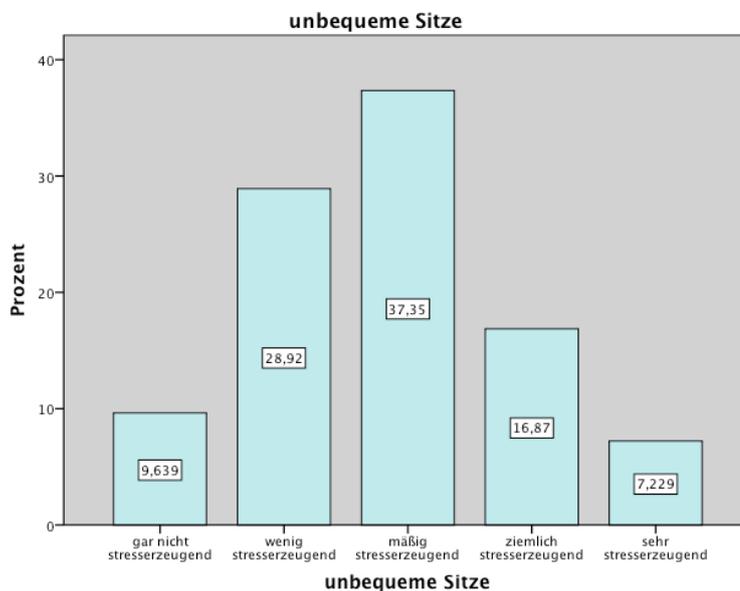


Abb. 6.2.5. „unbequeme Sitze“, N=83

Für 1,2% war der Faktor „unangenehme Temperatur“ gar nicht stresserzeugend, für 19,3 wenig stresserzeugend, für 30,1% mäßig stresserzeugend, für 30,1% ziemlich

stresserzeugend und für 19,3% sehr stresserzeugend. Die folgende Grafik soll dies verdeutlichen:

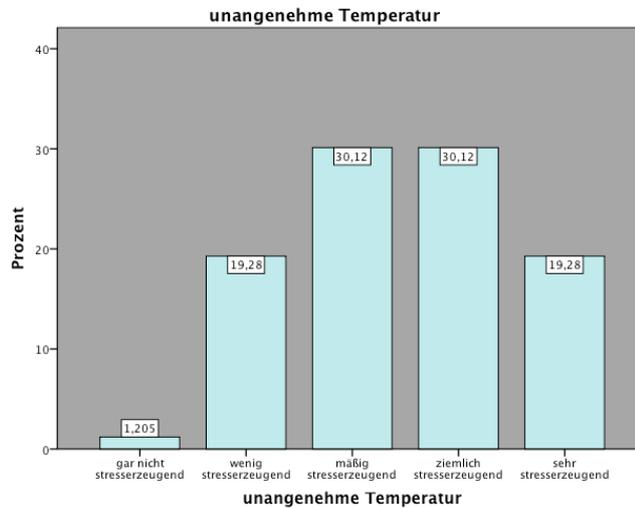


Abb. 6.2.6. „unangenehme Temperatur“, N=83

Wie die folgende graphische Darstellung zeigen soll, empfanden 2,4% der Befragten den Faktor „unangenehme Gerüche in der Kabine“ als gar nicht stresserzeugend, 18,1% als wenig stresserzeugend, 26,5% als mäßig stresserzeugend, 34,9% als ziemlich stresserzeugend und 18,1% als sehr stresserzeugend.

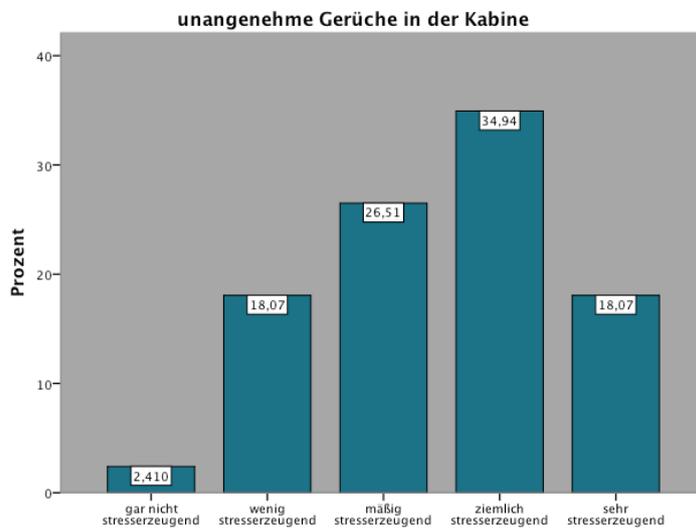


Abb.6.2.7. „Unangenehme Gerüche in der Kabine“, N=83

Den Faktor „mangelhafte Belüftung“ hielten 12,0% für wenig stresserzeugend, 27,7% für mäßig stresserzeugend, 36,1% für ziemlich stresserzeugend und 24,1% für sehr stresserzeugend (Abb.6.3.1.3.).

Der Faktor „hören, dass sich ProfessorIn in die Kabine schaltet“ wurde von 4,8% als gar nicht stresserzeugend, von 7,2% als wenig stresserzeugend, von 19,3% als mäßig stresserzeugend, von 25,3% als ziemlich stresserzeugend und von 43,4% als sehr stresserzeugend bezeichnet (Abb. 6.2.1.2.).

Für 9,6% war der Faktor „über Kopfhörer hören, dass KollegInnen dolmetschen“ gar nicht stresserzeugend, für 7,2% wenig stresserzeugend, für 12,0% mäßig stresserzeugend, für 33,7% ziemlich stresserzeugend und für 37,3% sehr stresserzeugend (Abb. 6.2.1.1.).

6.2.1. Interpretation der Ergebnisse der physikalischen Faktoren (Kabinausstattung)

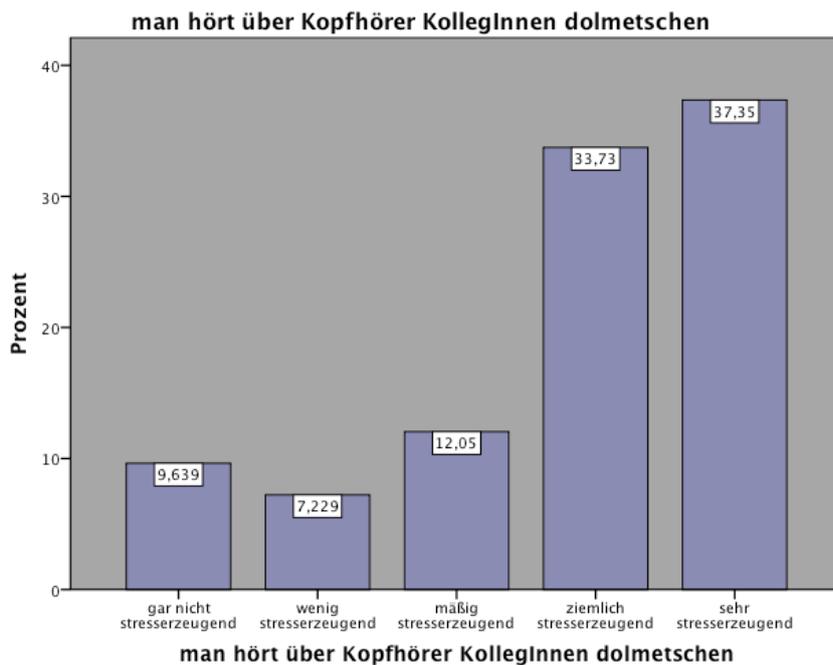


Abb. 6.2.1.1. „man hört über Kopfhörer KollegInnen dolmetschen“ N=83

Aus der Grafik (Abb.6.2.1.1.) geht deutlich hervor, dass der Faktor „über Kopfhörer KollegInnen dolmetschen zu hören“ einen großen Stressor für die befragten Studierenden darstellt. Denn 71% gaben an, diesen Faktor als ziemlich stresserzeugend bzw. sehr stresserzeugend zu empfinden. Dieses Phänomen tritt speziell und dann auch sehr stark

bei gelesenen Texten auf, bei denen der Lehrende in das Mikrofon der Kopfhörer am Lehrerpult spricht und währenddessen die Dolmetschungen in den verschiedenen Kabinen abhört. In allen Kabinen hört man dann über den eigenen Kopfhörer die Kollegin bzw. den Kollegen dolmetschen, welche/r gerade vom Lehrenden angehört wird.

Dieses Ergebnis wird von dem angegebenen Kommentar einer Studentin noch unterstrichen. Es sei nicht nur äußerst stresserzeugend, sondern auch sehr kontraproduktiv, KollegInnen über die Kopfhörer dolmetschen zu hören, da man auf diese Weise oft selbst keine Möglichkeit habe, eine eigene Variante zu finden, sondern einfach nur auf die Wortwahl der Kollegin oder des Kollegen, die/der womöglich in diesem Moment schneller eine Lösung gefunden hat, wiederhole. Durch die unangenehme Tatsache, dass alle anderen KollegInnen die eigene Dolmetschung mithören und möglicherweise danach urteilen können, steige der Stresspegel enorm an. Ferner steht dieser Punkt in Verbindung mit den Stressfaktoren „negative Stimmung in der Gruppe“ und „Konkurrenz unter den Studierenden“, welche sehr häufig angeführt wurden und zu einem späteren Zeitpunkt genauer ausgeführt werden.

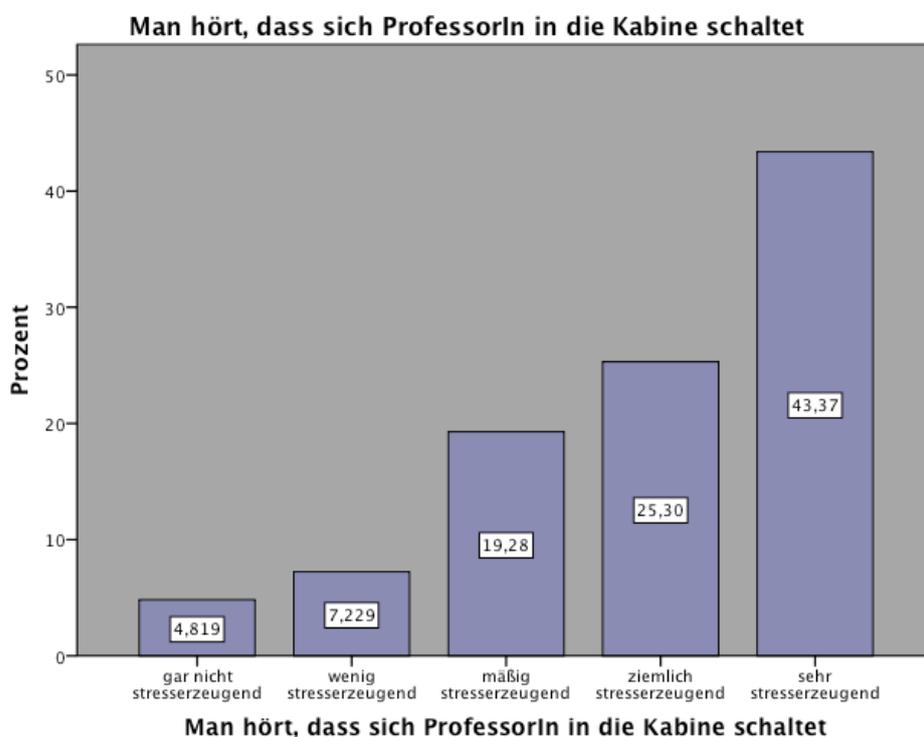


Abb. 6.2.1.2. „Man hört, dass sich ProfessorIn in die Kabine schaltet“, N=83

Wie die oben dargestellte Grafik (Abb.6.2.1.2.) zeigt, stellt der Punkt „hören, dass sich ProfessorIn in die Kabine schaltet“ einen großen Stressfaktor für die Befragten dar. Denn 88% gaben an, diesen Faktor als mäßig bis sehr stresserzeugend zu empfinden, und davon empfanden 68,7% den Faktor sogar als ziemlich bis sehr stresserzeugend. Dies unterstreicht auch der Kommentar einer befragten Person, wonach die Dolmetscherin oder der Dolmetscher bei einer tatsächlichen Konferenz wisse, dass die Dolmetschung die ganze Zeit über verfolgt werde und daher der Stresspegel diesbezüglich gleich hoch bzw. niedrig bleibe, doch da die vorhandenen Dolmetschanlagen sowohl im Hörsaal 1 als auch im Seminarraum 5 mangelhaft seien, höre man immer durch ein Klicken oder durch den lauter werdenden übertragenen Ton, wenn sich die ProfessorInnen in die Kabine schalten um die Leistung zu überprüfen. Dadurch erhöhe sich gerade in diesem Moment der Stresspegel und das Risiko, genau in diesem Augenblick einen Fehler zu machen, steige. Die Person fügte jedoch hinzu, dass dies vor allem bei gelesenen Texten der Fall sei. Bei aufgenommenen gelesenen Texten bzw. aufgenommenen Originaltexten oder bei Originalreden, die direkt aus dem Internet in die Kabine geschaltet werden, sei der Moment, in dem sich die ProfessorInnen in die Kabine schalten nicht so deutlich zu bemerken.

Außerdem bezeichneten mehrere der Befragten, die ständigen technischen Probleme der Dolmetschanlage als ziemlich stresserzeugend. Im Speziellen wurden eine nicht funktionierende Relaischaltung und das „Umstecken“ der Kopfhörer von einer Anlage zur anderen innerhalb der Kabine als sehr stresserzeugend empfunden. Da erst nach dem Einsetzen des Originaltextes zu erkennen sei, ob der Ton bei beiden Anlagen oder nur bei einer übermittelt wird, könne gegebenenfalls erst dann der Kopfhörer „umgesteckt“ werden, was das Verpassen einiger Sekunden des Ausgangstextes zur Folge habe. Durch das „Zusammenstecken“ beider Kopfhörer auf eine Anlage trete ein zusätzlicher Stressfaktor auf, was auch von zwei weiteren Befragten angegeben wurde. Dies impliziere nämlich die Abhängigkeit von der gewünschten Tonlautstärke der Kabinenpartnerin bzw. des Kabinenpartners und bei etwaigem Husten, Niesen oder Räuspern würden diese Geräusche durch das Zusammenhängen der Mikrophone ebenso nach draußen dringen wie die Dolmetschung der Kabinenpartnerin bzw. des Kabinenpartners, da das Betätigen der Mute-Taste nicht möglich sei. Dies hätte nämlich gleichzeitig das Ausschalten des Mikrophons der dolmetschenden Kabinenpartnerin bzw. des dolmet-

schenden Kabinenpartners zur Folge. Mangels der Möglichkeit, die Mute-Taste zu betätigen, könne den KollegInnen gegebenenfalls auch nichts eingeflüstert werden, was sich wiederum negativ auf die Teamarbeit bzw. die gute Stimmung in der Gruppe auswirke.

Ein weiterer Stressfaktor der hinsichtlich physikalischer Faktoren von zwei Personen angeführt wurde, ist das oftmalige Ausfallen der Power-Point-Präsentation oder der Videoübertragung an einigen Bildschirmen in der Kabine, insbesondere während der Dolmetschung. Falle die Bildschirmpräsentation bereits vor der Dolmetschung aus, entstehe dadurch auch ein Stressfaktor, weil man somit das Gefühl habe, durch den verpassten optischen Eindruck weniger Informationen als die KollegInnen in den anderen Kabinen zu bekommen. Auch dieser Punkt steht in Verbindung mit dem Stressfaktor „Konkurrenz unter den Studierenden“.

Anhand der folgenden Grafik (Abb. 6.2.1.3.) ist festzustellen, dass die Faktoren „Tonqualität“ und „zu lauter/leiser Ton“, die zwei am meisten stresserzeugenden sind. Daraus lässt sich ableiten, dass für die befragten Dolmetschstudierenden des Zentrums für Translationswissenschaft die übrigen Faktoren zwar störend und stresserzeugend sind, dass jedoch eine Störung der Tonqualität durch Rauschen oder Ähnliches oder zu lauter bzw. leiser Ton als am meisten stresserzeugend empfunden wurden. Ein möglicher Grund könnte sein, dass die anderen Faktoren, wie beispielsweise „unangenehme Temperatur“ zwar stresserzeugend sein und sich so auf die Dolmetschleistung auswirken können, die Dolmetschung aber dennoch stattfinden kann. Verstehen die DolmetscherInnen hingegen den Ausgangstext durch einen zu leisen Ton oder ein zu starkes Rauschen nicht, kann die Dolmetschung unter Umständen gar nicht ausgeführt werden.

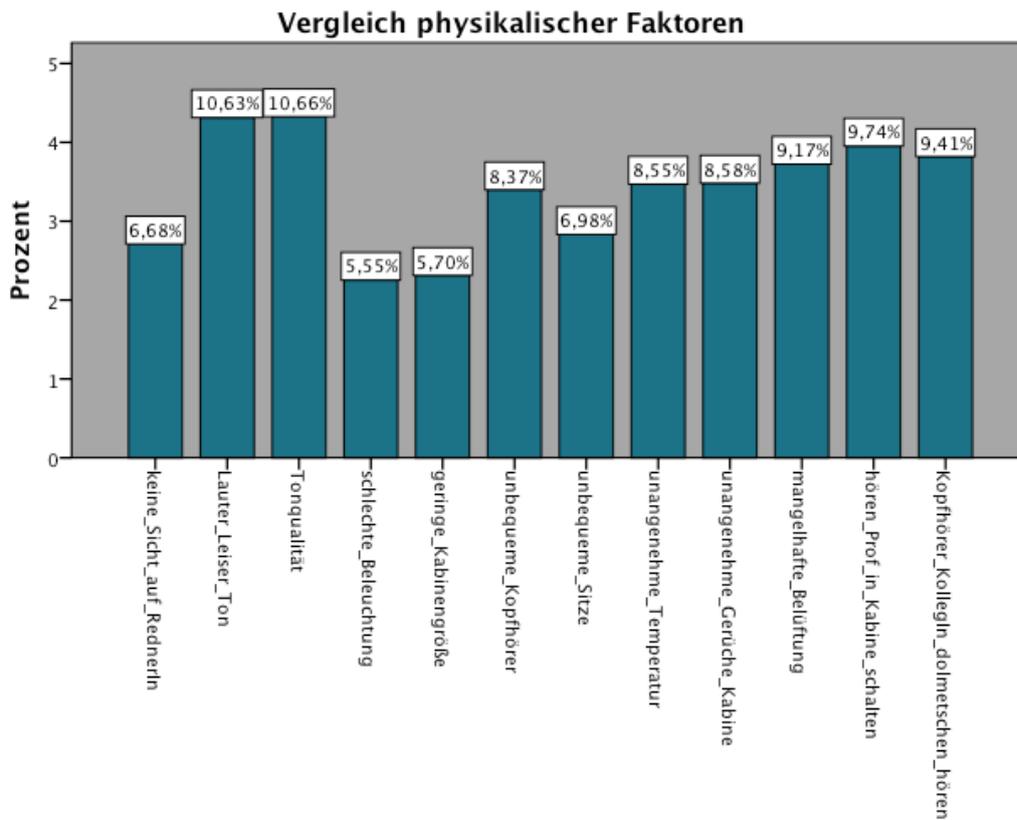


Abb. 6.2.1.3. „Vergleich physikalischer Faktoren“

6.3. Ergebnisse der Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen (Stress durch die Tätigkeit Dolmetschen)

Für 6% der Befragten war der Faktor „unbekannte Texte“ gar nicht stresserzeugend, für 15,7% wenig stresserzeugend, für 19,3% mäßig stresserzeugend, für 34,9% ziemlich stresserzeugend, für 24,1% sehr stresserzeugend (Abb. 6.3.1.1.).

4,8% empfanden den Faktor „vorgelesene Texte“ als gar nicht stresserzeugend, 7,2% als wenig stresserzeugend, 21,7% als mäßig stresserzeugend, 37,3% als ziemlich stresserzeugend und 28,9% als sehr stresserzeugend (Abb. 6.3.1.2.).

Der Faktor „RednerIn hat Text nicht gut vorbereitet“ war, wie die folgende Grafik verdeutlichen soll, für 3,6% gar nicht stresserzeugend, für 21,7% wenig stresserzeugend, für 34,9% mäßig stresserzeugend, für 33,7% ziemlich stresserzeugend und für 6% sehr stresserzeugend.

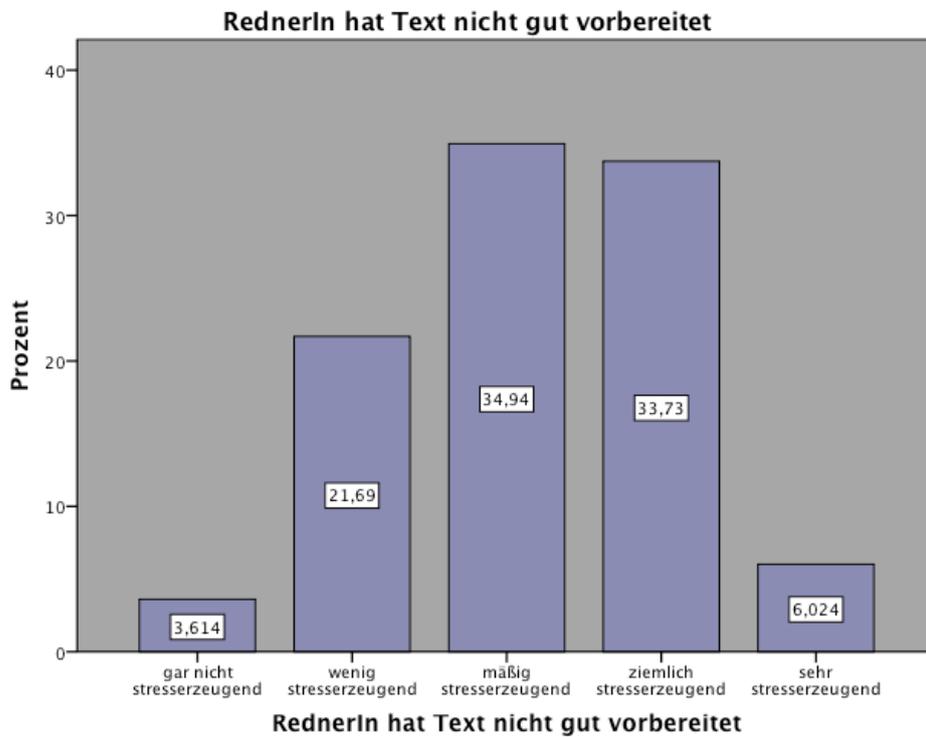


Abb. 6.3.1. „Rednerin hat Text nicht gut vorbereitet“, N=8

Bezüglich des Faktors „RednerIn spricht zu schnell“ ergab sich folgende Verteilung:

RednerIn spricht zu schnell			
		Häufigkeit	
		Prozent	
Gültig	gar nicht stresserzeugend	2	2,4
	wenig stresserzeugend	2	2,4
	mäßig stresserzeugend	9	10,8
	ziemlich stresserzeugend	20	24,1
	sehr stresserzeugend	50	60,2
	Gesamt	83	100,0

Abb. 6.3.2. „RednerIn spricht zu schnell“, N=83

Bezüglich des Faktors „RednerIn spricht zu langsam“ ergab sich folgende Verteilung:

RednerIn spricht zu langsam		
	Häufigkeit	Prozent
Gültig gar nicht stresserzeugend	14	16,9
wenig stresserzeugend	25	30,1
mäßig stresserzeugend	28	33,7
ziemlich stresserzeugend	14	16,9
sehr stresserzeugend	2	2,4
Gesamt	83	100,0

Abb. 6.3.3. „RednerIn spricht zu langsam“, N=83

Bezüglich des Faktors „schwieriger Akzent“ ergab sich folgende Verteilung:

<i>schwieriger Akzent</i>		
	Häufigkeit	Prozent
Gültig gar nicht stresserzeugend	2	2,4
wenig stresserzeugend	6	7,2
mäßig stresserzeugend	15	18,1
ziemlich stresserzeugend	36	43,4
sehr stresserzeugend	24	28,9
Gesamt	83	100,0

Abb. 6.3.2. „schwieriger Akzent“, N=83

Wie die folgende Grafik darstellen soll, bewerteten 3,6% der Befragten den Faktor „Dialekt“ als gar nicht stresserzeugend, 6% als wenig stresserzeugend, 22,9% als mäßig stresserzeugend, 37,3% als ziemlich stresserzeugend und 30,1% als sehr stresserzeugend.

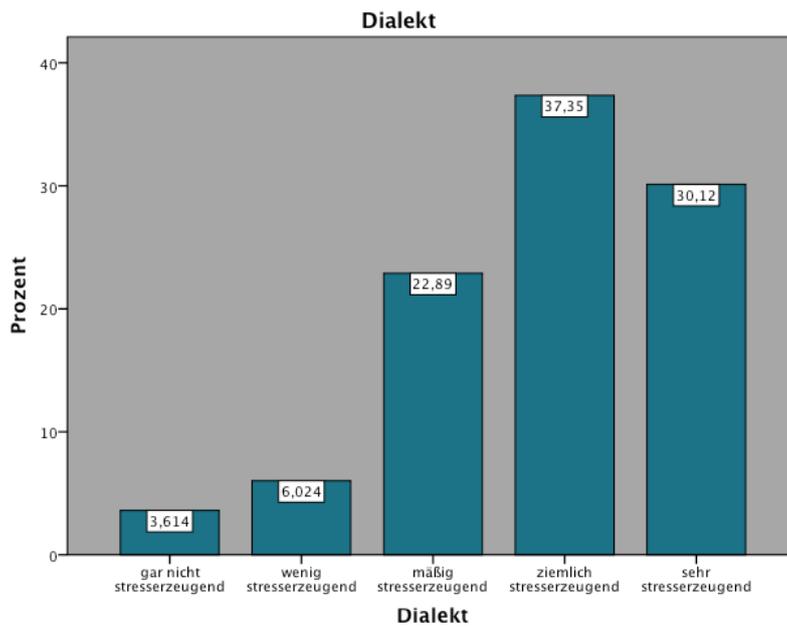


Abb. 6.3.3. „Dialekt“, N=83

Für den Faktor „undeutliche Aussprache“ ergab sich folgende Verteilung:

<u>undeutliche Aussprache</u>			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	gar nicht stresserzeugend	2	2,4
	wenig stresserzeugend	4	4,8
	mäßig stresserzeugend	9	10,8
	ziemlich stresserzeugend	39	47,0
	sehr stresserzeugend	29	34,9
	Gesamt	83	100,0

Abb.6.3.4. „undeutliche Aussprache“, N=83

Anhand der folgenden graphischen Darstellung ist zu erkennen, dass der Faktor „schlechte Betonung“ von 3,6% als gar nicht stresserzeugend beurteilt wurde, von 18,1% als wenig stresserzeugend, von 34,9% als mäßig stresserzeugend, von 32,5% als ziemlich stresserzeugend und von 10,8% als sehr stresserzeugend.

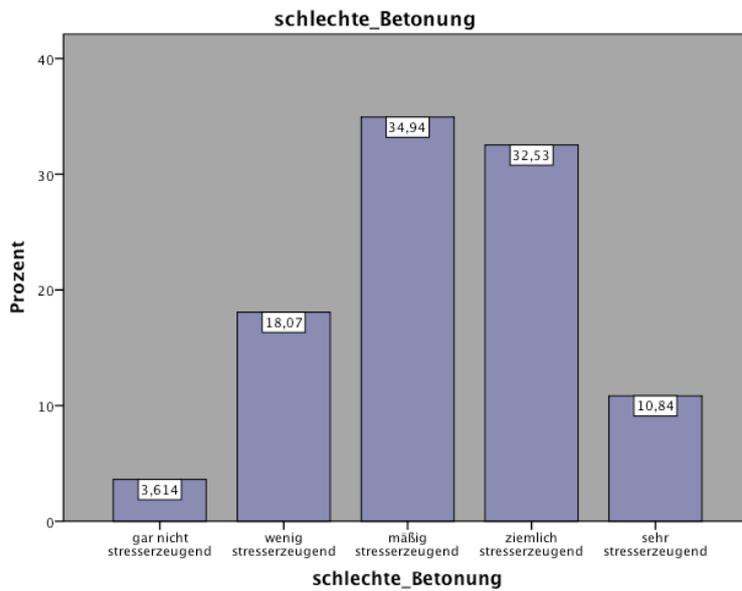


Abb.6.3.5. „schlechte Betonung“, N=83

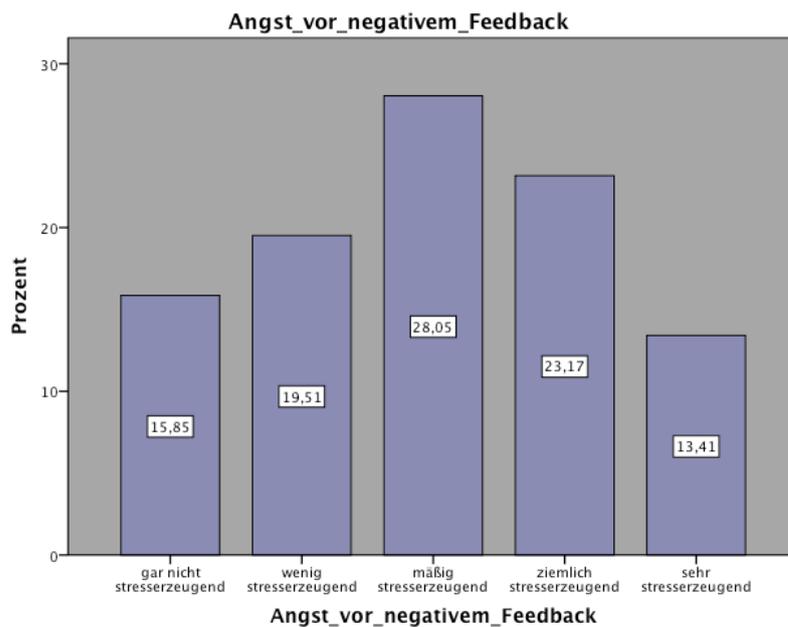


Abb. 6.3.6. „Angst vor negativem Feedback“, N=83

Die oben dargestellte Grafik zeigt, dass 15,9% den Faktor „Angst vor negativem Feedback“ als gar nicht stresserzeugend empfanden, 19,5% als wenig stresserzeugend, 28% als mäßig stresserzeugend, 23,2% als ziemlich stresserzeugend und 13,4% als sehr stresserzeugend.

Den Faktor „Unterbrechung beim Dolmetschen durch Feedback“ beurteilten 7,3% als gar nicht stresserzeugend, 12,2% als wenig stresserzeugend, 30,5% als mäßig

stresserzeugend, 31,7% als ziemlich stresserzeugend und 18,3% als sehr stresserzeugend (Abb.6.3.1.7.).

6.3.1. Interpretation der Ergebnisse der Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen (Stress durch die Tätigkeit Dolmetschen)

Wie bereits im 1. Kapitel der vorliegenden Arbeit erwähnt weist Pöchhacker (1998: 302-303) darauf hin, dass es situative Umstände gibt, die das Simultandolmetschen noch belastender machen, als es ohnehin schon ist. Es soll nun anhand mehrerer graphischer Darstellungen gezeigt werden, ob und inwieweit diese Faktoren - nämlich enge, schlecht belüftete oder beleuchtete Kabinen, ungenügend Sicht, Vorlesen von nicht vorliegenden (unbekannten) Texten - belastend bzw. stresserzeugend für die an der im Rahmen der vorliegenden Arbeit durchgeführten Umfrage teilnehmenden Dolmetschstudierenden sind.

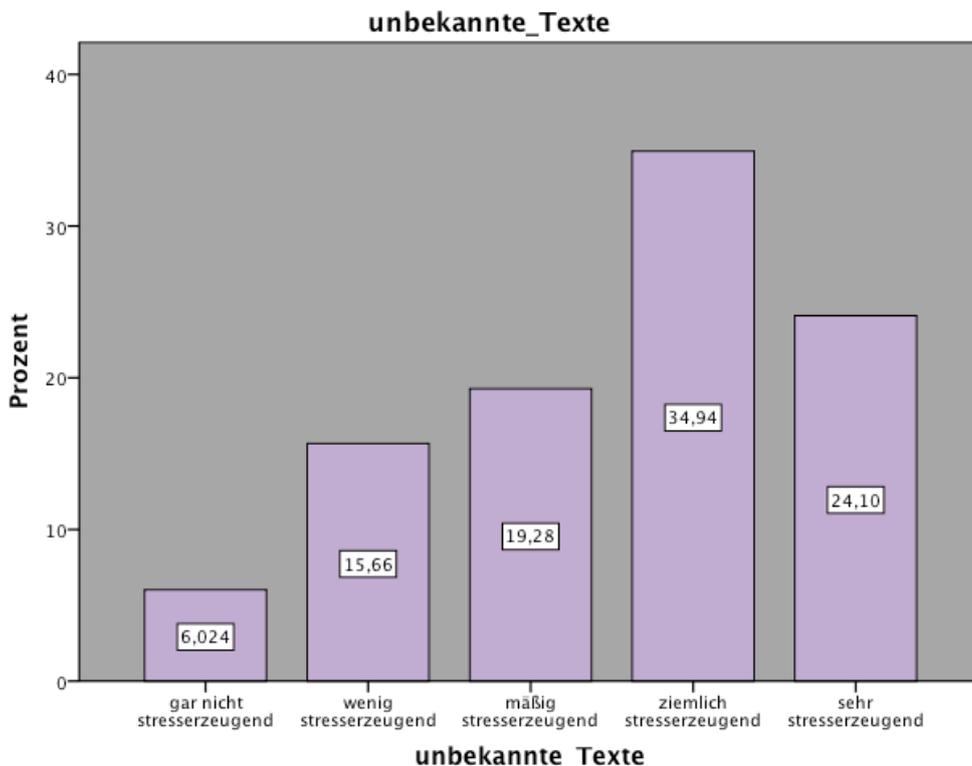


Abb.6.3.1.1. „unbekannte Texte“, N=83

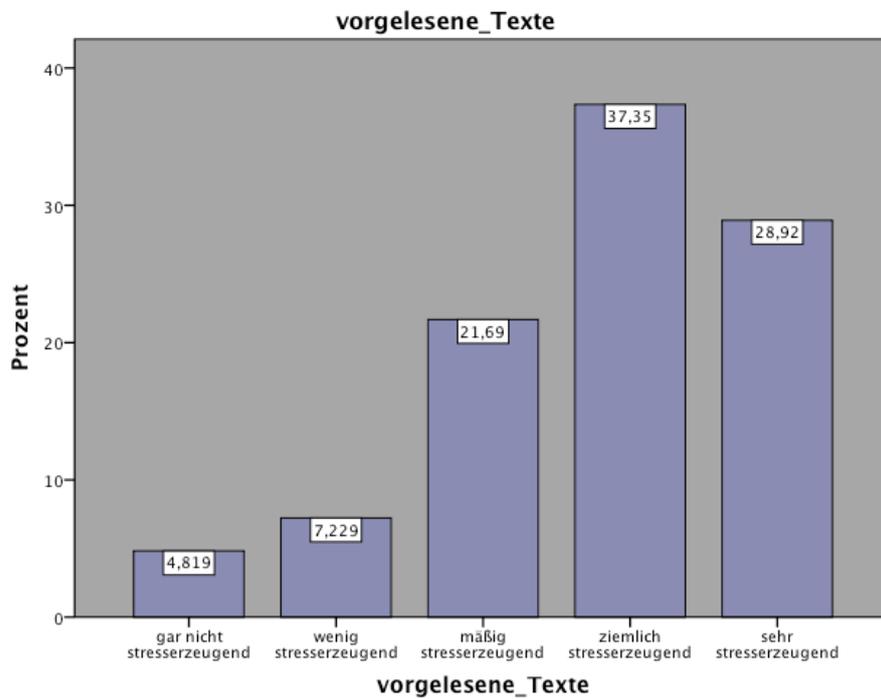


Abb. 6.3.1.2. „vorgelesene Texte“, N=83

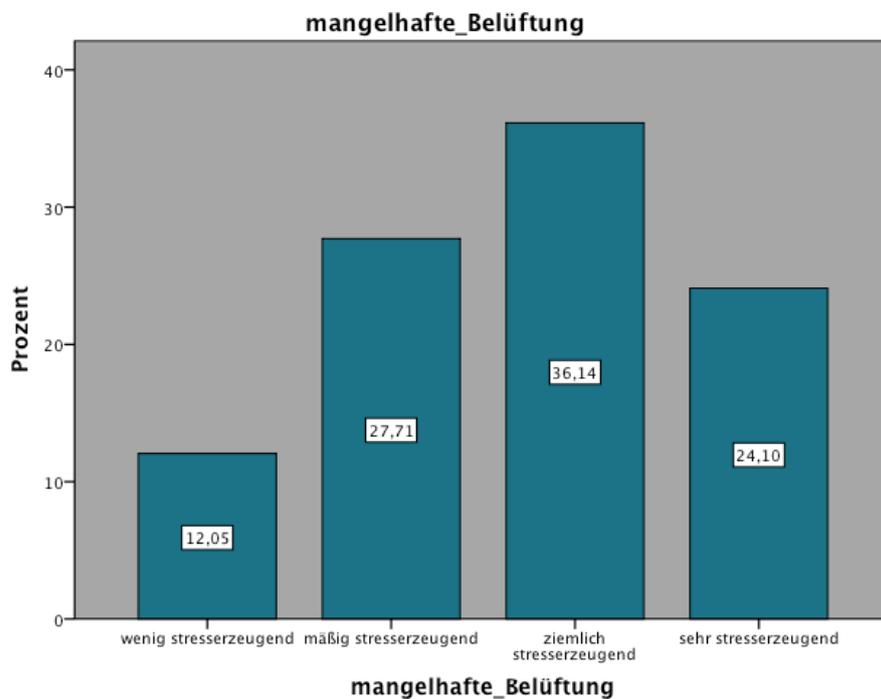


Abb.6.3.1.3. „mangelhafte Belüftung“, N=83

Aus diesen drei graphischen Darstellungen geht hervor, dass die Bewertungen der an der Umfrage beteiligten Dolmetschstudierenden mit der Literatur übereinstimmen. Denn sowohl die Faktoren „unbekannte Texte“ als auch „vorgelesene Texte“ und

„mangelhafte Belüftung“ siedelten die Befragten im oberen Bereich der sich auf das Stressempfinden beziehenden Skala an. Genauer gesagt, bewerteten 78,3% den Faktor „unbekannte Texte“ als mäßig bis sehr stresserzeugend und sogar mehr als die Hälfte, nämlich 59%, bewerteten diesen Faktor als ziemlich bzw. sehr stresserzeugend. Nur 6% gaben an, diesen Faktor als gar nicht stresserzeugend zu empfinden. Den Faktor „vorgelesene Texte“ empfanden nur 4,8% der Befragten als gar nicht stresserzeugend. 87,9% hingegen bewerteten diesen Faktor als mäßig bis sehr stresserzeugend und 66,2% empfanden diesen Faktor sogar als ziemlich bzw. sehr stresserzeugend. Und auch der Faktor „mangelhafte Belüftung“ wurde von den Befragten im oberen Bereich der Skala angesiedelt. Keiner der Befragten kreuzte hier die Option „gar nicht stresserzeugend“ an. 87,9% empfanden diesen Faktor als mäßig bis sehr stresserzeugend und 60,2% beurteilten diesen Punkt als ziemlich bzw. sehr stresserzeugend.

Im Gegensatz dazu wich die Ansicht der Befragten von den Angaben in der Literatur bezüglich der Faktoren „enge Kabinengröße“, „schlechte Beleuchtung“ und „keine Sicht auf RednerIn“ leicht ab. Bezüglich des Faktors „geringe Kabinengröße“ gab mehr als die Hälfte der Befragten, nämlich 56,6%, an, diesen als gar nicht bzw. wenig stresserzeugend zu empfinden. 36,1% beurteilten diesen Punkt als mäßig stresserzeugend, 6% als ziemlich stresserzeugend und sogar nur 1,2% empfanden diesen als sehr stresserzeugend. Dies könnte möglicherweise darauf zurückzuführen sein, dass die Mehrheit der Dolmetschstudierenden normalerweise noch über sehr wenig Dolmetscherfahrung außerhalb des Zentrums für Translationswissenschaft verfügt, daher an die Kabinensituation des Zentrums gewöhnt und womöglich noch in keiner kleineren oder auch größeren Kabine gesessen ist, wodurch keine Vergleichsmöglichkeit gegeben ist.

Eine ähnliche Abweichung zur Literatur stellte der Faktor „schlechte Beleuchtung“ dar. Keine(r) der Befragten gab an, schlechte Beleuchtung als sehr stresserzeugend zu empfinden und nur 8,4% empfanden dies als ziemlich stresserzeugend. Mehr als die Hälfte, nämlich 59% bewerteten diesen Faktor als gar nicht bzw. wenig stresserzeugend und 32,5% als mäßig stresserzeugend.

Auch bei dem Faktor „keine Sicht auf RednerIn“ wichen die Bewertungen der Befragten von der Literatur ab. Denn beinahe die Hälfte, nämlich, 47%, beurteilte diesen Faktor als gar nicht bzw. wenig stresserzeugend. 44,6% empfanden diesen Punkt als mäßig bzw. ziemlich stresserzeugend und nur 8,4% als sehr stresserzeugend. Diese Er-

gebnisse könnten allerdings auf die Tatsache zurückzuführen sein, dass nur in einigen wenigen Fällen (meistens im Rahmen des Konferenzdolmetschpraktikums) eine direkt vorgetragene Rede von einem geladenen Gast gehalten wird. Häufig wird Videomaterial verwendet, wodurch die RednerInnen direkt auf den Bildschirmen in den Kabinen zu sehen sind, doch meistens werden auf Band gesprochene und aufgenommene Reden im Unterricht verwendet, das heißt es ist somit keine Rednerin bzw. kein Redner anwesend und es steht auch keine Videoübertragung auf den Bildschirmen zur Verfügung, sondern nur das Audio ist vorhanden. Die ProfessorInnen hören dabei die einzelnen Kabinen ab und haben somit nicht die Funktion von RednerInnen. Möglicherweise haben die Studierenden, weil sie mit der Anwesenheit von RednerInnen und der Sicht auf diese nicht vertraut sind, diesen Faktor als eher weniger stresserzeugend bewertet. Jedoch können bezüglich der Gründe nur Vermutungen angestellt werden. Die folgenden graphischen Darstellungen sollen die Ergebnisse veranschaulichen:

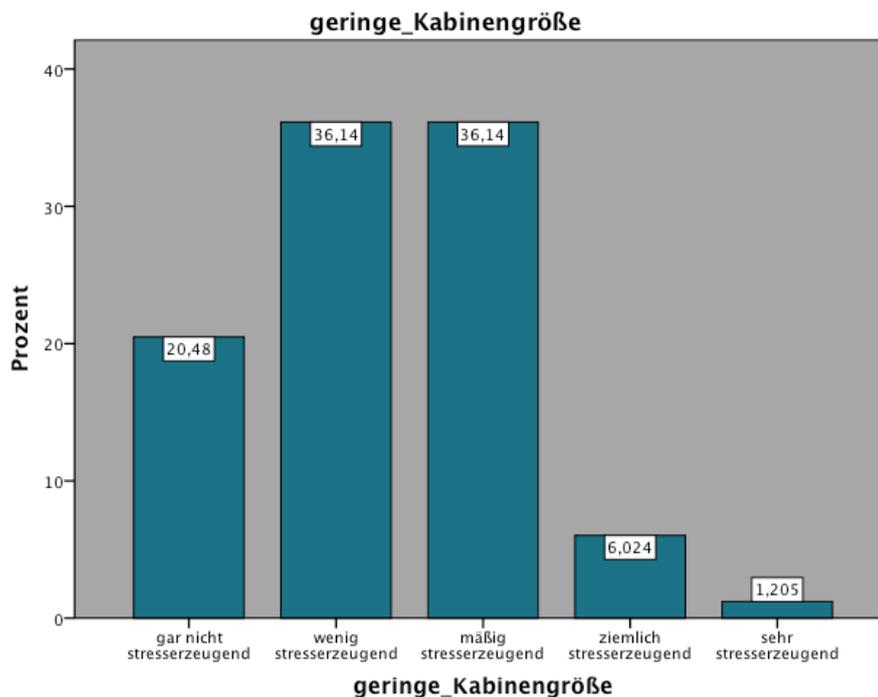


Abb.6.3.1.4. „geringe Kabinengröße“, N=83

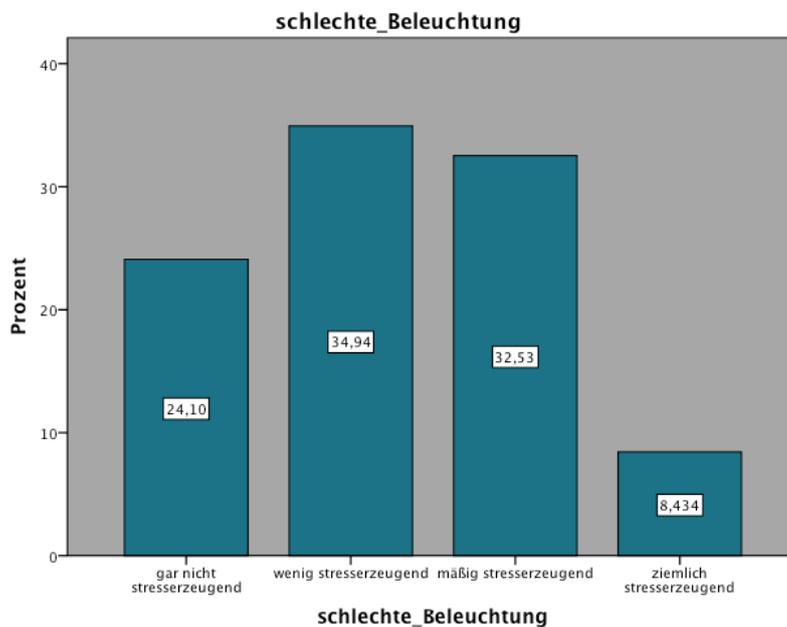


Abb. 6.3.1.5. „schlechte Beleuchtung“, N=83

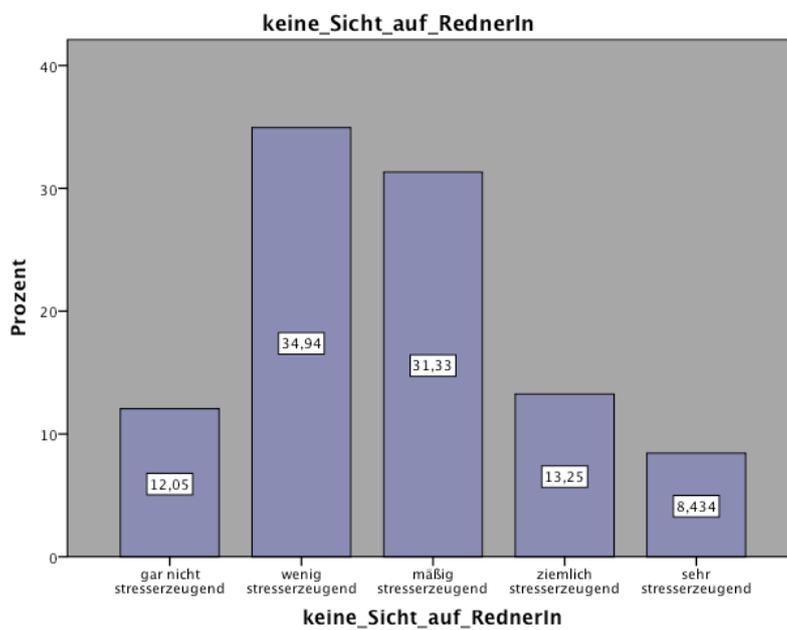


Abb.6.3.1.6. „keine Sicht auf RednerIn“, N=83

In Kapitel 4.2. der vorliegenden Arbeit wurde erwähnt, dass in Bezug auf Faktoren, die sich auf die Tätigkeit Dolmetschen beziehen, neben vorgelesenen und unbekanntem Texten besonders Faktoren, welche Verständnisschwierigkeiten mit sich bringen, wie zum Beispiel „schwieriger Akzent“, „Dialekt“, „undeutliche Aussprache“ und „schlech-

te Betonung“ für die an der Studie von Cooper et al. teilgenommenen KonferenzdolmetscherInnen, einen Stressfaktor darstellten. Wie aus den in den obigen Grafiken dargestellten Ergebnissen ersichtlich ist, haben auch die befragten Dolmetschstudierenden die genannten Faktoren als starke Stressfaktoren eingestuft.

80,5% bewerteten den Faktor „Unterbrechung beim Dolmetschen durch Feedback“ als mäßig bzw. ziemlich oder sehr stresserzeugend. Dieses Ergebnis wird von dem folgenden Kommentar einer Person noch unterstrichen: „Wenn ich von der Professorin/dem Professor durch Feedback unterbrochen werde, ist das sehr stresserzeugend für mich, da ich dann oft vergesse, was ich vorher gesagt habe und auch, wie ich den Satz beenden wollte; außerdem wird dadurch der Dolmetschfluss gestört.“

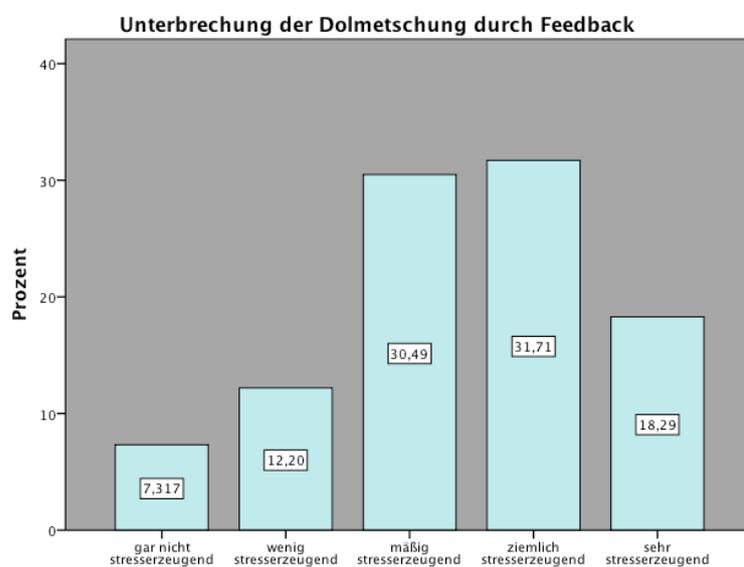


Abb. 6.3.1.7. „Unterbrechung der Dolmetschung durch Feedback“, N=82

Im Zusammenhang mit Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen, empfanden viele der Befragten Themen, mit denen sie nicht vertraut sind, als sehr stresserzeugend. Die Auswertung der Fragebögen ergab, dass der Punkt „nicht vertraute Themen“ einen sehr großen Stressfaktor für die befragten Dolmetschstudierenden darstellt, somit hätte dieser als zusätzlicher Faktor in den Fragebogen integriert werden sollen. Im Fragebogen wurde nur der Faktor „unbekannte Texte“ angegeben, doch wie sich zeigte, wurde diese Bezeichnung meist dahingehend interpretiert, dass das Thema zuvor zwar bekannt ist und man sich, sollte man damit nicht vertraut sein, noch eingehend darüber informie-

ren kann, jedoch der eigentliche Text, das heißt die vorgetragene Rede, den DolmetscherInnen nicht vorher zugekommen ist oder während der Dolmetschung vorliegt. Unter dem Punkt „nicht vertraut mit dem Thema“ ist der Ausgangstext bekannt, da er den DolmetscherInnen vorher zugekommen ist oder im Moment der Dolmetschung vorliegt, doch handelt es sich um ein Thema, mit dem man sich vorher noch nie beschäftigt hat, wodurch kein Hintergrundwissen besteht.

Eine Person fügte zu dieser Kategorie noch hinzu, es als ziemlich stresserzeugend zu empfinden, wenn der Ausgangstext schwer verständlich ist, aufgrund einer Argumentation, der schwer zu folgen ist, weil zum Beispiel der rote Faden fehlt bzw. der Text nicht stimmig ist oder wenig Sinn ergibt.

Außerdem scheint für einige der Befragten die Vorbereitungszeit ein wichtiger Faktor bezüglich Stresserhöhung bzw. Stressreduktion zu sein. Steht genügend Vorbereitungszeit zur Verfügung, bereiten einige gerne ein Glossar vor und fühlen sich daher weniger gestresst, da ihnen das Glossar eine gewisse Sicherheit verleiht. Konnten sich die Studierenden nicht ausreichend vorbereiten, stellt dies einen Stressfaktor dar und kann laut einigen Personen die Leistung in der Kabine beeinflussen. Andererseits stelle zu viel Vorbereitung wiederum einen Stressfaktor dar, da dadurch zu wenig Zeit für die Freizeitgestaltung bleibe. In diesem Zusammenhang sind unter anderem Fachtermini als sehr stresserzeugend genannt worden, weil durch zu wenig Vorbereitung habe die richtige Entsprechung in der jeweiligen Fremdsprache nicht gesucht werden können, wodurch man sich während der Dolmetschung gestresst fühle, da man noch nicht wisse, wie nun der jeweilige Fachausdruck umschrieben werden soll. Manche würden es daher begrüßen, von den Lehrenden über die E-Learning-Plattform oder in der Unterrichtsstunde davor eine Liste der wichtigsten Wörter für die Texte der nächsten Unterrichtsstunde zu erhalten.

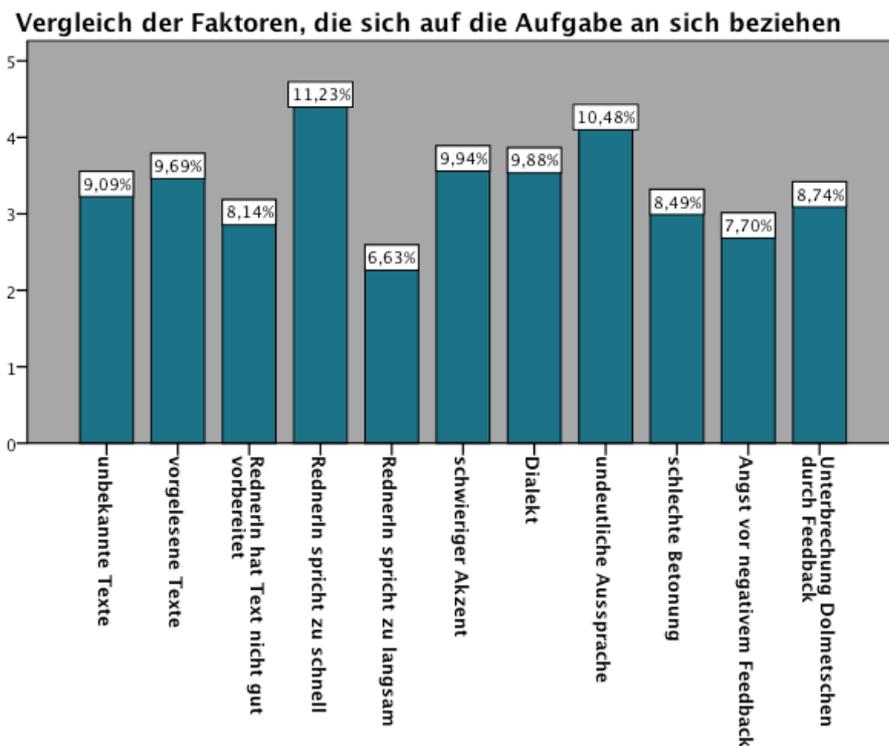


Abb. 6.3.1.8. „Vergleich der Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen“

Den größten Stressfaktor in dieser Kategorie stellte, wie die obige Grafik zeigt, für 11,2% der Studierenden der Faktor „RednerIn spricht zu schnell“, das dicht gefolgt von dem Faktor „undeutliche Aussprache“. Mit 6,6% stellte der Faktor „RednerIn spricht zu langsam“ zwar den am wenigsten stresserzeugenden Faktor dar, erreichte jedoch trotzdem einen relativ hohen Wert. Dies mag, vor allem für Laien, auf den ersten Blick seltsam wirken, da meist fälschlicherweise angenommen wird, dass es für die DolmetscherInnen doch angenehmer sein müsste, wenn die Rednerin bzw. der Redner langsam spricht, da die DolmetscherInnen dadurch mehr Zeit gewinnen, um das entsprechende Äquivalent und die beste Formulierung zu finden. Doch wie der folgende Kommentar einer befragten Kollegin zeigen wird, ist meistens das Gegenteil der Fall, da durch das zu langsame Sprechen oft zu lange Pausen innerhalb des gedolmetschten Satzes entstehen, weil die DolmetscherInnen in manchen Sprachkombinationen beispielsweise erst auf das Verb warten müssen, das sie in der anderen Sprache erst am Ende des Satzes sagen können. Diese Pausen können dann jeweils den Eindruck erwecken, dass die DolmetscherInnen an dieser Stelle nicht weiter wissen, oder länger überlegen müssen, bzw. einen Fehler gemacht haben. Sie können aber auch dazuführen, dass die Dolmet-

scherInnen den roten Faden verlieren: „Manchmal meinen es RednerInnen/ProfessorInnen zu gut und sprechen absichtlich sehr langsam, doch dadurch vergisst man oft, wie man den Anfang des Satzes gebildet hat und weiß dann am Ende des Satzes nicht mehr, welches Verb benötigt wird und ob Singular oder Plural zu verwenden ist.“

6.4. Ergebnisse der Kategorie „Dolmetschrichtungen“

Der Faktor „Dolmetschen aus der A-Sprache in die B-Sprache“ wurde von 6% der Befragten als gar nicht stresserzeugend empfunden, von 28,9% als wenig stresserzeugend, von 30,1% als mäßig stresserzeugend, von 24,1% als ziemlich stresserzeugend und von 10,8% als sehr stresserzeugend. Die folgende Grafik soll dies veranschaulichen:

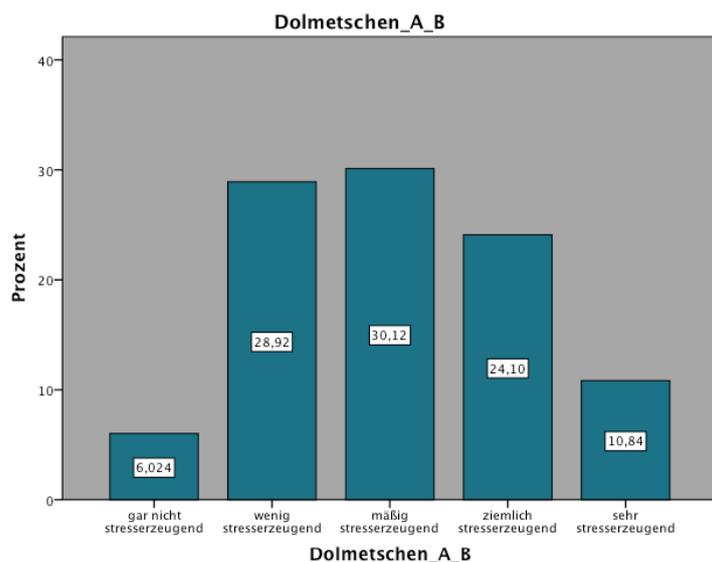


Abb.6.4.1. „Dolmetschen A-B“, N=83

20,5% der befragten Dolmetschstudierenden bewerteten den Faktor „Dolmetschen aus der B-Sprache in die A-Sprache“ als gar nicht stresserzeugend, 48,2% als wenig stresserzeugend, 16,9% als mäßig stresserzeugend, 14,5% als ziemlich stresserzeugend und 0% als sehr stresserzeugend. Die folgende graphische Darstellung soll dies verdeutlichen:

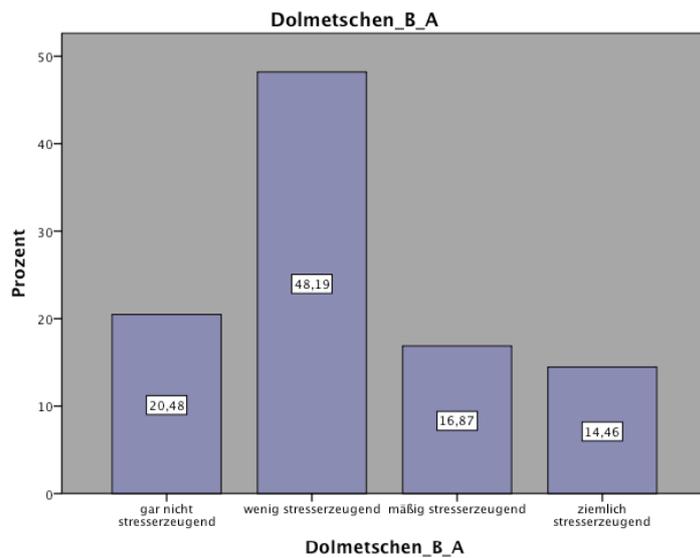


Abb.6.4.2. „Dolmetschen B-A“, N=83

Der Faktor „Dolmetschen aus der C-Sprache in die A-Sprache“ wurde, wie die folgende graphische Darstellung zeigt, von 10,8% der Befragten als gar nicht stresserzeugend empfunden, von 28,9% als wenig stresserzeugend, von 18,1% als mäßig stresserzeugend, von 15,7% als ziemlich stresserzeugend und von 3,6% als sehr stresserzeugend. 22,9% gaben an, nicht aus der C-Sprache in die A-Sprache zu dolmetschen.

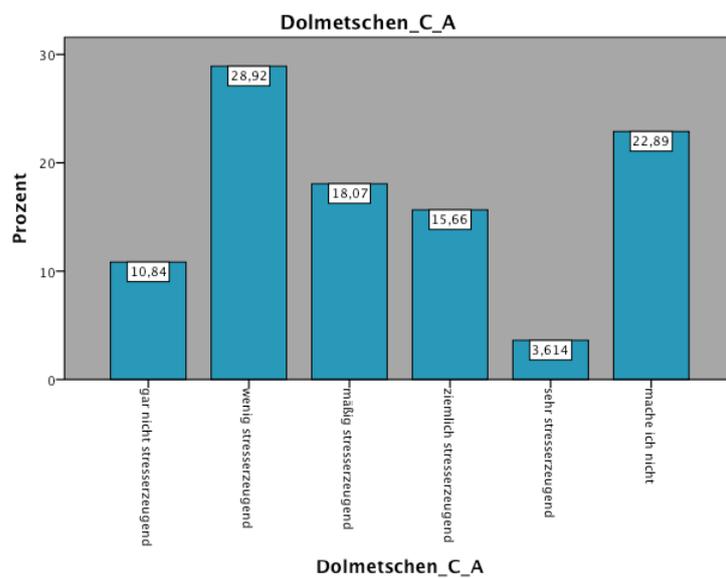


Abb.6.4.3. „Dolmetschen C-A“, N=83

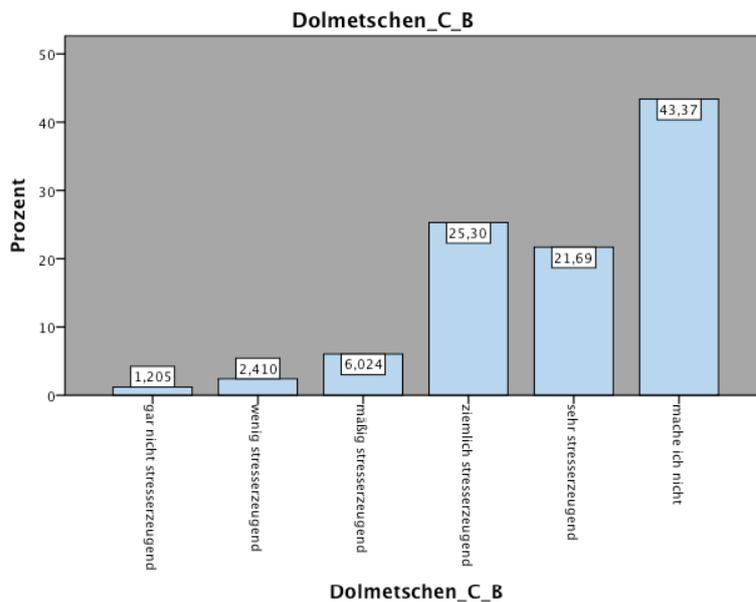


Abb. 6.4.4. „Dolmetschen C-B“, N=83

Der Faktor „Dolmetschen aus der C-Sprache in die B-Sprache“ wurde, wie die obige graphische Darstellung zeigt, von 1,2% der Befragten als gar nicht stresserzeugend empfunden, von 2,4% als wenig stresserzeugend, von 6% als mäßig stresserzeugend, von 25,3% als ziemlich stresserzeugend und von 21,7% als sehr stresserzeugend. 43,4% gaben an, nicht aus der C-Sprache in die B-Sprache zu dolmetschen.

6.4.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „Dolmetschrichtungen“

Aus der folgenden Grafik (Abb.6.4.1.1.), bei der die oben genannten Dolmetschrichtungen miteinander verglichen wurden, ist zu ersehen, dass die Dolmetschrichtung aus der C-Sprache in die B-Sprache für die befragten Dolmetschstudierenden am meisten stresserzeugend ist, gefolgt von der Dolmetschrichtung aus der C-Sprache in die A-Sprache. Danach kommt die Dolmetschrichtung aus der A-Sprache in die B-Sprache und am wenigsten stresserzeugend ist die Dolmetschrichtung aus der B-Sprache in die A-Sprache. Es ist nicht verwunderlich, dass an erster und zweiter Stelle die beiden

Kombinationen, in denen die C-Sprache vorkommt, liegen, da einerseits das Übersetzen von Fremdsprache zu Fremdsprache natürlich anspruchsvoller ist und andererseits die C-Sprache üblicherweise die etwas schwächere Sprache in der Sprachenkombination darstellt. Dies wurde auch durch die Kommentare von einigen Befragten hervorgehoben, da manche angaben, durch Unsicherheiten in der C-Sprache erhöhten Stress zu verspüren und sich mehr Förderung der C-Sprache zu wünschen.

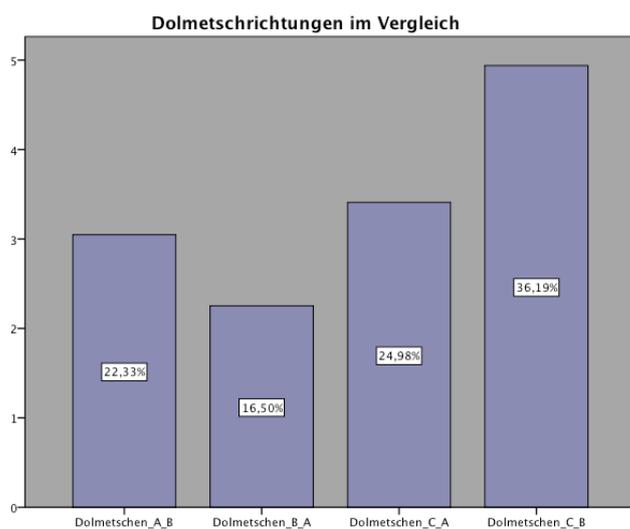


Abb. 6.4.1.1. „Dolmetschrichtungen im Vergleich“, N=83

Anhand der angegebenen Kommentare von einigen Befragten stellte sich heraus, dass, obwohl die Dolmetschrichtungen aus der A- in die C-Sprache und aus der B- in die C-Sprache für die Modulprüfung nicht relevant sind, diese dennoch in mancher Lehrveranstaltung geübt werden und auch bei manchem Konferenzdolmetschpraktikum zum Einsatz kommen. Laut den Angaben einiger Personen sind diese beiden Dolmetschrichtungen sehr stresserzeugend und hätten somit als weitere Stressfaktoren in den Fragebogen integriert werden sollen.

6.5. Ergebnisse der Kategorie „zwischenmenschliche Faktoren“

Anhand der folgenden graphischen Darstellung ist zu erkennen, dass der Faktor „negative Stimmung in der Gruppe“ von 7,2% als gar nicht stresserzeugend beurteilt wurde,

von 19,3% als wenig stresserzeugend, von 30,1% als mäßig stresserzeugend, von 31,3% als ziemlich stresserzeugend und von 12% als sehr stresserzeugend.

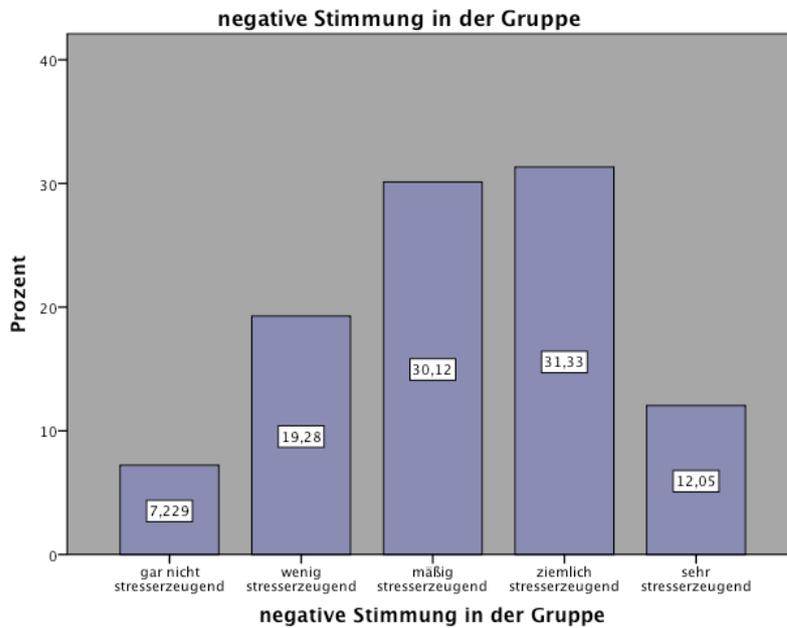


Abb. 6.5.1. „negative Stimmung in der Gruppe“, N=83

Wie die folgende Grafik darstellen soll, bewerteten 72,3% der Befragten den Faktor „positive Stimmung in der Gruppe“ als gar nicht stresserzeugend, 13,3% als wenig stresserzeugend, 10,8% als mäßig stresserzeugend, 1,2% als ziemlich stresserzeugend und 2,4% als sehr stresserzeugend.

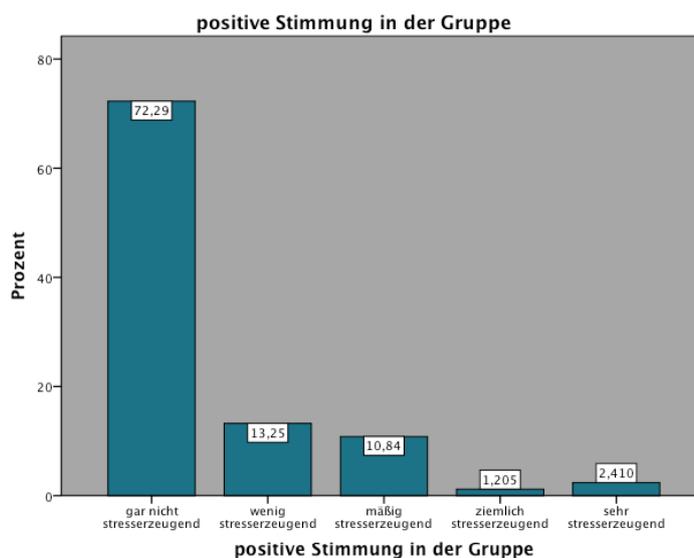


Abb. 6.5.2. „positive Stimmung in der Gruppe“, N=83

Für den Faktor „angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn“ ergab sich folgende Verteilung:

angespannte Beziehung KabinenpartnerIn			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	gar nicht stresserzeugend	6	7,2
	wenig stresserzeugend	8	9,6
	mäßig stresserzeugend	29	34,9
	ziemlich stresserzeugend	25	30,1
	sehr stresserzeugend	15	18,1
	Gesamt	83	100,0

Abb. 6.5.3. „angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn“, N=83; s. Abb.6.5.1.1

Für den Faktor „zu gute Beziehung zu KabinenpartnerIn“ ergab sich folgende Verteilung:

zu gute Beziehung KabinenpartnerIn			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	gar nicht stresserzeugend	48	57,8
	wenig stresserzeugend	19	22,9
	mäßig stresserzeugend	14	16,9
	sehr stresserzeugend	2	2,4
	Gesamt	83	100,0

Abb.6.5.4. „zu gute Beziehung zu KabinenpartnerIn“, N=83

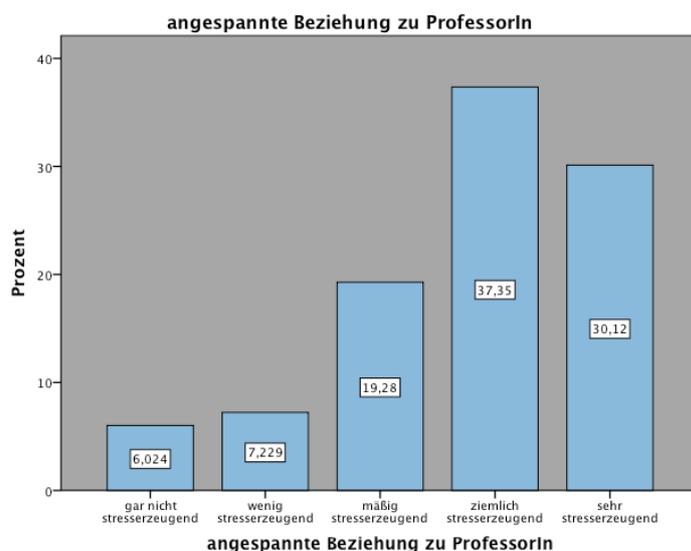


Abb.6.5.5. „angespannte Beziehung zu ProfessorIn“, N=83

Wie die oben dargestellte Grafik zeigen soll, bewerteten 6% der Befragten den Faktor „angespannte Beziehung zu Lehrenden“ als gar nicht stresserzeugend, 7,2% als wenig stresserzeugend, 19,3% als mäßig stresserzeugend, 37,3% als ziemlich stresserzeugend und 30,1% als sehr stresserzeugend.

Der Faktor „gute Beziehung zu Lehrenden“ wurde von 57,8% als gar nicht stresserzeugend empfunden, von 22,9% als wenig stresserzeugend, von 14,5% als mäßig stresserzeugend, von 2,4% als ziemlich stresserzeugend und von 2,4% als sehr stresserzeugend. Die folgende Grafik soll dies veranschaulichen:



Abb.6.5.6. „gute Beziehung zu Lehrenden“, N=83

Der Faktor „Kritik seitens der Professorin/des Professors vor den StudienkollegInnen“ wurde von 21,7% der Befragten als gar nicht stresserzeugend, von 20,5% als wenig stresserzeugend, von 24,1% als mäßig stresserzeugend, von 20,5% als ziemlich stresserzeugend und von 13,3% als sehr stresserzeugend bewertet (Abb. 6.5.1.2.).

Den Faktor „Lob seitens der ProfessorIn vor den StudienkollegInnen“ empfanden 55,4% als gar nicht stresserzeugend, 22,9% als wenig stresserzeugend, 13,3% als mäßig stresserzeugend 6% als ziemlich stresserzeugend und 2,4% als sehr stresserzeugend (Abb.6.5.1.3.).

Für 6% war der Faktor „Vorspielen der eigenen Dolmetschung vor der Gruppe“ gar nicht stresserzeugend, für 10,8% wenig stresserzeugend, für 16,9% mäßig stresserzeugend, für 21,7% ziemlich stresserzeugend und für 44,6% sehr stresserzeugend (Abb.6.5.1.4.).

6.5.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „zwischenmenschliche Faktoren“

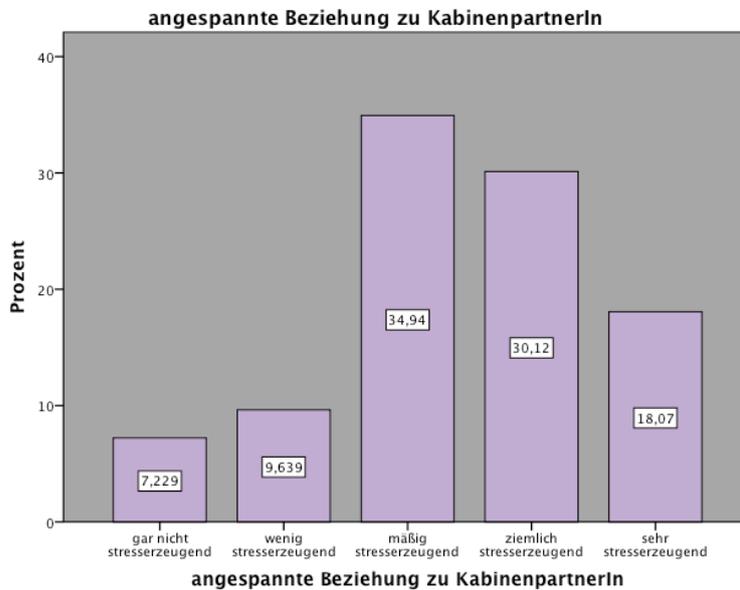


Abb.6.5.1.1.1. „angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn“, N=83

Aus der oben angeführten Grafik geht, „eine angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn als großer Stressfaktor hervor. Ein gutes Verhältnis zu KabinenpartnerInnen ist somit auch wichtig für die eigene Leistung. Dieser Punkt schien auch viele der Befragten zu beschäftigen, denn hierzu gab es eindeutig die meisten Kommentare. Einige gaben an, rücksichtsloses Verhalten der KabinenpartnerInnen – wie z.B. laute Geräusche, spielen mit dem Kugelschreiber, häufiges Trinken, ständiges Bewegen während man selbst gerade dolmetscht - als sehr störend und somit sehr stresserzeugend zu empfinden. Der Punkt „Trinken“ wurde mehrmals angegeben, da meist aus Plastikflaschen getrunken wird, was oftmals laute Geräusche verursacht. Mehrere Personen führten auch an, es sei für sie sehr stresserzeugend, Native-speakers als KabinenpartnerInnen zu haben.

Ein weiterer Punkt, der sehr oft zusätzlichen Kommentar fand, ist der Faktor „negative Stimmung in der Gruppe“ bzw. wurde dieser noch erweitert auf „negative Stimmung bzw. starke Konkurrenz und Wettstreit in der Gruppe“. Es scheint, dass diese Wettstreitsituation am ZTW besonders ausgeprägt ist, wie sich aus den im Folgenden angeführten Bemerkungen, erkennen lässt. Dies ist möglicherweise darauf zurückzuführen, dass, wie bereits im theoretischen Teil (s. Kapitel 3.2.1.) laut Huber (1975, zit. nach

Vollrath) erwähnt, nicht nur das Konkurrenzverhalten unter Studierenden höher als bei im Beruf Stehenden ist – da sie sich in einer homogenen Gruppe von in der gleichen Lebenssituation stehenden Altersgleichen mit gleichen Zielen befinden und alle um die gleichen Güter kämpfen – sondern dass es auch infolge diverser Einflüsse (z.B. „Reinschalten“ in verschiedene Kabinen, Vorspielen der Dolmetschung seitens der ProfessoInnen oder direktes Dolmetschen vor der Gruppe etc.) möglich ist, die Leistung der KollegInnen zu überprüfen und mit der eigenen zu vergleichen.

Viele der Befragten gaben in diesem Zusammenhang an, sich in den meisten Lehrveranstaltungen am ZTW nicht wohlfühlen, da ein enormer Konkurrenzkampf herrsche und man manchmal merke, dass sich die KollegInnen über die Fehler der anderen freuen. Viele würden sich mehr Zusammenhalt in der Gruppe und „Austausch innerhalb oder außerhalb des Unterrichts über Probleme, die beim Dolmetschen entstehen“ wünschen, denn „alle haben ähnliche Schwierigkeiten und ein Austausch würde vielleicht Lösungen bringen oder zumindest gegenseitiges Verständnis und psychische Unterstützung.“ Dies wird auch durch die Kommentare zweier Kolleginnen unterstrichen: „Es herrscht großer Konkurrenzkampf unter den StudentInnen. Auf diese Weise fließt unsere Energie aber in die falsche Richtung.“ „Grundsätzlich empfinde ich es als sehr stresserzeugend, dass man sich beim Dolmetschen immer mit den StudienkollegInnen vergleichen muss/ vergleicht bzw. immer verglichen wird. Das führt zu einem starken Wettbewerbsgefühl.“

In diesem Zusammenhang führten mehrere der Befragten außerdem an, es als sehr stresserzeugend zu empfinden, wenn jene StudienkollegInnen, die keinen Platz mehr in der Kabine bekommen haben, von draußen nicht das Original sondern die verschiedenen Dolmetschungen der KollegInnen in den Kabinen anhören und dann aus negativer Gestik oder Mimik eine Bewertung der Dolmetschungen hervorgehe. Dies treffe vor allem dann häufig zu, wenn negative Stimmung in der Gruppe herrscht.

Ferner gaben sehr viele der Befragten an, dass der starke Niveau-Unterschied innerhalb der Gruppe in großem Ausmaß negative Stimmung in der Gruppe entstehen lasse, den Wettstreit untereinander fördere und dadurch einen großen Stressfaktor darstelle. Einige gaben an, sich getrennte Dolmetsch-Lehrveranstaltungen für AnfängerInnen, Fortgeschrittene und sehr Fortgeschrittene zu wünschen, denn das Zusammentreffen von verschiedenen Niveaus in einer Übung sei vor allem für AnfängerInnen sehr

stresserzeugend, wie eine der befragten Personen genauer schildert: „Es ist sehr stresserzeugend, wenn man den Eindruck hat, dass andere Studierende in der Gruppe viel besser sind. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn man noch am Anfang des MA-Studiums steht, die anderen jedoch schon im 3. oder 4. Semester sind.“ Der Niveau-Unterschied in der Gruppe ist also sehr stresserzeugend für die Studierenden, es sei jedoch noch stresserzeugender, wenn die KabinenpartnerInnen unterschiedliche Niveaus haben. Dies zeigen uns die folgenden Kommentare von KollegInnen: „Ich bemerke, dass jedes Mal, wenn ich mit einer erfahreneren KollegIn, in der Kabine sitze, meine Leistung abnimmt, weil ich nervös werde und mich gestresst fühle, weil ich vor der fortgeschritteneren KollegIn keine Fehler machen möchte, dadurch entstehen aber leider nur noch mehr Fehler.“ „Ich finde es ziemlich stresserzeugend, wenn ich mit AnfängerInnen in der Kabine sitze, da sie meistens mit dem Ablauf in der Kabine (Mikrowechsel, Mitnotieren etc.) noch nicht so vertraut sind, und man viel mehr für sie mitnotieren soll.“ Eine fortgeschrittenere Kollegin schreibt hingegen: „AnfängerInnen passieren sehr oft lange Auslassungen, sodass man oft nicht weiß, ob sie wieder weitermachen oder wechseln möchten - das finde ich irritierend.“ Anhand dieser Kommentare ist zu erkennen, dass die Gegebenheit der ungleichen Leistungsniveaus sowohl für AnfängerInnen als auch für Fortgeschrittene – wenn auch aus unterschiedlichen Gründen - einen Stressor darstellt.

Eine Person gab außerdem an, die Anwesenheit „fremder ZuhörerInnen“ in der Lehrveranstaltung als ziemlich stresserzeugend zu empfinden; z.B. StudienkollegInnen, welche die Lehrveranstaltung nicht offiziell besuchen oder wenn im Rahmen des Praktikums oder ähnlicher Vortragssituationen außenstehende Personen der Dolmetschung zuhören.

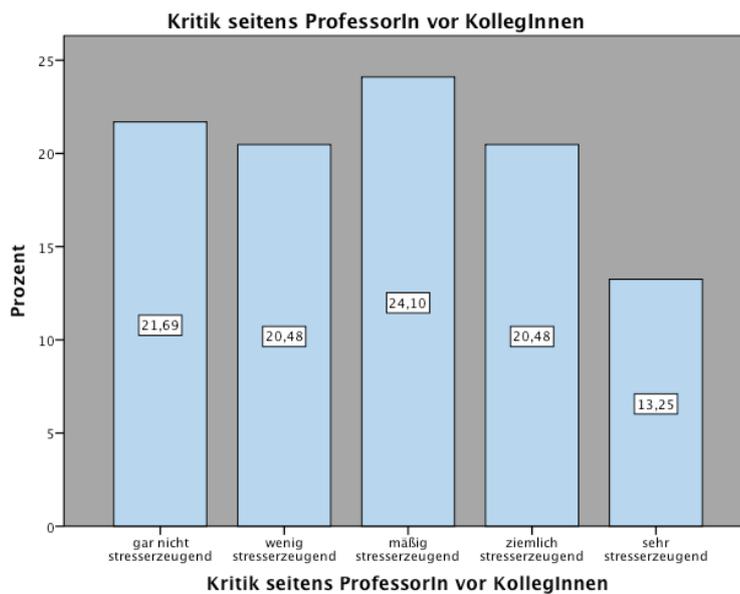


Abb. 6.5.1.2. „Kritik seitens ProfessorIn vor KollegInnen“, N=83

Bezüglich des Faktors „Kritik seitens ProfessorIn vor KollegInnen“ gab es, wie anhand der oben dargestellten Grafik deutlich wird, sehr unterschiedliche Ansichten und daher ist dieser Faktor eher ausgeglichen, was die beiden Kommentare zu diesem Punkt bestätigen. Eine Person gab an, Kritik vor den KollegInnen als gar nicht stresserzeugend zu empfinden, weil sie mittlerweile schon daran gewöhnt sei. Es könne oftmals allerdings ärgerlich sein, weil häufig ein falscher Ton angeschlagen werde. Werde die Kritik jedoch im richtigen Tonfall zur Sprache gebracht, sei dies durchaus auch vor den KollegInnen als konstruktiv einzustufen.

Für eine andere Kollegin ist Kritik vor den KollegInnen sehr stresserzeugend, weil meistens ohnehin schon negative Stimmung in Form von Wettstreit in der Gruppe herrsche und durch die öffentliche Besprechung, wer welchen Fehler gemacht hat, werde dieser Wettstreit nur noch geschürt. Eine anonyme Fehleraufzählung sowie ein detailliertes, persönliches Feedback in der Sprechstunde oder per Email wären nach Meinung der Kollegin daher konstruktiver.

Ähnlich verhält es sich mit dem Faktor „Lob seitens ProfessorIn vor KollegInnen“ obwohl es sich hier um positive Kritik bzw. Lob handelt. Auch die folgende Grafik (Abb. 6.5.1.3.) zeigt, dass dieser Faktor eher als gar nicht bis wenig stresserzeugend eingeschätzt wurde und dennoch kann auch hier die Besprechung vor den KollegInnen Wettstreit bzw. negative Stimmung hervorrufen. Denn eine Person gab an, Lob vor den KollegInnen als ziemlich stresserzeugend zu empfinden, weil dies bei den KollegInnen

meist Neid und Missgunst hervorrufe und darunter der freundschaftliche Kontakt zu den KollegInnen bzw. die Teamarbeit leide. Außerdem werde dadurch noch größerer Druck bei der betreffenden Person erzeugt, da der Erhalt von häufigem Lob natürlich eine höhere Erwartungshaltung der anderen impliziere und dann etwaige Fehler bei den KollegInnen eher auf Schadenfreude stießen. Aus den gleichen Gründen ist den StudentInnen auch unangenehm, wenn die eigene Dolmetschung vorgespielt wird, denn hier würden nicht nur Fehler offen an- oder Lob ausgesprochen werden, sondern jede der KollegInnen könne nun diese Fehler auch hören. Die graphische Darstellung (Abb.6.5.1.4.) soll verdeutlichen, wie sehr die Studierenden diesen Faktor als stresserzeugend empfinden.

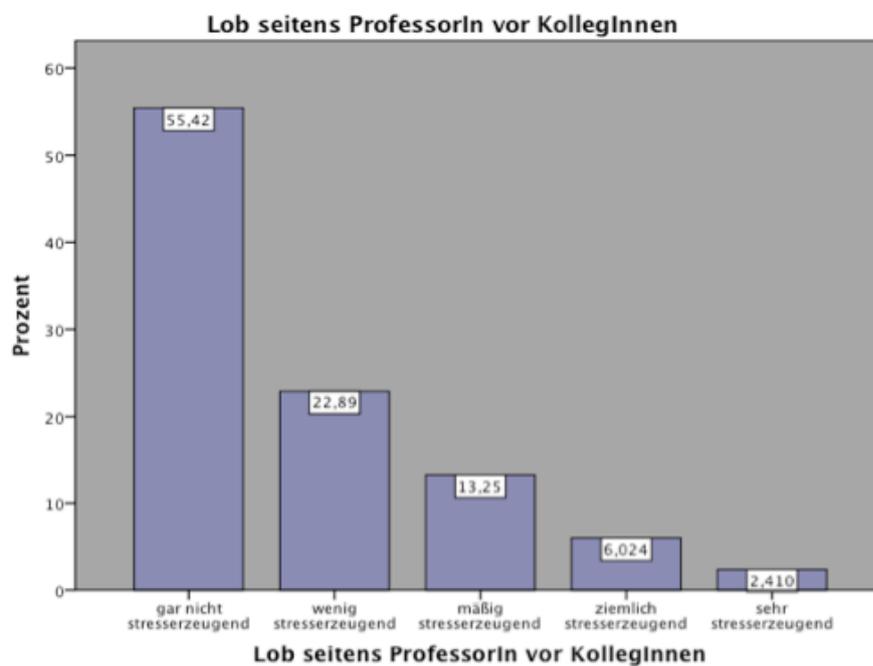


Abb. 6.5.1.3. „Lob seitens ProfessorIn vor KollegInnen, N=83

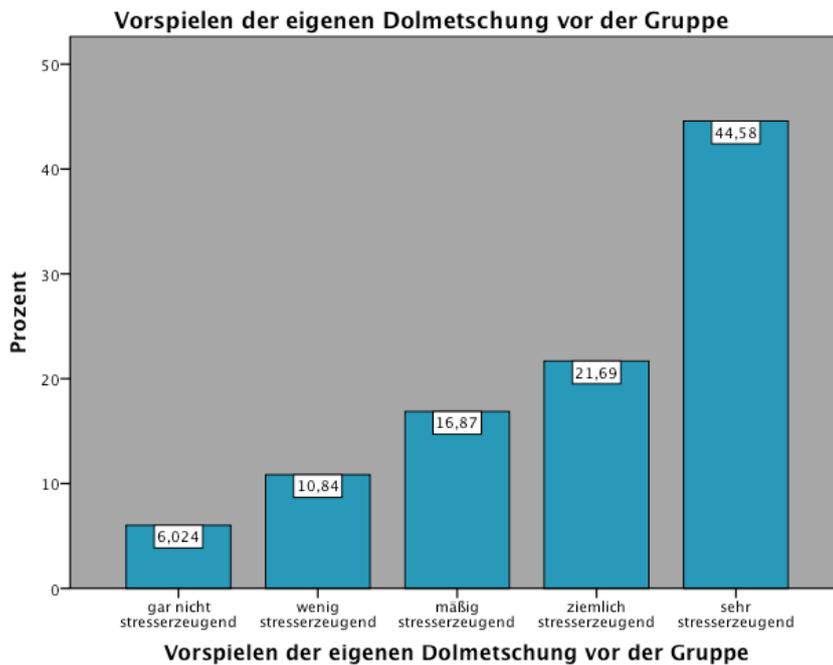


Abb. 6.5.1.4. „Vorspielen der eigenen Dolmetschung vor der Gruppe“, N=83

Die folgende graphische Darstellung zeigt die zwischenmenschlichen Faktoren im Vergleich. Es ist deutlich zu erkennen, dass die Faktoren „Vorspielen der eigenen Dolmetschung“ und „angespannte Beziehung zu ProfessorIn“ die am meisten stresserzeugenden Faktoren waren, dicht gefolgt von den Faktoren „angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn“ und „negative Stimmung in der Gruppe“. Zu diesen Faktoren wurden auch die meisten Kommentare abgegeben.

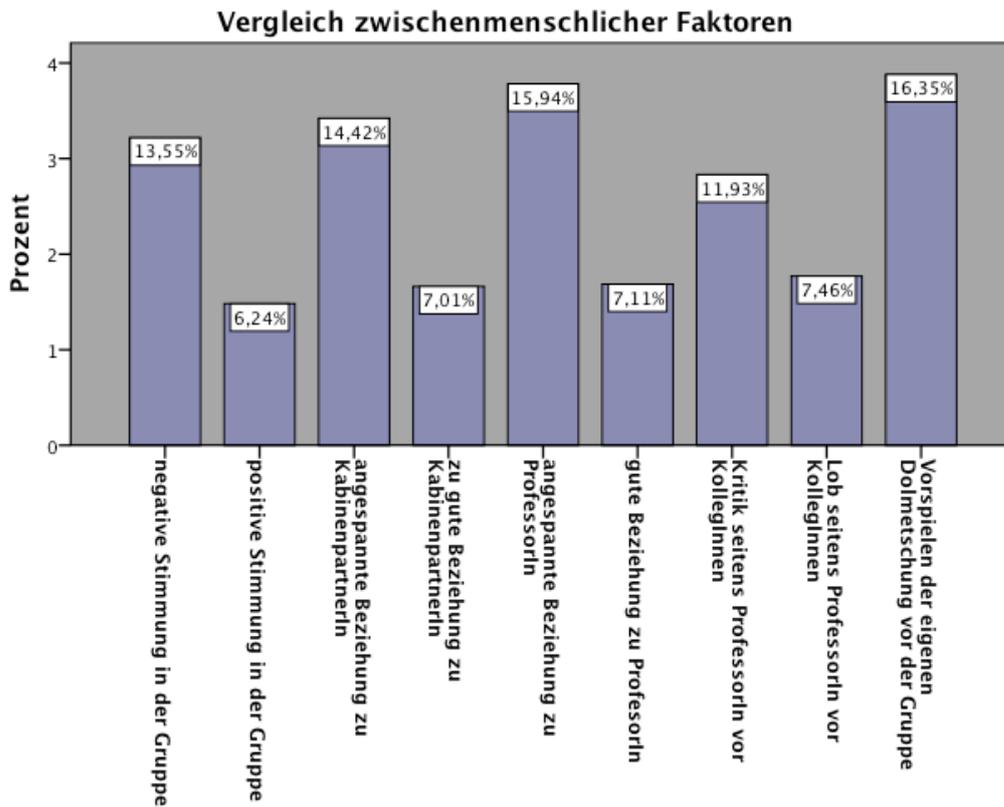


Abb.6.5.1.5. „Vergleich zwischenmenschlicher Faktoren“, N=83

6.6. Ergebnisse der Kategorie „Beziehung zwischen Studium und Privatleben“

Es zeigte sich, dass jeweils 21,2% der Befragten noch zu Hause bei der Familie wohnen bzw. mit einem Familienmitglied zusammenwohnen. 20,3% wohnen alleine und 18,8% wohnen mit dem Partner oder der Partnerin zusammen und 18,4% wohnen in einer Wohngemeinschaft.

Wie die folgende Grafik zeigen wird, empfand von den 21,25% der Befragten, die angaben zu Hause bei der Familie zu wohnen, die Hälfte dies als gar nicht stresserzeugend. 25% empfanden es als wenig stresserzeugend, 12,5% als mäßig stresserzeugend, 0% als ziemlich stresserzeugend und 12,5% als sehr stresserzeugend.



Abb. 6.6.2. „Wenn du zu Hause lebst, wie stresserzeugend ist das?“, N=8

Die folgende graphische Darstellung zeigt, dass von den 18,8% der befragten Personen, die angaben, mit dem Partner oder der Partnerin zusammenzuleben, mehr als die Hälfte, nämlich 56,5%, diese Wohnsituation als gar nicht stresserzeugend empfand. 30,4% empfanden es als wenig stresserzeugend, 8,6% als mäßig stresserzeugend und 4,3% als sehr stresserzeugend.

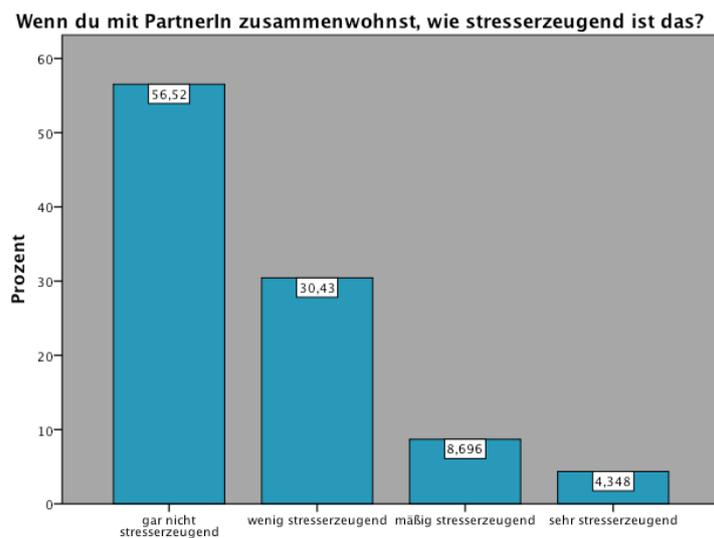


Abb. 6.6.3. „Wenn du mit PartnerIn zusammenwohnst, wie stresserzeugend ist das?“, N=23

Wie die folgende Grafik zeigen wird, empfand es von den 21,25% der Befragten, die angaben, mit einem Familienmitglied zusammenzuwohnen, die Hälfte als gar nicht stresserzeugend. 25% empfanden es als wenig stresserzeugend, 12,5% als mäßig stresserzeugend, 12,5% als ziemlich stresserzeugend und 0% als sehr stresserzeugend.

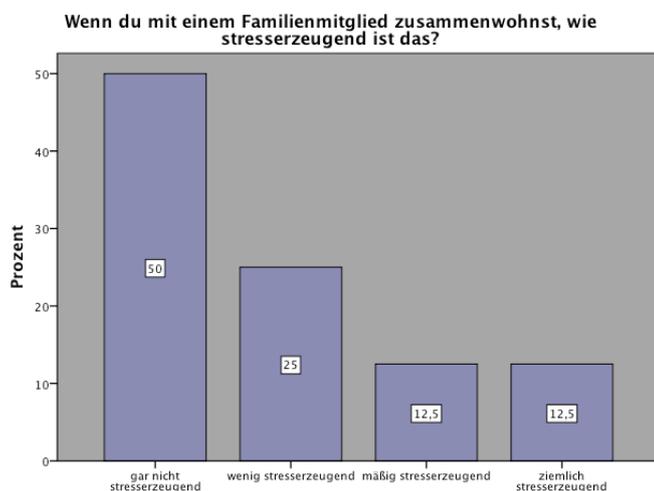


Abb. 6.6.4. „Wenn du mit einem Familienmitglied zusammenwohnst, wie stresserzeugend ist das?“, N=8

Die folgende graphische Darstellung zeigt, dass von den 18,4% der befragten Personen, die angaben, in einer Wohngemeinschaft zu leben, 35,7%, diese Wohnsituation als gar nicht stresserzeugend empfanden. 25% empfanden es als wenig stresserzeugend, 28,6% als mäßig stresserzeugend, 7,1% als ziemlich stresserzeugend und 3,6% als sehr stresserzeugend.

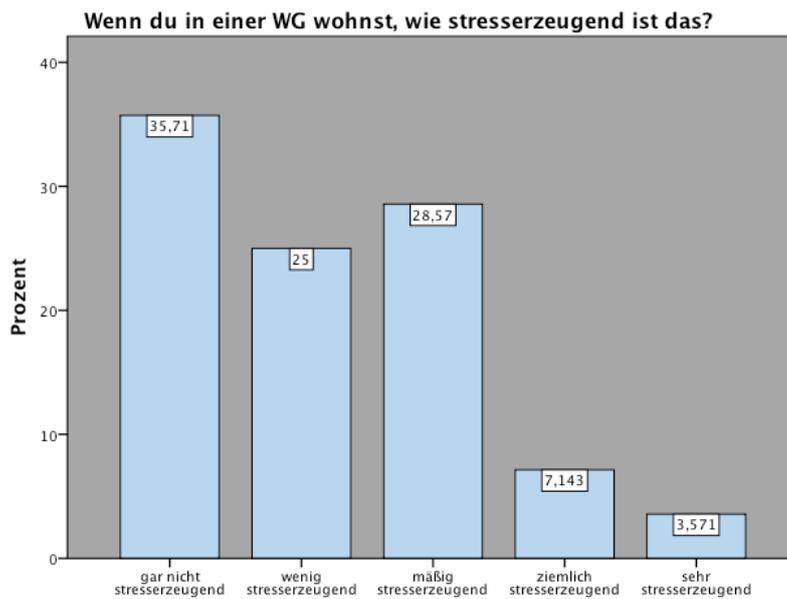


Abb. 6.6.5. „Wenn du in einer WG wohnst, wie stresserzeugend ist das?“, N=28

Anhand der folgenden Grafik ist zu erkennen, dass von den 20,3% der befragten Personen, die angaben, alleine zu wohnen, es 78,6% als gar nicht stresserzeugend bewerteten und 21,4% als wenig stresserzeugend.

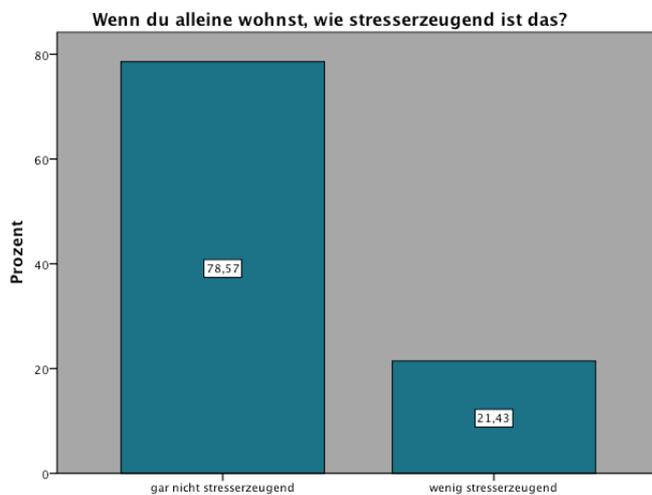


Abb. 6.6.6. „Wenn du alleine wohnst, wie stresserzeugend ist das?“, N=14

Auf die Frage „Ist eine Person aus deinem Familienkreis im Dolmetschbereich tätig?“, antworteten nur 2 Personen mit Ja. Eine Person gab an, dass ihre Tante im Dolmetschbereich tätig sei, die andere nannte ihre Schwester. Beide Male wurde dies als Unterstützung – und zwar als wesentliche – und nicht als Belastung angesehen.

Auf die Frage „Macht dir das Dolmetsch-Üben zu Hause Spaß?“, antworteten 86,6% der Befragten mit Ja und 13,4% mit Nein. Dies soll die folgende graphische Darstellung verdeutlichen:

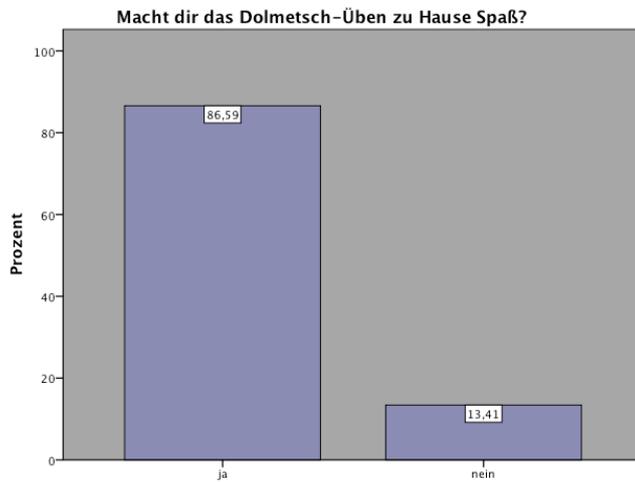


Abb. 6.6.7. „Macht dir das Dolmetsch-Üben zu Hause Spaß?“, N=82

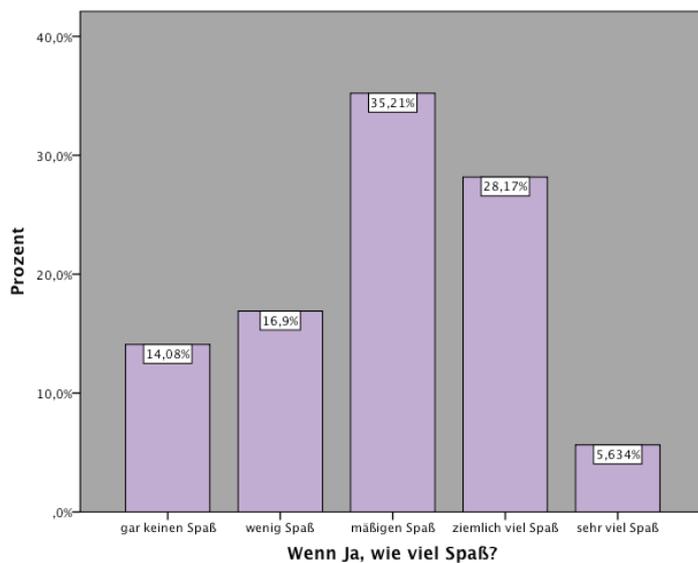


Abb. 6.6.8. „Wenn ja, wie viel Spaß?“, N=71

Auf die Frage „wenn ja, wie viel Spaß macht dir das Dolmetsch-Üben zu Hause?“ gaben, wie die oben dargestellte Grafik zeigt, 14,1% an, dass es ihnen gar keinen Spaß mache, 17%, dass es ihnen wenig Spaß mache, 35,2%, dass es ihnen mäßigen Spaß mache, 28,2%, dass es ihnen ziemlich Spaß mache und 5,6%, dass es ihnen sehr viel Spaß mache.

Auf die Frage „Fühlst du dich durch das Dolmetsch-Üben in deiner Freizeitgestaltung eingeschränkt?“ antworteten 38,5% mit Ja und 61,4% mit Nein, wie aus der folgenden Grafik hervorgeht:

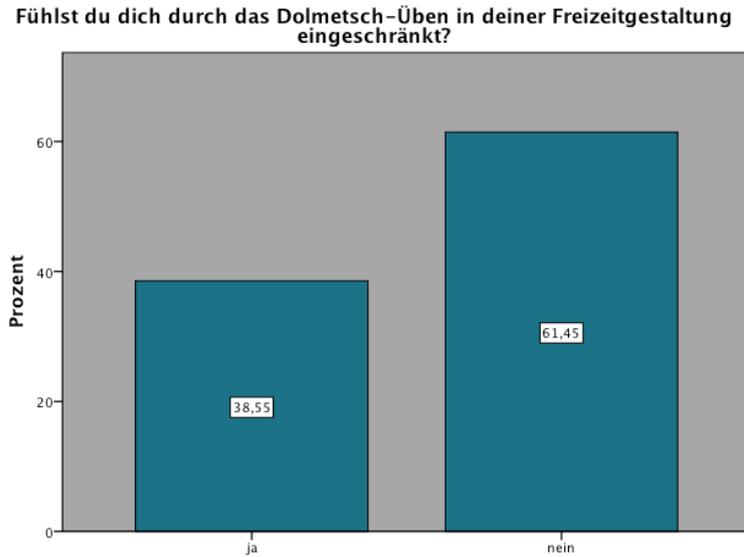


Abb. 6.6.9. „Fühlst du dich durch das Dolmetsch-Üben in deiner Freizeitgestaltung eingeschränkt?“, N=83

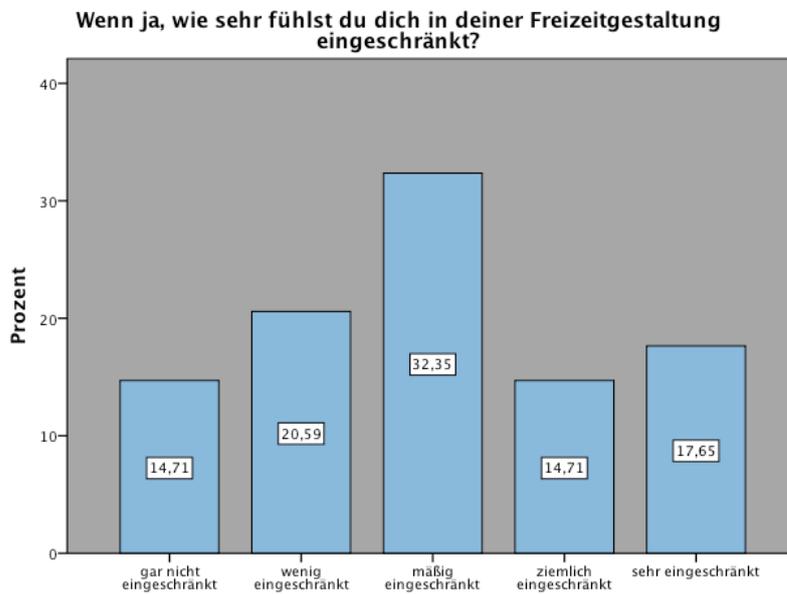


Abb. 6.6.10. „Wenn ja, wie sehr fühlst du dich in deiner Freizeitgestaltung eingeschränkt?“, N=83

Auf die Frage „Wie sehr fühlst du dich durch das Dolmetsch-Üben zu Hause in deiner Freizeitgestaltung eingeschränkt?“ gaben, wie die obige Grafik zeigt, 14,7% an, sich gar

nicht eingeschränkt zu fühlen, 20,6%, sich wenig eingeschränkt zu fühlen, 32,3%, sich mäßig eingeschränkt zu fühlen, 14,7%, sich ziemlich eingeschränkt zu fühlen und 17,6%, sich sehr eingeschränkt zu fühlen.

6.6.1. Interpretation der Ergebnisse der Kategorie „Beziehung zwischen Studium und Privatleben“

Laut den Ergebnissen dürften die genannten Wohnsituationen keinen wirklichen Stressfaktor für die Befragten darstellen. Am ehesten dürfte noch die Wohnsituation in einer Wohngemeinschaft Stress erzeugen, wie zusätzlich zu den Daten auch dieser Kommentar einer Befragten zeigt: „In einer WG zu wohnen, ist ziemlich stresserzeugend, da nie wirklich Ruhe herrscht, häufig Probleme bezüglich gemeinsamer Hausarbeit oder Einkaufsaufteilung auftreten und durch die daraus resultierenden Streitereien eine angespannte Stimmung entsteht, die sehr belastend und stresserzeugend sein kann.“

Eine andere Person gab in diesem Zusammenhang an, dass es durch den ständigen Lärm der WG-MitbewohnerInnen zu Hause nicht gut möglich sei, Simultandolmetuschen zu üben, weshalb sie fast immer gezwungen sei im Medienlabor des ZTW zu üben, wodurch sie aber an dessen Öffnungszeiten gebunden sei und dies mit den Vorlesungszeiten und dem Beruf oftmals nicht gut zu vereinbaren sei. Daher stelle diese Situation einen Stressfaktor dar.

Ähnlich verhält es sich mit den Faktoren „mit PartnerIn zusammenleben“, „mit einem Familienmitglied zusammenleben“ und „zu Hause bei der Familie wohnen“, welche eher im unteren Bereich der Skala angesiedelt wurden und daher wenig bis gar nicht stresserzeugend sind. Und doch zeigten einige Kommentare, dass auch diese Wohnsituationen stresserzeugend sein können, wenn auch nicht im gleichen Ausmaß wie bei der WG-Wohnsituation, aber dennoch gibt es einige für die Befragten stresserzeugende Aspekte. So sei zwar durch die Aufteilungsmöglichkeit bzw. aufgrund der Übernahme des Hauptanteils durch die Mutter weniger Hausarbeit zu erledigen, jedoch komme es innerhalb der Familie öfter zu Auseinandersetzungen, da „man offen alles anzusprechen wagt“ und dies stelle einen Stressfaktor dar. Außerdem sei die notwendige Rücksichtnahme seitens Familie bzw. PartnerIn im Hinblick auf Lärmvermeidung und Unterstüt-

zung im Haushalt nicht ausreichend gegeben und die knapp bemessene Zeit für gemeinsame Freizeitbeschäftigung stoße häufig auf wenig Verständnis.

Daraus könnte man schließen, dass es für Dolmetschstudierende weniger stresserzeugend wäre, alleine zu leben, um Lärm von MitbewohnerInnen und/oder privaten Streitereien aus dem Weg zu gehen und somit mehr Zeit und Ruhe zum Üben zur Verfügung zu haben. Auch wenn diese Aspekte möglicherweise zutreffen, zeigt der Kommentar einer der befragten Personen, dass hier wiederum andere Probleme entstehen können, die Stressfaktoren darstellen. „Wenn man alleine wohnt, müssen alle anfallenden Hausarbeiten selbst erledigt werden, man kann nichts untereinander aufteilen, was sehr Zeit und Nerven raubend ist und es bleibt oft keine Zeit zum Üben, oder man ist vor allem geistig zu erschöpft dazu.“

Zwei der Befragten antworteten mit Ja auf die Frage, ob jemand aus dem Familienkreis im Dolmetschbereich tätig sei. Eine Person gab an, dass ihre Tante im Dolmetschbereich tätig sei, die andere nannte ihre Schwester. Beide Male wurde dies als Unterstützung – und zwar als wesentliche – und nicht als Belastung angesehen. Diese Daten sind jedoch aufgrund der mangelnden Antworten nicht sehr aussagekräftig.

Es zeigte sich, dass sehr viele der Befragten, nämlich 86,6%, Spaß am Dolmetsch-Üben zu Hause haben, sich trotzdem aber 38,5% in der Freizeitgestaltung eingeschränkt fühlen. Es konnte festgestellt werden, dass ein Zusammenhang zwischen dem Studienfortschritt, dem Spaß am Dolmetschen und der Einschränkung auf die Freizeitgestaltung besteht. Die folgenden graphischen Darstellungen zeigen einerseits, dass bei fortschreitendem Studium der Spaß am Dolmetsch-Üben deutlich nachlässt, denn alle StudentInnen, die sich im ersten Jahr (1. und 2. Semester) des Masterstudiums Dolmetschen befanden, gaben an, Spaß am Dolmetsch-Üben zu Hause zu haben, während von jenen ab dem 3. Semester einige, und zwar 12,5%, angaben, keine Freude mehr beim Üben zu empfinden. Andererseits zeigen die graphischen Darstellungen, dass sich nur einige, nämlich 5 von insgesamt 27 der StudentInnen, im 1. Jahr in ihrer Freizeit eingeschränkt fühlen, während bei jenen ab dem 3. Semester genau die Hälfte, nämlich 27 von insgesamt 54 StudentInnen, eine Einschränkung in ihrer Freizeitgestaltung empfinden.

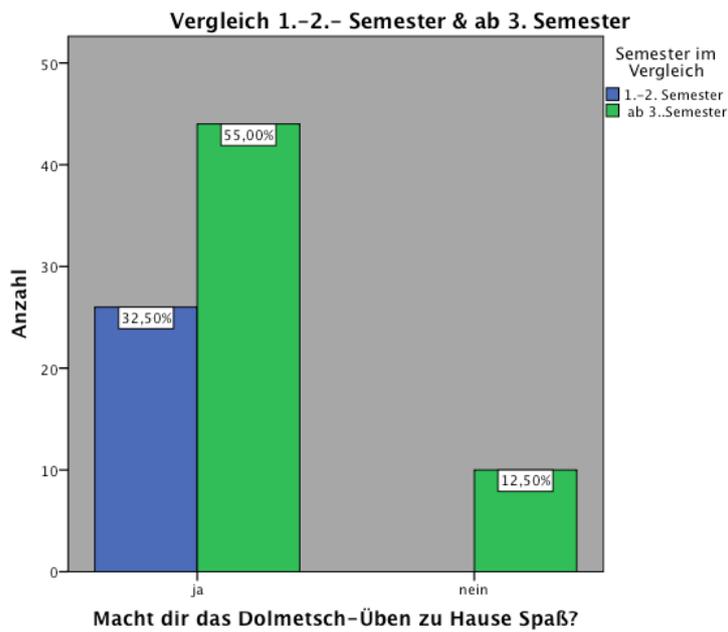


Abb. 6.6.1.1. „Macht dir das Dolmetsch-Üben zu Hause Spaß?“, N= 80

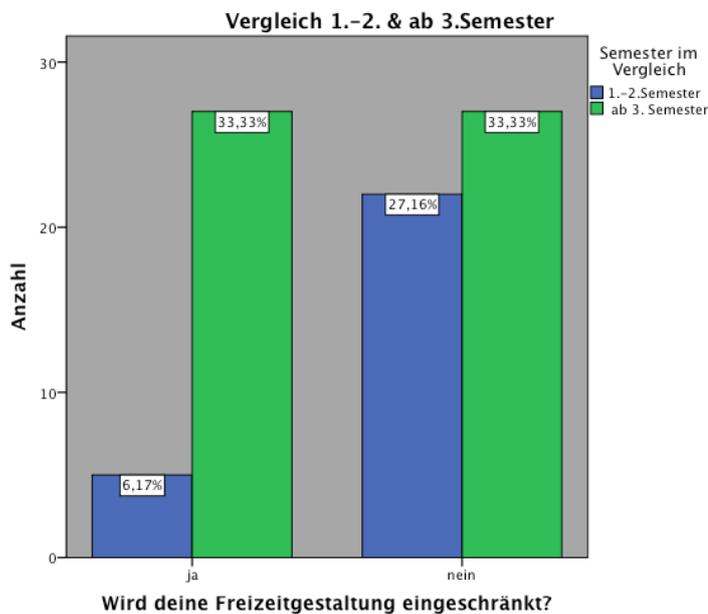


Abb. 6.6.1.2. „Wird deine Freizeitgestaltung durch das Dolmetsch-Üben eingeschränkt?“, N=81

Ferner gaben einige der Befragten im Zusammenhang mit Studium und Privatleben an, das Zeitmanagement schwierig und stresserzeugend zu erleben, denn neben Uni und Beruf bleibe wenig Zeit zum Dolmetsch-Üben. Dieser Aspekt „zu wenig Zeit zum Dolmetsch-Üben“ wirke sich sehr negativ auf die Leistung in der Kabine aus und sei

daher als großer Stressfaktor anzusehen. Diese knapp bemessene Zeit müsse man aber unbedingt für das Dolmetsch-Üben aufwenden und somit sei die Freizeitgestaltung sehr eingeschränkt. Außerdem sei es sehr schwierig und stresserzeugend, soziale Kontakte aufrechtzuerhalten, da, um im Unterricht gut dolmetschen zu können, das Üben zu Hause nicht ausreiche. Um stets auf dem neuesten Stand zu sein, sei es notwendig, täglich verschiedene Zeitungen zu lesen, wenn möglich in mehreren Sprachen, Glossare vorzubereiten etc. Neben Lehrveranstaltungen, Beruf, Dolmetsch-Üben und der restlichen Vorbereitung bleibe daher kaum noch Zeit für Freizeitgestaltung und soziale Kontakte. Außerdem stießen häufige Absagen oder vorzeitiges Weggehen bei Verabredungen wegen erforderlichen Lernens und Weiterbildens beim Freundeskreis auf wenig Verständnis. Zusätzlich zum Lernstress entstehe hier ein weiterer Stressfaktor aufgrund der Notwendigkeit, sich dafür auch noch rechtfertigen zu müssen.

Zwei Personen führten außerdem an, sie hätten das Gefühl, trotz des enormen Einsatzes nicht genug gelernt und geübt zu haben – weil das vorhandene Wissen niemals ausreiche und immer eine bessere Dolmetschung möglich gewesen wäre. Dies führe zu Stress, Enttäuschung und depressiver Stimmung.

Eine Person führte an, die Angst bzw. Befürchtung, nach dem Abschluss des Studiums keine Arbeit zu finden, als stresserzeugend zu empfinden, denn dadurch sinke die Motivation und automatisch auch die Leistung in der Kabine.

Außerdem sei, wie mehrere Personen anführten, der Aspekt „Krankheit“ ein weiterer Stressfaktor, denn allein schon durch leichte Krankheiten wie Unwohlsein, Husten oder Schnupfen, sei man nicht in Form, die Konzentration lasse nach und durch z.B. verstopfte Nasen und Ohren im Falle von Schnupfen sei der Hörsinn beeinträchtigt. Im Zusammenhang mit Krankheit gab eine Person an, das Dolmetschstudium bzw. den Dolmetschberuf im Allgemeinen als sehr stresserzeugend zu empfinden, da man ständig unter Druck und Stress stehe, noch mehr lernen und sich noch mehr Wissen aneignen zu müssen. „Ich merke, dass mich dieser kontinuierliche Stress schwächt und tatsächlich bin ich auch viel häufiger krank als vor meinem Studium.“ Dieser Zusammenhang zwischen Stress und Krankheitsanfälligkeit wurde im theoretischen Teil (s. Kapitel 3.1., 3.3.1.) genauer erläutert.

Wie aus den oben aufgezählten Aspekten hervorgeht und mehrere Personen auch angaben, wirken sich schlechte Laune, Alltags- bzw. private Probleme auf die Dol-

metschleistung aus und erzeugen somit Stress. Dieser Aspekt wurde mit dem Stressfaktor 4, also ziemlich stresserzeugend, bewertet.

Schon im theoretischen Teil (s. Kapitel 3.1.) wurde darauf hingewiesen, dass außergewöhnliche Arbeitszeiten stresserzeugend sind und auch für Dolmetschstudierende eine Rolle spielen, da der Dolmetschunterricht aus organisatorischen Gründen häufig zu außergewöhnlichen Zeiten stattfindet. Dies bestätigt der Kommentar einer Studentin, wonach die Uhrzeit, zu welcher der Dolmetschunterricht stattfindet, stresserzeugend sein könne, denn am späten Nachmittag bzw. Abend lasse bei der betreffenden Person die Konzentration nach und somit beeinflusse dieser Faktor die Dolmetschleistung.

6.7. Vergleich und Zusammenfassung der Ergebnisse

In diesem letzten Abschnitt dieses Kapitels sollen noch einmal die wichtigsten Ergebnisse der oben dargestellten Studie kurz zusammengefasst, diskutiert und mit der als Grundlage für die vorliegende Studie dienenden Studie von Cooper et al. verglichen und abschließende Betrachtungen zur Studie gegeben werden.

Bereits bei der Verteilung der Fragebögen konnte große Bereitschaft zur Teilnahme an dieser Umfrage festgestellt werden und auch eine gewisse Freude darüber, gerade hierzu befragt zu werden, da viele der Befragten bei Bekanntgabe des Fragebogen-Themas schmunzeln mussten und Kommentare wie „Ja, dazu kann ich eh viel sagen“ oftmals zu hören waren. Diese Bereitschaft wurde auch bei den offenen Antwortmöglichkeiten deutlich, da dankenswerterweise erstaunlich viele Kommentare abgegeben und Anmerkungen gemacht wurden.

Die Personen, die an der Befragung teilnahmen, hatten verschiedene Sprachkombinationen und waren unterschiedlichen Alters. Somit ist es möglich, einen guten Eindruck der Gesamtheit der Studierenden des Masterstudiums Konferenzdolmetschen am ZTW zu bekommen. Die Ergebnisse der durchgeführten Studie zum Thema „Stress beim Simultandolmetschen“ unter Studierenden des Masterstudiums Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien zeigten deutlich, dass sich die befragten Studierenden tatsächlich gestresst fühlen und dass dieser Stress durch das

Zusammentreffen mehrerer Faktoren entsteht. Diese Faktoren konnten folgenden Kategorien zugeteilt werden:

- physikalische Faktoren
- Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen
- Dolmetschrichtungen
- zwischenmenschliche Faktoren
- Beziehung zwischen Studium und Privatleben

Bei den physikalischen Faktoren (Kabinenausstattung) fanden sich Faktoren wie beispielsweise „keine Sicht auf RednerIn“, „geringe Kabinengröße“, „unbequeme Kopfhörer“ u.s.w. Die größten Stressfaktoren waren hier „zu lauter/leiser Ton“ und „Tonqualität“. Dies stellte im Vergleich mit der Studie von Cooper et al., welche für die im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit durchgeführte Studie als Grundlage diente, eine Übereinstimmung dar. Denn auch in der Studie von Cooper et al. wurde der Faktor „schlechte Akustik“ als Stressfaktor identifiziert. Eine weitere Übereinstimmung der Ergebnisse der beiden Studien ergab sich auch bei dem Faktor „schlechte Belüftung“, welcher mit dem Faktor „unangenehme Temperatur“ in Zusammenhang steht, denn in beiden Studien wurden diese Faktoren als Stressoren eingestuft. Eine Abweichung der Ergebnisse in der Kategorie „physikalische Faktoren“ gab es jedoch bei den Faktoren „Kabinengröße“, „schlechte Beleuchtung“ und „unbequeme Sitze“, da diese Faktoren von den befragten Studierenden des ZTW als gar keine bzw. geringe Stressfaktoren angesehen wurden.

Unter den Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen, befanden sich beispielsweise „unbekannte Texte“, „RednerIn hat Text nicht gut vorbereitet“ oder „Angst vor negativem Feedback“. Als größte Stressfaktoren in dieser Kategorie gingen „RednerIn spricht zu schnell“, „undeutliche Aussprache“, „Dialekt“, „schwieriger Akzent“ und „vorgelesene Texte“ hervor. Im Vergleich mit der Studie von Cooper et al. ist hier eine Übereinstimmung zu erkennen, denn auch hier wurden sowohl der Faktor „Akzent“, welcher im Zusammenhang mit den Faktoren „Dialekt“ und „undeutliche Aussprache“ steht, als auch der Faktor „vorgelesene Texte“ als große Stressoren dargestellt.

In der Kategorie „Dolmetschrichtungen“ war jene von der C-Sprache in die B-Sprache am meisten stresserzeugend, gefolgt von der Dolmetschrichtung von der C-Sprache in die A-Sprache.

In der Kategorie „zwischenmenschliche Faktoren“ wurden Faktoren wie „Kritik seitens ProfessorIn vor den StudienkollegInnen“, „Lob seitens ProfessorIn vor den StudienkollegInnen“ oder „zu gute Beziehung zu Lehrenden“ etc. genannt. Es zeigte sich, dass die Faktoren „Vorspielen der eigenen Dolmetschung“ und „angespannte Beziehung zur ProfessorIn“ die am meisten stresserzeugenden Faktoren waren, dicht gefolgt von den Faktoren „angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn“ und „negative Stimmung in der Gruppe“. Im Vergleich zeigte sich erneut eine Übereinstimmung mit der Studie von Cooper et al., da auch hier der Faktor „angespannte Beziehung zu KabinenpartnerIn“ – hier bezeichnet als „unkooperative KollegInnen“ - als großer Stressor angesehen wurde.

Die Kategorie „Beziehung zwischen Studium und Privatleben“ beinhaltete beispielsweise einige die Wohnsituation betreffende Faktoren oder eine etwaige Dolmetschtätigkeit von Verwandten. In dieser Kategorie zeigte sich vor allem, dass sich mit zunehmendem Studienfortschritt der Spaß am Dolmetsch-Üben verringert und die Einschränkung der Freizeitgestaltung zunimmt. Auch hier zeigte sich eine Übereinstimmung mit der Studie von Cooper et al., denn auch hier gaben die Befragten an, einen starken Einfluss der Dolmetschtätigkeit auf das Privatleben zu bemerken und ebenso feststellen zu können, dass persönliche Probleme großen Einfluss auf die Dolmetschtätigkeit haben.

Schlussbemerkungen

Die vorliegende Arbeit befasste sich mit dem Thema „Stress beim Simultandolmetschen“. Das Ziel der Arbeit bestand darin, festzustellen, ob Studierende des Masterstudiums Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft Stressfaktoren ausgesetzt sind und wenn ja, diese aufzuzeigen. Es wurde im ersten Kapitel zuallererst erklärt, was Dolmetschen bzw. Simultandolmetschen bedeutet und im zweiten und dritten Kapitel der Terminus „Stress“ und seine Auswirkungen auf Körper und Psyche und

den Beruf dargestellt, um die notwendige Basis für den weiteren Verlauf zu schaffen. Des Weiteren wurde aufgezeigt, wie sich die Dolmetschwissenschaft mit dem Thema „Stress“ auseinandergesetzt hat, indem ein Einblick in dolmetschwissenschaftliche Studien zum Thema „Stress“ gegeben wurde.

Schon im theoretischen Teil konnte festgestellt werden, dass Stress nicht nur große Auswirkungen auf das Privatleben, den Organismus und die Gesundheit haben kann, sondern auch großen Einfluss auf die Dolmetschleistung. Im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit wurden nun etwaige Stressfaktoren identifiziert und deren Einfluss auf die Dolmetschleistung bei Studierenden am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien untersucht.

Insgesamt konnte festgestellt werden, dass das Dolmetschstudium nicht nur aufgrund der Dolmetschtätigkeit an sich als stresserzeugend empfunden wird, sondern viele weitere Faktoren, wie physikalische und zwischenmenschliche Faktoren, diesen Stress noch erhöhen.

Besonders auffallend waren die vielen Anmerkungen bezüglich des Konkurrenzverhaltens am ZTW. Einige Umstände, wie zum Beispiel die unterschiedlichen Niveaus der Studierenden innerhalb der Gruppe, die Möglichkeit, sich in verschiedene Kabinen „reinschalten“ zu können, das Vorspielen der eigenen Dolmetschung seitens der ProfessorInnen oder das direkte Dolmetschen vor der Gruppe, begünstigen diese Wettstreitsituation. Entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung dieser Situation (z.B. getrennte Simultanübungen für StudentInnen gleichen Niveaus – AnfängerInnen / Fortgeschrittene / ModulprüfungsanwärterInnen) wären wünschenswert.

In diesem Zusammenhang zeigte sich auch, dass sich die Studierenden mehr Kooperation, Verständnis und Zusammenhalt untereinander wünschen, um Stress besser bewältigen zu können, bzw. zumindest im zwischenmenschlichen Bereich erst gar keinen Stress aufkommen zu lassen. In diesem Kontext soll hervorgehoben werden, dass mehr gegenseitige Unterstützung im Interesse aller Studierenden liegen sollte, da dies neben anderen positiven Auswirkungen auch positiven Einfluss auf die eigene Dolmetschleistung haben kann.

In diesem Zusammenhang ging aus der Untersuchung auch hervor, dass sich die Studierenden nicht nur Unterstützung untereinander wünschen, sondern auch mehr Hilfestellung seitens der Lehrenden, indem diese häufiger die Themen und die schwierig-

sten Termini der Rede der nächsten Unterrichtsstunde, eventuell auch über die E-learning-Plattform, bekannt geben. Auf diese Weise könnten sich die Studierenden besser vorbereiten und Stress könnte somit reduziert werden.

Bei einigen Faktoren besteht eine gegenseitige Beeinflussung, sodass man sich in einem Teufelskreis befindet: Um sehr gute Ergebnisse beim Dolmetschen zu erzielen, sollte viel geübt, Zeitung gelesen, Tandem ausgeübt und Glossare sollten vorbereitet werden. Dies nimmt jedoch sehr viel Zeit in Anspruch, wodurch eine Einschränkung der Freizeitgestaltung entsteht und es in weiterer Folge zu Schwierigkeiten im Privatleben kommt, was wiederum Stress erzeugt, u.a. schlechte Laune bewirkt und sich somit wieder auf den Einsatz in der Kabine auswirkt. Bei Faktoren, welche sich auf das Privatleben beziehen, ist es natürlich schwierig, eine Verbesserung zu erzielen; außerdem kann eine solche nur individuell stattfinden. Es gibt jedoch einige Faktoren bzw. Probleme (z.B. technische Probleme oder organisatorische Schwierigkeiten), die von der Universität gelöst werden könnten, wodurch eine deutliche Verbesserung und demzufolge eine enorme Stressreduktion zu erreichen wären.

Ferner zeigten die Ergebnisse der Untersuchung, dass die Aspekte „unbekannte Themen“, „Dolmetschen aus der A- in die C-Sprache“ und „Dolmetschen aus der B- in die C-Sprache“, welche nicht im Fragebogen integriert waren, weitere Stressfaktoren für die befragten Studierenden darstellen. Bei eventuellen weiteren Untersuchungen auf diesem Gebiet wäre zu bedenken, ob diese Faktoren in den Fragebogen integriert werden sollten.

Es wäre erfreulich, wenn diese Arbeit einen Beitrag zu Verbesserungen leisten und zu weiteren Forschungen in diesem Zusammenhang anregen könnte.

Bibliographie

AIIC. 2002. Workload Study. Geneva: AIIC.

<http://aiic.net/ViewPage.cfm/article467> (25.10.2011)

Allenspach, Marcel, Brechbühler, Andreas. 2005. *Stress am Arbeitsplatz*. Bern: Verlag.

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

Greif, Siegfried. 1991. Streß in der Arbeit-Einführung und Grundbegriffe. In: Greif, Siegfried, Bamberg, Eva & Semmer, Norbert (Hg.) *Psychischer Streß am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe, 1-28.

Janke, Wilhelm. 1976. Psychophysiologische Grundlagen des Verhaltens. In: Kerekjarto, Margit (Hg.) *Medizinische Psychologie*. Berlin{u.a.}: Springer, 1-101.

Jimenez, Ivars, Amparo & Pinazo Calatayud, Daniel. 2001. „I failed because I got very nervous“. Anxiety and Performance in Interpreter Trainees: An Empirical Study. *The Interpreters' Newsletter* 11, 105-118.

Kade, Otto. 1968. *Zufall und Gesetzmäßigkeiten in der Übersetzung*. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.

Kalina, Sylvia. 1998. *Strategische Prozesse beim Dolmetschen. Theoretische Grundlagen, empirische Fallstudien, didaktische Konsequenzen*. Tübingen: Gunter Narr.

Kaluza, Gert. 2004. *Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Berlin{u.a.}: Springer.

Klaner, Andreas. 1998. *Stressbewältigung im Studium*. Berlin: BERLIN VERLAG A: Spitz GmbH.

Kohli, Martin. 1973. *Studium und berufliche Laufbahn. Über den Zusammenhang von Berufswahl und beruflicher Sozialisation*. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.

Kurz, Ingrid. 1981. *Temperatures in Interpreter's Booths- A Hot Iron?* AIIC Bulletin 9(4), 39-43.

Kurz, Ingrid. 1983a. *Temperatures Inside and Outside Booths- A Comparative Study*. AIIC Bulletin 11 (2), 67-72.

Kurz, Ingrid. 1983b. *CO₂ and O₂ Levels in Booths at the End of a Conference Day- A Pilot Study*. AIIC Bulletin 11 (3), 86-93.

Kurz, Ingrid. 1997. *Interpreters: Stress and Situation-Dependent Control of Anxiety*. In: Kinga, Klaudy & Kohn, János (Hg.) *Transfere Necesse Est. Proceedings of the International Conference on Current Trends in Studies of Translation and Interpreting*. Budapest: Scholastica, 201-206.

Kurz, Ingrid. 2002. *Physiological Stress Response during media and Conference Interpreting*. In: Garzone, Giuliana & Viezzi, Maurizio (Hrg.) *Interpreting in the 21st Century: challenges and Opportunities*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 195-202.

Kurz, Ingrid. 2003. *Physiological Stress during Simultaneous Interpreting: A Comparison of Experts and novices*. The Interpreters' Newsletter 12, 51-67.

Kurz, Ingrid & Kolmer, H. 1984. *Humidity and Temperature Measurement in Booths*. AIIC Bulletin 12 (2), 42-43.

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

Lenert, Michael. 2012. *Stress in der Arbeitswelt. Entstehung, Ursachen, Abhilfen*.
<http://www.arbeiterkammer.at/bilder/d117/Stress2010.pdf> (06.02.2012)

Moser-Mercer, Barbara, Künzli, Alexander & Korac, Marina. 1998. Prolonged Turns in Interpreting: Effects on Quality, Physiological and Psychological Stress (Pilot Study). *Interpreting* 3(1), 47-64.

NIOSH Publication Number 99-101: *Stress at work*.
<http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/> (02.02.2012)

OSHA. 2005. Zum Stand der Erforschung von arbeitsbedingtem Stress.
<http://osha.europa.eu/de/publications/reports/203> (08.02.2012)

Pöchhacker, Franz. 2003. Simultandolmetschen. In: Snell-Hornby, Mary, Höning, Hans G., Kussmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (Hg.) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 301-304.

Raab-Steiner, Elisabeth, Benesch, Michaela. 2008. Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. Wien: Facultas.wuv Universitätsverlag.

Riccardi, Alessandra, Marinuzzi, Guido & Zecchin, Stefano. 1998. Interpretation and Stress. *The Interpreters' Newsletter* 8, 93-106.

Seleskovich, Danica. 1988. *Der Konferenzdolmetscher: Sprache und Kommunikation*. Heidelberg: Gross.

Selye, Hans. 1988. *Stress. Bewältigung und Lebensgewinn*. München: R.Piper & Co Verlag.

Semmer, Norbert, Dunkel, Heiner. 1991. Streßbezogene Arbeitsanalyse. In: Greif, Siegfried, Bamberg, Eva & Semmer, Norbert (Hg.) *Psychischer Streß am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe, 57-90.

Schmitt Roman. 2001. *Stress erkennen und bewältigen. Stress in der Arbeitswelt. Aspekte des Stressses. Stressabbau in der Praxis*. Kirchberg: Schmitt Verlag.

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

ZTW- Vorlesungsverzeichnis

http://online.univie.ac.at/vlvz?kapitel=3401&semester=W2011#3401_21 (22.02.2012)

Anhang

Fragebogen

Was erzeugt Stress beim Simultandolmetschen?

1. Physikalische Faktoren (Kabinenausstattung)

Kreuze an, wie sehr du folgende Faktoren als stresserzeugend empfindest. Wobei du nach einer Skala auf Schulnotenbasis von 1-5 (1= **gar nicht stresserzeugend**; 5= **sehr stresserzeugend**) beurteilen sollst.

	1	2	3	4	5
keine Sicht auf den/die RednerIn					
zu lauter/leiser Ton					
Tonqualität (Rauschen etc.)					
schlechte Beleuchtung					
geringe Kabinengröße					
unbequeme Kopfhörer					
unbequeme Sitze					
unangenehme Temperatur					
unangenehme Gerüche in der Kabine					
mangelhafte Belüftung					

man hört, dass ProfessorIn sich
in die Kabine schaltet

man hört über Kopfhörer
KollegInnen dolmetschen

sonstiges _____

2. Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen (Stress durch die Tätigkeit Dolmetschen)

Kreuze an, wie sehr du folgende Faktoren als stresserzeugend empfindest. Wobei du nach einer Skala auf Schulnotenbasis von 1-5 (1= gar nicht stresserzeugend; 5= sehr stresserzeugend) beurteilen sollst.

1 2 3 4 5

unbekannte Texte

vorgelesene Texte

RednerIn hat Text
nicht gut vorbereitet

RednerIn spricht zu schnell

RednerIn spricht zu langsam

schwieriger Akzent

Dialekt

undeutliche Aussprache

schlechte Betonung

Angst vor negativem Feedback

Unterbrechung beim Dolmetschen
durch Feedback

sonstiges _____

3. Dolmetschrichtungen

Kreuze an, wie sehr du folgende Faktoren als stresserzeugend empfindest. Wobei du nach einer Skala auf Schulnotenbasis von 1-5 (1= gar nicht stresserzeugend; 5= sehr stresserzeugend) beurteilen sollst.

	1	2	3	4	5
Dolmetschen A-B					

Dolmetschen B-A

Dolmetschen C-A

mache ich nicht

Dolmetschen C- B

mache ich nicht

4. Zwischenmenschliche Faktoren

Kreuze an, wie sehr du folgende Faktoren als stresserzeugend empfindest. Wobei du nach einer Skala auf Schulnotenbasis von 1-5 (1= gar nicht stresserzeugend; 5= sehr stresserzeugend) beurteilen sollst.

	1	2	3	4	5
negative Stimmung in der Gruppe					

5.2. Lebst du mit deinem Partner zusammen?

ja

nein

5.3. Lebst du mit einem Familienmitglied zusammen?

ja

nein

5.4. Lebst du in einer Wohngemeinschaft?

ja

nein

5.5. Lebst du alleine?

ja

nein

5.6. Ist eine Person aus deinem Familienkreis im Dolmetschbereich tätig?

ja wer: _____

nein

Wenn ja, ist das eine Unterstützung für dich?

ja wie sehr?

nein

Wenn ja, ist das eine Belastung für dich?

ja wie sehr?

nein

7. Personalien

7.1. Geschlecht

Weiblich Männlich

7.2. Wie alt bist du?

_____ Jahre

7.3. Familienstand

ledig in einer Partnerschaft verheiratet
getrennt lebend geschieden verwitwet

7.4. Hast du Kinder?

Ja Nein

7.5. Beziehst du ein Stipendium?

Ja Nein

7.6. Btreibst du ein weiteres Studium?

Ja Nein

7.7. In welchem Semester des Masterstudiums Dolmetschen befindest du dich?

_____ Semester

7.8. Welche Sprachkombination hast du? (A-, B-, C- Sprache)

7.9. Bist du berufstätig?

Ja Nein

Abstract (dt.)

Stress ist allgegenwärtig, tritt in allen Lebensbereichen auf und kann große Auswirkungen auf die Gesundheit haben und zum Burnout führen. Die vorliegende Arbeit geht daher der Frage nach, ob StudentInnen des Masterstudiums Konferenzdolmetschen diversen Stressfaktoren ausgesetzt sind und wenn ja, wird versucht, diese zu identifizieren. Zunächst werden die Begriffe „Stress“ und „Stressor“ definiert und die Anfänge der Stressforschung vorgestellt. Danach werden verschiedene Klassifikationen von arbeitsbedingtem Stress dargestellt und unterschiedliche Stresstypen präsentiert. Anschließend werden die Auswirkungen von Stress auf die Gesundheit und das menschliche Leben im Allgemeinen und eine spezielle Stressfolge - das Burnout - erörtert. Außerdem wird das Thema „Stress in Verbindung mit Dolmetschen“ behandelt, indem ein Einblick in dolmetschwissenschaftliche Studien zum Thema „Stress beim Dolmetschen“ gegeben wird. Die durchgeführte Studie unter den StudentInnen im Masterstudium Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien ergab, dass die Studierenden während des Studiums mit vielen Stressfaktoren zu kämpfen haben. Es handelt sich um ein Zusammentreffen verschiedener Stressoren aus unterschiedlichen Kategorien: **Physikalische Faktoren (Kabinenausstattung), Faktoren, die sich auf die Aufgabe an sich beziehen (Stress durch die Tätigkeit Dolmetschen), zwischenmenschliche Faktoren und Stressfaktoren hinsichtlich Beziehung zwischen Studium und Privatleben.** Die Ergebnisse zeigen aber auch, dass sich die Studierenden eine Verbesserung der Situation im Hinblick auf das Konkurrenzverhalten am ZTW wünschen - mehr Zusammenarbeit, mehr gegenseitige Unterstützung / weniger Wettstreit – das ist hier die Devise. Diese Studie versteht sich daher als Anregung zu etwaigen Verbesserungen und zu weiteren Forschungen auf diesem Gebiet.

Abstract (engl.)

Stress is ubiquitous and it can have serious health implications and can even lead to burnout. The aim of this thesis was to investigate whether students on the degree programme conference interpreting of the Centre for Translation Studies at the University of Vienna are exposed to various stress factors and which ones.

Firstly „stress“ and „stressor“ are defined and then the origins of stress research are presented. Then diverse classifications of occupational stress and various stress types are described. Furthermore, the damage stress can cause to one's health is discussed in the paper and a specific consequence of stress, i.e. burnout, is explained. Then the subject “stress in combination with interpreting“ is addressed and a brief overview of the existing research which deals with stress and interpreting is provided.

The survey carried out amongst conference interpreting students at the Centre for Translation Studies at the University of Vienna revealed that the students struggle with a lot of stress factors during their studies. It is a combination of various stress factors of diverse categories: **physical factors, task- related factors, interpersonal factors, home/work interface factors.** The results also show, that students request an improvement of the situation regarding the competition at the Centre of Translation Studies. Indeed they would like to have more cooperation and less competition. Therefore this thesis could be regarded as a starting point for possible improvements and further research in this area.

Curriculum Vitae

Persönliche Informationen

Name	Lisa Huprich, Bakk. phil.
Geburtsdaten	01.10.1984, Vöcklabruck
Staatsangehörigkeit	Österreich
E-mail	lisa.huprich@gmx.at

Studium

Seit 2009	Masterstudium Konferenzdolmetschen an der Universität Wien, Zentrum für Translationswissenschaft. Sprachkombination: Deutsch – Italienisch – Spanisch
Februar 2007 - Juli 2007	Erasmusaufenthalt an der Universität von Genua, Italien.
2005-2009	Bakkalaureatsstudium Übersetzen und Dolmetschen an der Universität Wien, Zentrum für Translationswissenschaft. Sprachkombination: Deutsch – Italienisch – Spanisch
2003 – 2005	Diplomstudium Romanistik Universität Wien. Sprachkombination: Spanisch – Italienisch

Schulausbildung

2003	AHS- Matura Bundesgymnasium Vöcklabruck
1995 – 2003	Neusprachliches Bundesgymnasium Vöcklabruck, Oberösterreich

Berufliche Erfahrung

Seit April 2012	Sprachtrainerin für Italienisch und Spanisch bei den Wiener Volkshochschulen
Seit September 2011	Italienischlehrerin an der Maturaschule Schottentor

Seit 2008 Übersetzerin Englisch <-> Deutsch, Deutsch <-> Italienisch für BOSTIK GmbH

2008 Übersetzungsauftrag Italienisch <-> Deutsch für JOKA Werke

Sprachkenntnisse

Deutsch - Muttersprache

Italienisch – Muttersprachenniveau (C2)

Spanisch – fließend in Wort und Schrift (C1)

Englisch – fließend in Wort und Schrift (C1)

Französisch – sehr gute Grundkenntnisse (A2)