

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Stressbewältigung und Selbstfürsorge in Zeiten der
Krise:
Die Erfahrungen freiberuflicher DolmetscherInnen“

verfasst von / submitted by

Nicole Isabella Nöbauer, BA

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

Master of Arts (MA)

Wien, 2021 / Vienna 2021

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

A 070 331 342

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

Masterstudium Translation Deutsch Englisch

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Vorwort

Mit großer Dankbarkeit überreiche ich diese Masterarbeit an Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer, die mich bei dieser Forschungsarbeit unterstützend begleitet und mit aufschlussreichen Ratschlägen weitergebracht hat. Ihre Hilfe und Ermutigung inspirierten mich dazu, das Feld des Dolmetschens auf eine neue Art und Weise zu betrachten.

Ich möchte mich auch bei meinen wunderbaren LektorInnen Sarah Haspel, Verena Kraudinger, Daniela Wolf und Lukas Kreimer bedanken, die mir auch als Freunde durch den Prozess des Schreibens halfen und mich immerwährend mental unterstützten. Ein besonderer Dank gilt auch meiner Familie, die geduldig gewartet hat und mir den Raum ließ, den ich brauchte, als ich mich auf diese Reise begab.

Ich möchte mich auch bei den DolmetscherInnen bedanken, die sich die Zeit genommen haben, an diesem Forschungsprojekt teilzunehmen und dank ihrer offenen Antworten die Bearbeitung dieses Themas ermöglichten.

Inhaltsverzeichnis

<i>Vorwort.....</i>	<i>2</i>
<i>Abbildungsverzeichnis</i>	<i>6</i>
<i>Einleitung.....</i>	<i>7</i>
<i>1 Stress.....</i>	<i>11</i>
1.1 Stresstheorien	12
1.1.1 Stresstheorie nach Selye.....	12
1.1.2 Das transaktionale Stressbewältigungsmodell nach Lazarus und Folkman	13
1.2 Auswirkungen von Stress und Burnout	14
1.2.1 Burnout	15
1.2.2 Burnout bei Frauen.....	18
1.3 Stress und Dolmetschen aus berufspraktischer Sicht.....	22
1.4 Studien zu Stress in der Dolmetschwissenschaft	24
1.4.1 Stress durch die Umgebung.....	25
1.4.2 Psychologischer Stress.....	27
1.4.3 Physiologischer Stress.....	32
1.5 Stressoren beim Dolmetschen	34
<i>2 Coping</i>	<i>38</i>
2.1 Demand Control-Schema.....	38
2.2 Coping und Persönlichkeit.....	41
2.3 Arten der Bewältigung	43
2.4 Bewältigung von arbeitsbezogenen Stressoren	45
2.5 Umgang von DolmetscherInnen mit arbeitsbezogenen Stressoren	46
2.6 Coping während der Coronavirus-Pandemie	48
2.6.1 Auswirkungen der Pandemie auf DolmetscherInnen.....	53
2.6.2 Ferndolmetschen während der Pandemie	55
<i>3 Methodik</i>	<i>62</i>
3.1 Zielsetzung	62
3.2 Methode	63
3.3 Leitfadengestütztes Interview	65
3.4 TeilnehmerInnen	67
3.5 Transkription	69

3.6	Methodische Stärken	70
3.7	Methodische Schwächen.....	70
3.8	Reliabilität	73
3.9	Validität.....	73
3.10	Ethische Vorgehensweise	74
4	<i>Interviewstudie zur Stressbewältigung</i>	75
4.1	Stressentstehen	75
4.1.1	Ausbildung	75
4.1.2	Berufsstand und Berufsethik	76
4.1.3	Persönlichkeit	77
4.1.4	Berufserfahrung.....	79
4.1.5	Sprachkenntnisse	80
4.2	Stressoren	80
4.2.1	Rahmenbedingungen.....	80
4.2.1.1	Physische Umgebung.....	80
4.2.1.2	Arbeitsbelastung und Arbeitszeiten	81
4.2.1.3	Einsatz von Technologie	82
4.2.2	Paralinguistische Stressoren	82
4.2.3	Interpersonelle Stressoren	83
4.2.4	Organisatorische Stressoren.....	84
4.2.5	Überschneidungen zwischen Arbeit und dem Zuhause	85
4.2.6	Arbeitsbezogene Stressoren der Coronavirus-Pandemie	86
4.3	Auswirkungen von Stress	88
4.3.1	Körperliche Auswirkungen.....	88
4.3.2	Emotionale Auswirkungen.....	88
4.3.3	Behaviorale Auswirkungen	89
4.4	Coping	89
4.4.1	Pre-assignment controls	89
4.4.1.1	Vorbereitung	90
4.4.1.2	Veränderung von Gegebenheiten	90
4.4.1.3	Soziale Unterstützung	91
4.4.1.4	Aufträge ablehnen.....	92
4.4.1.5	Pre-assignment controls während der Coronavirus-Pandemie	92
4.4.2	Assignment controls	93
4.4.2.1	Assignment controls während der Coronavirus-Pandemie	94

4.4.3	Post-assignment controls	94
4.4.3.1	Soziale Unterstützung	95
4.4.3.2	Selbstfürsorge.....	96
5	Conclusio	97
	Bibliographie	101
	Anhang	109
	Interviewleitfaden	109
	Transkripte	110
	Interview 1	110
	Interview 2	115
	Interview 3	125
	Interview 4	134
	Abstract (dt.)	143
	Abstract (engl.)	144

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Möglicher Verlauf von Symptomen unter Verwendung von Stressbewältigungsstrategien nach Creeze et al. (2015: 81).....	15
Abbildung 2: Einkommen freiberuflicher LinguistInnen (O'Mara 2020).....	54
Abbildung 3: Pandemiebezogene Veränderungen für freiberufliche LinguistInnen (O'Mara 2020)	55
Abbildung 4: Möglicher Verlauf von Symptomen unter Verwendung von Stressbewältigungsstrategien nach Creeze et al. (2015: 81).....	48

Einleitung

Stress begleitet uns alle in unserem Alltag und ist Teil unseres alltäglichen Sprachgebrauchs geworden. Die moderne westliche Gesellschaft belohnt Leistung, Wettbewerb und Perfektion, was zu einer schleichenden Zunahme von Stress führt. Dabei kann Stress schädliche Auswirkungen verursachen, die oft unterschätzt werden. Daher sollte Stress genau untersucht und bewertet werden. Das wissenschaftliche Interesse an Stress geht spätestens auf den Ersten Weltkrieg zurück, als bei Soldaten Kriegsneurosen festgestellt wurden, eine extreme Reaktion auf das Trauma der Schlacht, die später als posttraumatische Belastungsstörung anerkannt wurde (Lazarus 1999).

Die Zunahme der Medienberichterstattung über viele Jahrzehnte geht mit einem exponentiellen Wachstum der Forschung und des öffentlichen Bewusstseins über Stress und seine Auswirkungen einher. In vielen Ländern der Welt wird Stress als eine der Hauptursachen für Langzeiterkrankungen anerkannt und ist für Millionen von verlorenen Arbeitstagen verantwortlich. Wie wichtig der Umgang mit arbeitsbedingtem Stress ist, zeigt sich in den jüngsten Aufforderungen an WissenschaftlerInnen und Organisationen, sich verstärkt mit Maßnahmen und Praktiken auseinanderzusetzen, die Stress reduzieren und das psychische Wohlbefinden bei der Arbeit fördern (Guest 2017). Dieser Punkt wird durch eine rezente Arbeit, die die Auswirkungen von arbeitsbedingtem Stress quantifiziert, bestätigt. Sie ergab, dass dieser für 5-8 % der Gesundheitskosten in den Vereinigten Staaten verantwortlich ist und eine erhebliche finanzielle Belastung für die Gesellschaft darstellt (Goh et al. 2016).

Stress ist das Thema von Bestseller-Büchern, Titelseiten des Time-Magazins und das Thema von Romanen, Theaterstücken und Filmen. Wir interessieren uns für Stress, weil er omnipräsent ist. Er wirkt sich auf jeden aus und durchdringt alle Aspekte unseres Lebens. Darüber hinaus ist inzwischen gut belegt, dass Stress die Gesundheit direkt beeinflussen kann, durch autonome und neuroendokrine Reaktionen, aber auch indirekt, durch Veränderungen des Gesundheitsverhaltens (Selye 1974: 26ff.).

Es ist klar, dass das Dolmetschen eine sehr anstrengende Tätigkeit ist und von manchen wird es auch zu einem der anstrengendsten Berufe gezählt. Das hängt unter anderem damit zusammen, dass es die Ausführung einer Reihe komplexer kognitiver und psychomotorischer Operationen in der Öffentlichkeit oder zumindest für die Öffentlichkeit erfordert. Die Bewältigung von unterschiedlichen, oft sehr schwierigen Themen, unterschiedlichen SprecherInnen und Akzenten, die Möglichkeit, jederzeit Fehler zu machen, sind nur einige der Faktoren, die allgemein als stressfördernd angesehen werden. Die Literatur ist voll von

intuitiven Aussagen, die besagen, dass Stress dem Dolmetschen inhärent ist: „L'interprète travaille constamment sous tension et doit posséder une endurance hors pair sous peine de devenir tôt ou tard la victime de ses nerfs.“¹ (Van Hoof 1962: 62)

Dass Stress und Dolmetschen miteinander verbunden sind, wird allerdings nicht nur anekdotisch, sondern auch empirisch belegt, wobei noch keine sehr umfassende Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft besteht. In einer Studie von Cooper et al. (1982) geht hervor, dass 45 % der befragten KonferenzdolmetscherInnen mehr als 40 % des Stressaufkommens in ihrem Leben als berufsbedingt identifizieren. Die Befragten gaben an, unter anderem an chronischer Schlaflosigkeit, Nervosität und erhöhter Herzfrequenz zu leiden.

Die Fähigkeit, Stress effektiv bewältigen zu können, wird üblicherweise als eine der Voraussetzungen für das Dolmetschen angesehen (Jiménez und Pinazo 2001: 106). Obwohl die Zahl der empirischen Studien über den Einfluss von Stress auf die Dolmetschleistung gering ist, besteht ein breiter Konsens darüber, dass Stress dem Dolmetschen – sowohl im Konsekutiv- als auch im Simultanmodus – inhärent ist, auch wenn die Auswirkungen dieses Stressses nicht klar definiert sind (2001: 106). Stress entsteht durch „die Auseinandersetzung einer Person mit den erhöhten Anforderungen ihrer Umwelt“ (Mazurek et al. 2010: 162). Dean und Pollard (2001) entwickelten das Demand Control-Schema für DolmetscherInnen, in dem genau dieses Stressentstehen widerspiegelt wird, indem die berufsbezogenen Anforderungen an DolmetscherInnen den Ressourcen, die sie haben, um damit umzugehen, gegenübergestellt werden.

Dolmetschen ist also eine Tätigkeit, die in der Literatur oft mit Stress in Verbindung gebracht wird. Allerdings gibt es dem aktuellen Wissensstand der Autorin zufolge noch nicht viele Studien dazu, die die Auswirkungen von Stress auf DolmetscherInnen und die Stressbewältigungsstrategien der DolmetscherInnen untersuchen. Darum beschäftigt sich diese Arbeit mit den Themen Stress und Stressoren beim Dolmetschen und Coping, also dem Mechanismus, mit dem auf Stressoren reagiert wird. Dabei wird davon ausgegangen, dass effiziente Stressbewältigungsstrategien und -mechanismen DolmetscherInnen dabei helfen, ihre Arbeit, die mit viel Stress in Verbindung stehen kann, ausüben zu können.

Im Rahmen dieser Arbeit wird die relevante Literatur wird gesichtet, um die theoretische Aufbereitung für die Masterarbeit zu ermöglichen, welche sich mit folgenden

¹ Dolmetscher arbeiten unter ständigem Druck und müssen ein unvergleichliches Durchhaltevermögen haben, sonst können sie diesem Druck früher oder später nicht mehr standhalten.

Forschungsfragen auseinandersetzt: Praktizieren DolmetscherInnen Selbstsorge und wenn ja, wie? Welche Veränderungen ergeben sich für DolmetscherInnen hinsichtlich ihrer Selbstsorge-Strategien aufgrund der Coronavirus-Pandemie aus deren subjektiver Wahrnehmung und wie beurteilen sie diese?

Der theoretische Teil dieser Arbeit lässt sich in zwei Teile gliedern. Der erste Teil beschäftigt sich grundlegend mit der zentralen Thematik Stress. Nach einer Definition der wichtigsten Begrifflichkeiten werden verschiedene Stresstheorien vorgestellt. Daraufhin wird die Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft näher beleuchtet und einschlägige Studien werden vorgestellt. Das Schema beruflicher Stressoren von Cooper und Marshall (1976) wird vorgestellt, um darauf später in der Analyse des gesammelten Datenmaterials zurückgreifen zu können. Außerdem wird die Frage, wie die Coronavirus-Pandemie DolmetscherInnen beeinflusst hat, theoretisch aufbereitet. Schließlich werden die Auswirkungen von Stress beleuchtet, wobei genauer auf das Burnout eingegangen wurde und ein Fokus auf Frauen und Burnout gelegt wird, da Dolmetschen ein weiblich dominierter Beruf ist.

Im zweiten Abschnitt des theoretischen Teils wird das Thema Coping beziehungsweise die Bewältigung von Stressoren beleuchtet. Dabei wird das bereits erwähnte, auf Karaseks (1979) Berufsforschung aufbauende *Demand Control Schema for Interpreting Work* (DC-S), hier Demand Control-Schema, von Dean und Pollard (2001) präsentiert, welches der späteren Analyse der Daten als Ausgangspunkt dienen sollte. Außerdem wird der Frage nachgegangen, inwiefern Persönlichkeit im Coping-Mechanismus eine Rolle spielt. Schließlich werden verschiedene Arten der Bewältigung beschrieben, wobei der Umgang mit arbeitsbezogenen Stressoren in den Mittelpunkt gerückt wird.

Zu Beginn des empirischen Teils wird die Auswahl der Methodik begründet. Die qualitative Inhaltsanalyse und der Prozess der Kategorienbildung wird ebenso wie das Erstellen des Leitfadens für die darauffolgenden leitfadengeführten Interviews beschrieben. Die besonderen Stärken aber auch die Schwächen dieser Methode werden erläutert. Darauf folgt eine kritische Analyse der gesammelten Daten beziehungsweise der Transkripte, die aus den leitfadengeführten Experteninterviews mit vier DolmetscherInnen gewonnen wurden. Die von den TeilnehmerInnen identifizierten Stressoren, Auswirkungen der Stressoren als auch individuelle Stressbewältigungsstrategien werden analysiert.

Den Abschluss dieser Masterarbeit bietet eine Conclusio, in der die Erkenntnisse der Studie nochmals diskutiert und etwaige Schwierigkeiten und Besonderheiten des Forschungsgegenstands und der Studie angeführt werden. Außerdem beinhaltet das

abschließende Kapitel einen Ausblick darauf, wo noch Forschungslücken bestehen und weist auf Ausgangspunkte für weitere Forschungsarbeiten hin.

1 Stress

Zunächst wird das Konzept von Stress, das für diese Seminararbeit relevant ist, erläutert. Der Begriff Stress ist für diese Masterarbeit zentral. Er wurde in Bereichen wie Medizin, Psychologie und Pädagogik diskutiert. Obwohl Stress dem Leben jedes Einzelnen inhärent zu sein scheint, ist es nicht so einfach, diesen Begriff zu definieren. Im Laufe der Zeit wurden unzählige Definitionen von Stress erarbeitet. Zimbardo und Gerrig (2008: 468) bringen in ihrer das, was die meisten dieser Definitionen gemein haben, kompakt auf den Punkt: „Stress ist das Reaktionsmuster eines Organismus auf Stimulusereignisse, die dessen Gleichgewicht stören und dessen Fähigkeit, die Einflüsse zu bewältigen, stark beansprucht oder übersteigt.“ Des Weiteren verstehen sie unter Stressor „ein Ereignis, das von einem Organismus eine Art von Anpassungsreaktion erfordert“. Wichtig zu erwähnen ist, dass es zwei Arten von Stress gibt, und zwar Distress, also negativer Stress, und Eustress, also positiver Stress (Zimbardo & Gerrig 2008: 469). Stress kann also auch positive Veränderungen bewirken.

Stress wurde in verschiedenen theoretischen Modellen unterschiedlich konzeptualisiert. Die zwei wichtigsten Stresstheorien werden in Kapitel 1.1 diskutiert: das biologische Stressmodell von Selye (1976) und das transaktionale Stressmodell von Lazarus und Folkman (1984).

DolmetschwissenschaftlerInnen sind oft von der Annahme ausgegangen, dass Dolmetschen eine Stress auslösende Tätigkeit sei. Doch bis zum Ende des 20. Jahrhunderts gab es kaum empirische Forschung zu Stress in der Dolmetschwissenschaft, wie etwa auch Cooper et al. (1982: 97) anmerken: „[a] great deal has been written about the pressures and strains imposed on interpreters working in international forums [...]. Little serious empirical work has been undertaken, however, to identify the sources of stress acting on them.“ Die bisherige Forschung wird in Kapitel 1.4 ausführlich vorgestellt und dabei in die drei Unterabschnitte Studien zu Stress durch die Umgebung, zu psychologischem und zu physiologischem Stress eingeteilt. Daraufhin wird eine Auswahl konkreter, in diesem Kapitel identifizierter Stressoren beim Dolmetschen in Kapitel 1.5 vorgestellt. In Kapitel 1.6 wird der Frage nachgegangen, inwiefern sich die Coronavirus-Pandemie auf das arbeitsbedingte Stresserlebnis von DolmetscherInnen ausgewirkt hat. Abschließend wird die gesichtete einschlägige Literatur zu den Auswirkungen von Stress und spezifisch zu Burnout, insbesondere bei Frauen, vorgestellt.

1.1 Stresstheorien

1.1.1 Stresstheorie nach Selye

Selye (1976) definierte Stress wie folgt: „[...] a state manifested by a specific syndrome which consists of all the nonspecifically induced changes within the biological system” (1976: 64). In seiner Theorie wurde Stress als physiologische Reaktion auf einen gegebenen Stimulus konzeptualisiert. Um zu einer Konzeptualisierung von Stress zu kommen, stellte Selye (1976) dar, was Stress nicht ist. Selye war es, der durch diese Konzeptualisierung die Unterscheidung zwischen Distress und Eustress einführte: „[Stress is not] necessarily bad: The stress of success, challenge, and creativity is positive, whereas that of failure, anxiety, and infection can be negative (Selye 1974).” (Rice 2011: 23). Distress wird unter dieser Auffassung als pathogener Stress verstanden, der, wenn ein Organismus nicht in der Lage ist, ihn zu bewältigen, zu einer psychosomatischen Krankheit führen kann. Eustress hingegen wird als gesunder Stress verstanden, der als Motivationsfaktor fungieren kann und einer Person hilft, eine bestimmte Handlung aktiv auszuführen. Außerdem führt Selye an, dass Stress nicht vermieden werden kann, da er allgegenwärtig ist und „an essential ingredient of life (Selye 1974)“ (Rice 2011: 23). Mit dem Modell *General Adaptation Syndrome* versuchte Selye bereits beobachtete Aspekte des Stressphänomens, die zuvor noch nicht zusammengeführt worden waren (Rice 2011: 23), zusammenzutragen. Dabei identifizierte er drei unterschiedliche Phasen der Stressreaktion:

1. *Alarm reaction* (Alarmreaktion)
2. *Resistance stage* (Widerstandsphase)
3. *Exhaustion stage* (Erschöpfungsphase)

Durch die Zusammenführung dieser zeitlichen Punkte, so argumentierte Selye, würde das Phänomen Stress weniger ätherisch behandelt, was eine wissenschaftliche Untersuchung ermöglicht. Zusätzlich zu diesen drei Phasen identifizierte Selye das Funktionsniveau und das normale Widerstandsniveau als weitere Konstrukte in seinem Modell. In Alltagssituationen, so erklärt Selye (1974), funktioniert der Organismus innerhalb eines normalen Widerstandsniveaus oder einer Homöostase. Selbstregulierungs- und Ausgleichsvorrichtungen sowie Problemlösungsstrategien erleichtern die Anpassung an routinemäßige Stressoren und Belastungen. Dabei erfolgen die Reaktionen automatisch oder gewohnheitsmäßig. Tritt ein Stressor auf, der die aktuellen adaptiven Ressourcen übersteigt, so wird ein Alarm ausgelöst

(Alarmreaktion). Tritt der Stressor dauerhaft auf und beziehungsweise oder ist das Individuum zu schwach, folgt die *counter-shock*-Phase, die charakteristisch für die *fight-or-flight*-Reaktion (Cannon 1932) ist. Symptome können Schmerzen in der Brust, Herzklopfen, Herzrasen, Kopfschmerzen oder Schluckstörungen sein. Auf die Alarmreaktion folgt die Widerstandsphase, die so genannt wird, weil der Widerstand gegen einen bestimmten Stressor etabliert ist, aber der Widerstand gegen die meisten anderen Stressoren tendenziell geringer ist als normal. Ist der Organismus nicht in der Lage, zu einer Homöostase oder dem Zustand der Voralarmreaktion zurückzukehren, folgt die Erschöpfungsphase. Die Symptome ähneln auffallend denen der anfänglichen Alarmreaktion, aber ein solch hohes Maß an Widerstandskraft kann nicht unbegrenzt aufrechterhalten werden. Die menschlichen Ressourcen werden erschöpft, und es kommt wahrscheinlich zu einer dauerhaften Schädigung. Über dieses letzte Stadium der Anpassung ist erstaunlich wenig geschrieben worden, und es wurden nur wenige Studien dazu durchgeführt (Rice 2011: 25).

Selye leistete einen großen Beitrag zur Stressforschung, indem er die physiologische Reaktion eines Organismus auf einen Reiz (Stressor) modellierte. Darüber hinaus wies er darauf hin, dass Stress nicht immer zu einer Krankheit führt (Distress vs. Eustress). Dennoch wurde Selyes Theorie aus einem bestimmten Grund kritisiert, und zwar, weil er die menschliche Kognition, Wahrnehmung und die Interpretation des Stressors nicht berücksichtigt hat. In anderen Worten wurden in Selyes Theorie individuelle Unterschiede bei der Bewertung einer gegebenen objektiven Situation als entweder Stress auslösend oder als nicht bedrohlich außer Acht gelassen. Selye fokussierte sich auf die physiologischen Aspekte von Stress und vernachlässigte dabei psychologische Prozesse, die Stress und die Stressbewältigung beeinflussen könnten (Rice 2011).

1.1.2 Das transaktionale Stressbewältigungsmodell nach Lazarus und Folkman

Individuelle Unterschiede, die in Selyes Modell vermisst wurden, wurden im transaktionalen Stressbewältigungsmodell von Lazarus und Folkman (1984) entwickelt. Die Autoren definieren Stress als „a particular relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being“ (1984: 19). In diesem Modell wird Stress nicht als eine Reaktion des Körpers verstanden, sondern als eine Transaktion zwischen den objektiven Merkmalen einer Situation beziehungsweise eines Ereignisses und den individuellen Bewältigungsressourcen. Demzufolge wäre beispielsweise die Behauptung, dass öffentliches Sprechen für alle

Menschen belastend ist, eine starke Verallgemeinerung. In der Tat kann das, was von einer Person als Bedrohung empfunden wird, für eine andere eine als motivierende Herausforderung angesehen werden. Appley und Trumbull (1967: 7) drücken dies folgendermaßen aus: „[w]ith the exception of extreme and sudden-life threatening situations, it is reasonable to say that no stimulus is a stressor to all individuals exposed to it.“ Außerdem kommen bei jedem Menschen, der einem Stressor ausgesetzt ist, verschiedene Bewältigungsstrategien und Ressourcen zum Einsatz.

Dem Stressbewältigungsmodell von Lazarus und Folkman (1984) zufolge gibt es zwei Dimensionen von *appraisal* (Einschätzung). Während der ersten, primären Dimension der Einschätzung beurteilt ein Individuum, ob ein Ereignis, eine Person oder ein Objekt eine potenzielle Bedrohung für das Wohlbefinden des Individuums darstellt. In der zweiten, sekundären Dimension der Einschätzung bewertet eine Person, welche Ressourcen ihr zur Verfügung stehen, um mit einer gegebenen Bedrohung umzugehen, und welche möglichen Handlungsoptionen sie ergreifen könnte. Die Quintessenz dieses Modells lautet wie folgt: „[...] stress relates to those transactions where environmental demands are perceived as challenging or taxing the individual's ability to cope, thus threatening well-being and necessitating individual effort to resolve the problem.“ (Dewe et al. 1993: 6) Die kognitive Bewertung verleiht Stress auslösenden Situationen oder Transaktionen einen Sinn. Die primäre Bewertung ist im Wesentlichen ein Prozess, durch den eine Person bestimmt, was für sie in der Situation auf dem Spiel steht. Ist die Transaktion eine, die ihr physisches, psychisches oder soziales Wohlbefinden bedroht, oder bietet sie umgekehrt eine Herausforderung, der sie mit einem gewissen Maß an Zuversicht begegnen kann und die ihr Wohlbefinden steigern kann? Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Lazarus und Folkman (1984) mit ihrer Theorie maßgeblich zur Stresspsychologie beitrugen, indem sie individuelle Unterschiede in der Stressbewältigung sowie in der kognitiven Bewertung eines gegebenen Ereignisses hervorhoben.

1.2 Auswirkungen von Stress und Burnout

Die Symptome von Stress sind nicht nur physiologischer Natur. Stress wird auch subjektiv erlebt und hat wichtige psychologische Folgen, die sich in einem Gefühl der Ermüdung äußern. Meijman und Schaufeli (1996) beschreiben Ermüdung bei der Arbeit als eine Veränderung im psycho-physiologischen Kontrollmechanismus, der das Aufgabenverhalten reguliert, resultierend aus geistigen und/oder körperlichen Anstrengungen, die so belastend geworden

sind, dass das Individuum kaum noch in der Lage ist, die mentalen Anforderungen der Arbeit adäquat zu erfüllen; oder aber das Individuum erfüllt die Anforderungen zwar, muss sich dafür mental aber umso mehr anstrengen. Das Interesse an Ermüdung beziehungsweise Erschöpfung im Zusammenhang mit der Gesundheit am Arbeitsplatz ergibt sich aus den nachteiligen schwerwiegenden, akuten oder chronischen Folgen, mit der diese einhergehen kann. Diese Folgen treten insbesondere dann auf, wenn keine ausreichende Möglichkeit zur Erholung besteht. Schlechte Leistung, beeinträchtigte Qualität von Dienstleistungen und Produkten sowie der Ausfall von Personal gehören zu den möglichen negativen Folgen. Auch auf individueller Ebene führt Erschöpfung zu negativen Folgen, zum Beispiel zu einem erhöhten Risiko für Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder zu dem Risiko, bei einem Arbeitsunfall verletzt zu werden (Roziner & Shlesinger 2010: 234). Ermüdung kann durch die Messung von Burnout und Erholungsbedürfnis sowie von Verhaltensweisen, die auf die Stressbewältigung abzielen, wie beispielsweise Alkoholkonsum, bewertet werden.

Kann sich eine Person, nachdem sie einem arbeitsbezogenen Stressor ausgesetzt war, nicht genügend erholen, so spiegelt das die kurzfristigen negativen Auswirkungen des Stresses und die persönliche Unfähigkeit, den Stress zu bewältigen, wider. Depue und Monroe (1986) zufolge kann die Zeit, die benötigt wird, um sich von einem Stressor zu erholen, Informationen über die Schwere des erlebten Stresses und die Wahrscheinlichkeit langfristiger chronischer gesundheitlicher Auswirkungen liefern. Sind die Erholungsmöglichkeiten unzureichend, beginnen Individuen den nächsten Arbeitstag mit einem Restbedarf an Erholung, was zu kumulativem ernsthaftem Stress und gesundheitlichen Folgen führt (Roziner & Shlesinger 2010: 234). Im Laufe dieses Prozesses steigt der Bedarf an Erholung zwar immer weiter, wird aber weniger offensichtlich. Dies führt zu schwerwiegenden langfristigen Folgen, wie beispielsweise Burnout.

1.2.1 Burnout

Der Begriff Burnout wurde 1974 von dem Psychiater Herbert Freudenberger geprägt. Er beobachtete, wie einige KlinikerInnen, die zunächst hoch motiviert und idealistisch waren, allmählich ihre Leistungsbereitschaft, Motivation und Energie verloren. Im weiteren Sinne ist Burnout eine Reaktion auf Stressoren und äußert sich durch eine Kombination von Symptomen wie emotionaler, körperlicher und geistiger Erschöpfung, Gefühle der Hilflosigkeit, Hoffnungslosigkeit und Einklemmung, mangelnder Enthusiasmus und einem geringen Selbstwertgefühl (Shirom 1989). Ein weiteres Symptom ist die sogenannte

Depersonalisierung, die als die Entwicklung einer negativen und zynischen Einstellung gegenüber den EmpfängerInnen der eigenen Leistung beschrieben wird (Roziner & Shlesinger 2010: 243). Der Begriff Burnout wird in erster Linie in Bezug auf Arbeit verwendet, allerdings gibt es immer mehr Studien, die Symptome von Burnout auch in anderen Kontexten wie Ehe, Schulleistung und sportlichem Wettkampf untersucht haben (Chen et al. 2008, Hill et al. 2008).

Burnout ist in vielen verschiedenen Berufen mit chronischem Stress bei der Arbeit in Verbindung gebracht worden. Speziell bei GebärdensprachdolmetscherInnen wurde arbeitsbedingter Stress mit Erschöpfung, Verletzungen und Burnout assoziiert (Schwenke 2012: 1). Burnout stellt eine Bedrohung für den Beruf des Gebärdensprachdolmetschens dar, da es zu einem frühen Ausscheiden aus dem Beruf führen kann (Dean & Pollard 2001). Obwohl WissenschaftlerInnen, die sich mit Stress und Burnout beschäftigen, Bedenken über die Prävalenz des Phänomens bei DolmetscherInnen äußern, konnten sie die primären organisatorischen und persönlichen Faktoren, die zu diesem Problem beitragen, noch nicht identifizieren. (Schwenke 2012). In verschiedenen Studien, die den Dolmetschprozess untersuchen, wurde ein Zusammenhang zwischen chronischem Stress und Krankheit, Verletzung, Burnout und DolmetscherInnen festgestellt (Schwenke 2012, Qin et al. 2008). Die Ergebnisse der Studien zeigen, dass körperliche Stressoren und psychische Belastungen die sprachlichen und kognitiven Fähigkeiten von DolmetscherInnen erheblich beeinträchtigen und die körperliche Ausdauer und emotionale Stabilität reduzieren. Qin et al. (2008) führten eine Studie zu Stress bei GebärdendolmetscherInnen durch, in der die DolmetscherInnen über erhöhte körperliche Schmerzen im Handgelenk und im Rücken berichteten. Jene DolmetscherInnen, die angaben, sich gestresst zu fühlen, verwendeten einen „betonten“ Gebärdensstil. Das bedeutet, dass sie Gebärden schneller und schärfer produzierten und dabei häufiger die nicht-dominante Hand verwendeten. Außerdem berichteten sie über erhöhte körperliche Anstrengung und Müdigkeit (Qin et al. 2008). Darüber hinaus stellten die ForscherInnen fest, dass die GebärdendolmetscherInnen mehrere berufs- und stressbedingte Gesundheitsprobleme haben, wie beispielsweise die kumulative Traumaerkrankung der oberen Extremitäten und das Karpaltunnelsyndrom (Qin et al. 2008). Insgesamt kann Stress eine Belastung für Körper und Seele darstellen und die Anfälligkeit für emotionale und körperliche Erschöpfung erhöhen. Das sind Symptome, die auch mit dem Konstrukt des Burnouts übereinstimmen (Schwenke 2012).

Unter den wenigen veröffentlichten Studien, die sich mit Burnout innerhalb des Berufsstandes befassen, gibt es vereinzelte Ergebnisse, die darauf hindeuten, dass Persönlichkeitsmerkmale zu einem erhöhten Burnout-Niveau beitragen. Mehrere Studien, die

Burnout bei DolmetscherInnen untersuchten (Roziner & Shlesinger 2010, Dean & Pollard 2001), zeigen allerdings, dass hohe persönliche Erwartungen, Sorgen über Fehler und Beeinträchtigungen bei der Stressbewältigung zu Burnout führen können. All diese Faktoren sind Merkmale von Perfektionismus. Obwohl die erwähnten Studien zu Burnout nicht explizit ein bestimmtes Persönlichkeitsmerkmal identifizieren, gibt es konzeptionelle Überschneidungen zwischen ihren Ergebnissen und dem Konstrukt des Perfektionismus. Der Zusammenhang zwischen Perfektionismus und Stressbewältigung wird in Kapitel 2.2 diskutiert.

Atkinson und Creeze (2014) empfehlen DolmetscherInnen, ihr Arbeitspensum und die Anzahl Stress auslösender Aufträge zu reduzieren, um einem möglichen Burnout vorzubeugen, insbesondere wenn sie sich aktiv um ihre Erholung und/oder Familie kümmern. Beispielsweise könnten DolmetscherInnen, die gebeten werden, bei Gerichtsverhandlungen zu dolmetschen, bei denen es um Kindermisbrauch oder andere Formen sexueller Gewalt geht, die GerichtsadministratorInnen bitten, ihnen weniger Stress auslösende Fälle zuzuteilen. Außerdem empfehlen sie, dass DolmetscherInnen sich auf mehrere Bereiche spezialisieren, sodass sie nicht von einer hoch belastenden Spezialisierung abhängig sind, um ihren Lebensunterhalt zu bestreiten und zu weniger belastender Arbeit wechseln können, wenn sie Symptome eines Burnouts bemerken (Creeze et al. 2015: 77).

Des Weiteren unterstreichen Creeze et al. (2015) den Nutzen von körperlicher Tätigkeit. Dies sei besonders für DolmetscherInnen wichtig, da das Dolmetschen eine relativ sitzende Tätigkeit ist, wenn auch nicht ganz so sehr wie das Übersetzen. Während die Vorteile regelmäßiger Bewegung allseits bekannt sind, wird über die psychologischen Vorteile von Bewegung seltener diskutiert. Der Kontakt mit der Natur, das Bewusstsein für den eigenen Körper und die damit einhergehende Entspannung können dazu beitragen, leichte bis mittlere Grade von Burnout und Trauma auszugleichen. In ähnlicher Weise ermöglichen Freizeitaktivitäten und Hobbys, die viel oder wenig körperliche Bewegung beinhalten, den DolmetscherInnen, sich zu erholen und sich auf Dinge zu konzentrieren, die ihnen Spaß machen. Diese können einige der Vorteile von regelmäßiger Bewegung und Ruhe in sich vereinen, oder sie konzentrieren sich auf Aktivitäten, die eine weitgehend andere Reihe von emotionalen und psychologischen Schwerpunkten nutzen und es der Persona der DolmetscherInnen zu ermöglichen, „offline“ zu gehen. Die Stressforschung legt nahe, dass das soziale Leben und die familiäre Unterstützung Schutzfaktoren sind, die verhindern können, dass DolmetscherInnen Burnout entwickeln (Creeze et al. 2015: 78).

Creeze et al. (2015: 80) zufolge müssen DolmetscherInnen persönliche Sicherheitsnetze schaffen, auf die sie zurückgreifen können, wenn sie beginnen, sich negativ von Stress beeinflusst zu fühlen. Dabei sollten sie eigene Unterstützungssysteme wie ihre Familien oder Angebote von ihren ArbeitgeberInnen nutzen. Obwohl dies nicht garantiert, dass DolmetscherInnen nie professionelle psychologische oder medizinische Hilfe in Anspruch nehmen müssen, können diese Sicherheitsnetze DolmetscherInnen bei der Reduzierung von derzeitigem und potenziellem Stress als auch dabei, ihre körperliche und mentale Gesundheit zu erhalten, helfen. Außerdem könnte somit die Freude und Zufriedenheit an der Arbeit gesteigert werden, egal, wie herausfordernd ein Dolmetscheinsatz auch sein mag. Creeze et al. (2015: 81) haben eine Grafik erstellt, um zu demonstrieren, wie ein möglicher Verlauf von Symptomen unter Verwendung von Stressbewältigungsstrategien aussehen könnte.

1.2.2 Burnout bei Frauen

Dolmetschen und Übersetzen sind Berufe, die überwiegend von Frauen ausgeübt werden. Mehrere Studien (Angelelli 2004, Gentile 2018) weisen darauf hin, dass weibliche Übersetzerinnen und Dolmetscherinnen ihren männlichen Kollegen zahlenmäßig deutlich überlegen sind. Auch für das Konferenzdolmetschen gibt es Hinweise auf eine Feminisierung des Berufs. Das bedeutet, dass der ursprünglich männlich dominierte Beruf überwiegend weiblich geworden ist (Gentile 2018). Ob die zunehmende Feminisierung verschiedener Berufe zu einem wahrgenommenen Statusverlust von Frauen führt, ist eine Frage, die in der Soziologie ausführlich diskutiert wurde. Dabei wurde der Einfluss, den ein höherer Frauenanteil in bestimmten Berufen auf die Selbstwahrnehmung von Frauen in diesen Berufen haben könnte, untersucht. Ein großer Teil der einschlägigen Literatur legt nahe, dass Frauen am Arbeitsplatz nicht gleich behandelt werden, dass der Wert ihrer Arbeit unterschätzt wird (O'Brien 2009) und dass Frauen tendenziell ein geringeres Einkommen haben. Darüber hinaus wurde die Hypothese aufgestellt, dass einige frauendominierte Berufe, wie beispielsweise die Krankenpflege oder das Lehren an Schulen als Berufe mit niedrigerem Status angesehen werden, einfach weil die Mehrheit dieser Berufstätigen weiblich sind (Gentile 2018).

Diese Phänomene können zumindest teilweise darauf zurückgeführt werden, dass die Arbeit von Frauen oft in direkter oder indirekter Interaktion von männlichen Vorgesetzten bewertet wird. Dadurch können stereotype Ansichten über die Arbeit von Frauen das Feedback, das Frauen über ihre Leistung erhalten, und damit das berufliche Selbstwertgefühl von Frauen beeinflussen (Ridgeway 2009). All diese Faktoren können dazu beitragen, dass weibliche

Berufstätige, wie zum Beispiel Dolmetscherinnen, ihren beruflichen Status anders wahrnehmen als Männer. Dieser Aspekt ist jedoch in der Dolmetschwissenschaft bisher kaum untersucht worden. Angelelli und Bear machen auf diese Tatsache aufmerksam: „while issues of gender and sexuality have been broadly and consistently discussed in relation to translation, they remain under-studied in the field of interpreting“ (2016: 2). Mit dieser Aussage machen Angelelli und Bear (2016) darauf aufmerksam, dass Studien, die gewisse soziologische Aspekte in Bezug auf Dolmetschen und Geschlecht, beispielsweise die Selbstwahrnehmung von Männern gegenüber der von Frauen und unterschiedliche Auffassungen über den Status, das Prestige und die soziale Wertigkeit ihrer Arbeit, untersuchen, erforderlich sind.

Der wachsende Anteil von Frauen am Arbeitsmarkt und die Feminisierung einiger Berufsfelder hat viele Studien über die Arbeit und die Gesundheit von Frauen angeregt. Zum Beispiel wurde in den Niederlanden signalisiert, dass niederländische Frauen ein höheres Risiko haben, aufgrund psychischer Beschwerden arbeitsunfähig zu werden als Männer (Houkes et al. 2008), obwohl die Analyse der Ursachen für dieses Phänomen komplex ist. Zum Teil wird es durch die Tatsache verursacht, dass sich die Arbeitsmerkmale von Männern und Frauen unterscheiden. Zum Beispiel sind Frauen häufiger mit weniger Karrieremöglichkeiten, einer geringeren Arbeitsplatzkontrolle und einer höheren Arbeitsbelastung als Männer konfrontiert (Houkes et al. 2008). Darüber hinaus sind Frauen stärker von Arbeitsmerkmalen wie einem schlechten Arbeitsklima und mangelnder Arbeitszufriedenheit betroffen als Männer, auch wenn die Prävalenz dieser arbeitsbezogenen Faktoren für Männer und Frauen gleich ist. Im Jahr 1997 zeigte Gross an einer Stichprobe von ÄrztInnen, dass Arbeitsmerkmale, die Art und Weise, wie diese erlebt werden, und ihre Auswirkungen auf die psychische Gesundheit sich auf Männer und Frauen unterschiedlich auswirken, wobei die Studienergebnisse nicht immer konsistent sind. Darüber hinaus ist die Prävalenz von Burnout geschlechtsspezifisch: Bei Frauen konnten tendenziell höhere Werte bei emotionaler Erschöpfung festgestellt werden, während Männer wesentlich höhere Werte bei der Depersonalisierung zeigten (Houkes et al. 2008). Hinzu kommt der Einfluss der sogenannten *work-home-interference* (2008: 255), ein Faktor, der Auswirkungen auf die psychische Gesundheit und beispielsweise die Entwicklung von Burnout zu haben scheint. Auf der einen Seite wird die Einbringung in die Familie aufgrund von mehr Abwechslung und sozialer Unterstützung als bereichernd, auf der anderen aufgrund einer höheren Gesamtarbeitsbelastung und weniger Erholungsmöglichkeit als belastend empfunden.

Des Weiteren konnte festgestellt werden: „that the relationship between the work-family conflict and stress is influenced by gender dynamics that produce differential patterns

in male and female workers“ (Houkes et al. 2008: 255). Darüber hinaus argumentiert Frone (2000), dass *work-family interference* (WFI) sowohl für Männer als auch für Frauen nachteilige Auswirkungen auf die Gesundheit hat. Für Frauen werden diese vor allem dadurch verursacht, dass WFI ihre Fähigkeit untergräbt, ein positives familienbezogenes Selbstbild aufzubauen und zu erhalten. Bei Männern schädigt WFI vor allem das berufliche oder arbeitsbezogene Selbstbild.

Robinson und Johnson (1997) vermuteten, dass es in Selbstreflexionen über Stresssituationen zu geschlechtsspezifischen Unterschieden kommt. In ihrer Studie baten sie die StudienteilnehmerInnen, eine Bezeichnung für das subjektive Erleben des durchschnittlichen Mannes und der durchschnittlichen Frau in einer Reihe von problematischen hypothetischen Situationen zu wählen. Die TeilnehmerInnen neigten dazu, zu glauben, dass die durchschnittliche Frau sich „emotional“, aber dass sich der durchschnittliche Mann „gestresst“ fühlen würde. Im Gegensatz dazu wurde die Bezeichnung, die die TeilnehmerInnen wählten, um ihr eigenes subjektives Erleben zu beschreiben, nicht signifikant durch ihr Geschlecht beeinflusst. Darüber hinaus glaubten die TeilnehmerInnen, dass sich die durchschnittliche Frau und der durchschnittliche Mann mehr in der Intensität ihrer Emotionen als in der Intensität ihres Stresses unterschieden, eine Annahme, die durch ihre eigenen Selbstberichte widerlegt wurde. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass geschlechtsspezifische Unterschiede in der Einschätzung von Stress und Emotionen für das eigene Erleben reduziert oder eliminiert wurden.

In einer Studie von Houkes et al. (2008) wurde versucht, ein spezifisches Muster der Beziehungen zwischen Arbeitsanforderungen, Arbeitsressourcen und persönlichen Faktoren auf der einen Hand und drei Dimensionen von Burnout auf der anderen zu entwickeln und zu testen. Außerdem sollte getestet werden, ob es Unterschiede zwischen den in der Studie verwendeten Geschlechterkonstruktionen männlich und weiblich gibt. Basierend auf verschiedenen theoretischen Modellen wie dem Demand-Control Schema (Dean & Pollard 2001) und dem Job-Demand-Ressourcen Modell (JD-R; Bakker et al. 2003) formulierten sie ein Forschungsmodell von Burnout. Die Forschungsfragen wurden mittels Selbstauskunftsfragebögen beantwortet. Die Analyse der Ergebnisse zeigte, dass das Muster der Beziehungen zwischen Arbeitsanforderungen, Arbeitsressourcen, personenbezogenen Faktoren und Burnout für Männer und Frauen unterschiedlich ist.

In Anbetracht der Tatsache, dass es nur wenig Wissen über das Geschlecht und den von DolmetscherInnen empfundenen Stress gibt, wollten Kao und Craigie (2013) untersuchen, ob es einen signifikanten Unterschied zwischen den Stresserfahrungen von männlichen und

weiblichen studentischen DolmetscherInnen gibt oder nicht. Es wurde kein signifikanter geschlechtsspezifischer Unterschied in der Belastung der DolmetschstudentInnen gefunden.

Gentile (2018) stellte durch eine weltweite Umfrage unter KonferenzdolmetscherInnen fest, dass es erhebliche Unterschiede in der Statuswahrnehmung von Männern und Frauen gibt. Große Unterschiede traten auf, als Männer und Frauen ihre Meinung darüber äußerten, wie ihre Arbeit ihrer Meinung nach von Laien gesehen wird. Weibliche Dolmetscherinnen nahmen ihren Status als weitaus geringer wahr als ihre männlichen Kollegen.

Ferraro und Nuriddin (2006) gingen in ihrer Studie von der Hypothese aus, dass Frauen aufgrund von geschlechtsspezifischen Ungleichheiten größeren strukturellen Belastungen ausgesetzt sind. Diese Belastung oder Not setzt sie einem höheren Risiko für eine Vielzahl negativer Folgen aus. Da sich die Risiken im Laufe des Lebens akkumulieren, ist die Entwicklung von psychischer Belastung für Frauen wahrscheinlicher als für Männer. Darüber hinaus gehen sie davon aus, dass chronischer Stress wiederum zu einer weiteren Benachteiligung durch ungesundes Bewältigungsverhalten wie Essstörungen oder Rauchen und psychoimmunologische Reaktionen führen kann, die zu psychosomatischen Erkrankungen führen. Die Rolle, die menschliches Handeln und Resilienz bei der Gestaltung von Lebensverläufen spielen, sollte trotz der kumulativen Risiken berücksichtigt werden. Ferraro und Nuriddin (2006) behaupten, dass die kumulierten Nachteile, mit denen Frauen konfrontiert sind, das Risiko erhöhen, dass sie mit größerer Wahrscheinlichkeit als Männer psychischen Stress erleben und dafür anfällig sind. Folglich kumuliert Benachteiligung, und zwar bei Frauen schneller als bei Männern.

Aus den Ergebnissen dieser Studie und früheren Untersuchungen geht hervor, dass Frauen eher unter Stress leiden. Allerdings wirkt sich ein geringes Maß an Stress nicht negativ auf die Lebenserwartung aus. Personen, die ständig unter Stress leiden, verfügen möglicherweise über Bewältigungsmechanismen, um die Belastung zu lindern. Darüber hinaus kann ein moderates Maß an Distress im Leben für ein gesundes und produktives Leben von Vorteil sein (Selye 1974). Es konnte festgestellt werden, dass nur ein hohes oder ausgeprägtes Maß an Distress einen Einfluss auf die vorzeitige Sterblichkeit hat. Es könnte sein, dass Personen, die wiederholten oder dauerhaften Distress erlitten haben, von einem vollständigen psychiatrischen Syndrom betroffen sind, welches die neuroendokrine und immunologische Funktion beeinträchtigt. Dies könnte besonders für Frauen gelten, die zyklische Schwankungen von Östrogenen und Progesteron erleben (Ferraro & Nuriddin 2006).

1.3 Stress und Dolmetschen aus berufspraktischer Sicht

Die kognitive Belastung beim Dolmetschen ist bemerkenswert und existiert in keiner anderen Berufsgruppe in dieser Form. Alles spielt sich im Gehirn ab, wie Riccardi et al (1998: 97) in Bezug auf SimultandolmetscherInnen zum Ausdruck bringen:

...no physical activity is involved or need be accomplished, no instruments can be of help [...] The technical equipment is used to carry the acoustic signal directly to the ears and not to help the interpreter in difficult circumstances. The interpreter is in a position where any decision taken is the consequence of what somebody else does or says.

Zu Beginn eines Einsatzes verspüren selbst erfahrene DolmetscherInnen eine gewisse Anspannung, weil sie sich bewusst sind, dass sie mit einigen unvorhersehbaren Faktoren zurechtkommen müssen. Zu diesen Faktoren zählen unter anderem neue Begriffe oder Fachvokabular, unbekannte Akzente, technische Defekte, jemand, der nicht richtig ins Mikrofon spricht, oder ein unangekündigter Vortrag, der in unmöglicher Geschwindigkeit gelesen wird. Faktoren wie die Ausbildung und Berufserfahrung helfen den Dolmetschenden, schnell und manchmal automatisch eine adäquate Strategie zu wählen. Allerdings kann es zu Umständen kommen, die zusätzliche Anstrengungen erfordern, die die DolmetscherInnen stärker belasten. Je mehr unbekannte Faktoren DolmetscherInnen zu bewältigen haben, desto höher sind die psychische Belastung und der Stress (Riccardi 1998).

Dass insbesondere Simultandolmetschen ein anstrengender Beruf ist, wird nicht nur in der Fachliteratur festgehalten, sondern wird manchmal auch von Mainstream-Medien aufgegriffen (Bönisch 2010; Janert 2017). So wird beispielsweise auch in der Zeitung *Zeit Online* erklärt, warum das Dolmetschen so anstrengend ist. Darüber hinaus wird erklärt (Schleufe 2012: 1): „...Sabine Nonhebel arbeitet als Konferenzdolmetscherin und dieser Beruf ist nach einer Studie der Weltgesundheitsorganisation (WHO) aus dem Jahr 2007 der am drittanstrengendste Beruf Job der Welt – gleich hinter Pilot und Fluglotse.“

Aber auch das Konsekutivdolmetschen kann für die Dolmetschenden sehr anstrengend sein. Während sie den RednerInnen zuhören, machen sie sich Notizen, die ihnen bei der Wiedergabe des gesamten Redetextes oder eines Abschnitts als Gedächtnisstütze dienen sollen. Es laufen also sehr viele Prozesse gleichzeitig im Gehirn der DolmetscherInnen ab: Zuhören, ein Äquivalent in der Zielsprache suchen, sich Notizen machen, und das Gesagte dann in der Zielsprache reproduzieren. Daniel Gile (1985: 44) beschreibt in seinem Effort Model, wie die kognitiven Kapazitäten auf verschiedene Handlungen (Efforts) verteilt werden, damit die DolmetscherInnen die Originalrede wiedergeben können. Dabei veranschaulicht er die

Probleme und Faktoren, die dabei entstehen können. Kommt es zum Beispiel zu einer Überlastung beim Hörprozess, etwa weil die RednerInnen einen den DolmetscherInnen unbekannten Akzent haben, so kann sich das negativ auf die gesamte Dolmetschleistung auswirken, da die Verarbeitungskapazität der DolmetscherInnen überschritten wird. Wird die Verarbeitungskapazität überschritten, kann es auch zu Belastungen kommen, die zu Stress führen können. Ursprünglich war dieses Modell nur für das Simultandolmetschen konzipiert, es wurde dann jedoch weiter auf das Konsekutivdolmetschen ausgeweitet (Gile 2009).

Darüber hinaus ist der Prozess des Dolmetschens komplex, da nicht nur Wortbedeutungen, sondern soziale Hinweise und kulturelle Eigenheiten übertragen werden sollen (Dean & Pollard 2013). Darüber hinaus benötigen DolmetscherInnen um mit Stresssituationen fertig zu werden zahlreiche Fähigkeiten und persönliche Stärken: „Additionally, the assessment process to attain and maintain professional credentials stipulates that interpreters demonstrate numerous technical skills and the personal strength to cope with dynamic and stressful situations efficiently.“ (Schwenke 2012: 1).

Außerdem arbeiten DolmetscherInnen in vielen verschiedenen Settings: im Kommunalbereich, im medizinischen Bereich, aber auch bei internationalen Konferenzen, um nur einige wenige zu nennen. In diesen verschiedenen Settings arbeiten DolmetscherInnen in unterschiedlichen Konstellationen, im Bereich Konferenzdolmetschen meist in Teams von zwei oder mehr Personen, je nach den Besonderheiten der Dolmetschsituation, und im Bereich Kommunaldolmetschen oft allein. Im Bereich des Gebärdensprachdolmetschens konnte festgestellt werden, dass diese mangelnde Betreuung und Unterstützung beim Einzelnen zu einem Gefühl der Isolation innerhalb des Berufsstandes führen kann (Witter-Merithew 2012). Dies kann wiederum folgende Auswirkungen haben: „job dissatisfaction, burn-out, distrust, fear and frustration. It can lead to feeling defensive and even hostile. In some instances, it can lead to disrespectful treatment of consumers and one another“ (2012).

Außerdem trug der technologische Fortschritt dazu bei, dass die Kontaktaufnahme mit DolmetscherInnen und Planung von Einsätzen viel effizienter gestaltet werden kann. Dadurch können DolmetscherInnen schneller und öfter als zuvor gebucht werden. Dies kann unter anderem dazu führen, dass DolmetscherInnen mehr Aufträge annehmen, um sich finanziell abzusichern, wodurch zusätzlicher arbeitsbezogener Stress bei den DolmetscherInnen entstehen kann. Auch das Video Relay Service (VRS)

Video Relay Service kann auch zu VRI gezählt werden, (jedoch – specify)

und Video Remote Interpreting (VRI)² beziehungsweise das Ferndolmetschen entwickelten sich in den letzten Jahren sehr stark fort und wurden durch die Coronavirus-Pandemie werden immer häufiger genutzt. Inwiefern sich dies auf die DolmetscherInnen auswirkt, soll im Unterkapitel 1.4.1 erläutert werden. Durch die Coronavirus-Pandemie haben Institutionen wie die EU auch vermehrt auf ihre bereits bestehenden Ferndolmetschdienste zurückgegriffen. Allerdings ist hier eine spezielle technische Ausrüstung sowie technisches Know-how von Seiten der DolmetscherInnen erforderlich, was zusätzliche Stressoren darstellen kann. Dazu wurde bereits 2005 eine Studie von Mertens-Hoffmann durchgeführt, die im Unterkapitel 1.4.1 präsentiert wird.

1.4 Studien zu Stress in der Dolmetschwissenschaft

Die Zahl der empirischen Studien über den Einfluss von Stress auf das Dolmetschen ist gering. Das liegt zum einen daran, dass die Dolmetschwissenschaft eine relativ junge Disziplin ist und die Forschung den Fokus auf den Dolmetschprozess an sich richtete, um zu verstehen, wie dieser abläuft, während physische und psychologische Faktoren anfangs etwas vernachlässigt wurden (Riccardi et al 1998: 97).

Sind die Dolmetschbedingungen kognitiv sehr belastend, können selbst willkürliche Faktoren wie ein Gegenstand, der in die Kabine auf den Boden fällt, Niesen, Husten, eine Verringerung der Lautstärke oder jemand, der hinter der Kabine spricht, einen Konzentrations- oder Aufmerksamkeitsverlust hervorrufen. So ist es leicht zu verstehen, warum bisher keine Belastungsstudien an DolmetscherInnen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit durchgeführt wurden und warum DolmetscherInnen nicht sehr daran interessiert sind, bei der Arbeit beobachtet und untersucht zu werden.

Trotz des Mangels an empirischen Studien besteht, wie im vorherigen Kapitel erläutert wurde, ein breiter Konsens darüber, dass Stress sowohl beim Konsekutiv- als auch beim Simultandolmetschen immanent ist, auch wenn die Auswirkungen von Stress nicht klar definiert sind (Jiménez und Pinazo 2001: 1). Die bisherige Stressforschung in der Dolmetschwissenschaft hat sich auf professionelle DolmetscherInnen, vor allem im Bereich des Simultandolmetschens, fokussiert und dabei hauptsächlich physiologische Reaktionen auf

² Als Video Remote Interpreting bezeichnet man Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen (Napier 2012: 170). Video Relay Service kann als Form von VRI verstanden werden, wird aber vor allem von Gehörlosen genutzt, die über einen Video-Telekommunikationsdienst über GebärdensprachdolmetscherInnen kommunizieren können.

Stress untersucht. Subgruppen wie DialogdolmetscherInnen oder DolmetschstudentInnen wurde bisher weniger Aufmerksamkeit geschenkt.

Eine Reihe von empirischen Stressstudien wurde durchgeführt, um die umweltbedingten, psychologischen und physiologischen Belastungen unter denen Dolmetscher arbeiten, zu untersuchen. Diese sollen im Folgenden vorgestellt werden. Dabei wird ein besonderes Augenmerk darauf gerichtet, nicht nur Studien zu dem bereits intensiver erforschten Bereich Konferenzdolmetschen (AIIC³ 2002), sondern auch die relevante Forschung zu Dolmetschstudierenden (Jiménez und Pinazo 2011) oder DialogdolmetscherInnen (NUPIT 2004) vorzustellen.

1.4.1 Stress durch die Umgebung

Die Stressforschung im Bereich des Dolmetschens hat sich vor allem auf die externen Faktoren konzentriert, die die Leistung eines Dolmetschers beeinflussen. Einige der frühesten Stressstudien untersuchten den Einfluss der Arbeitsumgebung, genauer gesagt der Temperatur, der Luftfeuchtigkeit und der Luftqualität in der Kabine. Dazu zählt auch die Workload Study des internationalen Verbands der KonferenzdolmetscherInnen (International Association of Conference Interpreters, AIIC). Das Forschungskomitee von AIIC initiierte mit der Workload Study die bisher umfangreichste Studie psychologischer, physiologischer und psychischer Stressfaktoren und untersuchte die Themen Berufsstress, Arbeitsumgebung und Arbeitszufriedenheit (AIIC 2002). Diese wegweisende Studie hatte zum Ziel, Arbeitsbedingungen von KonferenzdolmetscherInnen zu verbessern und Stress besser entgegenzutreten zu können. Dafür wurde eine Reihe physiologischer Messwerte für Stress erfasst, wie ambulanter Blutdruck, welcher Druck in der Arbeit und psychosozialen Stress messen soll, die Herzfrequenz sowie Speichelcortisol, welches oft als Stresshormon bezeichnet wird (AIIC 2002: 48). Die Ergebnisse dieser Studie deuten darauf hin, dass Dolmetschen eine hoch belastende Tätigkeit ist und dass DolmetscherInnen den höchsten Stresspegel dann erleben, wenn sie am Mikrofon arbeiten, im Gegensatz dazu, wenn sie in der Kabine nicht selbst am Mikrofon sind, sondern ihre DolmetschpartnerInnen unterstützen. Obwohl diese Studie auch andere Stressfaktoren analysierte, lag der Fokus auf externen Stressfaktoren beziehungsweise schlechten Bedingungen in der Kabine wie Feuchtigkeit, Temperatur,

³ International Association of Conference Interpreters (AIIC), Internationaler Verband für Konferenzdolmetscher

Belichtung und Störgeräuschen. Auch wenn die Bemühungen des Technik- und Gesundheitskomitees des AIIC im Laufe der Jahre zu erheblichen Verbesserungen bei der Gestaltung von Kabinen geführt haben, zeigten diese frühen Studien, dass die Arbeitsbedingungen in der Praxis, insbesondere in mobilen Kabinen, häufig schlecht oder inakzeptabel waren. Es gab erhebliche Unzulänglichkeiten in Bezug auf Temperatur, relative Luftfeuchtigkeit und CO₂-Gehalt. Während die geltende ISO-Norm eine Temperaturkomfortzone von 18-22°C empfiehlt, wurde dieser Bereich in 100 % der Kabinen, in denen Messungen durchgeführt wurden, überschritten. Die durchschnittliche Temperatur in der Kabine am Ende einer Konferenz betrug 26,4°C (AIIC 2002).

Riccardi et al. (1998: 104) weisen in einer Studie, die sich mit psychologischem Stress beim Simultandolmetschen befasst, auf die Notwendigkeit hin, Abweichungen der Dolmetschleistung, die dem Ferndolmetschen geschuldet sind, die also durch die Trennung von SprecherInnen, Veranstaltungen und Situationen und dem Verlust von Feedback des Dolmetschpublikums zustande kommen, zu untersuchen. Insgesamt sei es wichtig, zu untersuchen, wie die globale Entfremdung der Situation DolmetscherInnen die Leistung dieser beeinflusst.

Dieses Thema wurde mittlerweile grundlegender untersucht, wobei viel über die Vor- und Nachteile des Ferndolmetschens im Konferenzbereich geschrieben wurde. Der Einsatz dieser potenziellen Lösung in anderen Bereichen wie dem Gesundheitswesen (Kelly 2008) und dem Gerichtswesen (AVIDICUS 2009) ist ebenso auf dem Vormarsch wie die Nutzung des Telefondolmetschens im Allgemeinen (Lee 2007). Die Forschungsergebnisse sind parallel zum Umfang der Nutzung gewachsen. In einer groß angelegten Studie durch Mertens-Hoffmann (2005) wurden die Machbarkeit und die Auswirkungen des Ferndolmetschens im Europäischen Parlament und anderen großen mehrsprachigen Einrichtungen untersucht. Das Projekt selbst wurde als Reaktion auf die zunehmende Komplexität der Bereitstellung eines vollständigen Sprachzugangs für alle Mitgliedsstaaten internationaler Gremien ins Leben gerufen, da immer mehr neue Länder hinzukamen. Die praktische Notwendigkeit, die Anzahl der Dolmetschkabinen zu erhöhen, und die Schwierigkeiten dabei, sicherzustellen, dass alle Kabinen (und alle DolmetscherInnen) gleichzeitig verfügbar beziehungsweise anwesend sind, führten zu der Notwendigkeit, die DolmetscherInnen in einem Raum zu positionieren, der physisch von der Konferenz entfernt ist, ohne dass die Verdolmetschung oder die DolmetscherInnen selbst Schaden nehmen. Das erklärte Ziel der Studie war also das folgende: „to examine the cost (if such a cost exists) paid by interpreters working in conditions of remote interpreting as compared to on-site interpreting“ (Mertens-Hoffman 2005). Auch wenn die

Ergebnisse dieser Studie nur relativ geringe Auswirkungen des Ferndolmetschens auf die Dolmetschqualität und die Gesundheit der DolmetscherInnen aufzeigen können, wird dennoch auf erhebliche psychologische Auswirkungen, einschließlich einer Zunahme von Isolations- und Entfremdungsgefühlen, verwiesen. Die Studie empfiehlt eine stärkere Nutzung der technologischen Unterstützung durch die mögliche Einführung von individuell computergestützten Arbeitsplätzen und einer benutzerfreundlichen Arbeitsumgebung.

1.4.2 Psychologischer Stress

Während manche Arbeitsbedingungen für die meisten Menschen Stress auslösen, ist die Wahrnehmung von Stress, wie in Kapitel 1.1 bereits erläutert, sehr subjektiv und wird von Persönlichkeitsfaktoren beeinflusst, wie beispielsweise dem Selbstvertrauen einer Person oder der Art und Weise, wie eine Person eine Situation beurteilt. Es sind größtenteils diese Faktoren, die darüber bestimmen, ob ein Individuum eine Situation als Stress auslösend empfindet oder nicht. Ergopsychometrische Studien, in denen psychologische Tests in Stresssituationen mit Tests in neutralen Situationen verglichen wurden, bestätigten folgendes Phänomen: “there are individuals who show an unchanged or even improved performance under load ('consistent performers'), while others with an equally good performance in a stress-free atmosphere tend to fail in stressful situations (Guttman and Etlinger 1991)” (Kurz 2003: 55).

Diese subjektive Wahrnehmung von Stress und Angst wurde auch in der Dolmetschwissenschaft mit Hilfe von psychometrischen Instrumenten wie der Foreign Language Classroom Anxiety Scale (FLCAS), entwickelt von Horwitz et al. (1986), oder des State-Trait Anxiety Inventory (STAI) von Spielberger et al. (1970), untersucht. In einigen Studien (Riccardo et al. 1998; Jiménez und Pinazo 2001) wurden die TeilnehmerInnen darum gebeten, einen Fragebogen auszufüllen, in dem sie nach ihrem aktuellen mentalen oder emotionalen Zustand gefragt werden. Die Details dieser Studien sollen im Folgenden präsentiert werden.

In einer groß angelegten Studie unter KonferenzdolmetscherInnen durch Cooper et al. (1982) gaben 45 % der Befragten an, mehr als 40 % des Stressaufkommens in ihrem Leben sei berufsbedingt. Dabei wurden weltweit alle Mitglieder des internationalen Verbandes für KonferenzdolmetscherInnen befragt, zu deren Arbeitssprachen Englisch zählte. Die Umfrage zum Thema Stress beim Dolmetschen wurde an 1400 KonferenzdolmetscherInnen weltweit gesendet, die Mitglieder des Berufsverbands waren und Englisch als Arbeitssprache angaben. Cooper et al. sehen darin die möglichen Ursachen psychischer Krankheiten, da die

Untersuchten an chronischer Schlaflosigkeit, häufiger oder ständiger Nervosität und erhöhter Herzfrequenz litten. Darüber hinaus ermittelten die Autoren der Studie anhand von 33 Interviews, welche die Ursachen beziehungsweise Stressoren dafür sind. Diese werden im nächsten Unterkapitel zusammen mit den Ergebnissen anderer WissenschaftlerInnen präsentiert.

Jiménez und Pinazo (2001) untersuchten den Zusammenhang zwischen Angst und Dolmetschleistung bei DolmetschstudentInnen an der Universität Jaume I in Valencia, Spanien. Sie verknüpfen diese Themen wie folgt mit dem Thema Stress: „Stress becomes evident through symptoms of anxiety currently defined by psychologists as a normal innate emotional alarm response to the anticipation of danger or threat.“ (2001: 105). Sie definieren den Stress, den Dolmetschstudierende erleben, wenn sie in der Öffentlichkeit sprechen beziehungsweise dolmetschen müssen, als eine der größten Herausforderungen für die Dolmetschleistung. Es gibt Studierende, die diesen Druck nicht ertragen, und Abschlussprüfungen kurz vor dem Ablegen absagen. Manchmal zeigen sie physische Symptome wie Tränen, Atemnot oder Übelkeit. Manche Lehrkräfte haben das Gefühl, zu Ad-hoc-Psychotherapeuten werden zu müssen, um den StudentInnen die Angst zu nehmen. In ihrer Studie untersuchten sie die Zusammenhänge zwischen *fear of public speaking and anxiety; standing in judgement of others; lack of self-confidence, insecurity* sowie *feelings of threat* anhand eines korrelativen Forschungsmodells (2001: 105ff.). Um die Variable *confidence in public speaking* zu messen, nutzten sie den gleichnamigen Fragebogen von Méndez et al. (1999). Um die Variable *anxiety* zu messen, wurde der STAI-Fragebogen, welcher 1970 von Spielberger et al. (1988) entworfen wurde und seither weltweit oft genutzt wurde, verwendet. Abschließend wurde die Dolmetschleistung anhand der Prüfungsnote gemessen, welche in Spanien von 1 (schlechtestes Ergebnis) bis 10 (bestes Ergebnis) reicht. Die Ergebnisse der Studien zeigen, dass ein geringes Selbstvertrauen beim Sprechen in der Öffentlichkeit mit erhöhten Stress- und Angstwerten zusammenhängt.

Ein weiterer wichtiger Faktor, der sich auf den von DolmetscherInnen empfundenen psychologischen Stress auswirken kann, ist die Persönlichkeit der DolmetscherInnen. Dies wird in Kapitel 1.2.1 und in Kapitel 2.2 genauer erklärt. Unter anderem Moser-Mercer (1984) und Gerver et al. (1989) analysierten die Persönlichkeit von DolmetscherInnen wurde anhand von *aptitude testing*. Diese Tests beziehen sich auf gewisse Fähigkeiten und Kompetenzen, von denen angenommen wird, dass sie notwendig sind, um die Tätigkeit des Dolmetschens ausüben zu können. Studien zu *aptitude testing* haben sich als nicht immer zuverlässig erwiesen, da die

untersuchten Fähigkeiten nicht das Ergebnis empirischer Forschung waren, sondern meist auf einem breiten Konsens unter DolmetscherInnen und DolmetschausbilderInnen beruhten.

Neben den Fähigkeiten, die erforderlich sein sollen, um gut dolmetschen zu können, wäre es wichtig zu untersuchen, ob bestimmte Persönlichkeitsmerkmale bei vielen verschiedenen Dolmetschenden identifiziert werden können. Möglicherweise reicht es nicht aus, gewisse Fertigkeiten zu erlangen, um erfolgreich zu dolmetschen, wenn diese nicht durch bestimmte Persönlichkeitsmerkmale ergänzt werden (Riccardi et al. 1998: 98).

Zu der Persönlichkeit von DolmetscherInnen gibt es bisher nur wenige Studien (Suls und David 1996). Allerdings gab es schon im Jahr 1949 eine erste Studie dazu, und zwar von Paulovsky (1949: 39ff., zitiert nach Kurz et al. 1996: 5), in der die Rahmenbedingungen für Eignungstests erarbeitet wurden und ungefähr 100 Kriterien für die intellektuellen, moralischen und praktischen Voraussetzungen der Kandidaten aufgelistet wurden. In dieser Studie wurden sowohl für ÜbersetzerInnen als auch für DolmetscherInnen dieselben Rahmenbedingungen verwendet. In der bereits erwähnten Studie von Cooper et al. (1982) wurde ebenso festgestellt, dass DolmetscherInnen eher zu einer Typ-A-Persönlichkeit neigten, welche sich unter anderem durch die folgenden Eigenheiten auszeichnet: „extremes of competitiveness, striving for achievement, aggressiveness, haste, impatience, restlessness, hyperalertness, explosiveness of speech, tenseness of facial muscles, and feelings of being under pressure of time and under the challenge of responsibility“ (Cooper et al. 1982: 102). Allerdings wurde das Ausmaß der Typ-A-Persönlichkeit der DolmetscherInnen nicht als gefährlich eingestuft. Kurz et al. (1996) verwendeten das *communication value orientation model* von Pierre Casse (1981) und setzten die für ÜbersetzerInnen und/oder DolmetscherInnen als wichtig erachteten Persönlichkeitsmerkmale damit in Verbindung. Auch die Selbstreflektionsübung von Casse (1981) wurde mit Studierenden an der Universität Wien durchgeführt. Die Untersuchungen ergaben, dass typische ÜbersetzerInnen eher prozess- und personenorientiert sind, während typische DolmetscherInnen personen- und handlungsorientiert sind. Doch in der Conclusio räumen Kurz et al. ein, dass die Untersuchung auf Literatur basierte, die lediglich stereotype Ansichten über ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen widerspiegeln (Kurz et al. 1996: 17).

In einer Studie von Riccardi et al. (1998) wurde Stress im Simultanmodus zwischen 30 fortgeschrittenen Dolmetschstudierenden im zweiten Jahr und 15 erfahrenen freiberuflichen DolmetscherInnen mit mehr als acht Jahren Arbeitserfahrung verglichen. Dafür wurde eine *mock conference* abgehalten, bei der die TeilnehmerInnen beobachtet wurden. Zu Beginn und Ende der Konferenz füllten die TeilnehmerInnen Tests aus, welche

Faktoren, die mit Stress, Angst und Depression in Verbindung stehen, identifizieren sollten. Die Ergebnisse der Tests zeigten höhere Stress-, Angst- und Depressionswerte bei StudentInnen als bei erfahrenen DolmetscherInnen, was die AutorInnen der Studie folgendermaßen begründen (1998:103):

The main difference between novices and experts (interpretation-students and professional interpreters) is that the latter have at their disposal a larger number of appropriate strategies to deal with a wide variety of situations. Experts are able to exert control over the event and when people feel they can predict or influence an event they experience it as less stressful, even if they actually do nothing about it. They also have a greater ability to adjust to the event.

Ein weiterer wesentlicher Bereich des psychologischen Stresses ist Angst. Obwohl Angst sowohl für die Dolmetschleistung als auch für den Erwerb einer zweiten Sprache ein entscheidender Faktor ist, gab es bisher praktisch keinen Dialog zwischen diesen beiden Bereichen. Chiang (2009) erklärte, dass nicht nur das Dolmetschen eine stark angstausslösende Tätigkeit ist, sondern Angst auch im Bereich des Zweitspracherwerbs ein wiederkehrendes Gefühl ist (Horwitz et al. 1986). Daher brachte Chiang (2009) diese beiden Bereiche in seiner Studie miteinander in Verbindung. Zuvor gab es trotz der Tatsache, dass Angst in der Dolmetsch- und in der Fremdspracherwerbsforschung eine wichtige Variable ist, bis zu diesem Zeitpunkt so gut wie keinen Austausch zwischen diesen Bereichen (Kao und Craigie 2013: 606). Obwohl beim Dolmetschen eine oder mehrere Fremdsprachen verwendet werden, wurde in der Dolmetschwissenschaft bisher keine Verbindung zwischen der Angst beim Dolmetschen und der Angst bei der Verwendung einer Fremdsprache hergestellt (Jiménez und Pinazo 2001). Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass ein Drittel der befragten taiwanesischen DolmetschstudentInnen unter Angst in Verbindung mit Fremdspracherwerb litt. Im Dolmetschprozess kann sich diese Angst, die von Chiang *foreign language anxiety* genannt wird, als Stress beim Dolmetschen äußern. In dieser Studie wurde kein psychometrisch zuverlässiges Instrument verwendet, um den Grad des von den DolmetscherInnen erlebten Stresses zu quantifizieren.

Kao und Craigie (2013) setzten genau hier an und versuchten, in ihrer Studie das Stressempfinden von DolmetscherInnen wissenschaftlich zu messen. Als theoretischen Rahmen für ihre Studie nahmen sie Bezug auf eine Studie von Blumenthal et al (2006), in der sich drei Stressbewältigungsstrategien bilingualer SprachmittlerInnen als nützlich erwiesen. Die erste besteht darin, die Intensität der Stressoren durch die Umgebung, wie Lärm oder schlechte Ausstattung, zu minimieren. Die zweite bezieht sich auf Situationen, in denen Stressoren durch die Umgebung unvermeidbar sind. In solchen Situationen können

DolmetscherInnen auf andere Bewältigungsstrategien zurückgreifen, wie beispielsweise vorab auf Grundlage des Kontexts Entscheidungen zu ihrem Einsatz zu treffen oder sich vorgefertigte Sätze für die Dolmetschproduktion zurechtzulegen. Die dritte Strategie besteht darin, das konstruktive Denken weiterzuentwickeln, und damit die Fähigkeit, sich an Stress auslösende Situationen anzupassen. Obwohl die Fähigkeit, mit Dauerstress umzugehen, als wichtig für DolmetscherInnen angesehen wird, gibt es nur sehr wenige empirische Untersuchungen über die Bewältigungsprozesse von DolmetscherInnen. Daher war es das Ziel der Studie von Kao und Craigie (2013), den Schweregrad des erlebten Stresses bei DolmetschstudentInnen zu messen und die von ihnen eingesetzten Bewältigungsstrategien zu untersuchen. Dabei untersuchten sie hauptsächlich die Frage, wie gut Bewältigungsstrategien das durch Dolmetschen verursachte Stresserleben mildern können. Hierfür wurde die *Interpretation Classroom Anxiety Scale* (ICAS; Chiang 2006) und der *Coping Strategy Indicator* (CSI; Amirkhan 1990) verwendet. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass 42 % der Unterschiede in der Stressentwicklung bei DolmetschstudentInnen auf die verschiedenen Bewältigungsstrategien zurückzuführen sind. Unter den drei verwendeten Bewältigungsstrategien war die Strategie *avoidance* (Vermeidung) jene, die am stärksten zur Erklärung von Stress bei den Studierenden beitrug. Im Fazit empfehlen Kao und Craigie (2013), die Studie mit anderen kulturellen Gruppen und anderen Sprachenpaaren zu replizieren, da sich die Ergebnisse ihrer Studie auf StudentInnen in Taiwan mit dem Sprachenpaar Englisch und Mandarin beschränken. Zusätzlich empfehlen sie strukturierte Interviews oder Beobachtung, um die Bewertung der Variablen zu verbessern (2013: 1041).

Wie eingangs erwähnt, fokussieren sich die meisten der vorgestellten Studien auf KonferenzdolmetscherInnen und auf das Simultandolmetschen. Allerdings sind nicht nur SimultandolmetscherInnen arbeitsbedingten Stressoren und den damit einhergehenden Auswirkungen wie dem Burnout-Syndrom ausgesetzt, sondern auch KonsekutivdolmetscherInnen. Der wissenschaftliche Fokus auf das Simultandolmetschen könnte darauf zurückzuführen sein, dass Faktoren wie physikalische Bedingungen in der Dolmetschkabine leichter wissenschaftlich und objektiv zu erfassen sind, als Faktoren im Kommunal- und Konsekutivbereich. Eine groß angelegte Studie wie die AIIC Workload Study für KonferenzdolmetscherInnen, die im Kapitel 1.4.1 bereits skizziert wurde, wäre auch für DolmetscherInnen im Kommunalbereich wünschenswert.

Die Mitglieder des britischen Nationalverbands für BerufsdolmetscherInnen und -übersetzerInnen (National Union of Professional Interpreters and Translators, NUPIT) sind hauptsächlich im Bereich Behördendolmetschen tätig und arbeiten daher für Gerichte, Polizei,

im Gesundheits- oder Asylwesen. 2004 führte NUPIT eine Umfrage anhand von Fragebögen durch, von denen 153 ausgefüllte Fragebögen zurückgeschickt wurden. 38 % der Befragten fühlten sich aufgrund ihrer Arbeit bereits bedroht, eingeschüchtert oder gefährdet. Aus konkret beschriebenen Beispielen der Befragten geht hervor, dass dies auf die Gegebenheiten des Settings zurückzuführen sind. So schilderte eine Dolmetscherin, dass ihr im polizeilichen Setting nicht mitgeteilt wurde, dass sie geladen wurde, weil der Verdächtige versucht hatte, die Dolmetscherin vor ihr anzugreifen. Des Weiteren wurde davon berichtet, dass DolmetscherInnen im gerichtlichen Setting neben Beschuldigten sitzen, ohne, dass diese Handschellen tragen. Fast 40 % der Befragten gaben an, dass ihre Dolmetschqualität aufgrund von Arbeitsbedingungen beeinträchtigt wird. Ein konkret dafür angegebenes Beispiel ist, dass DolmetscherInnen im Gericht teilweise hinter den Prozessbeteiligten sitzen und somit Verständnisprobleme entstehen. 52 % berichteten über einen beträchtlichen Grad von emotionalem Stress in ihrem Beruf. 76 % gaben an, dass ihre Tätigkeit das Leben anderer Menschen auf wichtige Weise beeinflussen kann. Die Verantwortung, die die DolmetscherInnen somit tragen, kann Druck auf sie ausüben und als weiterer Stressor verstanden werden. Diese Studie ist für das Kommunaldolmetschen bedeutend, da es keinen internationalen Verband für KommunaldolmetscherInnen gibt und es aufgrund unterschiedlicher nationaler Gesetze schwierig sein könnte, allen Mitgliedern eines solchen Verbands in einer ähnlichen Studie gerecht zu werden (NUPIT 2001, zitiert nach Pöchlhammer 2004: 173).

1.4.3 Physiologischer Stress

Auch physiologische Stressparameter werden als Anzeichen für Stress betrachtet. Dazu gehören unter anderem endokrinologische und Immunfunktionen, Herz-Kreislauf-Funktionen, körperliche Aktivität, elektrodermale Aktivität, Muskelaktivität, Atmung und die Größe der Augenpupille (Zeier 1997). Dieses Unterkapitel widmet sich Studien, die sich mit physiologischem Stress unter DolmetscherInnen auseinandergesetzt haben.

Abgesehen von der in Kapitel 1.4.1 vorgestellten Workload Study wurden eine Reihe weiterer Experimente zu physiologischen Manifestationen von Stress beim Konferenzdolmetschen durchgeführt. Klonowicz (1994) verwendete in ihrer Studie die Herzfrequenz und diastolischen sowie systolischen Blutdruck, um Stress zu messen. Sie identifizierte eine *mobilization wave* (Mobilisierungswelle), wenn ein Anstieg aller Messgrößen beobachtet werden konnte. Dabei betonte sie: „the functional significance of the

pattern of changes in cardiovascular activity“ (Klonowicz 1994: 221), das heißt, dass ein solches Muster DolmetscherInnen dabei hilft, sich auf anspruchsvolle Dolmetscheinsätze vorzubereiten und diese durchzuführen. Allerdings konnten auch Muster beobachtet werden, die jenen des Bluthochdrucks ähneln. Somit könnte durch dieses Phänomen die Entwicklung von Hypertonie und Herzkrankheiten begünstigt werden (Klonowicz 1994).

An anderer Stelle untersuchten Moser-Mercer et al. (1998) die Auswirkungen von längeren Turns (über 30 Minuten) auf den von DolmetscherInnen empfundenen Stress und die Dolmetschqualität. Zu diesem Zweck verwendeten sie einen physiologischen Maßstab für Stress, und zwar die Konzentration von Cortisol und Immunoglobulin A im Speichel der DolmetscherInnen. Die Autoren kamen zu dem Schluss, dass verlängerte Turns beim Simultandolmetschen tatsächlich die Werte der Stressreaktion erhöhen und die Qualität der Dolmetschleistung beeinträchtigen (Moser-Mercer et al. 1998: 52). Da jedoch nur fünf DolmetscherInnen an der Studie teilgenommen haben, ist bei einer Verallgemeinerung der Ergebnisse auf die Gesamtpopulation der DolmetscherInnen Vorsicht geboten. Dennoch lieferte das Experiment einen wertvollen Einblick in Stressfaktoren beim Simultandolmetschen.

Eine weitere Studie von Moser-Mercer (2005) untersuchte, ob Ferndolmetschen anstrengender ist als traditionelles Dolmetschen vor Ort. Alle TeilnehmerInnen dolmetschten sowohl unter Remote-Bedingungen als auch vor Ort. In diesem Experiment wurden zwei physiologische Stressindikatoren verwendet: Cortisolkonzentration und Immunglobulin M (IgM)-Spiegel. Die Analyse der Ergebnisse zeigte, dass das Ferndolmetschen zu mehr Stress und zu einem schnelleren Leistungsabfall führte als das Dolmetschen vor Ort (Moser-Mercer 2005: 92). Diese Behauptung wurde auch durch die Selbstberichte der TeilnehmerInnen unterstützt.

Empirische Arbeiten zu den physiologischen Manifestationen von Stress beim Dolmetschen wurden auch von Kurz (2002; 2003) durchgeführt. In einer ihrer Studien untersuchte sie, ob Live-Dolmetschen im Fernsehen mehr Stress auslöst als „gewöhnliches“ Konferenzdolmetschen vor Ort. Dabei wurden zwei physiologische Stressmaße eingesetzt: elektrodermale Aktivität, also das Maß für die elektrische Leitfähigkeit der Haut, und die Pulsfrequenz. Anhand von Daten, die während einer fünftägigen Konferenz gesammelt wurden, konnte festgestellt werden, dass das Live-Dolmetschen im Fernsehen tatsächlich eine anstrengendere Tätigkeit ist als das gewöhnliche Konferenzdolmetschen (Kurz 2002: 200).

In einer weiteren Studie verglich Kurz (2003) den Grad der physiologischen Belastung während einer Dolmetschung zwischen Novizen und erfahrenen DolmetscherInnen, indem sie

wiederum die Pulsfrequenz und die elektrodermale Aktivität maß. Kurz konnte ihre Hypothese, dass Novizen mehr Stress als erfahrene DolmetscherInnen empfinden, bestätigen, da sie höhere Pulsfrequenzwerte bei Novizen ermittelte. Allerdings konnten keine statistisch wesentlichen Unterschiede in der elektrodermalen Aktivität gemessen werden. Da Kurz wie Moser-Mercer et al. (1998) nur zwei professionelle DolmetscherInnen und drei Novizen untersuchte, sind die formulierten Schlussfolgerungen mit Bedacht zu verwenden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich einige DolmetschwissenschaftlerInnen mit physiologischen Manifestationen von Stress beim Konferenzdolmetschen beschäftigt haben. Die physiologischen Marker für Stress, die in solchen Untersuchungen verwendet wurden, waren: Herzfrequenz, Blutdruck, elektrodermale Aktivität sowie die Konzentration von Cortisol und IgM. In der Mehrzahl der Studien wurde eine spezifische unabhängige Variable abstrahiert, wie zum Beispiel das Dolmetschsetting oder längere Turns, um zu überprüfen, ob diese einen Einfluss auf den Stress hat, den DolmetscherInnen während eines Einsatzes erlebten.

1.5 Stressoren beim Dolmetschen

Gespräche mit OrganisatorInnen von Dolmetschdiensten zeigten, dass sich die OrganisatorInnen der Stressoren, die auf DolmetscherInnen einwirken, bewusst sind (Creeze et al. 2015: 75). Diskussionen mit ManagerInnen von Dolmetschdiensten in Neuseeland zufolge sind DolmetscherInnen einer Bandbreite von Stressoren ausgesetzt, die von hochgradig anstrengenden, traumatischen Einsätzen bis hin zu Arbeitsplatzunsicherheit reichen. Die meisten ManagerInnen gaben an, dass es an den DolmetscherInnen liege, ein Gespräch mit ihnen zu suchen. Doch DolmetscherInnen befürchten, als emotional verletzlich zu gelten und infolgedessen weniger Aufträge zu erhalten. Die ManagerInnen gaben an, Auswirkungen von Stressoren auf der psychologischen Ebene eher zu bemerken, entweder weil die DolmetscherInnen gestresst wirkten oder zugaben, gestresst zu sein, oder weil eine dritte Partei ihnen von besonders belastenden Aufträgen berichtete (Creeze et al. 2015: 75).

Umstände, die das Dolmetschen zu einem besonders stressbelasteten Beruf machen, wurden bereits in Kapitel 1.3 angesprochen. Creeze et al (2015: 76) identifizieren folgende konkrete Stressoren in Bezug auf das Dolmetschen: Die individuelle Situation der DolmetscherInnen, sowohl finanziell als auch Arbeitsbeziehungen und persönliche Beziehungen; die Lebenserfahrung der DolmetscherInnen; das Maß an Belastbarkeit der DolmetscherInnen; das Niveau der psychologischen Fähigkeiten der DolmetscherInnen; die

Beschaffenheit des Dolmetschtauftrags und ob diese bei den DolmetscherInnen negative Erinnerungen hervorruft; und die psychische und physische Gesundheit und das Wohlbefinden der DolmetscherInnen. Cooper et al. (1982) identifizieren für KonferenzdolmetscherInnen die folgenden Stressoren: physische Umweltfaktoren, wie schlechte Durchlüftung oder Belichtung in den Kabinen, zu kleine Kabinen, die Akustik in den Kabinen beziehungsweise störende Hintergrundgeräusche, RednerInnen, die nicht richtig mit ihren Mikrofonen umgehen, oder unbequeme Sitzgelegenheiten; aufgabenbezogene Faktoren wie die enorme Konzentration, die beim Simultandolmetschen gefordert wird, RednerInnen, die Texte einfach vorlesen, ohne sie den DolmetscherInnen im Vorhinein zukommen zu lassen, RednerInnen, die nicht richtig kommunizieren, die Notwendigkeit sehr zeitintensiver Vorbereitungen auf Dolmetscheinsätze, schlechte Organisation, häufiges Reisen; und zwischenmenschliche Faktoren wie die Beziehungen zu KollegInnen, Vorgesetzten, und Delegierten; oder die Schnittfläche zwischen Arbeit und Privatleben.

Obwohl viele DolmetscherInnen freiberuflich tätig sind und freiberufliche Arbeit stark von Selbstmotivation, Selbstbewusstsein und Selbstvermarktung abhängt, stellen Atkinson und Creeze (2014: 2) fest, dass die psychologischen Fähigkeiten in den Curricula von DolmetschstudentInnen in Neuseeland kaum gefördert werden. In ihrer Studie fanden sie heraus, dass gute psychologische Fähigkeiten, und zwar *self-efficacy* und *explanatory style* wesentlich zu dem Erfolg von DolmetscherInnen beitragen. *Self-efficacy* bedeutet, Dolmetschtaufträge auch dann anzunehmen, wenn sie etwas herausfordernder als üblicherweise sind und DolmetscherInnen dafür ihre Komfortzone verlassen müssen (2014: 4). Es bedeutet aber auch, keine Aufträge anzunehmen, die zu schwierig sind und zu Misserfolg führen würden. Mit *explanatory style* ist gemeint, dass persönliche Erfolge in angemessenem Maße auf die eigenen Anstrengungen zurückgeführt werden. Es bedeutet auch, zu vermeiden, sich selbst die Schuld für Misserfolge zu geben und Erfolge reinem Glück zuzuschreiben. Denn solch ein negativer *explanatory style* wurde mit Hilflosigkeit, Aufgeben und auch Depression in Verbindung gebracht (2014: 4).

Die angeführte individuelle Situation der DolmetscherInnen wird auch von Zimbardo und Gerrig (2008) aufgegriffen. Sie ist insofern wichtig, als dass materielle Ressourcen wie Geld und medizinische Versorgung zunächst einen Einfluss auf die Bewertung und in Folge auch auf die Bewältigung von Stressoren haben. Auch soziale Ressourcen wie unterstützende Netzwerke oder professionelle Hilfe können Abhilfe leisten.

Ein allgemeines Schema beruflicher Stressoren, das ursprünglich von Cooper und Marshall (1976) vorgeschlagen und später von Cartwright und Cooper (1997) aktualisiert wurde, umfasst folgende sechs allgemeine Kategorien von arbeitsbezogenen Stressoren:

4. Faktoren, die der Arbeit selbst intrinsisch sind: Dazu gehören die physische Umgebung, die Arbeitsbelastung, die Arbeitszeiten, der Einsatz von Technologien und die mit dem Beruf verbundenen Risiken und Gefahren.
5. Rollen in der Arbeitsorganisation, wie Rollenverantwortung, Rollenambiguität, Rollenkonflikte und Rollenüberlastung.
6. Soziale Beziehung bei der Arbeit, zum Beispiel zu Vorgesetzten, KollegInnen oder KundInnen.
7. Die berufliche Weiterentwicklung: Diese Kategorie umfasst Arbeitsplatzunsicherheit, wahrgenommene Unter- und Überforderung und das Gefühl, die eigenen Karriereziele nicht zu erreichen.
8. Organisatorische Faktoren: Diese können weitreichend sein und umfassen die formale Struktur der Organisation, das politische Klima innerhalb der Firma oder des Unternehmens, die Organisationspolitik (zum Beispiel bei Einstellungen und Beförderungen) und deren Auswirkungen auf die wahrgenommene Gerechtigkeit in der Organisation. Der Mangel an effektiver Beteiligung an Entscheidungsprozessen ist ein häufig genannter organisatorischer Stressor, ebenso wie übermäßig bürokratische Strukturen, die Flexibilität und Innovation hemmen. Unangemessene und ineffektive Kommunikationsstrategien (vor allem von Seiten des Managements) werden ebenfalls als wesentliche Faktoren für die Belastung der Mitarbeiter genannt. Die oben genannten Faktoren werden oft als Aspekte der Kultur oder des Klimas der Organisation betrachtet.
9. Die Schnittstelle zwischen der Arbeit und dem Zuhause: Konflikte oder Überschneidungen zwischen Arbeit und (z. B.) Familienleben haben sich durchweg als ein Hauptstressfaktor für viele Arbeitnehmer erwiesen.

Diese Stressoren von Cartwright und Cooper (1997) sind sehr umfassend und teils kongruent mit dem, was spezifisch in der Dolmetschwissenschaft erforscht werden konnte. Daher wird die auf diese Seminararbeit folgende Masterarbeit vor allem auf diese Stressoren zurückgreifen. Das Schema dient als Grundlage für die Kategorisierung und die Analyse der ausgewerteten empirischen Daten.

2 Coping

Stress wird meist mit negativen Auswirkungen wie Angstzuständen, Depression, Abwehrschwäche und Schlaganfällen verbunden (Matheny & McCarthy 2000) und somit als eingangs in Kapitel 1 erklärtem Distress verstanden.

Allerdings stellte Karasek (1979) die Hypothese auf, dass Stress auslösende Situationen und Druck durch die Arbeit nicht automatisch als negativ bewertet werden können. So sollen Berufe mit hohem Stresspotenzial Menschen optimal fördern und so zu einer besseren Jobzufriedenheit führen. In diesem Fall handelt es sich also nicht um Distress, sondern um Eustress (Zimbardo & Gerrig 2008:469). Karasek (1979) stellte fest, dass es konkret jene Menschen waren, die sowohl ein hohes Maß an Anforderungen durch ihre Arbeit als auch an Ressourcen, um mit solchen umzugehen, hatten, die in der Regel mit ihrem Beruf zufrieden waren. Im Gegensatz dazu waren Personen mit einem hohen Maß an Anforderungen durch ihren Beruf aber wenigen Ressourcen, zum Beispiel wenig Entscheidungsspielraum bei der Arbeit, erwartungsgemäß weniger zufrieden. Jene ArbeitnehmerInnen, die ihrer Ansicht nach nicht genügend Ressourcen hatten, um übermäßige Arbeitsanforderungen zu bewältigen, waren in größerer Gefahr sich überfordert und unzufrieden zu fühlen. Für Karasek ist also nicht der Stress an sich das Problem, sondern eine Vielzahl von individuellen und kontextuellen Variablen, die die Reaktion einer Person auf Stressoren beeinflussen.

2.1 Demand Control-Schema

In der Vergangenheit wurde eine beträchtliche Anzahl von Theorien über Stress und Burnout entwickelt, in denen arbeitsbezogene Stressoren und Ergebnisse mehr oder weniger konzeptionell in ein kausales Beziehungsmuster integriert und geordnet werden. Diese Modelle haben

eine Vielzahl von Untersuchungen und Forschungsprojekten angeregt. Ein bekanntes Beispiel ist das Job-Demand-Control Modell von Karasek (1979). Dieses Modell postuliert, dass Stress im Allgemeinen durch zwei grundlegende Arbeitsmerkmale verursacht wird: Arbeitsanforderungen, also psychologische Arbeitsstressoren, wie beispielsweise nicht genug Zeit für die Arbeit zu haben, oder intensiv und schnell arbeiten zu müssen, und *job control*, also die potenzielle Kontrolle, die ArbeitnehmerInnen über ihre Aufgaben und die Ausführung täglicher Aufgaben haben. Der innovativste Aspekt dieses Modells war, dass psychische Belastungen als Folge der Interaktion von *job demands* (Arbeitsanforderungen) und *job control*

(Kontrolle über die Arbeit). Diese beiden grundlegenden Merkmale können zu einer Vielzahl verschiedener Ergebnisse führen. Negative Ergebnisse wie zum Beispiel Erschöpfung, Angst, kardiovaskuläre Erkrankungen oder Fehlzeiten, als auch positive Ergebnisse wie Motivation, Zufriedenheit und Lernen wurden bereits vorgeschlagen (Houkes et al. 2008). Da die Ergebnisse dieses Modells nicht spezifisch definiert wurden, wurde es in allen möglichen Bereichen angewendet, so auch in den *Burnout Studies*. KritikerInnen des Modells verweisen auf den Mangel an konsistenter und überzeugender Belege für die Interaktionshypothese und die Auslassung persönlicher Merkmale.

Um DolmetscherInnen dabei zu helfen, mit den täglichen Herausforderungen umzugehen, entwickelten Dean und Pollard (2001) ein Modell zur Stressbewältigung, welches sie als *Demand Control Schema for Interpreting Work* (DC-S) bezeichneten, hier Demand Control-Schema. In Anlehnung an die Berufsforschung von Robert Karasek (1979) entwickelten Dean und Pollard (2001) dieses Modell ursprünglich, um GebärdensprachdolmetscherInnen dabei zu helfen, ihre berufsbezogenen Stressoren zu analysieren. Das Modell kann aber auch auf viele andere Dolmetschbereiche ausgelegt werden.

Dean und Pollard (2013) kritisieren die arbeitsmedizinischen Folgen unzureichender Arbeitsbedingungen für DolmetscherInnen und die Dolmetschausbildung, da diese großteils nur fachlich ist und andere wichtige Faktoren dabei außer Acht gelassen werden. Bontempo und Malcolm (2012) kommen zu einem ähnlichen Ergebnis und unterstreichen, wie wichtig es ist, dass DolmetschstudentInnen bereits in ihrer Ausbildung auf mögliche Stressoren vorbereitet werden. Schwenke (2012) konnte einen Zusammenhang zwischen maladapтивem Perfektionismus, also einer Neigung zu extremer Selbstkritik, und Burnout feststellen und fordert: „instructors should be trained to identify individuals displaying maladaptive perfectionistic stress responses (...) and to refer them to appropriate stress reduction resources.“ (2012: 78) Eine Dolmetschausbildung, die DC-S beinhaltet, führt zu besseren Fähigkeiten im kritischen und ethischen Denken sowie zu einem höheren Selbstbewusstsein. DC-S hilft Dolmetschern, ihre eigene Berufspraxis zu entwickeln und ethische Entscheidungen für eine Vielzahl möglicher Szenarien, die während der Arbeit auftreten können, zu treffen (Dean & Pollard 2013).

Das Schema unterstreicht das Zusammenspiel von *demands* (Anforderungen) und *controls* (Ressourcen). Damit bewertet es kontextuelle Faktoren, die die Arbeit von DolmetscherInnen beeinflussen. Die Anforderungen werden in vier Kategorien unterteilt: *environmental demands* (Umgebungsanforderungen), *interpersonal demands* (interpersonelle Faktoren), *paralinguistic demands* (paralinguistische Anforderungen) und *intrapersonal*

demands (intrapersonelle Anforderungen). Umgebungsanforderungen sind jene, die bereits durch die Umgebung vordefiniert sind und damit vor jeglicher Interaktion bereits eine Anforderung sind. Hier spielt das Ziel der Umgebung eine Rolle, in einem Gerichtssaal ist dies zum Beispiel, Verfahren zu ermöglichen. Außerdem zählen Anforderungen im Zusammenhang mit der physischen Umgebung, beispielsweise eine Klimaanlage, das Personal und die Kundschaft, die in der Umgebung anwesend sind und die spezielle Terminologie, die wahrscheinlich in der Umgebung verwendet wird, zu den Umgebungsanforderungen.

Zweitens betont das Modell interpersonelle Variablen. Damit ist alles, was gesagt oder getan wird, also die gesamte Interaktion der Anwesenden gemeint (Dean & Pollard 2013:57). Die Anforderungen hierbei sind also die Kommunikationsziele der KommunikationsteilnehmerInnen, beispielsweise emotionale Stimmungsfaktoren, Macht- und Autoritätsdynamiken, Beziehungsmerkmale, Kommunikationsflüsse (zum Beispiel Turn-taking), Rolle und kulturelle Unterschiede. Beispiele für paralinguistische Anforderungen sind Lautstärke, atypisches Tempo, Akzente, eigenwillige Sprechweisen, ungewöhnliche Körperhaltung der SprecherInnen sowie körperliche und kognitive Einschränkungen. Mit den intrapersonellen Anforderungen sind kognitive, physiologische und psychologische Faktoren des Dolmetschenden gemeint, sie beziehen sich also als einzige Anforderungsgruppe auf die DolmetscherInnen selbst. Beispiele hierfür sind Müdigkeit, Hunger, körperliche Schmerzen und eine Vielzahl von Gedanken und Gefühlen, zum Beispiel bezüglich der eigenen Leistung oder der Menschen und der Umgebung, mit denen die DolmetscherInnen während eines Auftrags zu tun haben.

Zusätzlich zu diesen Anforderungen, die die Stressreaktion von DolmetscherInnen beeinflussen, identifiziert das Modell Bewältigungsstrategien beziehungsweise Ressourcen als wesentlichen Puffer für DolmetscherInnen bei der Bewältigung multipler Arbeitsanforderungen. Die Ressourcen sind die Art und Weise, auf die Dolmetschende mit den Anforderungen umgehen und auf die sie darauf reagieren. DolmetscherInnen können eine Vielzahl an Ressourcen verwenden. Dabei ist die Sprachkompetenz selbstverständlich wichtig, doch Ressourcen wie Charaktereigenschaften und persönliche Qualitäten, Humor, Fleiß, Belesenheit, Weiterbildungen, körperliche Fitness oder mathematische Fähigkeiten können ihnen bei etwaigen Herausforderungen ebenso weiterhelfen. Welche Rolle persönliche Qualitäten beziehungsweise die Persönlichkeit bei der Bewältigung von Herausforderungen spielen, wird in Kapitel 2.2 erläutert.

Die Ressourcen wurden im DC-S Modell in die Kategorien *pre-assignment controls*, *assignment controls* und *post-assignment controls* eingeteilt. Bei den *pre-assignment controls*

handelt es sich um Ressourcen, die eine Person ausschließlich aufgrund ihres Hintergrundes, ihrer Persönlichkeit und spezifischer Vorbereitung auf den jeweiligen Auftrag hat. Dazu gehören unter anderem die Wahl der Kleidung, das Einlesen in ein Thema und Vorgespräche mit AuftraggeberInnen und KundInnen. *Assignment controls* schließen alle Entscheidungen, die DolmetscherInnen nach Beginn des Auftrags treffen, ein, etwa das Nachfragen bei Unklarheiten, die bewusste Entscheidung, nicht zu handeln, sowie alle Interpretations- und Dolmetschentscheidungen. Post-assignment controls schließlich sind alle Ressourcen, die nach einem Auftrag verwendet werden, so zum Beispiel Debriefing durch Gespräche mit KollegInnen oder AuftraggeberInnen oder Follow-ups mit Kunden.

Aus diesem Schema der Anforderungen und Ressourcen lässt sich schließen, dass die genannten Ressourcen für DolmetscherInnen wesentlich bei der Bewältigung verschiedenster Arbeitsanforderungen sind. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ein erhöhtes Bewusstsein für die verschiedenen Dynamiken des Dolmetschens, für die Umwelt als auch für die eigene Person, den DolmetscherInnen dabei helfen kann, Situationen, insbesondere anstrengende, effektiv zu bewältigen (Dean & Pollard 2013).

2.2 Coping und Persönlichkeit

Dewe et al. (2010) definierten Coping als eine Reihe kognitiver und verhaltensbezogener Reaktionen eines Individuums, um Anforderungen zu bewältigen, die die dem Individuum aktuell zur Verfügung stehenden Ressourcen übersteigen. Diese Definition ist zwar recht einfach, doch die damit verbundenen Prozesse haben sich als komplex erwiesen. Eine der frühesten Coping Theorien basiert auf Charaktereigenschaften beziehungsweise der Persönlichkeit. Diese Sichtweise suggeriert, dass zwischen der Persönlichkeit und Coping eine gemeinsame Basis existiert und ein wesentlicher Teil von Coping nur zusammen mit der Analyse individueller Unterschiede analysiert werden kann (2010: 26). WissenschaftlerInnen auf dem Gebiet von Stress und Coping stellen immer wieder einen Zusammenhang zwischen der Persönlichkeit von Individuen und der Bewältigung von Stressoren fest (Lazarus & Folkman 1984; Schaufeli 2002). Suls und David (1996: 994) merken dabei allerdings Folgendes an: „personality and coping are overlapping constructs, but hardly synonymous.“ Die maximale Überschneidung tritt dann auf, wenn ein charakteristisches Verhaltensmuster (Persönlichkeit) für die Wahl der Coping-Strategie entscheidend ist. Somit können Aspekte der Persönlichkeit mit den bevorzugten Formen von Coping in Verbindung gebracht werden. Bei der Erforschung dieses Phänomens lag der Fokus auf der Identifizierung effektiver und

ineffektiver Coping-Verhaltensweisen und den Auswirkungen dieser. Die Beziehung zwischen Coping und Persönlichkeit ist komplex, weswegen in viele verschiedene Richtungen geforscht wurde. Suls und David (1996) untersuchten, wie kompetent Individuen ihre Coping-Strategien ausführen, ob zurückliegende Stress auslösende Erfahrungen und Stressoren einen Einfluss auf die Persönlichkeit haben. Schaufeli (2002) erforschte hingegen, wie die Persönlichkeit das Repertoire an persönlichen Coping-Ressourcen beeinflusst. Der wesentliche Faktor dieser Arbeiten ist die Anerkennung situativer und individueller Einflussfaktoren des Copings. Dennoch sind sich die Autoren einig, dass es für ein besseres Verständnis der Beziehung zwischen Persönlichkeit und Coping eine bessere methodologische Aufarbeitungsmöglichkeit braucht, nicht zuletzt hinsichtlich der Frage, wie Coping gemessen werden kann (Dewe et al. 2010: 26).

Eines der Persönlichkeitsmerkmale, das immer wieder mit der Entwicklung von Stress in Verbindung steht, ist Perfektionismus. Dabei wird Perfektionismus mit der Entwicklung von Burnout bei SportlerInnen und in anderen Berufsgruppen assoziiert (Stoeber & Rennert 2008). In Verbindung mit Dolmetschen, Coping und Persönlichkeit wurde vor allem die Bedeutung einer solchen perfektionistischen Veranlagung bei DolmetscherInnen untersucht. In einer Studie, in der Schlüsselbestandteile des adaptiven und des maladaptiven Perfektionismus in der Bewertung von stressbedingten Auswirkungen untersucht wurden, stellten Qin et al. (2008) fest, dass maladaptiver Perfektionismus bei DolmetscherInnen eine Rolle in der Entwicklung von Burnout spielt (Qin et al. 2008).

Bontempo und Napier identifizieren (2011) vor allem die Eigenschaft der Gewissenhaftigkeit, welche perfektionistische Charakteristika beinhaltet, als vorteilhaft für die berufliche Leistungsfähigkeit von DolmetscherInnen. Gewissenhaftigkeit zeichnet sich durch ein hohes Ausmaß an Pflichtbewusstsein, Fleiß, Ausdauer, Selbstdisziplin und der Neigung dazu, nach Leistung zu streben, aus (Lin et al. 2015: 94). Da sich Gewissenhaftigkeit als starker und allgemeingültiger Prädiktor für eine Vielzahl wichtiger Ergebnisse im Arbeitskontext erwiesen hat, wie unter anderem Arbeitsleistung, Arbeitseinteilung und organisatorisches Sozialverhalten, ist dieses Merkmal wohl das wichtigste der Persönlichkeitsmerkmale. In der Literatur zu Stress ist Gewissenhaftigkeit einer der auffälligsten Faktoren, die beeinflussen, wie Individuen auf arbeitsbedingte Stressoren reagieren. Dabei wird Gewissenhaftigkeit als eine Art persönliche Ressource angesehen, die Individuen dabei helfen kann, den schädlichen Auswirkungen von Stress entgegenzuwirken (2015: 94f.). Allerdings wurde mittlerweile gezeigt, dass die zusätzliche Anstrengung, die gewissenhafte Personen in ihre Arbeit investieren, zu einer Erschöpfung der Ressourcen führen kann und diese Personen daher stärker

unter der Belastung leiden können (Grant & Langan-Fox 2007). Gewissenhaftigkeit ist also nicht per se als persönliche Ressource, die Individuen dabei hilft, mit den schädlichen Auswirkungen von arbeitsbedingtem Stress umzugehen, anzusehen. Stattdessen kann Gewissenhaftigkeit beeinflussen, wie Individuen ihre persönlichen Ressourcen zuordnen, was wiederum beeinflusst, wie sie auf arbeitsbedingten Stress reagieren. Dem *personal resource allocation framework* von Grawitch et al. (2010) zufolge ist die Menge der persönlichen Ressourcen unendlich. Ob Individuen in der Lage sind, Stressoren zu bewältigen, hängt davon ab, wie effektiv sie ihre persönlichen Ressourcen verteilen. Darüber hinaus stellen Grawitch et al. (2010) fest, dass die Persönlichkeit eines Individuums die Verteilung von Ressourcen beeinflussen kann. Basierend auf diesen Argumenten könnte schlussgefolgert werden, dass Personen mit einem hohen Maß an Gewissenhaftigkeit, die dazu neigen, sich höhere Ziele zu setzen und nach Leistung zu streben, eher bereit wären, persönliche Ressourcen so einzusetzen, dass sie ihre Leistungsanforderungen als oberste Priorität erfüllen. Dies würde aber auch bedeuten, dass gewissenhafte Individuen unter Stress auslösenden Arbeitsbedingungen persönliche Ressourcen primär zur Erfüllung ihrer Leistungsziele einsetzen, sodass ihnen nicht genügend Ressourcen zur Verfügung stehen, um die Auswirkungen von Stressoren auf ihre psychische Gesundheit zu mildern. Lin et al. (2010) können diese Hypothese in ihrer Studie bestätigen: Gewissenhaftigkeit erleichterte zwar die Arbeitsleistung von Personen in als herausfordernd empfundenen Stresssituationen, gleichzeitig erhöhte sie aber auch die psychische Belastung der Personen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Persönlichkeitseigenschaften einen Einfluss darauf haben, wie DolmetscherInnen Stress und Stressoren wahrnehmen und wie sie damit umgehen und eine Rolle in der Entwicklung von Burnout spielen können.

2.3 Arten der Bewältigung

Im vorangegangenen Kapitel wurde erläutert, wie Coping funktioniert und welche Funktionen es erfüllt. Dabei wurde die Verbindung zwischen Coping und der Persönlichkeit hervorgehoben. Dieses Kapitel geht nun der Frage nach, wie Individuen versuchen, mit bestimmten Stressoren, denen sie in ihrem Arbeitsleben begegnen, umzugehen. Es gab bereits mehrere Versuche, Klassifizierungen für arbeitsbezogene Stressoren zu entwickeln. Wie bereits beschrieben, argumentieren Lazarus und Folkman (1984), dass Belastung oder Stress entsteht, wenn die Anforderungen, der Druck oder die Einschränkungen durch die Umgebung einer Person so wahrgenommen beziehungsweise eingeschätzt werden, dass sie die ihr zur

Verfügung stehenden Ressourcen übersteigen, und sie die Anforderungen somit nicht bewältigen kann. Auf dieser Grundlage ist auch das Modell von Karasek (1979) und folglich auch das DC-S von Dean und Pollard (2001) aufgebaut.

Dewe et al. (2010) führten eine umfangreiche Studie in der empirischen Forschung über die Bewältigung von spezifischen arbeitsbezogenen Stressoren durch. Ihre Absicht war es, eine Matrix von Stressoren und Bewältigungsstrategien zu erstellen, um die Arten von Strategien zu identifizieren, die am häufigsten in Bezug auf jede der in Kapitel 1.5 genannten Stressoren untersucht worden waren, und dabei auch ihre Wirksamkeit herauszufinden. Dies erwies sich als ein unrealistisches Ziel, da ein Großteil der Forschung in diesem Bereich die spezifische Art der untersuchten Stressoren nicht beschrieb oder die Bewältigungsstrategien nicht auf spezifische Stressoren ausrichtete. Zum Beispiel gab es zahlreiche Studien über Arbeitsanforderungen und -druck, die oft auf Karaseks Modell der Arbeitsanforderungen basierten, aber häufig wurden diese Anforderungen als ein globales Konstrukt behandelt, anstatt verschiedene Arten von Anforderungen zu unterscheiden (2010: 68).

Dennoch wurden einige Stressoren systematisch in Bezug auf die Bewältigung untersucht, welche im Verlauf des Kapitels diskutieren werden. Zunächst wird allerdings ein Überblick über Bewältigungsmodelle und Typologien, die in der Forschung zur Bewältigung von Arbeitsstressoren verwendet werden, gegeben.

Dewe et al. (1993) weisen auf eine wichtige Unterscheidung zwischen Bewältigungsverhalten oder -strategien und Bewältigungsstilen hin. Bewältigungsstrategien sind Verhaltensweisen, die für bestimmte Stressoren angewendet werden. Zum Beispiel kann versucht werden, übermäßige Arbeitsanforderungen anhand von Zeitmanagement oder Delegation an andere Personen zu bewältigen. Dies sind sehr spezifische Verhaltensweisen, die darauf abzielen, den jeweiligen Stressor zu reduzieren. Bewältigungsstile hingegen spiegeln relativ konsistente oder gewohnheitsmäßige Arten des Umgangs mit Stressoren im Allgemeinen wider. Manche Menschen gehen zum Beispiel mit Stressoren in ihrem Arbeitsleben um, indem sie sich aktiv damit auseinandersetzen. Sie verfolgen somit einen problemorientierten Ansatz, um die Probleme zu lösen, mit denen sie zu tun haben. Andere wiederum verfolgen einen eher passiven Ansatz, vielleicht mit verschiedenen Arten von emotionsfokussiertem Coping, um mit Stressoren umzugehen (Dewe et al. 2010: 69).

2.4 Bewältigung von arbeitsbezogenen Stressoren

Nach einer allgemeinen Hinführung zu Coping im vorherigen Unterkapitel widmet sich dieses Unterkapitel nun der Forschung, die untersucht, wie Individuen mit arbeitsbezogenen Stressoren umzugehen versuchen. Eine recht naheliegende Bewältigungsstrategie ist das Zeitmanagement. Dazu gehören unter anderem die persönliche Zielsetzung, die Definition dessen, was in einem bestimmten Zeitraum erreicht werden soll, die Bestimmung der Aufgaben, die zur Erreichung dieser Ziele erledigt werden müssen, die Priorisierung bestimmter Aufgaben, und die Planung, wie die verfügbare Zeit effektiv genutzt werden kann (Dewe et al. 2010: 75). Zum Zeitmanagement gehört aber auch, am Ende des jeweiligen Zeitraumes zu analysieren, ob die Ziele erreicht wurden und wenn nicht, woran dies lag. Jex und Elacqua (1999) stellten fest, dass Zeitmanagementverhalten positiv mit psychischem Wohlbefinden in Verbindung steht und führten dies teilweise auf das Kontrollgefühl, dass die Individuen durch ihr Zeitmanagement erhielten, zurück. Es ist allerdings anzumerken, dass Zeitmanagement als Bewältigungsmechanismus nicht immer machbar oder praktisch ist, etwa wenn eine Person über eine Situation nur wenig Kontrolle hat (Dewe et al. 2010: 76). Ob Zeitmanagement eine effektive Strategie ist, hängt also auch von situativen Faktoren ab.

Die Bewältigungsstrategien von Stressoren, die mit Veränderungen in der Organisation des Arbeitsplatzes, wie zum Beispiel einem neuen Gehaltsschema, zusammenhängen, wurden von Fugate, Kinicki und Prussia (2008) untersucht. Ihrer Studie zufolge werden organisatorische Veränderungen oft negativ wahrgenommen und sind dazu als potenziell schädlich einzustufen. Diese negative Wahrnehmung ist mit positiven und negativen emotionalen Reaktionen verbunden. Diese Emotionen lösen entweder kontrollbasierte, proaktive Bewältigungsstrategien, die das Gefühl der Kontrolle wiederherstellen sollen, oder sogenanntes Flucht-Coping, also vermeidendes Verhalten, aus. Zweiteres soll zu mehr Krankschreibung und einer höheren Kündigungsbereitschaft führen. Ihre Studie ergab, dass Coping zu einer Milderung von Stress führen kann, gleichzeitig aber eine direkte Verbindung zwischen negativen Wahrnehmungen von Veränderungen und vermehrtem Krankenstand und Kündigungen von Seiten der ArbeitnehmerInnen vorherrscht. Da das Flucht-Coping also vermutlich keine positiven Ergebnisse für Einzelpersonen oder Organisationen erzielt, sollten die Managementabteilungen versuchen, diese Bewältigungsstrategie bei ihren MitarbeiterInnen zu minimieren und proaktivere, kontrollbasierte Strategien unterstützen (Fugate et al. 2008).

Die Arbeitsunsicherheit beziehungsweise drohender Arbeitsverlust, derzeitige Arbeitslosigkeit oder Redundanzen sind weitere wesentlicher Stressoren. Das für die Bewältigung wichtige Kontrollgefühl steht mit der Weise, auf die ein Arbeitsverlust erklärt wird, in Verbindung. Internalisierungen führen üblicherweise zu Selbstvorwürfen, also einer Form der emotionsfokussierten Bewältigung, welche selten positive Effekte erzielt. Externe Erklärungen hingegen, etwa dass der Arbeitsverlust nicht auf persönlichen Eigenschaften, sondern auf die Umgebung zurückzuführen ist, können zu konstruktiven, lösungsorientierten Bewältigungsansätzen führen. Diese können unter anderem darin bestehen, sich Unterstützung im sozialen Umfeld zu suchen, sich aktiv abzulenken oder Humor zu verwenden (Dewe et al. 2010: 82).

Zwischenmenschliche Konflikte bei der Arbeit stellen einen weiteren nicht außer Acht zu lassenden Stressor dar. Tabak und Koprak (2007) stellten in ihrer Untersuchung fünf Bewältigungsstrategien fest: Einbeziehen, Dominieren, Kompromiss, Entgegenkommen und Vermeiden. Ihre Forschung zeigte, dass das Einbeziehen, also die direkte Auseinandersetzung, wie erwartet negativ mit Stress und positiv mit Jobzufriedenheit in Verbindung steht, während das Vermeiden genau gegensätzlich auffiel. Die Kombination der Strategien Dominieren und Einbeziehen führte ebenso zu weniger Stress und mehr Arbeitszufriedenheit.

2.5 Umgang von DolmetscherInnen mit arbeitsbezogenen Stressoren

Nach dem allgemein gehaltenen Unterkapitel zur Bewältigung arbeitsbezogener Stressoren wird im Folgenden der im Laufe der Arbeit bereits erwähnte Umgang von DolmetscherInnen mit arbeitsbezogenen Stressoren zusammengefasst. Dafür werden zwei Studien vorgestellt, die sich mit der Bewältigung von arbeitsbezogener Stressoren von Dolmetschstudierenden auseinandersetzen. Außerdem wird eine Graphik, die Creeze et al. (2015: 81) zur Stressbewältigung von DolmetscherInnen erstellt haben, präsentiert.

In Kapitel 1.4.2 wurde eine Studie von Kao und Craigie (2013) vorgestellt, in der als Stressbewältigungsstrategien von DolmetscherInnen anhand des *Coping Strategy Indicator (CSI)* die Strategien *problem-solving*, *seeking social support* und *avoidance* identifiziert wurden. Die Strategie *avoidance* trug am stärksten zum Stressentstehen der teilnehmenden Dolmetschstudierenden bei (Kao & Craigie 2013: 1035ff.).

Timarová und Salaets (2011) haben in einer Studie zu unterschiedlichen Lernpräferenzen und Motivation bei DolmetschstudentInnen festgestellt, dass StudentInnen trotz mittelhoher bis hoher innerer Unruhe erfolgreich sein und ebenso erfolgreich mit Stress

umgehen konnten. Grundsätzlich hatten jene DolmetschstudentInnen, die effiziente Bewältigungsstrategien für fordernde und potenziell stressvolle Situationen verwendeten, Vorteile hinsichtlich ihrer Lern- und Leistungskapazitäten. Den erfolgreicherer StudentInnen wird eine höhere kognitive Flexibilität zugesprochen, welche darauf hindeuten würde, dass diese Personen im Allgemeinen generell eher bereit sind, Situationen zu bewältigen, die innovative Lösungen Problemlösung und Anpassungsfähigkeit erfordern, und dass sie in unbestimmten Bereichen mit wenigen oder gar keinen festen Regeln und Strukturen besser abschneiden (Timarová und Salaets 2011: 47).

Die Herangehensweise, die Creeze et al. (2015: 77) bei der Ausbildung von DolmetscherInnen hinsichtlich ihrer Selbstsorge-Strategien vorschlagen, stimmt mit dem in Kapitel 2.1 präsentierten Demand Control-Schema in vielerlei Hinsicht überein. Hier sollen DolmetschstudentInnen geschult werden, sich zunächst dessen bewusst zu werden, dass sie gerade durch einen Stressor negativ beeinflusst werden, im nächsten Schritt eine Entscheidung zu treffen, für welche Selbstsorge-Strategie sie sich entscheiden sollten und schließlich aber auch mit den Folgen zu leben, wenn sie nicht realisieren, dass sie negativ beeinflusst werden oder keine Selbstsorge-Strategie verwenden. Diese Vorschläge wurden in folgender Graphik veranschaulicht:

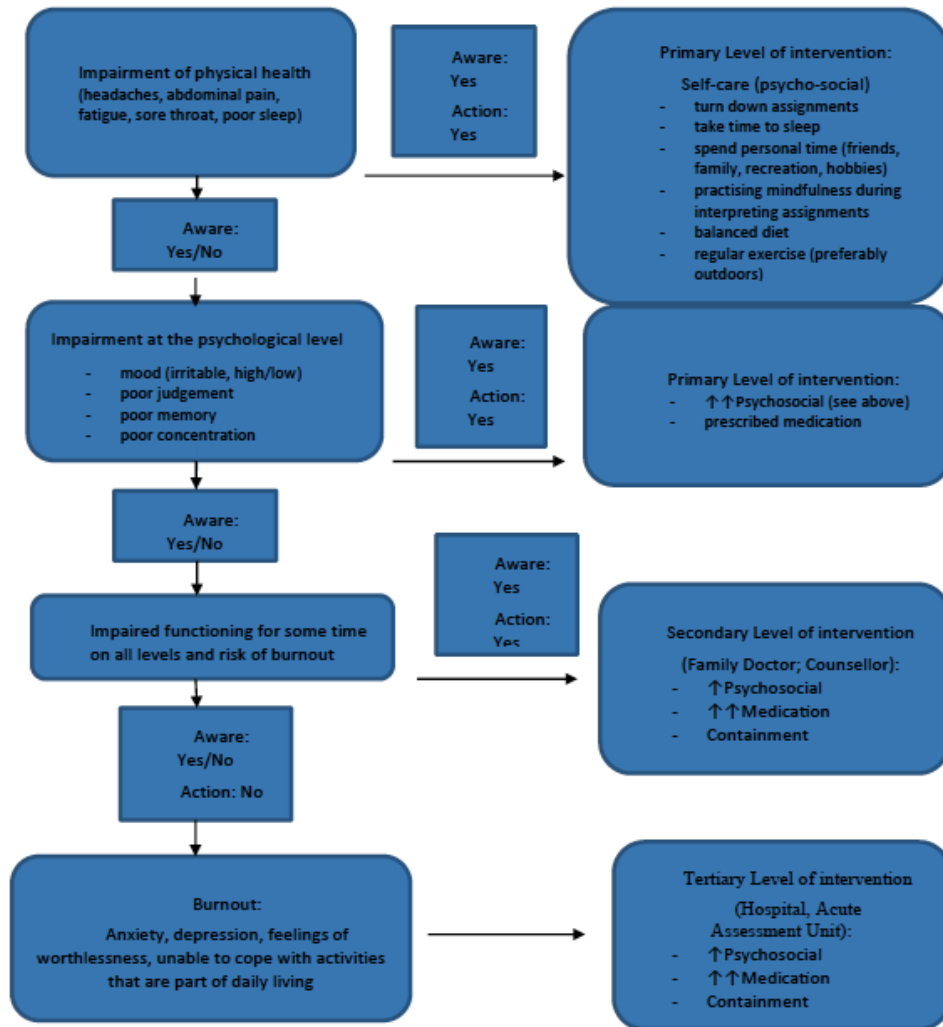


Abbildung 1: Möglicher Verlauf von Symptomen unter Verwendung von Stressbewältigungsstrategien nach Creeze et al. (2015: 81)

2.6 Coping während der Coronavirus-Pandemie

In diesem Unterkapitel sollen die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die mentale Gesundheit als auch Strategien, mit diesen umzugehen, beleuchtet werden. Dabei wird der Fokus darauf gelegt, wie sich die Zunahme von Stress und Angst auf kognitive Funktionen auswirkt.

Das neue Coronavirus, COVID-19, wurde zu einer weltweiten Gefahr für die öffentliche Gesundheit. Bis zum 09. Juli 2021 wurden 185 Millionen Coronavirus-Fälle bestätigt (JHUM 2021). Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) gab an, dass die Krankheit Ende 2019 erstmals in China auftrat und stufte sie 2020 dann als Pandemie ein. Das Virus wird bei Kontakt zwischen Personen über Atemtröpfchen übertragen, die durch Niesen oder Husten

entstehen. Zu den Symptomen gehören Fieber, Husten und Kurzatmigkeit sowie Verlust des Geschmacks- und Geruchssinns. Zur Vorbeugung müssen die Hände gewaschen, der Mund beim Husten bedeckt, ein angemessener Abstand zwischen Personen eingehalten und Masken an öffentlichen Orten getragen werden. Die Behörden reagierten weltweit mit vielen Sicherheitsmaßnahmen, unter anderem Beschränkungen des Flugverkehrs, Kontrollmaßnahmen, Arbeitsschutzmaßnahmen, Isolierung und Schließung von Einrichtungen (Abed Al Fattah Khlaifat 2021: 163).

Die Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie spiegelten sich in der Wirtschaft wider, da die Länder Vorsichtsmaßnahmen ergriffen, um die Ausbreitung des Virus zu stoppen oder zumindest einzudämmen, indem sie umfassende Verbote verhängten, was zu einer Unterbrechung der wirtschaftlichen Aktivitäten führte. Des Weiteren wurde der Notstand im Gesundheitssektor ausgerufen, die Ausgaben für Prävention und Gesundheitswesen erhöht und Menschen daran gehindert, sich an öffentlichen Orten zu versammeln (Abed Al Fattah Khlaifat 2021: 163f.).

Aus einer sozialen Perspektive kam es vor allem zu Beginn der Pandemie zu gesellschaftlichen Spannungen, unter anderem aufgrund fehlender offizieller Informationen über die Pandemie und die fehlenden Behandlungsmöglichkeiten der Krankheit. So haben sich Gerüchte über die Krankheit und soziale Panik verbreitet, was zu schwerwiegenden sozialen Folgen, vor allem für marginalisierte Personen in der Gesellschaft aufgrund der Quarantäne führte (Abed Al Fattah Khlaifat 2021: 163f.).

Gesundheitliche Notstände wie das Schwere Akute Respiratorische Syndrom (SARS) 2003, die Epidemie des Middle East Respiratory Syndrome (MERS) im Jahr 2012, die Ebola-Epidemie 2014 und die aktuelle COVID-19-Pandemie stellen ernsthafte Bedrohungen für die menschliche physische und psychische Gesundheit dar. Die plötzliche, zerstörerische, komplexe und anhaltende Natur von Gesundheitskrisen kann Menschen unter immensen psychischen Stress setzen, der oft zu Angstzuständen, Schlaflosigkeit und anderen psychischen Störungen führt (Zhang et al. 2021). Außerdem deuten frühere Untersuchungen darauf hin, dass COVID-19 ein wesentlicher Stressor sein kann, der physiologische und psychologische Probleme, Verhaltensstörungen und andere kognitive Veränderungen verursacht (2021: 704).

Bereits vor der aktuellen Pandemie konnte festgestellt werden, dass die psychische Belastung nach Pandemien zunimmt. Eine Studie in Taiwan nach der SARS-Pandemie ergab, dass 9,2 % der Befragten pessimistischer als zuvor eingestellt waren und die psychiatrische Morbidität 11,7 % betrug (Kar et al. 2021). Die zunehmende Isolation kann zu Einsamkeit führen, die von Hawkey und Cacioppo (2010) wie folgt definiert wird: „[...] distressing

feeling that accompanies the perception that one's social needs are not being met by the quantity or especially the quality of one's social relationships“. Soziale Beziehungen, insbesondere Arbeitsbeziehungen, sind von Schließungen und sozialen Distanzierungsmaßnahmen betroffen, die von örtlichen und staatlichen Regierungen eingeführt wurden. Studien haben gezeigt, dass Einsamkeit viele negative Auswirkungen auf die Gesundheit hat, wie zum Beispiel erhöhte Sterblichkeit und beeinträchtigte kognitive Leistung. Darüber hinaus wurde Einsamkeit am Arbeitsplatz mit erhöhtem Absentismus, erhöhtem sozialen Rückzug, erhöhter emotionaler Erschöpfung und geringerer Arbeitszufriedenheit in Verbindung gebracht. Positive Arbeitsbeziehungen hingegen führen zu höherer Zufriedenheit und tieferer Bindung an die Organisation (Schnack 2020: 4f.)

Die erwähnten Faktoren und zusätzliche Belastungen für die mentale Gesundheit im Zusammenhang mit Isolation durch Lockdowns und Einsamkeit wurden in einer Studie von Kar et al. (2021) analysiert. Dabei sollte durch eine Online-Umfrage herausgefunden werden, wie weit verbreitet Symptome Stress, Angst und Depression aufgrund der Pandemie waren und welche Bewältigungsstrategien angewendet werden. Kar et al. (2021) stellen durch ihre Umfrage fest, dass psychische Gesundheitsprobleme aufgrund der Coronavirus-Pandemie weit verbreitet sind und weitere Studien erfordert, um diese Probleme durch angemessene Planung und strukturierte Herangehensweisen angehen zu können. Auch wenn die Pandemie weiter fortschreitet und beispielsweise Lockdowns gelockert werden, können Gesundheitsprobleme weiter anhalten. Der Verlust von Angehörigen und wirtschaftliche Schwierigkeiten können zu sekundärem Stress führen. Bereits nach anderen Katastrophen konnte beobachtet werden, dass es zu vielfältigeren Problemen wie erhöhtem Substanzgebrauch und Fällen von Suizid kommen kann (Kar et al. 2021: 3).

Dabei ist anzumerken, dass sich die Symptome von Personen mit vorangegangenen Krankheiten wie Angstzuständen aufgrund einer Pandemie verschlimmern können. Darüber hinaus ist bekannt, dass psychologische Faktoren, persönliche Ansichten zu Maßnahmen des öffentlichen Gesundheitswesens zur Eindämmung der Übertragung, geringe soziale und beziehungsweise oder mentale Unterstützung und eine hohe Risikowahrnehmung mit psychologischen Symptomen in Verbindung stehen. Diese Hypothese scheint in neuen Untersuchungen zu sozialen und psychologischen Auswirkungen einer SARS-Cov-2-Infektion bestätigt zu werden, wobei die meisten dieser Untersuchungen an ÄrztInnen und medizinischem Personal durchgeführt wurden. Außerdem ist aus der einschlägigen Literatur bekannt, dass psychische Symptome mit verschiedenen Faktoren wie Temperament, Bindungsstil, sozialer Unterstützung, unzureichender Information,

Stressbewältigungsstrategien, Gerüchten in sozialen Medien und sozialer Distanz zusammenhängen können. Psychologische Interventionen, wie kognitive Verhaltenstherapie (CBT) oder *Eye Movement Desensitization and Reprocessing* (EMDR), sind in einem frühen Stadium wertvoll, da das Fehlen einer psychologischen Unterstützung ein wichtiger Risikofaktor zu sein scheint (Kar et al. 2021).

Anekdotisch haben StudentInnen beziehungsweise KollegInnen in der Zeit seit Ausbruch der Pandemie erzählt, dass sie Schwierigkeiten damit haben, konzentriert und produktiv zu bleiben. Stress- und KognitionsforscherInnen konnten bereits in der Vergangenheit anhand einer Fülle von Forschungsergebnissen feststellen, dass Stress und Angst Auswirkungen auf die kognitiven Funktionen zeigen (Boals & Banks 2020: 255). Die bisherige empirische Evidenz deutet darauf hin, dass diese Beziehung primär über den vermittelnden Effekt des *mind wandering* (MW) zustande kommt (Boals & Banks 2020: 255). Das Phänomen *mind wandering* bezieht sich auf Gedanken über persönliche Anliegen oder Ziele, die nichts mit der aktuellen Aufgabe zu tun haben. Diese Gedanken beeinträchtigen nachweislich die Leistung bei kognitiven Aufgaben im Labor als auch die selbst eingeschätzte Leistung bei Alltagsaufgaben (Boals & Banks 2017: 1023). MW konkurriert dann um begrenzte Ressourcen wie beispielsweise die Kapazität des Arbeitsgedächtnisses.

Es scheint, als hätte die Pandemie ein schier endloses Potenzial, MW zu produzieren. Dazu gehört unter anderem, sich Sorgen über die neuesten Nachrichten zur Pandemie zu machen. Manche Menschen verspüren ständig ein Bedürfnis danach, die aktuellen Schlagzeilen zu lesen, was sie davon abhalten kann, sich auf die Arbeit zu konzentrieren. Auch die Sorge um Angehörige, insbesondere jene, die entweder krank sind oder ein hohes Infektionsrisiko haben, gehört zu MW. Weitere Beispiele wären die Sorge um ArbeitskollegInnen oder Mitstudierende, schließlich haben viele Menschen ihre Arbeit verloren und kämpfen mit finanziellen Problemen, als auch die Sorge um sich selbst. Jedes Kratzen im Hals oder ein plötzlicher Husten kann zu einer Spirale aus Sorge, MW und Selbstüberwachung führen. Der Anstieg der MW hat eine Reihe von Konsequenzen in der realen Welt. Zum Beispiel sind Erhöhungen der MW mit schlechteren akademischen Leistungen, schlechterer Fahrtauglichkeit, eingeschränkter Funktionsfähigkeit am Arbeitsplatz und schlechterer Leistung bei Aufgaben des täglichen Lebens verbunden (Boals & Banks 2020).

Es gibt eine Reihe effektiver Methoden, um die negativen Auswirkungen von Stress auf kognitive Funktionen zu mildern (Boals & Banks 2020). Zum Beispiel kann expressives Schreiben über den eigenen Dauerstress zu einer Abnahme von MW führen, was zu einer

sofortigen Steigerung der Kapazität des Arbeitsgedächtnisses und der akademischen Leistung führt. Darüber hinaus schützt Achtsamkeitstraining vor stressbedingten Verschlechterungen des Arbeitsgedächtnisses, verringert die Häufigkeit von MW, reduziert das Ansprechvermögen negativer Bilder und verringert den Einfluss von MW auf die Aufmerksamkeitsspanne (2020: 255).

Manche Individuen berichten davon, dass sie durch die Arbeit von zu Hause aus ihren Arbeitstag effizienter bewältigen können und dass sie mehr Zeit haben, Aufgaben zu erledigen (Boals & Banks 2020). Allerdings werden die Konzentrationsfähigkeit und die Produktivität durch MW in Verbindung mit der Pandemie zwangsweise beeinträchtigt. Boals und Banks (2020: 255) stellen fest, dass „cognitive impairments during the pandemic are inevitable for even the most resilient individuals“. Daher sollte ein Bewusstsein für diese kognitiven Beeinträchtigungen geschaffen und nicht die beste Arbeitsleistungen von KollegInnen, StudentInnen oder sich selbst erwartet werden.

Boals und Banks (2020) identifizieren durch eine Recherche einschlägiger Literatur zur Stress- und Kognitionsforschung verschiedene Stressbewältigungsstrategien. Sie schlagen verschiedene expressive Schreib- und Achtsamkeitsübungen vor. Des Weiteren empfehlen sie, Zeit mit den Dingen und Personen zu verbringen, die einen glücklich machen und eine Auszeit von Nachrichten und E-Mails verschaffen und führen als Beispiele Musik spielen oder hören an (2020: 256). Sie unterstreichen die Wichtigkeit von körperlicher Aktivität, da diese Angst reduziert und die Immunfunktion verbessert. Schließlich kann die soziale Distanzierung für viele Menschen belastend sein. Um dieser Belastung entgegenzuwirken, empfehlen Boals und Banks (2020) Videoanrufe und Telefonate, um mit anderen in Verbindung zu bleiben. Sie ziehen das Fazit, dass Stress- und Kognitionsforschung hinsichtlich der Coronavirus-Pandemie eine wichtige Botschaft hat. Eine Unfähigkeit, sich zu konzentrieren und während der Pandemie beste Arbeitsleistungen zu erbringen, ist anzunehmen. Das ist kein Zeichen von Schwäche oder Inkompetenz, sondern menschlich (Boals & Banks 2020).

Kar et al. (2021) führten eine Online-Umfrage zum Thema Stress und Coping während der Coronavirus-Pandemie durch. Dabei zeigte sich, dass ein beträchtlicher Anteil der TeilnehmerInnen Angstzustände, Depressionen und Stresssymptome mit möglicher Posttraumatischer Belastungsstörung (PTBS) aufweist. Regionale Unterschiede führen die AutorInnen der Studie auf kulturelle Unterschiede in der Ausprägung von Distress, verfügbare Unterstützung und auch die Methodik der Studie zurück (2021). Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass psychische Gesundheitsprobleme anhalten können, auch wenn die Pandemie fortschreitet oder endet und sich sekundärer Stress durch Trauerfälle und wirtschaftliche

Schwierigkeiten aufbaut. Die Ergebnisse der Studien zeigen, dass vor allem StudentInnen, 20- bis 30-Jährige, Alleinstehende und Personen mit Hochschulbildung unter anderem aufgrund der Pandemie an psychischen Gesundheitsproblemen leiden. Es scheint, dass sich diese Gruppen neben der allgemeinen Besorgnis über COVID-19 vor allem um ihre Karriere- und Jobaussichten sorgen. Schutzfaktoren hingegen waren das Leben in städtischen Gebieten, bei den Eltern und ein stabiles Familieneinkommen. Effektive Bewältigungsstrategien für Stress auslösende Situationen sind wichtig, da diese verhindern können, dass Erfahrungen zu stressbedingten psychiatrischen Störungen führen (Kar et al. 2021). Die Verwendung von Bewältigungsstrategien soll trotz individueller Veranlagungen für Stress bei der Eindämmung der Auswirkungen helfen. Es ist bekannt, dass Menschen in Krisen- oder Katastrophensituationen verschiedene Bewältigungsmethoden anwenden (Kar et al. 2021), wie in dieser Studie beobachtet wurde. Die Ergebnisse zeigten, dass „auf das Beste hoffen“ die häufigste Bewältigungsstrategie war, gefolgt von „beschäftigt bleiben“. Etwa ein Drittel der TeilnehmerInnen gaben an, Stress mit religiösem Glauben oder dem Versuch, aktiv mit Problemen umzugehen, also beispielsweise darüber zu sprechen, zu bewältigen. Die Studie deutet auch darauf hin, dass das Vermeiden von Gedanken an die aktuelle Stress auslösende Situation, das Nichterkennen von Bewältigungsstrategien und Schwierigkeiten bei der Bewältigung zu Angst oder Depression führen können. Humor als Bewältigungsstrategie reduzierte hingegen Angst. Die Autoren der Studie rufen dazu auf, Informationen über Bewältigungsmöglichkeiten bereitzustellen. Das ist wichtig, da die Symptome sich verschlimmern können, sobald der Sekundärstress einsetzt. Um mit den Problemen und dem Stress, der sich aus der Pandemie ergibt, umgehen zu können, müssen Informationen über verfügbare Ressourcen und Methoden zugänglich gemacht werden (Kar et al. 2021).

2.6.1 Auswirkungen der Pandemie auf DolmetscherInnen

Die Auswirkungen der Pandemie waren vor allem für DolmetscherInnen deutlich wahrnehmbar. Die Pandemie hat einen fast vollständigen Stillstand verursacht, Dolmetscheinsätze blieben aus, da Veranstaltungen, Kongresse oder Konferenzen abgesagt oder verschoben wurden. Am stärksten betroffen waren neu ausgebildete DolmetscherInnen, die plötzlich keine Einkommensquelle hatten. Da sie relativ neu im Beruf waren, hatten sie nicht viele andere Arbeitsmöglichkeiten. Viele andere Sektoren, denen sie sich hätten zuwenden können, wie beispielsweise der Tourismus oder die Wirtschaft, sind aufgrund der Pandemie ebenfalls zum Stillstand gekommen. Daher mussten sich DolmetscherInnen an die

neue Situation anpassen und akzeptieren, dass ihre Arbeitsmethoden sich ändern mussten, um der Marktnachfrage gerecht werden zu können (Chaillou & Van der Kallen 2020).

Die Auswirkungen auf die Arbeitsrealität von freiberuflichen SprachdienstleisterInnen wurde in einer Umfrage von *CSA Research* (2020, früher bekannt als *Common Sense Advisory*), graphisch folgendermaßen dargestellt:

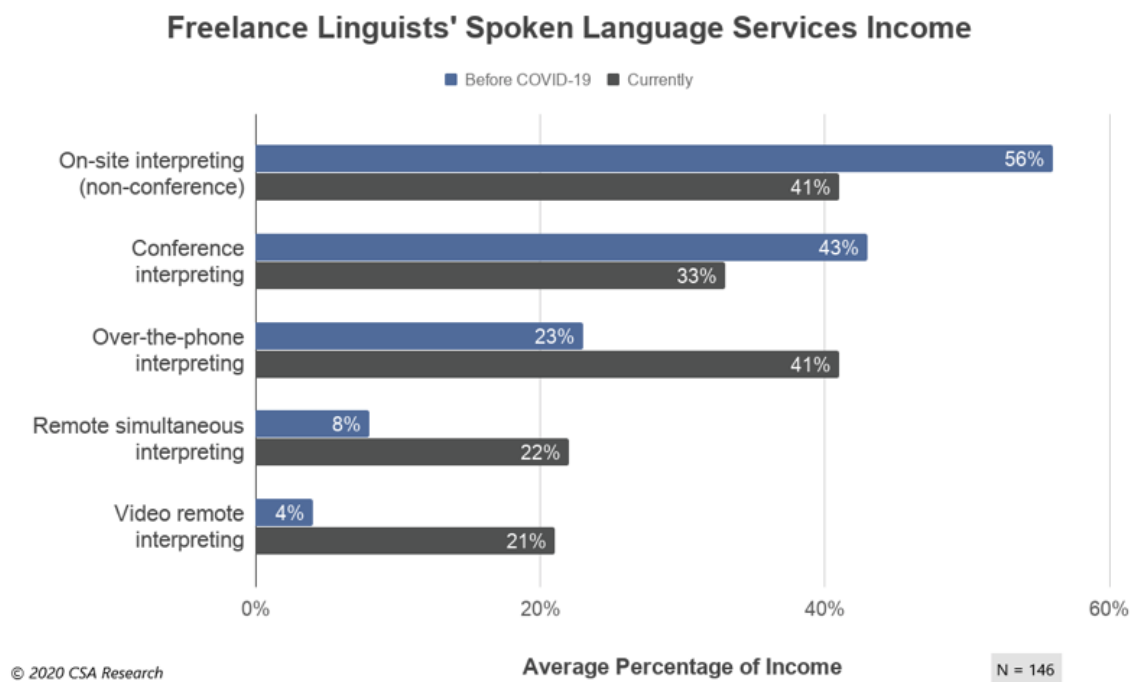


Abbildung 2: Einkommen freiberuflicher SprachdienstleisterInnen (O'Mara 2020)

Diese Graphik verdeutlicht die starke Zunahme des Ferndolmetschens. Allerdings fordern KundInnen Einsätze immer kurzfristiger an, manchmal bis zu einer Stunde vor Beginn des Einsatzes, was eine starke Belastung für DolmetscherInnen darstellen kann. Eine weitere Graphik veranschaulicht, wie sich die Pandemie auf das mentale und physische Wohlbefinden freiberuflicher SprachdienstleisterInnen auswirkt. Sie zeigt, wie besorgt die befragten DolmetscherInnen über Faktoren wie die Ungewissheit von Aufträgen, die sinkende Nachfrage aufgrund der Pandemie, die Möglichkeit, ihre Karriere als freiberufliche DolmetscherInnen während und nach der Pandemie fortzuführen oder die Anpassung an neue Technologien sind:

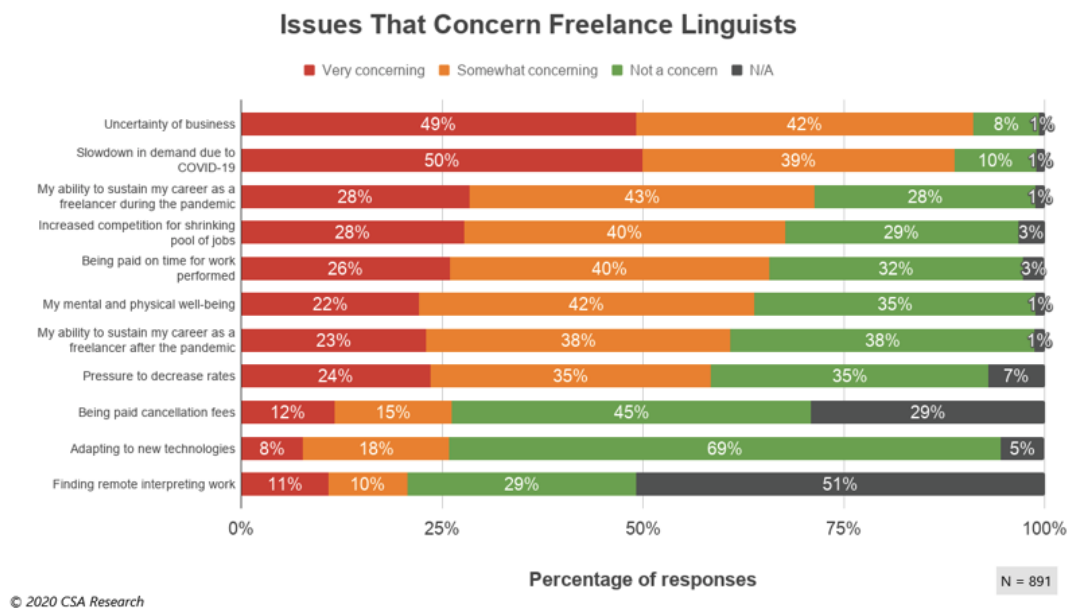


Abbildung 3: Pandemiebezogene Veränderungen für freiberufliche LinguistInnen (O'Mara 2020)

COVID-19 hat sich also auf fast alle Aspekte des Übersetzens ausgewirkt, sei es die Nachfrage, das Einkommen oder die Arbeitsmethoden. Der Beruf des Dolmetschens ist mit einem Einkommensrückgang von 24 % im Vergleich zu einem Rückgang von 8 % bei den ÜbersetzerInnen am stärksten in der Branche betroffen (Chaillou & Van der Kallen 2020).

Die wirtschaftlichen und technologischen Veränderungen der letzten Jahre werden durch diese Gesundheitskrise noch verschärft und machen die Zukunft ungewiss. Es ist diese Ungewissheit, die die meisten DolmetscherInnen beunruhigt: Was werden die dauerhaften Folgen der Krise sein? Wie wird sich der Markt in Zukunft entwickeln? Wird es noch möglich sein, sich ausschließlich auf freiberufliches Dolmetschen und Übersetzen zu verlassen, oder wird eine Umschulung notwendig werden (Chaillou & Van der Kallen 2020)?

Die Krise hat viele Schwierigkeiten für die DolmetscherInnen mit sich gebracht, und trotz ihrer bisherigen Bemühungen befinden sich viele in einer prekären Lage. Die Überwindung der Probleme, die diese Pandemie mit sich bringt, wird daher von ihrer Fähigkeit abhängen, zukünftige potenzielle Aufträge zu antizipieren und ihre eigenen Arbeitsmethoden anzupassen.

2.6.2 Ferndolmetschen während der Pandemie

Die Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie haben die Dolmetschdienste, vor allem im Bereich des Kommunaldolmetschens, in ein neues Licht gerückt. In vielen Ländern haben

Maßnahmen zur sozialen Distanzierung dazu geführt, dass DolmetscherInnen immer weniger physischen Kontakt zu ihren KundInnen haben und auf das Ferndolmetschen, d.h. Telefon- und Videodolmetschen, zurückgreifen müssen (Runcieman 2020: 16). Auch vor der Pandemie nahm das Ferndolmetschen schon seit geraumer Zeit exponentiell zu, was zum Teil auf finanzielle Engpässe im öffentlichen Sektor zurückzuführen ist (Runcieman 2020). Runcieman (2020) zufolge müssen jedoch weitere Investitionen getätigt werden, insbesondere in die Technologie beziehungsweise das Ferndolmetschen, wenn dies so weitergehen soll. Der juristische Bereich hat einige Fortschritte gemacht, insbesondere beim Gerichtsdolmetschen, aber dies ist weder weit verbreitet noch einheitlich. Der Gesundheitsbereich hingegen müsse dringend überarbeitet werden:

Courtroom interpreting in many European countries has seen a substantial investment in high-end equipment, such as headphones and microphones (although this is not general by any means), but healthcare interpreting is still heavily reliant on tablets and other mobile devices with often unstable sound and image quality. (Runcieman 2020: 10)

Das Ferndolmetschen bringt technisch einige Herausforderungen mit sich, wie beispielsweise Probleme mit der Internetverbindung oder mit dem Mikrofon. Neben der richtigen Ausrüstung für das Ferndolmetschen ist auch der Zugang zu einem schallisolierten oder zumindest ruhigen Raum notwendig. Darüber hinaus nutzen einige DolmetscherInnen Plattformen wie Zoom, Webex oder Microsoft Teams für ihre Dolmetschtätigkeit, da diese Tools als einfach zu bedienen gelten. Diese Dienste sind jedoch nicht so effektiv wie speziell entwickelte DolmetscherInnenplattformen, auf denen ein Dolmetscherteam kommunizieren kann, ohne die anderen TeilnehmerInnen zu stören. Zoom, Webex und Microsoft Teams sind Plattformen, die sich hauptsächlich auf die mündliche Kommunikation konzentrieren und sehr benutzerfreundlich erscheinen. Aber für DolmetscherInnen machen die Vorkommnisse von Knalltrauma, die beträchtliche kognitive Belastung und ein Rückgang des Einkommens diese Dienste sehr unattraktiv (Chaillou & Van der Kallen 2020).

Schnack (2020) merkte mit Fokus auf VRS im Gebärdensprachdolmetschen an, dass bestimmte berufsbedingte Gesundheitsrisiken wie Stress und Burnout für GebärdensprachdolmetscherInnen, die mit VRS arbeiten, zwar bereits untersucht wurden, weist jedoch darauf hin, dass speziell die psychische Gesundheit von VRS-DolmetscherInnen während der aktuellen Pandemie noch nicht untersucht wurde. Dies lässt sich auch auf den Bereich des Lautsprachdolmetschens übertragen. Schnack (2020) führte eine Studie durch, in der Daten über die Erfahrungen von GebärdensprachdolmetscherInnen mit sozialer Isolation, Angst und Stress gesammelt werden sollten. Die Daten legen nahe, dass

GebärdensprachdolmetscherInnen, die im Bereich VRS/VRI tätig sind, aufgrund der Pandemie bis zu einem gewissen Grad soziale Isolation erfahren. VRS/VRI-GebärdensprachdolmetscherInnen sehen den Ergebnissen der Studie zufolge sich auch mit allgemeinen Herausforderungen konfrontiert, wie beispielsweise mit einem erhöhten Arbeitsvolumen beziehungsweise mehr Anrufen, als auch mit logistischen und technologischen Problemen. Die ArbeitgeberInnen führten zusammenhaltbildende Strategien wie Meetings über Teams oder Zoom, Gruppen in sozialen Medien, Gruppen-E-Mails, Gruppen-Chats und das Versenden von Karten per Post ein. Die Wirksamkeit dieser Strategien konnte in der Studie nicht analysiert werden. Es konnten keine Verbindungen zwischen Angstzuständen, Stress, sozialer Isolation, Herausforderungen mit VRS/VRI und den von den ArbeitgeberInnen eingeführten Strategien festgestellt werden. Außerdem war dies die erste globale Pandemie, die die TeilnehmerInnen der Studie erlebt haben, weswegen allgemeine Angst kaum von Angst aufgrund von VRS/VRI oder der Arbeitsumgebung der TeilnehmerInnen unterschieden werden konnte.

Abed Al Fattah Khlaifat (2021) führte eine Studie durch, deren Ziel es war, die Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie auf die Arbeit, die sozialen Beziehungen, die wirtschaftlichen Bedingungen und der Technologienutzung unter arabischen GebärdensprachdolmetscherInnen zu untersuchen. Die Studie sollte das Bewusstsein der Gemeinschaft für die Bedeutung dieses Berufs erhöhen und dabei helfen, die Arbeit von GebärdensprachdolmetscherInnen zu verstehen, ihre Arbeit in Zukunft zu erleichtern und aus der Coronavirus-Pandemie resultierende Fehler und Probleme in eventuellen zukünftigen Pandemien zu vermeiden. Für die Studie wurde ein Fragebogen an 115 GebärdensprachdolmetscherInnen in verschiedenen Ländern, in denen arabisch gesprochen wird, angewendet. Es sollte auch untersucht werden, ob die Auswirkungen der Pandemie auf die Arbeit, die wirtschaftliche Situation, soziale Beziehungen und die Verwendung von Ferndolmetschen sich je nach Geschlecht, professioneller Erfahrung, akademischer Qualifikationen, Art der Arbeit und dem Vorhandensein hörgeschädigter Verwandter im Kreis der DolmetscherInnen unterscheiden.

Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass sich die Coronavirus-Pandemie negativ auf die Arbeit der DolmetscherInnen auswirkt, vor allem hinsichtlich ihrer wirtschaftlichen Lage, aber auch soziale Beziehungen und die Verwendung von Technologie beim Ferndolmetschen wurden negativ beeinflusst. Die TeilnehmerInnen wiesen darauf hin, dass ihnen durch die Coronavirus-Pandemie zusätzliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten auferlegt wurden. Der Grund dafür ist die geringe Anzahl von GebärdensprachdolmetscherInnen im Verhältnis zur

Anzahl der Menschen, die ihre Dienste in Anspruch nehmen, und im Verhältnis zur Anzahl der Nachrichtensender, die GebärdensprachdolmetscherInnen einsetzen. Dieses ungleiche Verhältnis führt dazu, dass die TeilnehmerInnen unter zusätzlichem Druck und mehr Belastung stehen.

Trotz dieser Belastung und Ermüdung waren die TeilnehmerInnen nicht über eine schlechtere Dolmetschqualität besorgt. Die Erklärung dafür könnte sein, dass es sich bei GebärdensprachdolmetscherInnen um Personen handelt, die sich durch die Fähigkeit auszeichnen, Belastungen aushalten und unter Druck arbeiten zu können (Abed Al Fattah Khlaifat 2021: 169). Abed Al Fattah Khlaifat (2021: 169) stellt außerdem fest:

These results are consistent with the results of the study of Qin et al. (2008) that the higher the physical pain in the wrist and back of the translators, the greater the pressure on them, and as a result of physical fatigue, the control over sign language, its speed, and the unit of sign used increases.

Die teilnehmenden arabischen GebärdensprachdolmetscherInnen gaben darüber hinaus an, aufgrund der Pandemie in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten zu sein und berichteten von ArbeitgeberInnen, die angesichts der Pandemie versuchten, ihre Dienstleistungen für einen geringen oder gar keinen finanziellen Ausgleich zu erhalten (Abed Al Fattah Khlaifat 2021: 170). Diese Ergebnisse könnten darauf zurückzuführen sein, dass die Welt allgemein mit wirtschaftlichen Schwierigkeiten zu kämpfen hatte. Eine wirtschaftliche Depression und weniger finanzielle Ressourcen von UnternehmerInnen und ArbeitgeberInnen führten zu einer erhöhten Nachfrage nach ehrenamtlicher Arbeit, was wiederum zu einem Rückgang des Einkommens der DolmetscherInnen führte.

Der Großteil der TeilnehmerInnen sah das Ferndolmetschen aus folgendem Grund als nicht ausreichend an: „[...] sign language is a direct sensory language that depends on direct communication in translation and to increase the quality of translation is always preferable for the deaf and the translator to be present in the same room to convey information using techniques.“ (Abed Al Fattah Khlaifat 2021: 171)

Hinsichtlich der Frage, ob sich die Auswirkungen der Pandemie je nach Geschlecht, professioneller Erfahrung, akademischer Qualifikationen, Art der Arbeit und dem Vorhandensein hörgeschädigter Verwandter im Kreis der DolmetscherInnen unterscheiden, konnte Abed Al Fattah Khlaifat (2021) durch die Auswertung arithmetischer Mittelwerte und Standardabweichungen der Studienstichprobe klare Schlüsse ziehen. Hinsichtlich des Geschlechts konnten keine Unterschiede festgestellt werden. Auch die Arbeitserfahrung führte

zu keinen Unterschieden hinsichtlich der Auswirkungen der Pandemie. Der Autor der Studie erklärt, dass das Dolmetschen unabhängig von der Erfahrung dieselben beruflichen Merkmale und Abläufe aufweist und der Wandel in der Arbeit, insbesondere hinsichtlich der Technologienutzung, alle GebärdensprachdolmetscherInnen in gleichem Maße betroffen hat (Abed Al Fattah Khlaifat 2021). Zwischen den akademischen Qualifikationen und den Auswirkungen der Pandemie konnte ebenso kein Zusammenhang festgestellt werden. Dies deutet darauf hin, dass der Beruf des Gebärdensprachdolmetschens nicht vom akademischen Abschluss abhängt, sondern von der Erfahrung in der Gebärdensprache und der Beherrschung ebendieser (Abed Al Fattah Khlaifat 2021). Dieser Schlussfolgerung des Autors ist allerdings hinzuzufügen, dass GebärdensprachdolmetscherInnen in der Ausbildung nicht besser auf derartige Anforderungen vorbereitet werden können, als andere DolmetscherInnen. Arbeitsanforderungen werden folglich nicht von wissenschaftlichen Abschlüssen und Qualifikationen beeinflusst (Abed Al Fattah Khlaifat 2021). Auch das Vorhandensein eines gehörlosen Verwandten schien keinen Einfluss auf die Auswirkungen der Pandemie auf die DolmetscherInnen zu haben. Abed Al Fattah Khlaifat (2021: 173) stellt fest, dass GebärdensprachdolmetscherInnen ihren Beruf unabhängig davon, ob sie mit einer gehörlosen Person verwandt sind oder nicht, ausüben und die Arbeitsmotivation folglich nicht von diesem Faktor abhängt.

Der Forscher hält fest, dass GebärdensprachdolmetscherInnen nach der Coronavirus-Pandemie moralische, finanzielle und psychologische Unterstützung erhalten sollten. Dies könnte vermutlich auf DolmetscherInnen in anderen Bereichen übertragen werden. Außerdem wird festgehalten, dass die NutzerInnen der Gebärdensprachdolmetschdienste über den Beruf des Gebärdensprachdolmetschens aufgeklärt werden sollten. Des Weiteren sollte das Verständnis der Arbeitsanforderungen von DolmetscherInnen während Krisen vertieft und ein Plan für den Umgang mit ähnlichen Problemen ausgearbeitet werden. Nach dem Ende der Pandemie sollten die Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie auf den Beruf der GebärdensprachdolmetscherInnen untersucht werden, um langfristige Auswirkungen identifizieren und verstehen zu können.

Auch im Bereich des Konferenzdolmetschens wurden bereits Studien zum Ferndolmetschen während der Pandemie veröffentlicht (TKTD 2020). Angst vor der Krankheit, Lockdowns und Reisebeschränkungen haben das Zustandekommen typischer Konferenzen nahezu unmöglich gestaltet und den Berufsstand schneller als erwartet zu RSI getrieben. Sitzungen vor Ort wurden abgesagt und viele Sitzungen wurden online abgehalten (Diriker 2021: 250). Diese Entwicklung zeigt sich auch in der großen Zahl von Sitzungen, die

per Webstreaming oder Upload übertragen werden, was zu einem weiteren Anstieg der Output-Daten führt, während DolmetscherInnen, GesprächspartnerInnen und Kontexte auseinandergerissen werden. Diriker (2021: 250) zufolge führt diese „Situation“ zu einer massiven Veränderung, wenn nicht sogar zu einer Krise des Dolmetschens: „[Interpreters...] will need to deal with the loss of typical assignments, visibility and even parts of their ‘expertise’“. Eine Umfrage des türkischen Konferenzdolmetscherverbands zum Einsatz von RSI während Covid-19 deutet auf einige interessante Veränderungen in diesem Bereich hin. Die Ergebnisse der Umfrage, die Anfang Juni 2020 unter 163 professionellen KonferenzdolmetscherInnen durchgeführt wurde, machen die Auswirkungen der Pandemie auf das Ferndolmetschen deutlich. Ein Viertel der professionellen DolmetscherInnen gab an, in den letzten drei Monaten keinen einzigen Tag gearbeitet zu haben. Ganze 96 % gaben an, dass sie in der Umstellung auf RSI viele Herausforderungen sehen. Während einige der TeilnehmerInnen bereits an einem von den ArbeitgeberInnen zur Verfügung gestellten Ort gedolmetscht hatten, gaben 70 % zu, dass sie noch nie von zu Hause aus gedolmetscht hatten. Interessanterweise zeigten 80 % der letztgenannten Gruppe auch eine beeindruckende Anpassungsfähigkeit an außergewöhnliche Umstände, indem sie angaben, dass sie ihre Infrastruktur bereits für RSI von zu Hause aus vorbereitet hatten oder dies in Erwägung zogen. Nahezu die Hälfte gab an, bereits eine aktive „Expertenrolle“ bei der Beratung von Konferenzveranstaltern zu alternativen RSI-Plattformen zu übernehmen, während 12,9 % berichteten, dass sie einen so starken Einfluss auf ArbeitgeberInnen ausübten, dass diese ihre Meinung über die zu verwendenden RSI-Plattformen änderten. Die DolmetscherInnen erwähnten auch ihre Frustration mit RSI, insbesondere in Bezug auf die fehlende Kommunikation mit und Unterstützung durch KabinenpartnerInnen, technische Probleme seitens der OrganisatorInnen, die Notwendigkeit, mehrere Geräte zu überwachen, und das Gefühl, erschöpfter zu sein (TKTD 2020, zitiert nach Diriker 2021: 251).

Vashegani Farahani und Shomoossi führten eine Studie unter sechs DolmetscherInnen aus dem Iran durch, die während der Pandemie auf das Ferndolmetschen umgestiegen sind. In der qualitativen Inhaltsanalyse wurden durch semistrukturierten Interviews Daten gesammelt. Die Ergebnisse der Analyse dieser Daten spiegelten die sozialen und persönlichen Erfahrungen der TeilnehmerInnen während der Pandemie wider. Die Ergebnisse stehen in Einklang mit denen einer Umfrage durch den European Writers Council (2020), die die negativen Auswirkungen von SchriftstellerInnen und SprachmittlerInnen aufzeigte. Darüber hinaus stimmen die Ergebnisse dieser Studie mit jenen von Baker (2020) überein, die die negativen Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie auf SprachmittlerInnen zeigt.

3 Methodik

In diesem Teil der Masterarbeit wird die empirische Studie vorgestellt. Ziel dieser Studie ist es, einen Einblick in die Stressfaktoren, Stressoren und die Stressbewältigungsstrategien von DolmetscherInnen zu gewinnen. Dabei wird angenommen, dass effiziente Stressbewältigungsstrategien und -mechanismen DolmetscherInnen dabei helfen, ihre Arbeit, die mit beträchtlichem Stress in Verbindung stehen kann, ausüben zu können. Außerdem wird untersucht, ob sich die Coronavirus-Pandemie aus der subjektiven Wahrnehmung der befragten DolmetscherInnen auf den arbeitsbedingten Stress ebendieser ausgewirkt hat und wenn ja, inwiefern. Zunächst werden die Ziele und Forschungsfragen der Studie vorgestellt, bevor die Methodik der Datenerhebung erläutert wird. Schließlich werden die durch die Experteninterviews gesammelten Daten ausgewertet, analysiert und interpretiert. Abschließend gibt es eine zusammenfassende Conclusio der Masterarbeit, ein Fazit der Autorin und einen Ausblick.

3.1 Zielsetzung

Das Ziel dieser Studie ist es, einen allgemeinen Überblick darüber zu gewinnen, welche Praktiken der Selbstfürsorge von den teilnehmenden DolmetscherInnen regelmäßig ausgeübt werden. Die Studie soll verschiedene Stressbewältigungsstrategien identifizieren und dabei den Bedarf von Selbstfürsorge im Bereich des Dolmetschens beleuchten. Es soll auch untersucht werden, ob sich aus der subjektiven Wahrnehmung der TeilnehmerInnen hinsichtlich ihres Berufsstress und der Stressbewältigung Veränderungen durch die Coronavirus-Pandemie ergeben haben. Die qualitative Inhaltsanalyse ermöglicht eine ausführliche Betrachtung der Forschungsfrage und lässt den TeilnehmerInnen den nötigen Raum, um ihre Erfahrungen und Bedürfnisse mitteilen zu können. Die qualitative Studie soll dazu beitragen, dass die TeilnehmerInnen sich darüber äußern können, was sie als gesunde Praktiken im Bereich der Selbstfürsorge und Stressbewältigung ansehen.

Die Studie untersucht folgende Forschungsfragen:

- Welche Stressoren erleben DolmetscherInnen?
- Wie erleben sie die Auswirkungen dieser Stressoren?
- Welche Stressbewältigungsstrategien helfen den DolmetscherInnen dabei, mit den Stressoren umzugehen?

- Haben sich die von den DolmetscherInnen erlebten Stressoren und die von ihnen verwendeten Stressbewältigungsstrategien aufgrund der Coronavirus-Pandemie aus der subjektiven Sicht der TeilnehmerInnen verändert?

3.2 Methode

Die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse eignet sich als Methode für das Ziel dieser Masterarbeit sehr gut, da sie, wie bereits erwähnt, den TeilnehmerInnen an der Studie den nötigen Raum lässt, eigene Ansichten und Erfahrungen zu äußern. Bei dieser Methode werden qualitative Daten systematisch analysiert, indem sie in Kategorien eingeordnet werden (Kuckartz 2018). Die Erfahrungen der TeilnehmerInnen zu sammeln, zu interpretieren und zu teilen ist nicht nur ein großes Privileg, sondern auch eine große Verantwortung. Daher ist es wichtig, proaktive Schritte zu setzen, um die Gütekriterien der qualitativen Inhaltsforschung (Kuckartz 2018) einzuhalten. Die Gütekriterien werden im weiteren Verlauf des Kapitels weiter diskutiert.

Für die qualitative Inhaltsanalyse werden zuerst Auswahleinheiten aus der Grundgesamtheit, also aller potenzieller Untersuchungsobjekte, gebildet. Die Auswahl der ExpertInnen aus der Grundgesamtheit für die Interviews erfolgt nach den Prinzipien, die in Kapitel 3.4 vorgestellt werden. Dann werden die Einheiten klassifiziert, wodurch Kategorien entstehen. Damit soll die Komplexität reduziert werden. Allerdings geht durch die Kategorienbildung zwingendermaßen Information verloren, wenn sie zum Beispiel nicht relevant für die Forschungsfrage ist (Kuckartz 2018). Außerdem kommt es zu einem Informationsverlust, weil keine Rücksicht auf mögliche Bedeutungsunterschiede genommen wird, sondern Ähnliches in die gleiche Kategorie eingeordnet wird und somit kein wirklicher Raum für diese Unterschiede bleibt. Für diese Masterarbeit wurden thematische Kategorien gebildet. Die gebildeten Kategorien werden im Laufe dieses Kapitels vorgestellt.

Die Gesamtheit aller Kategorien wird Kategoriensystem genannt. Diese kann als lineare Liste, Hierarchie oder Netzwerk organisiert sein. Bei der qualitativen Inhaltsanalyse sind die Kategoriensysteme fast immer hierarchisch aufgebaut (Kuckartz 2018), wie auch in dieser Masterarbeit. Das bedeutet, dass es unter- und übergeordnete Ebenen gibt. Die Kategorienbildung erfolgt in dieser Arbeit sowohl induktiv, also vor Auswertung der Daten auf Grundlage der theoretischen Aufbereitung der Thematik, als auch deduktiv, das heißt nach Aufbereitung der erfassten Daten.

Stehen die Kategorien fest, so können auch die Textsegmente festgelegt werden. Das sind jene Textstellen, die mit einer bestimmten Kategorie in Verbindung stehen. Im Gegensatz zur quantitativen Inhaltsanalyse bleibt bei der qualitativen Inhaltsanalyse der Bezug zwischen Text und Textsegment bestehen und es kann jederzeit auf den zugrundeliegenden Ausgangstext zurückgegriffen werden (Kuckartz 2018). Es wurde in dieser Arbeit darauf geachtet, dass die Textsegmente auch Sinneinheiten sind, das heißt, dass die gesamte Sinneinheit und nicht nur einzelne Wörter als Textsegment codiert wurden. Nach der Erstellung der ersten Kategorien wurde das vorläufige Kategoriensystem in einer Testphase an einem Teil des Materials getestet. Anschließend wurde das Kategoriensystem vervollständigt und verbessert und das gesamte Material wurde codiert. Daraufhin wurden die produzierten Daten ausgewertet.

Wie eingangs erwähnt, wurde für diese Masterarbeit die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse verwendet. Für die Fallzusammenfassung der Daten wurde folgende von Kuckartz (2018: 50) vorgeschlagene Matrix verwendet:

	Thema A	Thema B	Thema C	
Person 1	Textstellen von Person 1 zu Thema A	Textstellen von Person 1 zu Thema B	Textstellen von Person 1 zu Thema C	⇒ Fallzusammenfassung Person 1
Person 2	Textstellen von Person 2 zu Thema A	Textstellen von Person 2 zu Thema B	Textstellen von Person 2 zu Thema C	⇒ Fallzusammenfassung Person 2
Person 3	Textstellen von Person 3 zu Thema A	Textstellen von Person 3 zu Thema B	Textstellen von Person 3 zu Thema C	⇒ Fallzusammenfassung Person 3
Kategorienbasierte Auswertung zu				
	↓	↓	↓	
	Thema A	Thema B	Thema C	

Abbildung 1: Modell inhaltlicher Strukturierung, Themenmatrix (Kuckartz 2018: 50)

Durch diese Matrix bieten sich zwei Perspektiven an, und zwar die fallorientierte, horizontale Perspektive für die einzelnen TeilnehmerInnen und die kategorienorientierte, vertikale Perspektive mit Fokus auf ein bestimmtes Thema. Die Zeilen und Spalten können allerdings auch miteinander in Verbindung gebracht werden, etwa wenn bestimmte Äußerungen zu Thema beziehungsweise Kategorie A in Verbindung zu Thema B stehen. Die Auswertung der Daten begann bereits, bevor alle Daten gesammelt wurden, um mögliche Fehler in der Interviewführung für weitere Interviews noch beheben zu können. Da nach Beginn der Auswertung im Kategoriensystem keine größeren Änderungen mehr vorgenommen wurden, wurde das gesamte Textmaterial dennoch nur einmal hinsichtlich der Kategorien ausgewertet.

Im ersten Schritt der Analyse wurde initiierende Textarbeit geleistet. Dabei wurde der Text sorgfältig gelesen und Subjekte wurden gesucht. Als Hilfestellung wurden Teile der eigentlichen Daten, also der Audiodateien, nochmal angehört. Die transkribierten Interviews wurden also gelesen, auf Besonderheiten untersucht und unter Berücksichtigung der Forschungsfrage kurz zusammengefasst. Daraufhin wurden zusätzlich zu den bereits von der Theorie abgeleiteten Kategorien weitere thematische Hauptkategorien gebildet. Dann wurden die Interviews nochmals durchgelesen und passende Textstellen wurden den Kategorien zugeordnet. Die Textstellen wurden im nächsten Schritt zusammengefasst, neue Unterkategorien wurden gebildet und die Textstellen wurden entsprechend zugeordnet. Daraufhin wurde das gesamte Material mit den bisher angelegten Kategorien codiert, was der Überprüfung und der Komplementierung dienen soll. Abschließend wurden sowohl Besonderheiten und Zusammenhänge zwischen Kategorien als auch besondere Einzelheiten für die kategorienbasierte Auswertung und den Ergebnisbericht beschrieben und ausgewertet.

3.3 Leitfadengestütztes Interview

Anhand der zuvor in dieser Arbeit besprochenen Literatur aus dem Bereich der Psychologie und der Dolmetschwissenschaft wurde deutlich, dass Stress, sowohl im privaten Bereich als auch im Alltag, einen großen Einfluss auf den menschlichen Körper und die Psyche hat. Die konkreten Auswirkungen, die Stress auf DolmetscherInnen haben kann, wurden ausführlich in Kapitel 1.2 anhand verschiedener publizierter Studien zum Thema erklärt. Um die Forschungsfragen beantworten zu können, wurden Experteninterviews, die mit Hilfe eines Leitfadens durchgeführt werden, ausgewertet. Mit Hilfe des ausgearbeiteten Fragebogens, der als Leitfaden für die Experteninterviews diente, wurde ermittelt, auf welche Weise DolmetscherInnen heute Selbstfürsorge beziehungsweise Stressbewältigung praktizieren. Konkret sollten auch Daten dazu gesammelt werden, wie DolmetscherInnen Stress während der Coronavirus-Pandemie erlebten und wie sie damit umgingen. Des Weiteren wurde ermittelt, wie viele Stunden die DolmetscherInnen pro Woche im Durchschnitt arbeiten. Außerdem wurden die DolmetscherInnen dazu befragt, wie DolmetscherInnen, während oder nach eines Einsatzes „debriefen“, da dies vor allem nach schwierigen Einsätzen, die aufgrund von Gefühlen von Verlust, Schmerz, Trauer, Trauma oder Leid zu psychischer Belastungen führen können, der Milderung von Stresssymptomen dienen kann. Wenngleich nicht alle Dolmetschersituationen auf diese Weise belastend sind, kann durch die Schnellebigkeit des immer beliebteren und durch die Coronavirus-Pandemie angetriebenen Ferndolmetschens die

Erholung zwischen Einsätzen leiden. Aufgrund des hohen Anrufvolumens ist es oft nicht möglich, die Geschehnisse des Dolmetscheinsatzes durch eine Nachbesprechung zu verarbeiten. Dabei wäre die Nachbesprechung eine Form der Selbstfürsorge, die DolmetscherInnen dabei helfen kann, ausgeglichen zu bleiben.

Aufgrund des explorativen Charakters der Studie schien das leitfadengestützte Interview die am besten geeignete Form zu sein, immerhin enthält ein Leitfaden Fragen, die in jedem Interview beantwortet werden müssen, jedoch sind weder der Wortlaut der Fragen noch die Reihenfolge der Fragen verbindlich. Das bedeutet, dass die Befragten von sich aus bestimmte Themen ins Gespräch einbringen können, die die InterviewerInnen nicht erwartet haben. Diese Art des leitfadengestützten Interviews erlaubt es den InterviewerInnen, bei Bedarf Ad-hoc-Fragen zu stellen, um mehr Informationen erfassen zu können.

Um den Leitfaden zu erstellen, wurden die Forschungsfragen zunächst in Interviewfragen übersetzt. Dieser Schritt ist notwendig, da abstrakte Forschungsfragen für eine Interviewsituation zu komplex sind und der Erfahrungswirklichkeit der Befragten im Regelfall nicht entsprechen (Kaiser 2014). Bei der Reihung der Fragen wurde darauf geachtet, dass sie für die Befragten nachvollziehbar ist und vom Allgemeinen zum Spezifischen geht.

Im Vorfeld der Interviews wurde ein aus 12 Fragen bestehender Leitfaden erstellt, welcher sich im Anhang befindet. Für einen leichteren Einstieg wurde die erste Frage so gewählt, dass es den Befragten möglich ist, eine längere Stellungnahme zu geben. Dies zeigt den ForscherInnen gleich am Anfang des Gesprächs, wie die GesprächspartnerInnen die Themenstellung verstanden haben und wie viel aktive Steuerung im Laufe des Gesprächs notwendig sein wird. Außerdem erlaubt dieses längere Eingangsstatement den ForscherInnen, später an das bereits Gesagte anzuknüpfen.

Die darauffolgenden Fragen wurden als offene Fragen konzipiert, um den Befragten genügend Raum zu lassen, um ihre eigenen Sichtweisen und Perspektiven zu vertreten und sie nicht in bestimmte, vorgegebene Antwortkategorien zu drängen. Die letzte Frage im Leitfaden sollte dazu dienen, ein Interview, in dem viel über Stress und die negativen Seiten des Dolmetschens gesprochen wurde, positiv abzuschließen. Zuletzt wurden demografische Informationen gesammelt, beispielsweise das Alter, die ausgeübten Positionen, seit wann die Person professionell dolmetscht und welchen abgeschlossenen Bildungsgrad sie hat. Die Interviews wurden anhand der Audioaufzeichnungen mit Hilfe der Diktierfunktion von Word und persönlicher Verbesserung genau transkribiert.

Die vier Experteninterviews fanden zwischen 17. Juli und 30. Juli 2021 online über die beiden Videokonferenzplattformen Zoom und Skype statt. Insgesamt wurden rund 190

Minuten Gesprächsmaterial aufgezeichnet. Im Durchschnitt dauerte ein Interview also 47,5 Minuten.

3.4 TeilnehmerInnen

Für den empirischen Teil wurden vier leitfadengestützte Interviews mit DolmetscherInnen geführt. Um ermitteln zu können, inwiefern die Pandemie sich auf das Stressempfinden und die Stressbewältigungsstrategien der TeilnehmerInnen ausgewirkt hat, sollten diese schon zumindest ein Jahr vor Beginn der Pandemie professionell zu dolmetschen begonnen haben. Damit kann sichergestellt werden, dass sie zumindest aus subjektiver Sicht einen Vergleich zwischen der Zeit vor und während der Coronavirus-Pandemie ziehen können. Gleichzeitig werden nicht alle DolmetscherInnen, die noch nicht auf eine sehr lange Berufserfahrung zurückblicken, automatisch von der Studie ausgeschlossen. Es sind nämlich auch die Stressoren, die mit dem Beginn im Berufsleben in Verbindung stehen im Theorieteil dieser Masterarbeit beleuchtet worden und für diese Studie von Relevanz. Des Weiteren sollen die teilnehmenden DolmetscherInnen eine einschlägige Fachausbildung absolviert haben. Das Sampling ist sehr breit und international, wodurch es nicht sehr repräsentativ ist. Diese Entscheidung wurde aufgrund der Tatsache getroffen, dass eine Eingrenzung auf nationale Grenzen, bestimmte Sprachkombinationen oder eine bestimmte Art des Dolmetschens für die Beantwortung der Forschungsfragen nicht relevant scheint. Außerdem wird bei qualitativen Experteninterviews nicht nach Generalisierung gestrebt, weswegen die Anforderung, eine repräsentative Stichprobe zu befragen, nicht besteht (Kaiser 2014). Die TeilnehmerInnen wurden nach rein inhaltlichen Kriterien ausgewählt, die auch von Kaiser (2014: 72) empfohlen werden:

- Welcher Experte verfügt über die relevanten Informationen?
- Welcher dieser Experten ist am ehesten in der Lage, präzise Informationen zu geben?
- Welcher dieser Experten ist am ehesten bereit und verfügbar, um diese Informationen zu geben?

Die Kontaktierung der potenziellen TeilnehmerInnen erfolgte sehr zeitnah zu den Interviews, da viele DolmetscherInnen spontan Zeit hatten und noch am selben Tag oder in derselben Woche interviewt werden wollten. Die TeilnehmerInnen wurden durch Facebook-Gruppen wie Dolmetsch-Jobbörsen oder anderen Informationsgruppen für DolmetscherInnen oder durch eine Suche auf LinkedIn gefunden. Im Informationsschreiben zur Teilnahme an der Studie erfuhren die potenziellen TeilnehmerInnen den Titel und Zweck der Studie. Zusätzlich wurde

der Grund, aus dem sie zur Teilnahme gebeten wurden, genannt und die Rahmenbedingungen der Teilnahme wurden konkretisiert. Schließlich wurden Nutzen der Studie und Rechte der TeilnehmerInnen erläutert. Somit wussten die TeilnehmerInnen, dass die Teilnahme freiwillig ist und zu jedem Zeitpunkt bis zur Evaluierung der Daten zurückgezogen werden kann und dass ihre Daten vertraulich behandelt werden. Datum und Uhrzeit der Interviews konnten die TeilnehmerInnen selbst auswählen, ebenso die Videokonferenzplattform, über die sie das Interview halten wollten. Es kann festgehalten werden, dass die TeilnehmerInnen großes Interesse an der Studie zeigten und mehr Teilnahmefreude bestand, als von der Autorin erwartet.

Die DolmetscherInnen sollten zur praktischen Durchführbarkeit der Interviews entweder Deutsch oder Englisch sprechen. Manche der Interviews wurden daher auf Deutsch, andere auf Englisch geführt, je nach Sprachkompetenzen der einzelnen TeilnehmerInnen. Außerdem sollten die DolmetscherInnen mindestens ein halbes Jahr vor Ausbruch der Coronapandemie professionell zu dolmetschen begonnen haben. Somit können auch die Veränderungen, die die Pandemie aus der die subjektiven Wahrnehmung der Befragten hinsichtlich ihrer Arbeitserfahrung und ihrer arbeitsbezogener Stressoren hat, ermittelt werden.

Auch demographische Daten der TeilnehmerInnen wurden gesammelt. So wurde nach Alter, der Dauer der Dolmetschausbildung, der Berufserfahrung, ungefähren Arbeitsstunden pro Woche und Arbeitssprachen gefragt. Drei der vier teilnehmenden DolmetscherInnen waren weiblich und einer männlich. Die TeilnehmerInnen waren im Alter von 28 bis 53 Jahren. Ein Teilnehmer arbeitet mit sieben Sprachen, während eine andere Teilnehmerin sich auf zwei beschränkt. Die Arbeitssprachen der TeilnehmerInnen sind sehr unterschiedlich. Die genannten Arbeitssprachen sind Arabisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, und Spanisch. Die DolmetscherInnen arbeiten in verschiedenen Settings. Zwei DolmetscherInnen arbeiten sowohl im Kommunal- als auch im Konferenzbereich, wohingegen sich eine andere Dolmetscherin nur auf das Kommunaldolmetschen und eine weitere nur auf das Konferenzdolmetschen fokussiert. Zwei der befragten TeilnehmerInnen gehen ausschließlich dem Dolmetschen nach, wohingegen die zwei anderen nebenbei auch übersetzen. Eine der befragten Dolmetscherinnen dolmetscht, übersetzt und ist als Lehrkraft tätig. Diese große Vielfalt an Arbeitserfahrungen, Arbeitsfeldern und Arbeitsumgebungen bietet eine Reihe von Antworten über identifizierte Maßnahmen der Selbstfürsorge, Stressoren, Auswirkungen von Stress, Stressbewältigungsstrategien und Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie.

3.5 Transkription

Die Experteninterviews wurden als Audioaufzeichnung auf zwei verschiedenen Endgeräten gesichert. Um die Inhaltsanalyse durchführen können, müssen diese allerdings transkribiert werden. Für diese Masterarbeit wurden die Aufzeichnungen im Nachhinein vollständig transkribiert, da in einem reinen Gedächtnisprotokoll nur Daten aufscheinen, die im Laufe eines Interviews notiert werden konnten, wodurch es unweigerlich zu einem Informationsverlust kommt (Kaiser 2014: 93).

Es wurde eine vollständige Transkription mithilfe der Diktierfunktion von Word durchgeführt. Sensible Daten wurden anonymisiert oder nicht in die Transkription mit aufgenommen, wenn das von den Befragten so gewünscht wurde. Die Transkriptionen wurden orthographisch aufbereitet und es wurden Hinweise zu nonverbaler Kommunikation wie Zögern, Überlegen oder besonderer Zustimmung oder Ablehnung hervorgehoben. Auch akustisch unverständliche Passagen der Audioaufzeichnung wurden gekennzeichnet. Passagen, für die mit den befragten ExpertInnen Vertraulichkeit vereinbart wurde, wurden nicht in die Transkription aufgenommen. Die Fragen und Antworten sollten in der Transkription deutlich voneinander getrennt aufscheinen, daher wurden die verschiedenen Gesprächspartner durch I: für Interviewerin und B: für BefragteR gekennzeichnet. Außerdem wurden alle Zeilen der Transkription nummeriert, damit die einzelnen Passagen zitiert und leichter wiedergefunden werden können. Allen TeilnehmerInnen wurde ein Code zugeteilt, um ihre Anonymität zu gewährleisten und die Vertraulichkeit der Daten zu bewahren. Der Code besteht aus zwei Buchstaben und einer Ziffer, zum Beispiel IP1. IP steht für InterviewpartnerIn und die Ziffer steht für die Reihenfolge, in der die Interviews geführt wurden. IP1 war demzufolge das erste Interview, das geführt wurde. Diese Tabelle soll Aufschluss über die Codes der TeilnehmerInnen geben:

Codes der TeilnehmerInnen	Geschlecht	Alter	Abschluss	Berufserfahrung	Berufswohnsitz
IP1	Männlich	36	MA	7 Jahre	Deutschland
IP2	Weiblich	53	MA	28 Jahre	Deutschland
IP3	Weiblich	50	BA	30 Jahre	England
IP4	Weiblich	28	MA	3 Jahre	Frankreich

Tabelle 1: TeilnehmerInnen

Für die Datenauswertung wurde eine Excel Tabelle verwendet. Die Daten wurden organisiert und analysiert, wobei bestimmte Themen, die mit den Forschungsfragen in Verbindung stehen, gekennzeichnet wurden. Die Daten wurden fortlaufend analysiert, kategorisiert und codiert, um Schema, Trends und Muster in den Antworten der TeilnehmerInnen feststellen zu können. Jedem Interview wurde ein eigenes Excel Arbeitsblatt zugeteilt, auf dem auch die Fragen angegeben wurden.

3.6 Methodische Stärken

Bei der qualitativen Inhaltsanalyse werden Daten generiert, indem offene Fragen gestellt werden. Somit wird ein breiteres Spektrum an Informationen ermöglicht, die zur Bandbreite der beruflichen Erfahrungen in diesem Kontext gehören. Die TeilnehmerInnen wurden ermutigt, ihre eigenen Erfahrungen zum Thema Selbstfürsorge zu beschreiben. Die Ideen, die damit erhalten werden können, übersteigen höchstwahrscheinlich das Vorwissen der ForscherInnen. Den TeilnehmerInnen die Möglichkeit zu geben, mit kürzeren oder längeren Statements Fragen zu beantworten, erlaubt es ihnen, alle Gedanken, die sie zum Thema Selbstfürsorge und Stressbewältigung haben, auszudrücken.

Eine weitere Stärke der Methodik dieser Studie ist die Triangulation durch die Einbeziehung von TeilnehmerInnen, die in vielen verschiedenen Bereichen und Ländern arbeiten, unter anderem im Justiz- und Verwaltungsbereich, für technische Unternehmen am freien Markt, für EU-Institutionen, und das Gesundheits- und Asylwesen in Ländern wie Deutschland, Luxemburg, Belgien, Frankreich, Libanon, Italien und England. Die TeilnehmerInnen an dieser Studie haben außerdem ein breites Spektrum an Berufserfahrung, von zweieinhalb bis zu dreißig Jahren. Dadurch werden Daten von erfahrenen als auch von relativ neuen DolmetscherInnen gesammelt und ein Einblick in die Unterschiede gewährt.

3.7 Methodische Schwächen

Die Autorin dieser Masterarbeit ist bei der Durchführung der Studie auf gewisse Schwierigkeiten gestoßen, die im Folgenden erläutert werden sollen, um der Wissenschaftlichkeit der Arbeit gerecht zu werden. Die Autorin der Studie absolviert einen Master im Konferenzdolmetschen und hat erste Erfahrungen in der Berufswelt gesammelt, wodurch sie eigene Vorstellungen zu der Selbstfürsorge hat, die zu dem Phänomen des Bestätigungsfehlers führen könnten. Bei Selbstfürsorge wird an körperliches und mentales Wohlbefinden als auch an ein Leben ohne Schmerzen in Muskeln oder Gelenken gedacht. Im

Hinblick auf das Dolmetschen kommen der Autorin Selbstfürsorgestrategien wie körperliche Aktivität, regelmäßige Essenszeiten, ausgewogene Mahlzeiten, Dehnen vor und nach der Arbeit, Stressbewältigung und -reduktion und im Bedarfsfall die Hilfe von MedizinerInnen in den Sinn.

Für diese Studie wurde die Selbstfürsorge und die Stressbewältigung von den TeilnehmerInnen bestimmt. Obwohl die Ergebnisse dieser Studie wichtige Kategorien im Bereich der Stressbewältigung und der körperlichen und mentalen Selbstfürsorge aufzeigen, könnten weitere Untersuchungen durch persönliche Interviews oder eine breitere Befragung der Grundgesamtheit Aufschluss über weitere Ideen zur Selbstfürsorge und Stressbewältigung geben.

Wie bereits Lazarus und Folkman (1984) in ihrem Stressbewältigungsmodell erklären, handelt es sich bei Stress um eine Transaktion zwischen den objektiven Merkmalen einer Situation beziehungsweise eines Ereignisses und den individuellen Bewältigungsressourcen. Es gibt also nicht die eine Definition von Selbstfürsorge und Stressbewältigung, die auf alle DolmetscherInnen zutrifft. Dies wurde auch von einer Expertin im Interview anders formuliert ausgedrückt: „jeder muss, muss seine Erfahrungen machen und schauen, wie er das bewältigt und was hilft, was nicht hilft, ob er das braucht, oder ob er das einfach so will.“ (IP2: Z447ff.) Jeder Mensch hat eigene Erfahrungen gemacht, die beeinflussen, welche Art der Selbstfürsorge und der Stressbewältigung helfen kann. Daher muss auch jeder Mensch für sich selbst herausfinden, welche Strategien und Mechanismen zur Stressbewältigung funktionieren.

Es gab einige Stellen im Interview, in denen die von Kaiser (2014) beschriebenen Interaktionseffekte festgestellt werden konnten. So kam es mehrfach zu einer Art Kombination aus dem Paternalismuseffekt, also „eine durch den Experten dominierte Kommunikationssituation, in der ein Experte dem Forscher mitzuteilen gedenkt, welche Informationen für ihn wichtig sind“ (Kaiser 2014: 81), und dem Rückkopplungseffekt, also „eine Situation, in der ein Experte das Frage-Antwort-Spiel umkehrt und dabei den Forscher mit Fragen konfrontiert, deren Beantwortung ihn interessieren“. Darunter fielen unter anderem gut gemeinte Ratschläge für das Berufsleben, Mahnungen zur ethischen Berufsausübungen als auch interessierte Fragen nach Sprachkombination, Ausbildung und Studienfortschritt der Forscherin. Es wurde versucht, den Fokus zurück auf das leitfadengestützte Interview zu leiten und freundlich darauf hingewiesen, dass etwaige persönliche Fragen nach dem Ende des Interviews beantwortet werden könnten. Dabei ist allerdings auch anzumerken, dass beispielsweise manche Aussagen, die auf den ersten Blick als leicht bevormundend oder gut

gemeinter Rat wirken, wie zum Beispiel der Appell, ethisch zu handeln, auch mit dem Stressentstehen im Beruf in Verbindung stehen und wichtige Daten für die Analyse sind.

Des Weiteren erwies sich bei der Interviewführung die Gratwanderung zwischen einer gewissen Steuerung der Interviewsituation, wenn die TeilnehmerInnen vom Thema abschweifen, und dem „etwas in den Mund legen“, als äußerst herausfordernd. Mit jedem Interview und der gesammelten Erfahrung konnte hier mehr Sicherheit von Seiten der Autorin wahrgenommen werden. Es wurden vor allem offene Fragen für den Leitfaden formuliert und auch verwendet, doch diese mussten während der Interviewsituation manchmal genauer erklärt werden, um die TeilnehmerInnen dazu zu bringen, über etwas zu sprechen, das zur Beantwortung der Forschungsfrage dieser Studie beitragen kann.

Außerdem ist anzumerken, dass die Antworten der Experteninterviews auf den Wahrnehmungen der ExpertInnen zu dem bestimmten Zeitpunkt und Tag der Durchführung des Interviews beruhen. Dies ist vor allem hinsichtlich der Frage nach der Veränderungen durch die Coronavirus-Pandemie zu berücksichtigen, da der Ausbruch der Pandemie und der erste Lockdown zum Zeitpunkt der Studie 16 Monate liegen. Viele der negativ wahrgenommenen Veränderungen wie wirtschaftliche Konsequenzen existierten für die freiberuflichen DolmetscherInnen nur in den ersten zwei bis drei Monaten der Pandemie. Dies muss bei der Analyse der Antworten berücksichtigt werden, da es durch diese lange Zeitperiode zwischen Eintreten der Veränderungen und Befragung zu Verzerrungen kommen kann. Darüber hinaus wurden die DolmetscherInnen nicht auch vor der Pandemie befragt. Dies ist also keine longitudinale Studie, sondern eine, die sich für Antworten aus der subjektiven Wahrnehmung der DolmetscherInnen interessiert. Die Ergebnisse der Studie basieren auf dem, was die TeilnehmerInnen bereit waren, mitzuteilen. Die Dokumentation der Daten, also die Audioaufzeichnungen und Transkriptionen, basieren auf der Fähigkeit der Autorin, die Informationen genau aufzuzeichnen. Die Auswertung der Daten basiert auf der Fähigkeit der Autorin, die Informationen zu erfassen und auszuwerten.

Diese Studie wurde mit nur vier TeilnehmerInnen durchgeführt. Die Antworten und die gesammelten Daten könnten anders ausfallen, wenn die Umfrage unter berufstätigen DolmetscherInnen in einer größeren Stichprobe durchgeführt worden wäre. Eine Einschränkung, die sich durch die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse ergibt, ist, dass während der Analyse der Daten mehr unbeantwortete Fragen auftauchen. Allerdings können diese Ausgangspunkte für weitere Studien darstellen. Insgesamt konnte diese Studie dennoch viele interessante Aspekte der Thematik beleuchten.

3.8 Reliabilität

In der qualitativen Forschung bezieht sich die Reliabilität auf die Übereinstimmung der Forschungsergebnisse mit der Realität (Kuckartz 2018). Wichtige Aspekte für die Reliabilität in Bezug auf die Datenerfassung und Transkription sind unter anderem Aufzeichnungen der Interviews, interviewbegleitende Protokolle, die Nutzung von Transkriptionsregel und die Anonymisierung der Daten (Kuckartz 2018). Hinsichtlich der Durchführung der qualitativen Inhaltsanalyse im engeren Sinn sind Aspekte wie die Begründung der Wahl der Methode, die richtige Anwendung des Verfahrens, ein konsistentes Kategoriensystem, die Berücksichtigung aller erhobenen Daten oder der Umgang mit Originalzitaten wichtig.

3.9 Validität

Um sicherzustellen, dass die Forschung gültig und zuverlässig ist, wurden Schritte unternommen, um sicherzustellen, dass die gesammelten Daten und die gezogenen Schlussfolgerungen für den Zweck der Studie relevant sind. Bedrohungen der Validität können sowohl intern als auch extern sein und die Studie beeinträchtigen, sodass die Ergebnisse für die Studie irrelevant werden (Kuckartz 2018). Die nötigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass der Ansatz, die Datenerhebung und das Analyseverfahren für die identifizierten Forschungsziele dieser Arbeit angemessen sind, wurden gesetzt.

Unter interner Validität wird verstanden, dass Studien vertrauenswürdig und zuverlässig sind und repliziert werden können (Kuckartz 2018). Außerdem sollten Studien zu einem positiven sozialen Wandel und einer Erweiterung des vorhandenen Forschungsstand beitragen. Studiendesign und -methodik, Forschungsthemen und die Möglichkeit, bereits vorhandenes Wissen zu erweitern, sind wichtige Komponenten, die ForscherInnen bei der Konzeption ihrer Untersuchungen berücksichtigen müssen. Die interne Validität ist eine Voraussetzung für die externe Validität (Kuckartz 2018).

Die Übertragbarkeit befasst sich mit der Frage der externen Validität und bezieht sich auf den Grad, in dem die Ergebnisse der Studie auf einen anderen Kontext verallgemeinert werden können (Kuckartz 2018). In der Regel können die Ergebnisse qualitativer Forschung nicht einfach verallgemeinert oder auf andere Kontexte oder Einstellungen übertragen werden. Aufgrund der geringen Stichprobengröße können qualitative Daten nicht auf andere Populationen verallgemeinert werden. Bei der Auswertung der Daten wurde versucht, die Forschungsergebnisse anderer Studien, die bereits im theoretischen Teil dieser Arbeit

präsentiert wurden, von denen zu trennen, die für diese Daten einzigartig zu sein scheinen. Es könnte sein, dass die Befunde, die repliziert wurden oder die in dieser Literatur wieder auftauchen, übertragbarer sind als jene, die spezifisch oder einzigartig für diese Studie sind.

3.10 Ethische Vorgehensweise

In der sozialwissenschaftlichen Forschung ist es unerlässlich, menschliche TeilnehmerInnen zu schützen und ihnen keinen Schaden zuzufügen. Darüber hinaus tragen ethische Praktiken und Verfahren dazu bei, dass die Studie gültig und zuverlässig ist. Für ForscherInnen ist es wichtig, offen und ehrlich zu sein und sich bewusst zu machen, wie ihr Vorwissen und ihre Erfahrungen ihre Perspektive und/oder Voreingenommenheit beeinflussen. Um eine ethische Vorgehensweise zu gewährleisten, wurden alle TeilnehmerInnen über die Freiwilligkeit der Studie sowie über die Vertraulichkeitsrichtlinien informiert.

4 Interviewstudie zur Stressbewältigung

In diesem Kapitel erfolgt die Auswertung der gesammelten Daten. Dabei werden in den Interviews identifizierte Faktoren, die zum Stressentstehen beitragen, konkrete Stressoren hinsichtlich der Coronavirus-Pandemie, der Rahmenbedingungen, der Überschneidungen zwischen Arbeit und Zuhause, als auch paralinguistische, interpersonelle und organisatorische Stressoren analysiert. Darüber hinaus wird analysiert, wie sich dieser Stress auf körperlicher, emotionaler und behavioraler Ebene auf die DolmetscherInnen auswirkt. Zuletzt wird untersucht, wie die DolmetscherInnen mit den identifizierten arbeitsbezogenen Stressoren umgehen und inwiefern sie Selbstfürsorge betreiben. Dabei wird ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, ob sich diese Stressbewältigungsstrategien aus der subjektiven Wahrnehmung der TeilnehmerInnen aufgrund der Pandemie verändert haben. Für die Analyse werden die von Dean und Pollard (2001) vorgeschlagenen Kategorien *pre-assignment controls*, *assignment controls* und *post-assignment controls*, welche in Kapitel 2.1 erläutert werden, verwendet.

4.1 Stressentstehen

Ob eine Situation Stress bei einer Person auslöst oder nicht, hängt von vielen verschiedenen Faktoren und den Ressourcen, die der Person zur Stressbewältigung zur Verfügung stehen, ab. Daher sollen nun einige Aspekte, die das Ausmaß, in dem sich Stressoren auf DolmetscherInnen auswirken, erheblich beeinflussen können, besprochen werden.

4.1.1 Ausbildung

Dazu gehört unter anderem die Ausbildung der DolmetscherInnen. DolmetscherInnen, die in einem Studium verschiedene Dolmetschetechniken erlernen und wertvolle Ratschläge ihrer Lehrenden erhalten, können im späteren Berufsleben von diesen profitieren und die erlernten Strategien in Stress auslösenden Situationen anwenden. Die befragten DolmetscherInnen, die keine herkömmliche Dolmetschausbildung absolviert haben, sondern durch Umwege zu diesem Beruf gekommen sind, haben zusätzliche Kurse abgelegt und bewerteten dies unter anderem folgendermaßen: „[...] die ganze Dolmetschgeschichte hat mir schon etwas beigebracht, zumindest die ganzen Dolmetschetechniken, da war es schon gut, dass ich sie mal gelernt habe“ (IP1: Z16ff.). Eine der befragten Personen, die im Kommunalbereich tätig ist und in Polizei- und Gerichtsettings mit belastenden und traumatisierenden Fällen konfrontiert ist, hat zusätzlich zu einschlägigen Dolmetschausbildungen auch eine Ausbildung namens „Mental

Health Awareness“ absolviert, die ihr dabei helfen könnte, mit diesen Stressoren umzugehen. Bemerkenswert war, dass diese Person die einzige war, die auf die Frage nach den Auswirkungen, die arbeitsbezogener Stress auf sie hat, vor allem und sehr ausführlich auf emotionale und mentale Auswirkungen einging, während die anderen Befragten sich auf hauptsächlich auf körperliche Auswirkungen fokussierten. Dies könnte mit einem besseren Bewusstsein für mentale Gesundheit durch eine spezifische Ausbildung zusammenhängen.

Ein weiterer wichtiger Punkt der Dolmetschausbildung sind die Kontakte, die man dadurch zu bereits berufstätigen DolmetscherInnen herstellt. Eine der befragten Personen gab an, dass ihr eine Lehrkraft zu ihrem Job verholfen habe, und dass ihr das eine enorme Hilfe gewesen sei, da sie nicht wüsste, ob sie ansonsten mit ihrer Sprachenkombination auf dem Markt überleben hätte können (IP2: Z11ff.). Eine andere befragte Person erzählte, ebenfalls bereits während ihrer Studienzeit durch ihre Universität an ihre ersten Aufträge gekommen zu sein (IP3: Z11ff.).

Bontempo und Malcolm (2012) unterstrichen, wie wichtig es sei, Dolmetschstudierende bereits während ihrer Ausbildung auf potenzielle Stressoren vorzubereiten. In den Experteninterviews wurde von den TeilnehmerInnen allerdings nie erwähnt, durch ihre Dolmetschausbildung konkret auf arbeitsbezogene Stressoren vorbereitet worden zu sein. Allerdings wurde erwähnt, dass Dolmetscheinsätze bei *Mock Conferences* während der Studienzeit viel Stress auslösten (IP4: Z65ff.). Dies könnte so ausgelegt werden, dass die Dolmetschausbildung an sich DolmetscherInnen in gewisser Weise doch auf arbeitsbezogenen Stress vorbereitet.

4.1.2 Berufsstand und Berufsethik

Auf die Frage, ob die TeilnehmerInnen nur als DolmetscherInnen oder auch anderwärtig tätig sind, antwortete nur eine der befragten Personen, ausschließlich zu dolmetschen. Als Grund nennt sie, damit überfordert zu sein, wenn sie nebenbei auch noch übersetzen würde, vor allem in Hinblick auf die Vereinbarkeit mit der Familie. Dabei ist auch anzumerken, dass sich diese Person dies im Gegensatz zu den anderen Befragten eher „erlauben“ konnte, da sie mit dem Dolmetschen voll ausgelastet sei, während andere Befragte immer noch versuchen, mehr Aufträge zu erhalten, neue KundInnen zu gewinnen und sich auch beispielsweise dem Übersetzen oder der Lehre zuwenden, um ihr finanzielles Einkommen zu sichern. Eine Teilnehmerin (IP3) wandte ein, dass sie in der Zeit, als ihre Kinder klein waren, hauptsächlich übersetzte und sich mittlerweile wieder nur dem Dolmetschen widme: [...] full time

interpreting has been more when I have been older now, so I've been doing it on a full time basis for nine years now. Because up until then, I worked around my kids and now it's the other way around (laughs).“ (IP3: Z21ff.). Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie von DolmetscherInnen wird in Kapitel 4.2.5 näher analysiert. Der einzige männliche Teilnehmer gab an, das Dolmetschen zu bevorzugen, denn „man verdient mehr Geld, man arbeitet weniger. Für mich ist es weniger Mühe, also ich finde, für mich ist es weniger anstrengend zu dolmetschen, als zu übersetzen.“ (IP1: Z20ff.). Allerdings übersetzt dieser Teilnehmer auch, wobei er sich vor allem auf beeidigte Übersetzungen und Gerichtsschriftsätze fokussiert, da diese besser bezahlt seien.

Die Berufsethik scheint bei dem subjektiven Stressentstehen von DolmetscherInnen insofern eine Rolle zu spielen, als dass ethisches Berufsverhalten Stress auf langfristige Sicht reduzieren kann. Werden von Anfang an keine unter dem Marktwert bezahlten Aufträge akzeptiert, könnte das zur Stressreduktion beitragen, da solche schlecht bezahlten Aufträgen DolmetscherInnen andernfalls langfristig schaden können und es schwierig sein kann, aus solchen Arbeitsbedingungen wieder herauszukommen (IP2: Z16ff.). Die Teilnehmerin schlägt angehenden KonferenzdolmetscherInnen vor „den Kontakt zu einer dieser größeren Dolmetschorganisationen zu suchen, [...] weil man da auch mitbekommt, wie so das Berufsbild ist von professionellen Dolmetschern“ (IP2: Z16ff.). Diese Einschätzung trifft allerdings nicht zwingend auf alle KonferenzdolmetscherInnen zu und lässt sich auch nicht ohne weiteres auf andere Dolmetschbereiche übertragen. Eine andere Teilnehmerin, die im Kommunaldolmetschbereich tätig ist, gibt an, manchmal auch schlechter bezahlte Dolmetschaufträge anzunehmen, einfach, weil sie das Thema sehr interessiert und es an ihrem Beruf so schätzt, neue Dinge zu lernen: „[...] what I like about my job is that it is so varied, that you learn with every job that you do, you learn something and I love learning stuff [...] That is the fun of the job. I'm still always learning“ (IP3: Z380ff.). Die auseinandergehenden Herangehensweisen der DolmetscherInnen könnten unterschiedlichen motivierenden Faktoren zugeschrieben werden. Da in dieser Studie DolmetscherInnen aus verschiedenen Bereichen befragt wurden, muss bei der Analyse berücksichtigt werden, dass unterschiedliche Subgruppen des Berufs unterschiedliche Motivationen haben.

4.1.3 Persönlichkeit

Die Persönlichkeit trägt wie in Kapitel 2.2 erläutert maßgeblich zu Stressempfinden und Stressbewältigung bei. Die Einschätzungen der TeilnehmerInnen über die eigene

Persönlichkeit und das Stressempfinden gehen weit auseinander. IP1 behauptet, in seinem Leben generell kaum Stress zu verspüren und nicht perfektionistisch, sondern pragmatisch veranlagt zu sein (IP1: Z154ff.). Tritt also eine Stress auslösende Situation ein, in der SprecherInnen ablesen, zu schnell lesen oder nicht richtig mit dem Mikrofon umgehen, geht der Teilnehmer folgend mit der Situation um: „[...] ich übersetze was ich kann, und wenn es es [sic.] ihnen auch nicht wert ist, dann geht ihre Message verloren“ (IP1: Z32f.). Wenn sich die Gesprächsbeteiligten also nicht um die DolmetscherInnen „kümmern“, dann „ist das die Qualität, die man kriegen kann“ (IP1: Z50). Eine andere Teilnehmerin hingegen ist deutlich perfektionistischer eingestellt:

I've got friends of mine saying I won't work in court because it's too much responsibility and they're quite shy as of personality, so they wouldn't be able to stop the whole hearing and say: I've missed the last sentence, would you mind repeating it? Which, I mean, we're, you've got to do, you know. You're doing court work, you cannot miss a beat. You've got to be able to interpret everything because it's the defendants' right to understand everything that is being said. (IP3: Z204ff.)

Die Teilnehmerin betonte im Laufe des Interviews immer wieder, dass sie ständig nachfragt, wenn sie etwas nicht versteht. Hat sie es mit RednerInnen zu tun, die zu schnell sprechen, und RichterInnen, die die RednerInnen nicht zurechtweisen, obwohl das, zumindest in England, zu den Aufgaben der RichterInnen gehört, für passende Arbeitsbedingungen der DolmetscherInnen zu sorgen, löst das Stress bei ihr aus und sie bittet wiederholt darum, das Gesagte zu wiederholen. (IP3: Z83ff.). Diese Teilnehmerin zeigt auch ein hohes Maß an Gewissenhaftigkeit ihren KundInnen gegenüber, was auch schon dazu führte, dass sie trotz starker Rückenschmerzen arbeitete: „[...] the issue I've got in there, one is my bad back, having to cope with that and not wanting to let the client down and therefore I just made it there, anything.“ (IP3: Z69f.).

Eine weitere Teilnehmerin denkt, dass die persönliche Einstellung das Stressempfinden maßgeblich beeinflussen kann. Sie empfiehlt vor allem jungen AbsolventInnen, sich nicht zu viele Sorgen vor und nach ihrem ersten Dolmetscheinsatz zu machen und nicht zu hohe Erwartungen an sich zu stellen, da Fehler normal sind:

[...] nothing is worth it. What's the worst case scenario? You're gonna mess up? And so? Like, everybody messes up. There's nobody who's perfect. Everybody messes up and even if you do mess up, it's not like you're going to invent another speech. You're going to say what they're saying, maybe something less, maybe something more, but it's not the end of the world. (IP3: Z390ff.)

Diese Erkenntnis stimmt mit den Forschungsergebnissen von Schwenke (2012) überein, in denen ein Zusammenhang zwischen maladaptivem Perfektionismus und Burnout festgestellt wurde.

4.1.4 Berufserfahrung

Die Berufserfahrung trägt für eine der beiden befragten Konferenzdolmetscherinnen maßgeblich zur Stressreduktion bei:

Auch, wie man mit, mit Kollegen und mit Kunden umgeht. Das lernt man, das merkt man gar nicht, aber das lernt man und wie man sich zu kleiden hat. Das kann auch [...] helfen, Stress zu reduzieren, und dass man sich mehr im Hintergrund hält, das ist ganz wichtig, dass man da jetzt nicht ankommt als Stardolmetscher und sich ganz wichtig fühlt, das kommt nicht gut an. (IP2: Z266ff.)

Die Dolmetscherin gibt mehrere Beispiele an, in denen ihr ihre Berufserfahrung dabei hilft, arbeitsbezogenen Stress zu reduzieren. So ruft sie RednerInnen und OrganisatorInnen vor Konferenzen oft an, da sie die Erfahrung gemacht hat, dass sie eine Viertelstunde vor Beginn des Dolmetscheinsatzes so doch noch an eine TeilnehmerInnenliste kommen kann, welche durch die Tatsache, sich mit der Aussprache der Namen und den Funktionen der Beteiligten vertraut machen zu können, zu einer Senkung des Stressempfindens führe (IP2: Z121ff.). Insgesamt sei sie dank der Routine, die sie am Anfang ihrer beruflichen Karriere noch nicht hatte, weniger gestresst. Eine teilnehmende Kommunaldolmetscherin hingegen konnte zumindest in Hinblick auf den Umgang mit emotionalen und traumatisierenden Inhalten nicht bestätigen, dass sie durch die Erfahrung besser mit Stress umgehen könne. Manche Dinge gingen ihr nach wie vor nahe, und zwar vor allem dann, wenn diese sie aufgrund ihres Privatlebens persönlich betreffen, beispielsweise Kindesmissbrauch: „There’s always things that touch you. Some things touch you more than others, also depending on your own life. You know, if you’ve got kids and you deal [with cases] where the police interview a child who’s undergone something terrible” (IP3: Z302ff.).

Eine andere befragte Person, die ebenfalls auf Konferenzen dolmetscht, empfindet Berufserfahrung auch als hilfreich für die Stressreduktion, und zwar vor allem aufgrund der Tatsache, dass die Erfahrung zur Entwicklung individueller Stressbewältigungsstrategien beiträgt. Allerdings würde der Stress nie ganz verschwinden, auch mit vielen Jahren Berufserfahrung nicht, wie sie im Austausch mit erfahreneren KollegInnen erfahren hat (IP4: Z65ff.).

4.1.5 Sprachkenntnisse

Die Tätigkeit des Dolmetschens steht mit der aktiven oder passiven Verwendung von Zweitsprachen in Verbindung. Je nachdem, wie gewandt sich DolmetscherInnen in einer Sprache fühlen, kann die Arbeit mit dieser Sprache zu mehr oder weniger Stress führen. Eine Teilnehmerin gab an, sich mit Englisch nach wie vor etwas unwohl zu fühlen, da es die letzte Sprache, die sie zu ihren Arbeitssprachen hinzugefügt hat, sei. Auf Einsätze, die diese Sprache erfordern, bereitet sie sich besonders vor:

Gerade zum Beispiel, wenn es eine Sprache ist, die vielleicht nicht die stärkste Sprache ist. Wenn da zum Beispiel ein Ire spricht, oder ein Schotte, das bringt mich jedes Mal vorher in ne gewisse nervöse Situation, weil Englisch ist die Sprache, die ich zuletzt dazu gefügt habe, in meinem Fall. Und dann schau ich dann schon mal, wie redet der, versteh ich den überhaupt, wie ist seine Aussprache, und das hilft sehr. (IP2: Z140ff.)

Eine der befragten Dolmetscherinnen, die im Kommunalbereich tätig ist, hat in ihrem Studium Englisch, Spanisch, Französisch und Italienisch studiert. Allerdings arbeitet sie nur mit ihrer Muttersprache Portugiesisch und mit ihrer stärksten Fremdsprache Englisch, da sie beide dieser Sprachen aktiv verwenden und mit sehr spezieller medizinischer und juristischer Terminologie vertraut sein muss. Für sie bedeutet eine Sprache „fließend“ zu sprechen, das gesamte Gesagte in medizinischen und gerichtlichen Settings übermitteln zu können. Mit den anderen Sprachen, die sie kann, könnte sie diesen Anspruch nicht erfüllen (IP3: Z450ff.). Ein anderer Befragter gab an, dadurch, dass er eine lange Zeit in Ländern, in denen manche seiner Arbeitssprachen gesprochen werden, leichter zwischen den Sprachen wechseln zu können, wodurch er sich weniger gestresst fühle (IP1: Z148ff.). Eine Kommunal- und Konferenzdolmetscherin gab an, nicht in das Französisch zu arbeiten, obwohl sie in Paris lebt, da sie diese Sprache aktiv noch nicht gut genug beherrsche (IP4: Z16ff.). Da die Arbeit mit Französisch als aktiver Sprache bei dieser Dolmetscherin vermutlich sehr viel Stress auslösen würde, kann die Ablehnung entsprechender Aufträge als stressmindernder Faktor verstanden werden.

4.2 Stressoren

4.2.1 Rahmenbedingungen

4.2.1.1 Physische Umgebung

Wie in Kapitel 1.5 erläutert, können Rahmenbedingungen wie die physische Umgebung maßgeblich zum Stressempfinden beim Dolmetschen beitragen. Dies konnte in den Experteninterviews klar bestätigt werden, da alle der vier TeilnehmerInnen die physische

Umgebung als Stressor identifizierten. IP1 (Z43ff.) fand die physische Umgebung im Justiz- und Verwaltungsbereich „manchmal grenzwertig“, da die Akustik in den Sälen meist sehr schlecht sei. Eine der befragten Personen arbeitet als freiberufliche Dolmetscherin für die Europäische Union (EU). Sie lobt die guten Arbeitsbedingungen in dieser Institution, unter anderem hinsichtlich der physischen Umgebung. Die Stühle sind anpassbar und komfortabel, in der Kabine steht mehr Platz als am freien Markt zur Verfügung und es gibt zwei drehbare Bildschirme für drei DolmetscherInnen (IP2: Z410ff.). Im Gegensatz dazu sei die physische Umgebung am freien Markt ein wesentlicher Stressor, da sei „die Kabine ein Hasenstall“ (IP2: Z418f.), die Lüftung funktioniere nicht und man könne die Tür nicht öffnen, da man dadurch andere KollegInnen störe (IP2: Z419ff.). Manche KollegInnen würden als Abhilfe ätherische Öle verwenden, was die befragte Dolmetscherin allerdings als unangenehm und störend empfindet (IP2: Z425ff.). Ein weiterer Stressor der physischen Umgebung kann die Größe der Bildschirme, mit denen gearbeitet wird, sein. Früher wären notwendige Dokumente, wie beispielsweise Glossare oder Reden, ausgedruckt mitgebracht worden, was ebenso aufgrund Platzmangels in der Kabine zu Schwierigkeiten führen konnte, doch heutzutage verwenden DolmetscherInnen ihre eigenen Laptops, die sie selbst mitbringen. Aufgrund der Tatsache, dass diese die DolmetscherInnen ständig begleiten, würden DolmetscherInnen auf kleine, leichte Modelle setzen, was wiederum dazu führt, dass sie unter Umständen mit sehr kleinen Bildschirmen arbeiten müssen (IP2: Z413ff.).

4.2.1.2 Arbeitsbelastung und Arbeitszeiten

Einer der befragten Dolmetscher, der sowohl im Kommunal- als auch im Konferenzdolmetschbereich tätig ist, stellt fest, dass lange Verhandlungen im Kommunaldolmetschbereich im Ausmaß von drei bis fünf Stunden, in denen er alleine dolmetscht, besonders anstrengend sind und Stress und körperliche Beschwerden auslösen. Besonders erschwerend sei die Tatsache, dass er in solchen Verhandlungen nicht um eine Pause bitten könne und sich nicht, wie bei Konferenzen, mit KollegInnen abwechseln kann (IP1: Z179ff.).

Eine Kommunaldolmetscherin gab an, auch einmal bei einer Konferenz gedolmetscht zu haben. Aufgrund der Tatsache, dass sie über eine halbe Stunde lang alleine dolmetschen musste, starke Kopfschmerzen bekam und kein Feedback bekam, fühlte sie sich sehr gestresst und fasste die Entscheidung, sich auf das Kommunaldolmetschen zu beschränken (IP3: Z227ff.).

DolmetscherInnen müssen für ihren Beruf oft reisen. Dass das Stress auslösen kann, wird von einer befragten Konferenzdolmetscherin bestätigt. Das häufige Reisen erfordere eine enorme Organisation, auch im Privatbereich. Die Vorbereitung auf Reisen an sich ist sehr beanspruchend: „Wenn man das 30 Jahre macht [...] man wird immer müder“ (IP2: Z383f.). Nachdem sie das jahrzehntelang gemacht habe, merke sie auch physische Auswirkungen. Die Auswirkungen der arbeitsbezogenen Stressoren werden in Kapitel 1.2 erläutert.

Auch berufsbezogene Risiken und Gefahren gehören zur Arbeitsbelastung und müssen als arbeitsbezogene Stressoren berücksichtigt werden. Eine der befragten Personen gab an, starke Angst verspürt zu haben, als sie im polizeilichen und gerichtlichen Setting mit einer gewalttätigen Person, die für häusliche Gewalt verurteilt war, zusammenarbeiten musste. Sie gab an, sich in dieser Situation enorm gestresst und verängstigt gefühlt zu haben (IP3: Z265ff.).

4.2.1.3 Einsatz von Technologie

Der falsche Umgang mit Technologie, wie beispielsweise mit Mikrofonen, kann bei DolmetscherInnen Stress auslösen. Ein Teilnehmer machte die Erfahrung, dass manche RednerInnen nicht mit dem Mikrofon umgehen können, und erklärte, dass ihn das sehr stresse: „Das habe ich jetzt in Europa noch nicht gehabt, das ist mehr im Mittleren Osten, dass Leute einfach mit dem Mikrofon nicht umgehen können“ (IP1: Z33ff.).

Das Ferndolmetschen zählt zu einem der meistgenannten Stressoren der teilnehmenden DolmetscherInnen in dieser Studie. Da die Mehrheit der befragten DolmetscherInnen durch die Coronavirus-Pandemie die Erfahrung gemacht hat, häufiger fernzudolmetschen, und in den Interviews auf viele der damit verbundenen Stressoren hinwiesen, sollen die Stressoren des Ferndolmetschen zusammen mit der Coronavirus-Pandemie in Kapitel 2.6 beleuchtet werden.

4.2.2 Paralinguistische Stressoren

Was genau unter paralinguistischen Stressoren verstanden wird, wird in Kapitel 2.1 erklärt. Von fast allen befragten DolmetscherInnen wird eine zu hohe Sprechgeschwindigkeit der RednerInnen als Stressor angegeben. Eine Dolmetscherin, die hauptsächlich für das Gericht arbeitet, empfindet es dann zusätzlich als Stress auslösend, die Anhörung ständig unterbrechen und nachfragen zu müssen (IP3: Z80ff.). Eine Expertin gibt an, dass auch, wenn die RednerInnen in ihrer Muttersprache sprechen und auch, wenn sie sich sehr gut auf den Dolmetschauftrag vorbereitet hat und schnell sprechen kann, zu schnelle RednerInnen zu

einem sehr hohen Stressempfinden beitragen, da sie trotz der genannten Faktoren keine Dolmetschleistung erbringen kann, mit der sie zufrieden ist (IP4: Z152ff.).

4.2.3 Interpersonelle Stressoren

Was genau unter interpersonellen Stressoren verstanden wird, wurde ebenfalls in Kapitel 2.1 erklärt. Eine der befragten Dolmetscherinnen arbeitet seit 9 Jahren vor allem im gerichtlichen und medizinischen Setting. Dort ist sie immer wieder mit traumatisierenden Fällen konfrontiert, was Stress und weitere Auswirkungen bei ihr auslösen kann. Die Auswirkungen von Stress werden in Kapitel 1.2 erläutert. Diese Dolmetscherin hat auch die Erfahrung gemacht, dass die jahrelange Zusammenarbeit mit einer Kundin, die sehr viel durchgemacht habe, dazu geführt habe, dass sie nicht mehr so neutral arbeiten kann, wie sie es gerne würde, was zu einem gesteigerten Stressempfinden bei ihr führe (IP3: Z91ff.). Dadurch, dass die Dolmetscherin die Sprache und Kultur ihrer KundInnen versteht, hat sie das Gefühl, dass sie wie eine Rettungsleine für viele ist. Sie wird auch auf der Straße von KundInnen wiedererkannt, da es eine recht kleine Gemeinschaft ist, für die sie dolmetscht. Die Dolmetscherin fühlt sich damit manchmal überfordert und hat das Gefühl, dass ihr KundInnen viele Dinge anvertrauen, die sie eigentlich nicht betreffen, weil sie ihr vertrauen. Dies führt zu einem erhöhten Stressempfinden bei der Dolmetscherin (IP2: Z252ff.).

Eine andere Dolmetscherin, die ebenfalls oft im medizinischen Setting dolmetscht, gab an, dass die Übermittlung schlechter Nachrichten potenziell Stress auslösen könnte (IP4: Z187ff.). Im Vergleich zu IP3 scheint IP4 durch interpersonelle Stressoren im medizinischen Setting weniger beeinflusst zu sein, was aber auch an ihrer viel kürzeren Berufserfahrung liegen könnte.

Die Beziehung zu KollegInnen kann einen weiteren Stressor im interpersonellen Bereich darstellen. Eine Konferenzdolmetscherin berichtet, am freien Markt unter anderem durch KollegInnen, die einen weiterempfehlen, zu neuen Aufträgen zu kommen. Hier müsse man allerdings sehr vorsichtig sein und sich professionell verhalten (IP2: Z175ff.). Die Dolmetscherin erlebte eine Situation mit, in der ein Kollege seine Visitenkarte bei einem Kunden, der nicht sein eigener war, sondern dem er nur für einen Auftrag weiterempfohlen wurde, verteilte. Die Tatsache, dass „jeder hinter jedem Job hinterher ist in dem Beruf“, könne also zu Stress führen (IP2: Z251f.). In der beschriebenen Situation wies die Dolmetscherin den Kollegen darauf hin, dass er sich nicht professionell verhielt, was auf Unverständnis stieß und auch nach der Konferenz noch zu Stress führte (IP2: Z201ff.).

Auch hinsichtlich des Debriefings mit KollegInnen, das, wie in Kapitel 2.1 beschrieben, das Stressempfinden mildern kann, bedarf es einer gewissen Vorsicht: „Aber es gibt immer auch so Situationen, wo man auch sich überlegen muss: „Kommt das vielleicht dann irgendwie in falsche Hände oder kriegt der Kunde das irgendwie falsch mit?“ (IP2: Z249f.). Grundsätzlich aber helfe der Dolmetscherin das Gespräch mit KollegInnen.

4.2.4 Organisatorische Stressoren

Organisatorische Faktoren führten bei mehreren der befragten Personen zu Stress. Eine Expertin berichtete von der schlechten Abstimmung zwischen Polizei und Gericht, welche für sie bereits mehrmals zu enormen Stress geführt habe. Beispielsweise dolmetschte sie eine Polizeivernehmung und wurde Monate später zu einer gerichtlichen Anhörung eingeladen, in der sie für dieselbe Person, für die sie bereits bei der Polizei gedolmetscht hatte, dolmetschen sollte. Aufgrund des Interessenkonflikts musste sie am Tag der Anhörung als Dolmetscherin zurücktreten und die Anhörung musste vertagt werden, weil kurzfristig keine anderen DolmetscherInnen verfügbar waren. Die betroffene Dolmetscherin fühlt sich in diesen Situationen für die Vertagung verantwortlich und wünscht sich, die Agenturen würden besser miteinander kommunizieren (IP3: Z265ff.).

Auch die freiberufliche Basis, auf der alle der befragten DolmetscherInnen derzeit arbeiten, wurde von allen TeilnehmerInnen aufgrund der finanziellen Unsicherheit direkt oder indirekt als Stressor angegeben. Manche der befragten ExpertInnen würden zwar gerne nur dolmetschen, gehen aber aufgrund der Tatsache, dass sie mit dem Dolmetschen allein nicht finanziell abgesichert wären auch noch Tätigkeiten Übersetzen und Lehren nach. Dadurch fühlen sich die DolmetscherInnen gestresst, vor allem, weil es schwierig sein kann, diese verschiedenen Bereiche zeitlich und organisatorisch zu bewältigen (IP2: Z25ff.). Eine Expertin gab an, eine Zeit lang in einem Vollzeitverhältnis als In-House Übersetzerin angestellt gewesen zu sein, wodurch sie den Kundenstamm, den sie sich als freiberufliche Dolmetscherin und Übersetzerin aufgebaut hatte, verlor, da sie den üblicherweise sehr kurzfristigen Anfragen nicht mehr nachkommen konnte. Durch die Coronavirus-Pandemie verlor sie die Vollzeitstelle und war dadurch und aufgrund der Tatsache, dass sie ihre anderen KundInnen verloren hatte, sehr gestresst (IP4: Z321ff.).

Ein weiterer Stressor, dem die Mehrheit der befragten freiberuflichen DolmetscherInnen ausgesetzt zu sein scheint, ist Zeitdruck. Es sei üblich, sehr kurzfristige Anfragen zu erhalten, jedoch wäre es unmöglich, eine mehrtätige Konferenz nicht innerhalb

weniger Tage vorzubereiten (IP4: Z334ff.). Ein Faktor, der bei einer Dolmetscherin zu einem enorm gesteigerten Stressempfinden führt, ist die Ungewissheit, ob sie einen Auftrag nun erhält oder nicht, nachdem sie den potenziellen KundInnen ihren Kostenvoranschlag übermittelt hat (IP4: Z54ff.).

Außerdem löst die freiberufliche Tätigkeit insofern Stress aus, als dass das finanzielle Einkommen kaum geplant oder organisiert werden könne. So gäbe es in manchen Monaten so viele Aufträge, dass nicht alle akzeptiert werden können und in anderen so wenige oder keine, sodass finanzielle Sorgen entstehen (IP2: Z283ff.). Diese Dolmetscherin arbeitet freiberuflich bei der EU und auf dem freien Markt und berichtet, dass es schwierig sei und einen unter Druck bringen könne, bei beidem „am Ball zu bleiben“ (IP2: Z291f.). Des Weiteren sei für freiberufliche KonferenzdolmetscherInnen die Absage von Konferenzen ein Faktor, der Stress auslöst, da man, je nachdem, wie weit im Vorhinein die Konferenz abgesagt wird, laut Vertrag kein Geld oder nur einen gewissen Prozentsatz erhält und so kurzfristig keinen Auftrag mehr erhält (IP2: Z359ff.).

4.2.5 Überschneidungen zwischen Arbeit und dem Zuhause

Überschneidungen zwischen Arbeit und Zuhause wurden nur von jenen Dolmetscherinnen als Stressor identifiziert, die Kinder haben. Eine Dolmetscherin sagte, dass sie nebenbei nicht auch noch übersetze, so wie viele ihrer KollegInnen das machen, da sie diese zusätzliche Beschäftigung nicht mit ihrer Familie in Einklang bringen könne (IP2: Z22ff.). Diese KollegInnen hätten der befragten Dolmetscherin zufolge entweder keine Kinder oder geben diese in „fremde Hände“ oder zu Großeltern, doch die Dolmetscherin wollte sich zusammen mit ihrem Partner selbst um ihre Kinder kümmern (IP2: Z33ff.). Die Tätigkeit als Dolmetscherin gestalte sich vor allem hinsichtlich der Vereinbarkeit von Familie und Beruf schwierig:

Man muss da wirklich einen verständnisvollen Partner haben, der das mitmacht, und der dann auch mal sagt, okay, ich muss von der Arbeit früher nach Hause, weil meine Frau nicht da ist. Wenn es jetzt das Mann-Frau-Rollendenken, wenn ich mir das überlege, dann ist das bei vielen meiner Kollegin leider nicht so gut gegangen, weil dann immer noch, ähm, die Männer die festen Jobs haben und vielleicht auch mehr verdienen und das auch gar nicht einrichten könnten, selbst wenn sie es wollten, manche wollen es auch nicht. (IP2: Z458ff.)

Darüber hinaus sei es schwierig, gesellschaftliche Kontakte aufrechtzuerhalten, da regelmäßige Treffen sich aufgrund der Dolmetschtätigkeit schwierig gestalten: „Ich hab schon meine Freundschaften, aber die sind dann auch flexibel. Die müssen flexibel sein, weil ich es ja auch bin.“ (IP2: Z467f., IP3: Z354ff.)

Eine der befragten Dolmetscherinnen gab an, zu der Zeit, in der ihre Kinder noch klein waren, vor allem als Übersetzerin tätig gewesen zu sein, da sie die Tätigkeit als Dolmetscherin nicht mit ihrer Familie vereinbaren konnte. Die Dolmetscherin ist in England tätig, und dort seien die Kosten für den Kindergarten so hoch, dass man sich das für drei Kinder nicht leisten könne (IP3: Z17ff.).

4.2.6 Arbeitsbezogene Stressoren der Coronavirus-Pandemie

Aufgrund der Pandemie haben sich viele KundInnen dazu entschlossen, Konferenzen online auf Plattformen wie Zoom abzuhalten (IP1: Z67f.). Eine der befragten Konferenzdolmetscherinnen gab an, dass das Ferndolmetschen bei ihr sehr viel Stress auslöse und sie ihre Dolmetschleistung dabei schlechter einschätze als beim Dolmetschen vor Ort. Eine Dolmetscherin, die bereits 30 Jahre berufstätig ist, gab an, dass das Ferndolmetschen bei ihr nicht zwingendermaßen zu mehr Stress führe. Sie verbindet das Ferndolmetschen nur dann mit mehr Stress, wenn die Thematik und die KundInnen unbekannt sind und kein adäquates Equipment verwendet wird (IP2: Z98ff.).

Stressoren beim Ferndolmetschen sind unter anderem eine schlechte Internetverbindung, die darin resultiert, dass entweder sie oder ihre KabinenpartnerInnen zumindest vorübergehend alleine dolmetschen müssen. Außerdem seien viele der TeilnehmerInnen nicht gewillt, sich passendes Equipment zu besorgen, auch, wenn sie von den DolmetscherInnen explizit darum gebeten werden. Des Weiteren machte die Dolmetscherin die Erfahrung, dass sich manche RednerInnen Online-Konferenzen aus ihrem Auto zuschalten, wodurch sie natürlich nur per Wifi verbunden sind. Außerdem müsse man sich durch aufgrund schnellerer Ermüdung im Gegensatz zum Dolmetschen vor Ort öfter abwechseln, könne die DolmetschpartnerInnen aber nicht sehen, wodurch die Übergabe schwierig ist und Stress auslöst. In einer solchen Situation mit DolmetscherInnen, die einem noch nicht bekannt sind, zusammenzuarbeiten, sei besonders schwierig. All das sei für DolmetscherInnen eine enorme kognitive Belastung (IP2: Z72ff.).

Aus den von der Dolmetscherin genannten Stressoren lässt sich ableiten, dass beim Ferndolmetschen von DolmetscherInnen erwartet wird, eine Reihe weiterer organisatorischer Aufgaben zu erledigen, die beim Dolmetschen vor Ort so nicht anfallen. Eine Dolmetscherin zum Beispiel wurde eingangs darum gebeten, mit der Plattform Microsoft Teams zu dolmetschen und in Standard-Arabisch zu dolmetschen. Sie bat die AuftraggeberInnen darum, die Konferenz auf Zoom abzuhalten, da sie dieses zum Dolmetschen bevorzugen würde.

Außerdem erklärte sie den AuftraggeberInnen nach dem ersten Tag der Konferenz, nicht mehr wie gewünscht in das Standard-Arabisches, sondern in den libanesischen Dialekt des Arabischen zu dolmetschen, da die KundInnen nur dies verstanden (IP4: Z240ff.). Dieser zusätzliche organisatorische Aufwand hätte sich bei einer Konferenz vor Ort vermutlich nicht ergeben. Die Dolmetscherin gab an, dass das Ferndolmetschen zwar dahingehend entspannender sei, als dass sie bequem von zuhause aus in gemütlicher Kleidung dolmetschen könne, sie aber dennoch das Dolmetschen vor Ort in der Kabine bevorzuge. Immerhin müsse sie sich vor Ort nicht darum sorgen, was passiert, wenn ihr Computer plötzlich abstürzt oder ihre Internetverbindung instabil ist, wodurch sie insgesamt weniger gestresst sei (IP4: Z261ff.).

All dem ist hinzuzufügen, dass sich die Coronavirus-Pandemie auf die Stressoren und Stressbewältigungsstrategien von DolmetscherInnen im Bereich Kommunaldolmetschen anders auswirkte als auf jene im Bereich Konferenzdolmetschen. Eine Dolmetscherin berichtete, dass sich vieles in den ersten Monaten nach Ausbruch der Pandemie zwar verlangsamte und unter anderem Verhandlungen immer wieder verschoben wurden, doch der Großteil der Aufträge fand nach wie vor vor Ort statt (IP1: Z227ff., IP3: Z50f.). Was sich allerdings schon verändert hat, ist die Tatsache, dass DolmetscherInnen mit erschwerenden Faktoren wie Masken und Schutzplexiglas konfrontiert sind, wodurch sie die RednerInnen teilweise schlechter verstehen (IP1: Z65ff.).

Das Ferndolmetschen von zuhause aus kann auch dahingehend Stress auslösen, als dass die räumliche Trennung zwischen Arbeit und Zuhause verloren geht:

I'm at home, I finish the job and I'm straight into laundry and doing the dishwashing and tidying up and cleaning up... There is no break between commuting to work and coming back where you can unwind and you can de-stress, yeah. There is no let-up, and I find it incredibly tiring, not having a break in between. (IP3: Z153ff.)

Diese Dolmetscherin erwähnte aber auch, dass die positive Seite des pandemiebedingten Ferndolmetschens sei, nicht mehr reisen zu müssen. Dies reduziert zumindest den Stress, der durch das arbeitsbezogene Reisen entstehen kann (IP3: Z162ff.).

Dass durch die Coronavirus-Pandemie Konferenzen abgesagt wurden und dies KonferenzdolmetscherInnen sehr gestresst hat, ist naheliegend. Doch dabei sollte auch berücksichtigt werden, dass DolmetschstudentInnen, die kurz vor der Pandemie ihren Abschluss machten, sich aufgrund der Tatsache, dass sie kaum eine Konferenz in Präsenz durchführen konnten, besonders gestresst fühlen. Eine der befragten Personen gab an, bisher nur bei drei Konferenzen vor Ort gedolmetscht haben zu können, da sie ihr Studium erst kurz vor dem Ausbruch der Pandemie abschließen konnte (IP4: Z21ff.).

4.3 Auswirkungen von Stress

4.3.1 Körperliche Auswirkungen

Stress kann sich kurz vor oder während des Dolmetschens in Form von Stottern, erhöhter Gestikulation (IP1: Z79ff.), laut werden (IP2: Z259ff.), schwindender Konzentration (IP3: Z218f.), Herzrasen, Adrenalin und Zittern (IP4: Z39ff.) auswirken. Auswirkungen, die während oder nach dem Dolmetschen einsetzen, sind vor allem Kopfschmerzen. Drei der vier befragten ExpertInnen gaben an, nach dem Dolmetschen häufig an Kopfschmerzen zu leiden. Eine Teilnehmerin gab an, unter anderem aufgrund von Stress auch an Schlaflosigkeit und Sodbrennen zu leiden. Dies sei aber nicht nur auf arbeitsbezogenen Stress, sondern auch auf andere Stressoren in dem Leben der Expertin zurückzuführen (IP4: Z213ff.). Zwei der befragten TeilnehmerInnen gaben an, an Nacken- und Rückenschmerzen zu leiden. Eine Person gab an, teilweise auch an starken Schmerzen im Lendenbereich zu leiden, was sie allgemein und beim Sitzen sehr einschränke (IP2: Z396ff.). Diese Schmerzen werden von den DolmetscherInnen hauptsächlich auf die Stressoren ihres Berufs zurückgeführt. Eine Dolmetscherin gab an, dass sich ihre Rückenschmerzen durch das Ferndolmetschen, welches durch die Coronavirus-Pandemie bei ihr stark anstieg, verschlimmerten, da sie stundenlang sitzen müsse, während sie vor Ort ständig auf den Beinen sei (IP3: Z52ff.). Eine Person gab an, sich bei der Arbeit mit KindesmisshandlerInnen oft so zu fühlen, als müsse sie sich gleich übergeben (IP3: Z117f.).

4.3.2 Emotionale Auswirkungen

Hinsichtlich der emotionalen Auswirkungen der Stressoren äußerten sich drei der vier TeilnehmerInnen viel weniger ausführlich als hinsichtlich der körperlichen Auswirkungen. Lediglich eine Dolmetscherin, die auch eine Ausbildung zu „Mental Health Awareness“ absolvierte, äußerte sich ausführlicher zu den emotionalen Auswirkungen als zu den körperlichen. Die Dolmetscherin gab an, manchmal so von der Arbeit eingenommen zu sein, dass sie vergesse, um Pausen zu bitten und erst, wenn sie sich nicht mehr konzentrieren kann und völlig erschöpft ist, merkt, dass sie um eine Pause hätte bitten sollen (IP3: Z221ff.). Dieselbe Dolmetscherin erzählte auch davon, extreme Angst zu spüren, nachdem sie mit gewalttätigen Personen arbeiten musste (IP3: Z265ff.). Wenn sie zum Beispiel für KindesmisshandlerInnen dolmetscht, wirkt sich das so stark auf emotional auf sie aus, dass ihr Tränen über das Gesicht laufen, während sie dolmetscht, ohne es zu merken (IP3: Z309ff.).

Insgesamt haben sie manche Fälle, mit denen sie aufgrund ihrer Arbeit konfrontiert war, traumatisiert (IP3: Z392). Die anderen DolmetscherInnen hielten sich wie erwähnt hinsichtlich emotionaler Auswirkungen eher kurz und berichteten dabei, dass sie sich aufgrund von arbeitsbezogenen Stress auch zuhause eher unausgeglichen fühlen (IP2: Z433ff.), oder dass sie aufgrund ihrer Arbeit etwas abgestumpft seien, weil sie mitbekommen hätten, wie viel Menschen etwa im Justiz- und Verwaltungsbereich lügen (IP1: Z115ff.).

4.3.3 Behaviorale Auswirkungen

Auch hinsichtlich behavioraler Auswirkungen hielten sich die DolmetscherInnen eher kurz. Eine Dolmetscherin berichtete, dass sie, wenn sie nach sehr anstrengenden Dolmetscheinsätzen nach Hause kommt, vor Erschöpfung mit niemandem mehr sprechen kann (IP3: Z236ff.). Sie gab an, sich emotional von ihren Mitmenschen abzugrenzen und zu distanzieren und in Schubladen zu denken: „I put everything in a box when I’m working“ (IP3: Z141ff.). Auch im Privatleben wurde sie als Person durch ihren Beruf sehr privat (IP3: Z335). Im Fall von Ferndolmetschen zu den Abendstunden gab sie an, teilweise nicht zu Abend essen zu können, da es keine Pausen hierfür gebe (IP3: Z162ff.). Ein Dolmetscher gab an, aufgrund Stress auslösender Faktoren wie offensichtlich lügenden KundInnen im Justiz- und Verwaltungsbereich nicht so neutral bleiben zu können, wie er es gerne würde (IP1: Z115ff.).

4.4 Coping

4.4.1 Pre-assignment controls

Was nach Dean und Pollard (2001) unter *pre-assignment controls* verstanden wird, wird in Kapitel 2.1 erklärt. Die den DolmetscherInnen zur Verfügung stehenden Ressourcen können auch als Strategien verstanden werden, um Stress zu bewältigen. Ein Beispiel dieser Strategien wären körperliche Palliativstrategien wie beispielsweise Yoga oder Pilates. Allerdings könnten diese auch als *post-assignment controls* zählen, da diese Strategien auch die Stressbewältigung nach dem Dolmetschen fördern könnten. Bei einer Kategorisierung, gehen, wie in Kapitel 3.2 erklärt, gewisse Bedeutungsunterschiede verloren. Es wird versucht, die Bedeutungsunterschiede in den folgenden Unterkapiteln zur Stressbewältigung dennoch so gut wie möglich hervorzuheben.

4.4.1.1 Vorbereitung

Die Vorbereitung wird von fast allen befragten TeilnehmerInnen als wichtige Strategie zur Stressbewältigung identifiziert. Dabei kann vor allem im Bereich Konferenzdolmetschen ein Briefing helfen, denn dies kann eine gute Gelegenheit sein, um wichtige Informationen wie TeilnehmerInnenlisten oder vorgefertigte Reden zu erhalten (IP1: Z165ff.). Eine Teilnehmerin gab an, dass dies ihr Stressempfinden in so bedeutendem Maße beeinflusse, dass sie alles versuche, um im Vorhinein an wichtige Informationen zu gelangen. So rufe sie die OrganisatorInnen mehrmals an und „nerve die richtig“ (IP2: Z115ff.), da sie aus ihrer Erfahrung gelernt hat, dass sie somit an Informationen gelangen kann. Zu wissen, für wen gedolmetscht wird, kann sehr hilfreich sein, da somit die Vorbereitung auf Akzente, die einen nervös machen, erleichtert wird (IP2: Z138ff.; IP4: Z338ff.). Außerdem sei die allgemeine Vorbereitung zu dem Thema im Internet sehr hilfreich, auch schon aus dem Grund, weil dies eine Ablenkung vom Stress biete (IP4: Z329ff.). Des Weiteren könne die gemeinsame Ausarbeitung der relevanten Terminologie mit KollegInnen dazu beitragen, Stress zu reduzieren. Dazu wäre es in einigen Fällen allerdings erforderlich, dass die Agenturen die Kontaktdaten der beteiligten DolmetscherInnen vor einem Einsatz bekanntgeben (IP4: Z348ff.). Eine Dolmetscherin, die oft bei Gericht arbeitet, gab an, im Vorhinein um Kopien zu bitten, da während den Gerichtsverhandlungen sehr viel vorgelesen würde und es ohne entsprechende Kopien kaum möglich sei, dies zu dolmetschen (IP3: Z212ff.).

DolmetscherInnen, die häufig beruflich reisen müssen, nannten einige Strategien, die sie zur Stressreduktion beim Reisen einsetzen. Es würde helfen, sich privat strukturiert zu organisieren und so viel wie möglich im Vorhinein zu packen und für spontane Reisen im besten Fall schon entsprechende Kleidung und Koffer bereitzustellen (IP2: Z384ff.). Hinsichtlich der Kleidung kann es auch Stress reduzieren, zu lernen, welche Kleidung angebracht ist, da es nicht gut ankomme, als „Stardolmetscher anzukommen“ (IP2: Z267ff.). Eine Dolmetscherin gab an, sich oft aussuchen zu können, für welches Gericht sie arbeiten möchte. Daher wähle sie im Vorhinein oft Gerichte an Standorten, die ihr gefallen, wie zum Beispiel am Meer, da sie weiß, dass sie sich dort besser entspannen kann (IP3: Z132ff.).

4.4.1.2 Veränderung von Gegebenheiten

Hinsichtlich physischer Stressoren in der Kabine nannte eine Dolmetscherin einige Strategien, die hier helfen können. Zum einen können die AuftraggeberInnen einen großen Teil zur Stressreduktion beitragen, indem sie komfortable Sitzgelegenheiten, geräumige Kabinen und

große Bildschirme bereitstellt, wie es zum Beispiel bei der EU der Fall sei (IP2: Z409ff.). Selbst könne man sich vorbereiten, indem man medizinische Sitzkissen mitnehme. Nachts kann ein orthopädisches Kissen verwendet werden, um den Nackenbereich zu schonen. Diese können auch in Hotels bestellt werden. Manche KollegInnen verwenden in der Kabine auch ätherische Öle, um sich zu entspannen, doch das empfindet die befragte Dolmetscherin als störend (IP2: Z420ff.)

Hinsichtlich der Gegebenheiten, die von den ArbeitgeberInnen bestimmt würden, fände es eine Dolmetscherin, die unter anderem für die EU dolmetscht, zwar wünschenswert, aber auch utopisch, dass die Arbeitsbedingungen am freien Markt jenen der EU angepasst werden (IP2: Z318ff.). In der EU können freiberufliche DolmetscherInnen ein Jahr im Vorhinein Dolmetscheinsätze annehmen und somit ein gewisses finanzielles Einkommen sicherstellen, was das Stressempfinden vieler DolmetscherInnen enorm lindert. Außerdem bezahle die EU selbst im Falle der Absage einer Konferenz das volle Honorar. Auch das feste Limit an Arbeitszeiten, das nicht überschritten werden darf, wirkt sich positiv auf die Zufriedenheit der befragten Dolmetscherin aus. Die Vorbereitung gestaltet sich einfacher, da vor Einsätzen online die zum Dolmetschen notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt werden. Am freien Markt hingegen seien die Bedingungen ganz anders. Vor allem die Tatsache, dass Einsätze nicht geplant werden können und bei Absagen meist nur ein geringer Prozentsatz des Honorars oder nichts ausgezahlt wird, kann zu einem erhöhten Stressempfinden unter DolmetscherInnen führen (IP2: Z369ff.).

Eine befragte Kommunal Dolmetscherin gab an, dass ihre AuftraggeberInnen maßgeblich dazu beitragen könnten, ihren Stress zu reduzieren, indem sich die verschiedenen Behörden, für die sie arbeitet, miteinander absprechen würden. Derzeit tun sie das nicht, wodurch oft Stresssituationen für die Dolmetscherin entstehen, etwa, wenn sie für denselben Fall bei Polizei und dann auch bei Gericht gerufen wird und bei letzterem vor Ort bekannt geben muss, dass sie aufgrund eines Interessenkonflikts nicht dolmetschen könne (IP3: Z321ff.).

4.4.1.3 Soziale Unterstützung

Auch das soziale Netzwerk spielt eine entscheidende Rolle dabei, wie gut DolmetscherInnen mit berufsbezogenen Stressoren umgehen können. Dabei kann es zum Beispiel vor allem zu Beginn der Karriere sehr helfen, jemanden zu kennen, der einem „unter die Arme greift“, um

verschiedene berufsbezogenen Stressoren wie etwa jene, die sich aufgrund des freiberuflichen Daseins ergeben, bewältigen zu können (IP2: Z272ff.).

4.4.1.4 Aufträge ablehnen

Wie bereits in Kapitel 4.1.2 angesprochen, ist die Berufsethik ein wesentlicher Faktor, der das Stressempfinden von DolmetscherInnen beeinflussen kann. So kann Stress reduziert werden, wenn gewisse Aufträge abgelehnt werden, etwa, weil sie zu schlecht bezahlt sind (IP2: Z222ff.). Außerdem kann die Vertrauensbasis zu KollegInnen und AuftraggeberInnen zerstört werden, wenn kurzfristig Aufträge abgesagt werden, weil plötzlich ein „besserer“ Auftrag in Aussicht steht. Dabei sollten die langfristigen Folgen bedacht werden, da ein solches Verhalten zu viel Stress führen könne (IP2: Z300ff.). Es sei allerdings sehr schwer, auch einmal Aufträge abzulehnen und dazu bedarf es Mut (IP2: 493ff.). Eine befragte Dolmetscherin würde unerfahrenen DolmetscherInnen als präventive Stressbewältigungsstrategie ebenfalls empfehlen, gewisse Aufträge abzulehnen. Sie schlägt vor, vor allem bei Gericht und Polizei im Vorhinein nachzufragen, um welchen Fall es sich handle, denn manche Fälle könnten DolmetscherInnen (re-)traumatisieren (IP3: Z407ff.).

4.4.1.5 Pre-assignment controls während der Coronavirus-Pandemie

Die befragten DolmetscherInnen gaben einstimmig an, während der Coronavirus-Pandemie vermehrt mit Ferndolmetschen konfrontiert gewesen zu sein. In diesem Bereich existieren einige pre-assignment controls, die von den DolmetscherInnen angesprochen wurden. Unter anderem kann versucht werden, RednerInnen darum zu bitten, sich ein Mikrofon zuzulegen und den Dolmetschsituationen von einem Ort mit einer stabilen Internetverbindung aus beizutreten (IP2: Z74ff.). Allerdings hat eine der Dolmetscherin die Erfahrung gemacht, dass es oft sehr schwierig sei, TeilnehmerInnen dahingehend zu „belehren“. Außerdem kann versucht werden, alles zu tun, um eine stabile Internetverbindung zu ermöglichen, wie etwa ein Ethernet-Kabel zu verwenden (IP2: Z76ff.). Des Weiteren könne versucht werden, in Situationen, in denen nicht alleine gedolmetscht wird, mit DolmetschkollegInnen zusammenzuarbeiten, die einem bereits bekannt sind, um potenziellen Stress zu mildern (IP2: Z82f.). Um die Übergabe angenehmer zu gestalten, könnte ein zusätzliches Gerät, wie etwa ein Tablet, über das mit den KollegInnen videotelefoniert wird, eingesetzt werden, damit die DolmetschpartnerInnen gesehen werden können und nonverbale Kommunikation ermöglicht wird (IP2: Z86f.).

Eine Dolmetscherin berichtete, seit dem Ausbruch der Coronavirus-Pandemie mehr Arbeit zu haben und deshalb nicht alle Anfragen, die sie bekommt, akzeptieren zu müssen, was dabei helfe, ihren Stress zu reduzieren. Sie lehne nämlich vor allem Aufträge, die Stress bei ihr auslösen, ab, und das sind vor allem Aufträge, die Ferndolmetschen involvieren (IP3: Z153ff.). Eine andere befragte Person gab an, dass die Corona-Hilfe in Deutschland ihm sehr dabei geholfen habe, die ersten Monate zu überbrücken und weniger gestresst zu sein (IP1: Z227ff.). Auch von Seiten des Europäischen Parlaments gab es Maßnahmen, die die Konsequenzen des wirtschaftlichen Verlustes von DolmetscherInnen auffangen sollten. Beispielsweise wurden verschiedene bezahlte Fortbildungen für DolmetscherInnen angeboten, die auch von einer der befragten Personen in Anspruch genommen wurden (IP2: Z59ff.). Eine Dolmetscherin gab an, dass ihr die Aussicht auf das Ferndolmetschen durch die ersten Monate der Pandemie geholfen habe, da sie immer wusste, dass, auch, wenn vor Ort vieles abgesagt wird, sie immer noch telefon- und videodolmetschen könne (IP3: Z181ff.).

4.4.2 Assignment controls

Ein Stressor, der von allen vier befragten ExpertInnen explizit erwähnt wurde, ist eine erhöhte schnelle Sprechgeschwindigkeit. Als *assignment control* gaben alle DolmetscherInnen einstimmig an, die SprecherInnen in diesen Situationen darum zu bitten, langsamer zu sprechen. Sollte dies nicht funktionieren, berichten manche DolmetscherInnen, dass es ihnen helfe, die Situation pragmatisch zu sehen und nicht die Schuld bei sich selbst zu suchen: „Wenn es dann nicht so gut ist, dann kann ich immer sagen: ‚Ich habe Sie darauf hingewiesen, dass es zu schnell ist. Sie wollten das nicht hören, was soll ich machen?‘“ (IP1: Z96ff.). Eine Dolmetscherin gab auch an, bei schnellen SprecherInnen sich wiederholende Elemente in ihrer Dolmetschung auszulassen, um „mithalten“ zu können (IP4: Z164ff.). In England bemühen sich die RichterInnen im Regelfall darum, die RednerInnen darum zu bitten, so zu sprechen, dass eine Verdolmetschung möglich ist. Dies kann den Stress der DolmetscherInnen reduzieren, da sie somit eine Aufgabe weniger haben (IP3: Z80ff.).

Während anspruchsvoller Gerichtsverhandlungen sei eine häufig angewendete Stressbewältigungsstrategie der Dolmetscherin, um Pausen zu bitten, sobald sie merkt, dass ihre Konzentration nachlässt (IP3 Z236ff.). Die Teilnehmerin äußerte sich auch zu ihrem Umgang mit emotionalen und potenziell traumatisierenden Inhaltenden. Sie versuche, sich davon während des Dolmetschens innerlich abzugrenzen und die Themen nicht an sie heranzulassen. Das sei allerdings nicht immer möglich, da sie auch „nur ein Mensch“ sei

(IP3: Z417ff.). Eine andere Dolmetscherin gab an, dass es ihr bei anspruchsvollen Einsätzen im Simultanbereich helfe, nebenbei zu kritzeln. Dadurch könne sie sich besser konzentrieren (IP4: Z180ff.).

Die Zusammenarbeit mit bereits bekannten KollegInnen wurde von zwei Dolmetscherinnen als stressmindernde Strategie identifiziert (IP2: Z81; IP4: Z274ff.). Eine Dolmetscherin berichtet, dass sie, wenn sie beispielsweise während eines Ferndolmetscheinsatzes mit befreundeten DolmetscherInnen zusammenarbeitet, weniger Stress empfindet, da sie sich ständig mit den KollegInnen austauschen kann und sie die Übergabe als weniger anstrengend empfindet (IP4: Z274ff.).

4.4.2.1 Assignment controls während der Coronavirus-Pandemie

Dass schnelle Sprechgeschwindigkeiten DolmetscherInnen stressen, wurde bereits im vorherigen Unterkapitel ausgeführt. Im Falle des Ferndolmetschens im Konsekutivmodus führt dies bei einer der befragten Personen zu noch mehr Stress als vor Ort. Gleichzeitig Notizen nehmen, das Mikrofon bedienen und zuhören zu müssen, während sie gefilmt wird, stresse sie sehr. Daher ließe sie ihr Mikrofon in dieser Situation eingeschaltet, um ihren Stress zu reduzieren. Obwohl die KundInnen das nicht gemerkt hätten, habe sich die Dolmetscherin dabei nicht wohlfühlt (IP2: Z98ff.).

Eine andere Dolmetscherin erzählte, vorzugeben, dass sie aufgrund einer schlechten Internetverbindung ihre Kamera ausschalten müsse. Das erlaube es ihr nämlich, während dem Ferndolmetschen im Konsekutivmodus konzentrierter zu bleiben und aufstehen und durch den Raum gehen zu können, was ihr wiederum bei ihren Rückenproblemen helfe (IP3: Z61ff.).

4.4.3 Post-assignment controls

Wie in Kapitel 4.3.1 illustriert, erwähnten alle DolmetscherInnen Kopfschmerzen als körperliche Auswirkung arbeitsbezogener Stressoren. Beinahe alle DolmetscherInnen gaben an, im Falle von Kopfschmerzen helfe nur, zu wissen, welche Kopfschmerztablette ihnen hilft (IP2: Z428).

Drei der befragten Personen gaben an, dass das Stressempfinden nach dem Dolmetschen sehr schnell wieder nachlasse, etwa, weil sie zuhause „so viel erwartet“ (IP2: Z152f.) und sie nach dem Einsatz keine konkreten Strategien verwenden würden, um den Stress zu bewältigen. Es könnte angenommen werden, dass manche Verhaltensweisen den DolmetscherInnen allgemein bei der Stressbewältigung helfen und daher nicht bewusst als

Bewältigung mit arbeitsbezogenem Stress identifiziert werden. Eine Dolmetscherin gab etwa an, Yoga zu betreiben, dies jedoch unabhängig von Aufträgen und „für sich“ zu tun (IP2: Z149ff.). Dieselbe Dolmetscherin sagte allerdings auch, dass arbeitsgeschuldete Anspannungen im Kopf- und Nackenbereich „nicht von heute auf morgen“ verschwinden, sondern verschiedene, langfristige Behandlungsmöglichkeiten wie Yoga oder Physiotherapie in Betracht kämen (IP2: 396ff.).

4.4.3.1 Soziale Unterstützung

Auch die soziale Unterstützung, etwa durch Freunde oder Familie, fällt in den Bereich der post-assignment controls. So können etwa verständnisvolle PartnerInnen, die sich um die Kinder kümmern, wenn die DolmetscherInnen im Einsatz sind oder flexible Freundschaften, die nicht an konventionelle Normen wie regelmäßige Treffen zum Sport oder Essen gehen gekoppelt sind, dabei helfen, das Stressempfinden der DolmetscherInnen zu reduzieren (IP2: Z458ff.). Eine befragte Kommunaldolmetscherin gab an, dass es ihr sehr helfe, nach emotional belastenden Aufträgen das Gespräch mit FreundInnen zu suchen, um darüber zu reden (IP3: Z107ff.). Im Krankenhaus würde sie nach solchen Aufträgen noch mit den MedizinerInnen über ihre Gefühle sprechen, da diese wissen wollen, wie es ihr geht (IP3: Z109f.). Der Staatliche Gesundheitsdienst in England (NHS, National Health Service) würde auch einen Beratungsdienst für KommunaldolmetscherInnen im medizinischen Setting anbieten, vor allem, für sehr schwierige Aufträge (IP3: Z111f.). Den befragten DolmetscherInnen, die in medizinischen Settings im Libanon, in Italien und in Frankreich gearbeitet haben, war kein derartiger Beratungsdienst bekannt (IP4: Z208f.). Im gerichtlichen Setting gäbe es einen solchen Dienst aber auch in England nicht, weswegen die Dolmetscherin dort vor allem mit KollegInnen über schwierige Aufträge spreche (IP3: Z121ff.). Nach solchen Aufträgen würde es der Dolmetscherin auch helfen, zu weinen. Manchmal bräuchte sie auch einfach Zeit, um das Geschehene selbst zu verarbeiten, ohne darüber zu sprechen, wenn sie nach Hause kommt (IP3: Z141ff.). Nach einem Auftrag, in dem ein Mann, der für häusliche Gewalt angezeigt wurde, involviert war, bekam die Dolmetscherin eine Art Panikattacke und brauchte unbedingt die Hilfe einer Freundin, welche als Anwältin arbeitete und ebenfalls oft mit gewalttätigen Personen zu tun hat. Diese konnte sie in dem Fall beruhigen (IP3: Z285ff.). Nach Dolmetscheinsätzen würden oft Familienangehörige vor den Gerichtsgebäuden auf sie warten, um sie um eine persönliche Einschätzung darüber, wie es gelaufen sei, zu bitten. In diesen Fällen versucht die Dolmetscherin sich so gut, wie es geht, zu distanzieren, indem sie

sich „dumm stellt“ und sagt, dass sie nur da sei, um zu dolmetschen und nicht wisse, wie die Situation ist. Dies helfe ihr, Stress zu reduzieren: „You have to [do this], for your own survival. Otherwise, they just take too much out of you.“ (IP3: Z254).

Inwiefern Debriefing mit AuftraggeberInnen oder KollegInnen bei der Stressbewältigung helfen kann, wurde im Theorieteil dieser Masterarbeit ausgeführt. Eine befragte Person gab an, dass sie „Stress ablasse“, indem sie sich mit KollegInnen sowohl zwischen als auch nach einem Dolmetscheinsatz etwa per WhatsApp austausche (IP2: Z232ff.).

4.4.3.2 Selbstfürsorge

Die befragten DolmetscherInnen identifizierten mehrere Strategien zur Selbstfürsorge, die ihnen dabei helfen, Stress allgemein zu bewältigen. Dazu gehörten zum Beispiel Spaziergänge am Meer, in Kindheitserinnerungen zu schwelgen, das Lieblingssessen zu essen (IP3: Z129ff.), sportliche Aktivitäten wie Yoga, Pilates, Gartenarbeit, Salsa tanzen oder Radfahren zu betreiben, zur Physiotherapie zu gehen, zu singen, zu lesen, Filme oder Serien anzusehen und sich mit FreundInnen zu treffen. Eine Dolmetscherin gab auch an, dass sie zur Stressbewältigung ab und zu auch Alkohol trinke (IP4: Z302). Auch bereits erwähnte Stressbewältigungsstrategien wie das Gespräch mit FreundInnen können als Selbstfürsorge verstanden werden.

Die Coronavirus-Pandemie hat die Selbstfürsorgestrategien der DolmetscherInnen in unterschiedlichem Maße beeinflusst. Eine Dolmetscherin fand so zum Beispiel nach Beginn der Pandemie, als sie anderen Tätigkeiten nicht mehr nachgehen konnte und mehr Zeit hatte, eine Stressbewältigungsstrategie zu verfolgen, die ihr gut helfe: Rennrad fahren (IP4: Z305ff.). Eine andere Dolmetscherin hingegen „verlor“ eine Selbstfürsorgestrategie, und zwar das Salsa tanzen, da die Gruppenkurse während der Pandemie nicht mehr stattfinden konnten. Dadurch, dass sie während des Ferndolmetschens mehr und länger sitze und ihrem Sport nicht mehr nachgehen konnte, haben sich ihre Rückenschmerzen während der Pandemie stark verschlimmert (IP3: Z344ff.). Stattdessen hätte sie sich der Gartenarbeit zugewendet, doch dies sei kein wirklicher Ersatz. Sie habe versucht, in kleinen Gruppen mit Freunden Salsa zu tanzen, doch auch das sei nicht dasselbe (IP3: Z350ff.).

5 Conclusio

Das Ziel dieser Arbeit bestand darin, den arbeitsbezogenen Stress, den DolmetscherInnen erfahren, zu untersuchen, und herauszufinden, welche Stressbewältigungsstrategien sie anwenden. Dabei wurde ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, inwiefern sich das Stressempfinden, konkrete Stressoren und die Stressbewältigungsstrategien durch die Coronavirus-Pandemie verändert haben. Dafür wurde im Theorieteil die Literatur zur Stressforschung, Studien zur Thematik in der Dolmetschwissenschaft und Coping beziehungsweise Stressbewältigung aufbereitet, um die Durchführung adäquater Leitfadeninterviews mit freiberuflichen DolmetscherInnen zu ermöglichen. Das Interesse an der Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress ist durchaus berechtigt. Obwohl es in der Stressforschung Debatten und Meinungsverschiedenheiten gibt, besteht ein weitgehender Konsens über die Notwendigkeit von Weiterentwicklungen in Form von neuen Richtungen, Modellen und Methoden der Forschung. Das personenzentrierte Modell ist eine neue Richtung der Bewältigungsforschung, die die Person in die Bewältigungsforschung einbezieht und Ergebnisse liefert, die für Fachleute nützlich sein können. Diese Studie fokussierte sich auf die Erfahrung freiberuflicher DolmetscherInnen mit arbeitsbezogenem Stress und ließ den TeilnehmerInnen in Form von leitfadengeführten Experteninterviews mit offenen Fragen genügend Raum, um eigene Ansichten und Erlebnisse zu teilen.

Die vorliegende Studie wurde, wie bereits erwähnt, durchgeführt, um die Ansichten von DolmetscherInnen über die Erfahrungen mit arbeitsbezogenem Stress und der Veränderungen durch den COVID-19-Ausbruch zu erforschen, und zwar unter der Fragestellung: Wie hat der COVID-19-Ausbruch den arbeitsbezogenen Stress freiberuflicher DolmetscherInnen aus deren subjektiver Wahrnehmung beeinflusst? Die qualitative Analyse der Interviews ergab vier Dimensionen: Faktoren, die das Stressempfinden beeinflussen können, konkrete arbeitsbezogene Stressoren, körperliche, emotionale und behaviorale Auswirkungen der Stressoren sowie die Bewältigungsstrategien. Die Ergebnisse decken sich mit denen einer vom European Writers Council (2020) durchgeführten Umfrage, die die negativen Auswirkungen von COVID-19 auf die Arbeit von SchriftstellerInnen und SprachdienstleisterInnen aufzeigte. Darüber hinaus stimmen die Ergebnisse dieser Studie mit denen von Baker (2020) überein, der die negativen Auswirkungen des COVID-19-Ausbruchs auf SprachdienstleisterInnen bestätigt. Es wurden jedoch keine Studien gefunden, die sich auf Strategien zur Kompensation dieser negativen Auswirkungen beziehen, oder Studien, in denen

die DolmetscherInnen den Lockdown unter anderem positiv bewerten, um zu Hause effizienter arbeiten zu können.

Es gilt festzuhalten, dass DolmetscherInnen mit einer Vielzahl arbeitsbedingter Stressoren konfrontiert sind. Durch die Coronavirus-Pandemie und das dadurch stark geförderte Ferndolmetschen, haben sich, wie in Kapitel 2.6 illustriert, teilweise neue Stressoren ergeben während andere, wie das berufsbedingte Reisen, eher ausblieben. Allerdings kamen vor allem durch das Ausbleiben von Aufträgen zu Beginn der Pandemie und dem Ferndolmetschen viele neue Stressoren hinzu.

Dabei konnte festgestellt werden, dass zwischen den verschiedenen Dolmetschbereichen, in denen die befragten ExpertInnen arbeiten, Unterschiede als auch Gemeinsamkeiten hinsichtlich der Stressoren und der Veränderungen durch die Pandemie bestehen. Beispielsweise konnte festgestellt werden, dass DolmetscherInnen, die für Institutionen wie die EU arbeiten, bei dieser Arbeit weniger Stress zu empfinden scheinen. Der institutionelle Markt zeichnet sich durch sichere Beschäftigungsbedingungen und wiederkehrende Kommunikationssituationen, Kontexte und Terminologie aus. Im Gegensatz dazu sind DolmetscherInnen, die im privaten Sektor tätig sind, mit einer Reihe von sich ständig ändernden Umständen konfrontiert, wobei sie jeden Auftrag nicht nur im Hinblick auf die Vergütung, sondern auch auf alle Aspekte der Arbeitsbedingungen verhandeln müssen, was eine erhöhte Anpassungsfähigkeit auf vielen Ebenen erfordert und somit zu einem erhöhten Stressempfinden führen kann.

Die Autorin dieser Masterarbeit führte mit vier freiberuflichen DolmetscherInnen Experteninterviews durch, in denen eine Vielzahl an Stressoren, die spezifisch mit dem Ferndolmetschen zusammenhängen, erwähnt wurden. Hier müssen DolmetscherInnen mit unvorhersehbaren Schwierigkeiten rechnen, wie etwa Qualitätsproblemen (Verlust der Verbindung, ausfallende Geräte). Darüber hinaus werden DolmetscherInnen in diesen Situationen oft aufgezeichnet, was zu zusätzlichem Stress führen kann. Oft erhalten im Ferndolmetschbereich DolmetscherInnen die zusätzliche Aufgabe der technischen Betreuung, die im Allgemeinen als eher belastend wahrgenommen wird. Das ist vor allem dann der Fall, wenn RednerInnen den Bitten der DolmetscherInnen nicht folgen und kein Mikrofon verwenden oder sich nicht an einem Ort mit stabiler Internetverbindung aufhalten. Im Falle von Konferenzen, bei denen üblicherweise zwei DolmetscherInnen zusammenarbeiten, gestaltet sich die Übergabe viel schwieriger, da man sich an verschiedenen Orten befindet und sich die DolmetscherInnen auf den Videoplattformen oft nicht gegenseitig hören oder sehen. Darüber hinaus hat die aktuelle Situation erhebliche Auswirkungen auf das psychische

Wohlbefinden der DolmetscherInnen. Vor der Pandemie waren sie mit der Übermittlung von Informationen befasst, während sie jetzt auch mit der Vorbereitung der technischen Ausrüstung und der selbständigen Bewältigung von Problemen, die sie zuvor oftmals noch nicht erlebt haben (plötzliche Unterbrechung der Internetverbindung, Einfrieren) beschäftigt sind. Die Arbeit unter extremem Druck, oft im Alleingang und in verschiedenen Zeitzonen, kann die Gesundheit der DolmetscherInnen beeinträchtigen. Das vermehrte Sitzen scheint ebenfalls einen Einfluss auf die körperliche Gesundheit zu haben, da viele DolmetscherInnen, seit sie aufgrund der Pandemie mehr ferndolmetschen, stärkere Schmerzen im Nacken-, Rücken- und Lendenbereich spüren. Auch bei dem Dolmetschen vor Ort scheint die Coronavirus-Pandemie Auswirkungen auf den Dolmetschprozess zu haben, da Faktoren wie das Tragen von Mund-Nasen-Schutz oder die Anbringung von Plexiglas DolmetscherInnen physisch und psychisch belasten können.

In den Interviews wurde eine Vielzahl an verschiedenen Bewältigungsstrategien, die sich je nach Situation und Person stark unterschieden, genannt. Dies legt nahe, dass die Stressbewältigung und die Entwicklung effektiver Strategien sehr individuell sind. Im Hinblick auf die Stressbewältigung ist vor allem die soziale Unterstützung hervorzuheben. Besonders nach Stresssituationen, in denen DolmetscherInnen mit traumatisierenden oder stark emotionalen Inhalten konfrontiert wurden, wie es im Kommunaldolmetschbereich oft vorkommt, brauchen die DolmetscherInnen die Unterstützung anderer Menschen. Auf der einen Seite sollten sich DolmetscherInnen diesem Bedürfnis bewusst sein, um traumatische Erlebnisse verarbeiten zu können. Andererseits empfiehlt es sich, Netzwerke aufzubauen, über die DolmetscherInnen schnell und unkompliziert Kontakt zu KollegInnen aufbauen können.

Einige der TeilnehmerInnen äußerten sich einmal oder mehrmals darüber, wie wichtig es sei, ein Gleichgewicht zwischen Arbeit und Freizeit zu halten. Es wurde auch erwähnt, dass die Beschäftigung mit Aktivitäten, die sich nicht um das Dolmetschen drehen, das Gleichgewicht im eigenen Leben fördern können. Interessen zu entwickeln, die nicht mit dem Beruf in Verbindung stehen und zu lernen, was auf individueller Ebene hilft, um Stress zu bewältigen und somit Burnout vorzubeugen, sind wichtige Aspekte der Selbstfürsorge und können ausschlaggebend dafür sein, den Beruf langfristig auszuüben. Gesundheit und Wohlbefinden im Berufsfeld und die Tragfähigkeit einer anspruchsvollen Karriere, die mit sich kontinuierlich weiterentwickelnder Technologie in Verbindung steht, können durch die Förderung von Stressbewältigungs- und Selbstfürsorgestrategien für DolmetscherInnen unterstützt werden.

Im Gegensatz zu quantitativen Studien lieferte die vorliegende qualitative Forschung Anhaltspunkte für weitere Forschungen und untersuchte die gelebten Erfahrungen der TeilnehmerInnen aus ihrer eigenen Perspektive. In dieser Masterarbeit wurde versucht, die Aufmerksamkeit der LeserInnen auf die mögliche Rolle der Persönlichkeitstypen von DolmetscherInnen und kritische Bedingungen wie die COVID-19-Pandemie zu lenken. Ausbildungsstätten für DolmetscherInnen müssen möglicherweise auch die Entwicklung des psychologischen Kapitals und des Wohlbefindens von DolmetscherInnen berücksichtigen. Quantitative oder qualitative Studien zu Themen wie Interaktionen am Arbeitsplatz, Familienstand und psychologischen Variablen könnten dabei helfen, diese Thematik besser zu verstehen.

Bibliographie

- Abed Al Fattah Khlaifat, Dareen (2021). The Impact Of The Coronavirus (Covid-19) Pandemic On Arabs Sign Language Interpreters. *Multicultural Education* 7, 163–174.
- Affleck, Glenn & Tennen, Howard (1996). Construing benefits from adversity: Adaptational significance and dispositional underpinnings. *Journal of Personality* 64, 899–922.
- Amirkhan, James H. (1990). A factor analytically derived measure of coping: The Coping Strategy Indicator. *Journal of Personality and Social Psychology* 59, 1066–1074.
- Amsterdam: John Benjamins, 195–202.
- Angelelli, Claudia (2004). *Revisiting the Interpreter's Role: A Study of Conference, Court and Medical Interpreters in Canada, Mexico and the United States*. Amsterdam: John Benjamins.
- Angelelli, Claudia & Baer, Brian James (2016). *Researching Translation and Interpreting*. London: Routledge.
- Atkinson, David P. & Creeze, Ineke H. M. (2014). Improving psychological skill in trainee interpreters. *International Journal of Interpreter Education* 6 (1), 3–18.
- AVIDICUS (2009). Assessment of videoconference interpreting in the criminal justice service. http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2014/04/12_Braun_et_al_training_Annex1a_student_interpreters.pdf (Stand: 03.07.2021)
- Baker, Maria (2020). COVID-19 Pandemic: Impact and effects on US T&I professional. ATA Spanish Language Division. <https://ataspd.org/2020/04/29/covid-19-pandemic-impact-and-effects-on-us-ti-professionals/> (Stand: 28.07.2021)
- Bakker, Arnold B.; Demerouti, Evangelia & Schaufeli, Wilmar B. (2003). Dual processes at work in a call center. An application of the job demands resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 12, 393–417.
- Banks, Jonathan B. & Boals, Adriel. (2017). Understanding the role of mind wandering in stress-related working memory impairments. *Cognition and Emotion*, 31 (5), 1023–1030.
- Boals, Adriel & Banks, Jonathan B. (2020). Stress and Cognitive Functioning During a Pandemic: Thoughts from Stress Researchers. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy* 12, 255–257.

- Bönisch, Julia (2010). „Ein gesundes Halbwissen über fast alles“. *Süddeutsche Zeitung*.
<https://www.sueddeutsche.de/karriere/europawahl-dolmetscher-ein-gesundes-halbwissen-ueber-fast-alles-1.453786> (Stand: 26.07.2021)
- Brunson, Jeremy (2011). *Video Relay Service Interpreters. Intricacies of Sign Language Access*. Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- Cannon, Walter B. (1932). *The wisdom of the body*. New York: Norton.
- Cartwright, Susan; Cooper, Cary L. (1997). *Managing Workplace Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Chaillou, Josephine & Van Der Kallen, Anna (2020). COVID-19: How has it affected the world of translation? <https://blogs.ec.europa.eu/emt/tag/translation-market/> (Stand: 09.07.2021)
- Chen, Lung H.; Kee, Ying K., & Tsaim, Ying-Mei (2008). An examination of the dual model of perfectionism and adolescent athlete burnout: A short-term longitudinal research. *Social Indicators Research* 91, 189–201
- Chiang, Yung-Nan (2006). *Connecting two anxiety constructs: An interdisciplinary study of foreign language anxiety and interpretation anxiety*. Austin: The University of Texas.
- Chiang, Yung-Nan (2009). Foreign language anxiety in Taiwanese student interpreters. *Meta: Translators' Journal* 54, 605–621.
- Cooper, Carly L.; Davies, Rachel & Tung, Rosalie (1982). Interpreting Stress: Sources of job stress among conference interpreters. *Multilingua* 1 (2), 97–108.
- Cooper, Cary L. & Marshall, Judi (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology* 49 (1), 11–28.
- Creeze, Ineke; Atkinson, David; Pask, Robyn; Au, Patrick & Wong, Sai (2015). Teaching Interpreters about Self-Care. *International Journal of Interpreter Education* 7 (1), 74–83.
- Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. (2001). Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 6 (1), 1–14.
- Dean, Robyn K.; Pollard, Robert Q. Jr. (2013). *The Demand Control Schema: Interpreting as a practice profession*. North Charleston: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Depue, Richard A. & Monroe, Scott M. (1986). Conceptualization and measurement of human disorder in life stress research: The problem of chronic disturbance. *Psychological Bulletin* 99, 36–51.

- Dewe, Philip J.; Cox, Thomas & Ferguson, Eamonn (1993). Individual strategies for coping with stress at work: A review. *Work & Stress* 7, 5–15.
- Dewe, Philip J.; O'Driscoll, Michael P. & Cooper, Cary (2010). *Coping with Work Stress*. Hoboken: John Wiley & Sons, Incorporated.
- Diriker, Ebru (2020). Interpreting and Ethnography: Contexts Revisited. In: Seeber, Kilian G. (Hg.) *100 Years of Conference Interpreting: A Legacy*. Newcastle-upon-Tyne: Cambridge Scholars Publisher, 249–253.
- European Writers Council (2020). The economic impact of COVID-19 on writers and translators. *European Writers' Council*. <https://europeanwriterscouncil.eu/ewc-survey-covid19/> (Stand: 28.07.2021)
- Ferraro, Kenneth F. & Nuriddin, Tariqah A. (2006). Psychological Distress and Mortality: Are Women More Vulnerable? *Journal of health and social behavior* 47 (3), 227–241.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues* 30 (1), 159–165.
- Frone, Michael R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology* 85, 888–895.
- Fugate, Mel; Kinicki, Angelo J. & Prussia, Gregory E. (2008). Employee coping with organizational change: An examination of alternative theoretical perspectives and models. *Personnel Psychology* 61 (1), 1–36.
- Gentile, Paola (2018). Through Women's Eyes. Conference Interpreters' Self-perceived Status in a Gendered Perspective. *Hermes* 58, 19–42.
- Gerver, David; Longley, Patricia E.; Long, John & Lambert, Sylvie (1989). Selection tests for trainee conference interpreters. *Meta* 4, 724–735.
- Gile, Daniel (1985). Le modèle d'efforts et l'équilibre d'interprétation en interprétation simultanée. *Meta* 30 (1), 44–48.
- Gile, Daniel (2009). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam: John Benjamins.
- Goh, Joel; Pfeffer, Jeffrey & Zenios, Stefanos A. (2016). The relationship between workplace stressors and mortality and health costs in the United States. *Management Science* 62, 608–628.
- Grant, Sharon & Langan-Fox, Janice (2007). Personality and the occupational stressor-strain relationship: The role of the Big Five. *Journal of Occupational Health Psychology* 12, 20–33.

- Grawitch, Matthew J.; Barber, Larissa. K. & Justice, Logan (2010). Rethinking the work-life interface: It's not about balance, it's about resource allocation. *Applied Psychology: Health and Well-Being* 2, 127–159.
- Gross, Edith B. (1997). Gender differences in physician stress: Why the discrepant findings? *Women and Health* 26, 1–14.
- Guest, David E. (2017). Human resource management and employee well-being: Towards a new analytic framework. *Human Resource Management Journal* 27, 22–38.
- Hawkey, Louise C. & Cacioppo, John T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine* 40, 218–227.
- Hill, Andrew P.; Hall, Howard K.; Appleton, Paul R. & Kozub, Stephen A. (2008). Perfectionism and burnout in junior elite soccer players: The mediating influence of unconditional self-acceptance. *Psychology of Sport and Exercise* 9, 630–644.
- Horwitz, Elaine K.; Horwitz, Michael B. & Cope, Joann (1986). Foreign language classroom anxiety. In: Horwitz, Elaine & Young, Dolly J. (Hg.). *Language anxiety: From theory and research to classroom implications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 27–36.
- Houkes, Inge; Winants, Yvonne H. W. M. & Twellaar, Mascha (2008). Specific of burnout among male and female general practitioners: A cross-lagged panel analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 81, 249–276.
- In: Garzone, Giuliana & Viezzi, Maurizio (Hg.). *Interpreting in the 21st century*.
- Janert, Josefine (2017). „Englisch kann doch jeder“. *Frankfurter Allgemeine*. <https://www.faz.net/aktuell/karriere-hochschule/buero-co/beruf-dolmetscher-englisch-kann-doch-jeder-15296055.html> (Stand: 26.07.2021)
- Jex, Steven M. & Elacqua, Tina C. (1999). Time management as a moderator of relations between stressors and employee strain. *Work & Stress* 13 (2), 182–91.
- Jiménez, Ivars Amparo & Pinazo Catalayud, Daniel (2001). „I failed because I got very nervous.“ Anxiety and Performance in Interpreter Trainees: An Empirical Study. *The Interpreters' Newsletter* 11, 105–118.
- Kaiser, Robert (2014). *Qualitative Experteninterviews: Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Kao, Po-Chi & Craigie, Philip (2013). Evaluating Student Interpreters' Stress and Coping Strategies. *Social Behavior and Personality*. Palmerston North 41 (6), 1035–1104.
- Kar, Nilamadhab; Brajaballav, Kar & Shreyan, Kar (2021) Stress and coping during COVID-19 pandemic: Result of an online survey. *Psychiatry Research* 295 [o. S.].

- Karasek, Robert A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24, 285–307.
- Kelly, Nataly (2008). *Telephone interpreting: A comprehensive guide to the profession*. Bloomington. Victoria, B.C.: Trafford Publishing.
- Klonowicz, Tatiana (1994). Putting one's heart into simultaneous interpretation. In: Lambert, Kuckartz, Udo (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Kurz, Ingrid (2002). Physiological stress responses during media and conference interpreting.
- Kurz, Ingrid (2003). Physiological stress during simultaneous interpreting: A comparison of experts and novices. *The Interpreters' Newsletter* 12, 51–67.
- Kurz, Ingrid; Basel, Elvira; Chiba, Doris; Patels, Werner & Wolfframm, Judith (1996). Scribe or actor? A survey paper on personality profiles of translators and interpreters. *The Interpreters' Newsletter* 7, 3–18.
- Lazarus, Richard S. (1999). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York, NY: Springer.
- Lee, Jieun (2007). Telephone interpreting — seen from the interpreters' perspective. *Interpreting* 9 (2), 231–252.
- Lin, Weipeng; Ma, Jingjing; Wang, Lei & Wang, Mo (2015). A double-edged sword: The moderating role of conscientiousness in the relationships between work stressors, psychological strain, and job performance. *Journal of Organizational Behavior* 36, 94–111.
- Matheny, Kenneth & McCarthy, Christopher (2000). *Write your own prescription for stress*. Oakland, CA: New Harbinger Publications, Inc.
- Mazurek, Birgit; Stöver, Timo; Haupt, Heidemarie; Klapp, Burghard F.; Adli, Mazhar; Gross, Johann & Szczepek, Agnieszka J. (2010). Bedeutung von Stress. *HNO* 58 (2), 162–172.
- Meijman, Theo F. & Schaufeli, Wilmar B. (1996). Psychische vermoeidheid en arbeid. *De Psycholoog* 31, 236–243.
- Méndez Carrillo, Francisco Xavier; Inglés-Saura, Cándido José & Hidalgo-Montesinos, María Dolores (1999). Propiedades del cuestionario de confianza para hablar en público: estudio con una muestra de alumnos de enseñanzas medias. *Psicothema* 11 (1), 65–74.
- Mertens Hoffman Management Consultants Ltd. (2005). *Final report on the December 2004 remote interpreting test at the European Parliament*. Unpublished.

- https://www.europarl.europa.eu/interp/remote_interpreting/ep_report2.pdf (Stand: 03.07.2021)
- Moser-Mercer, Barbara (1984). Testing Interpreting Aptitude. In: Wilss, Wolfram & Thome, Gisela (Hg.) *Translation Theory and its Implementation in the Teaching of Translation and Interpretation*. Tübingen: Gunter Narr.
- Moser-Mercer, Barbara (2005). Remote interpreting: The crucial role of presence. *Bulletin VALS-ASLA (Swiss association of applied linguistics)* 81, 73–97.
- Moser-Mercer, Barbara; Künzli, Alexander & Korac, Marina (1998). Prolonged turns in interpreting: Effects non quality, physiological and psychological stress (pilot study). *Interpreting* 3 (1), 47–64.
- Napier, Jemina (2012). Here or there? An assessment of Video Remote Signed Language Interpreter-mediated interaction in court. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 167–214.
- NUPIT (2004). What do Interpreters and Translators Talk about among Themselves? A Survey of Employment Conditions among Interpreters and Translators. London: NUPIT/MSF.
- O'Brien, Jodi (2009). *Encyclopedia of Gender and Society*. London: Sage.
- O'Mara, Paul (2020). COVID-19's Impact on Freelance Linguists. <https://csa-research.com/Blogs-Events/Blog/ArticleID/642/covid19-impacts-translators-interpreters> (Stand: 19.08.2021)
- Paulovsky, Louis H. (1949). *Prinzipien der akademischen Übersetzer- und Diplomdolmetschausbildung*. Wien: Verband der österreichischen Neuphilologen.
- Pöchhacker, Franz (2004). *Introducing interpreting studies*. London: Routledge.
- Qin, Jin; Marshall, Matthew; Mozrall, Jacqueline & Marschark, Marc (2008). Effects of pace and stress on upper extremity kinematic responses in sign language interpreters. *Ergonomics* 51, 274–289.
- Riccardi, Alessandra; Marinuzzi, Guido & Zecchin, Stefano (1998). Interpretation and Stress. *The Interpreters' Newsletter* 8, 93–106.
- Rice, Virginia (2011). Theories of stress and its relationship to health. In: Rice, Virginia (Hg.) *Handbook of stress, coping, and health: Implications for nursing research, theory, and practice*. Los Angeles: Sage Publications, 22–42.
- Ridgeway, Cecilia (2009). The Persistence of Gender Inequality in Employment Settings. In: O'Brien, Jodi (Hg.) *The Production of Reality: Essays and Readings on Social Interaction*. Newbury Park, CA: Pine Forge Press, 401–409.

- Robinson, Michael D. & Johnson, Joel T. (1997). Is It Emotion or Is It Stress? Gender Stereotypes and the Perception of Subjective Experience. *Sex Roles* 36 (3), 235–258.
- Roziner, Ilan & Shlesinger, Miriam (2010). Much Ado about Something Remote: Stress and Performance in Remote Interpreting. *Interpreting* 12 (2), 214–247.
- Runciman, Alan J. (2020). *Community interpreting and the Covid-19 crisis: Present relevancy and future directions*. Tilburg: Tilburg Papers in Culture Studies.
- Schaufeli, Wilmar B. (2002). Coping with job stress. In: Smelser, Neil J. & Baltes, Paul B. (Hg.) *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Oxford: Elsevier, 7984–7987.
- Schleufe, Markus (2012). Hören, übersetzen, mitsprechen. *Zeit Online*. https://www.zeit.de/karriere/beruf/2012-06/beruf-dolmetscher?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com (Stand: 01.07.2021)
- Schnack, Kolten (2020). *Social Isolation, Anxiety, and Stress Among VRS/VRI Sign Language Interpreters During the COVID-19 Pandemic*. Omaha: University of Nebraska.
- Schwenke, Tomina J. (2012). The relationship between perfectionism, stress, coping resources, and burnout among sign language interpreters. https://scholarworks.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1086&context=cps_diss (Stand: 19.06.2021)
- Selye, Hans (1974). *Stress without Distress*. J.B. Lippincott & Co.: New York.
- Selye, Hans (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Spielberger Charles Donald; Gorsuch, Richard L. & Lushene, Robert E. (1998). *Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo. Adaptación Española*. Sección de Estudio de Tests, TEA.
- Stoeber, Joachim & Rennert, Dirk (2008). Perfectionism in schoolteachers: Relations with stress appraisal, coping styles, and burnout. *Anxiety, Stress, & Coping* 21(1), 37–53.
- Suls, Jerry & David, James P. (1996). Coping and Personality: Third Time's the Charm? *Journal of Personality* 64, 992–1005.
- Sylvie & Moser-Mercer, Barbara (Hg.). *Bridging the gap: Empirical research in simultaneous interpretation*. Amsterdam: John Benjamins, 213–224.
- The John Hopkins University School of Medicine (2020). Global Tracking and Maps: COVID-19 Cases and Data Visualization. <https://coronavirus-jhu-edu.ezproxy1.hw.ac.uk/map.html> (Stand: 09. 07. 2021)
- Timarová, Šárka & Salaets, Heidi (2011). Learning styles, motivation and cognitive flexibility in interpreter training: Self-selection and aptitude. *Interpreting* 13 (1), 31–52.

- TKTD (2020). Uzaktan Çeviri Anketimiz Yayınlandı. *Türkiye Konferans Tercümanlar Derneği*. <https://www.tktd.org/uzaktan-sozlu-ceviri-anket-raporumuz-yayimlandi/> (Stand: 28.07.2021)
- Van Hoof, Henri (1962). *Théorie et pratique de l'interprétation avec application particulière à l'anglais et au français*. München: Max Hueber.
- Witter-Merithew, Anna (2012). Sign language interpreters: Breaking down silos through reflective practice. *Streetleverage*. <https://streetleverage.com/2012/03/sign-language-interpreters-reflective-practice/> (Stand: 01.07.2021)
- Zeier, Hans (1997). Psychophysiological stress research. *Interpreting* 2, 231–249.
- Zhang, Luping; Qi, Hongbo; Wang, Longqiong; Wang, Fulan; Huang; Jin; Li, Feifei & Zhang, Zhiwei (2021). Effects of the COVID-19 pandemic on acute stress disorder and career planning among healthcare students. *International journal of mental health nursing* 30 (3), 703–714.
- Zimbardo, Philip & Gerrig, Richard (2008). *Psychologie*. München: Pearson Studium.

Anhang

Interviewleitfaden

1. Bitte erzählen Sie mir, wie es dazu kam, dass Sie DolmetscherIn wurden.
2. Erleben Sie alltäglichen Stress im Beruf? Wenn ja, in wiefern?
3. Welche konkreten berufsbedingten Stressfaktoren können Sie identifizieren?
4. Bemerken Sie kurz- oder langfristige Auswirkungen, die der Stress auf Sie hat?
5. Welche Strategien helfen Ihnen dabei, mit Stress umzugehen?
6. Was können Sie, Ihre Kolleginnen oder Ihre AuftraggeberInnen tun, um Stress zu vermeiden?
7. Praktizieren Sie Selbstfürsorge?
8. Wie hat sich die Coronavirus-Pandemie auf Ihre arbeitsbezogenen Stressoren und auf Ihre Stressbewältigungsstrategien ausgewirkt?
9. Wie hat sich dieser Beruf negativ auf Ihr Leben ausgewirkt?
10. Wie hat sich dieser Beruf positiv auf Ihr Leben ausgewirkt?
11. Mögen Sie Ihren Beruf?
12. Gibt es noch etwas, das sie gerne zu Selbstfürsorge oder Stressbewältigung sagen möchten?

Transkripte

Interview 1

InterviewpartnerIn: IP1

Datum der Aufnahme: 17.07.2021

Dauer: 00:36:34

- 1 I: Guten Tag. Vielen Dank, dass sie sich Zeit nehmen für mich.
2 B: Hallo! Überhaupt kein Problem also ich mache das gerne. Das Wetter ist nicht so gut in München
3 und es regnet also passt passt das wunderbar.
4 I: Ja. Ich bin nicht weit Weg von München und hier ist das Wetter auch nicht so gut, deswegen ist es
5 ein super Tag. Vielen Dank Ich würde sagen wir starten gleich weil sie dann ja... Ok, könnten Sie mir
6 zuerst einfach erzählen wie sie Dolmetscher geworden sind, wie ihr Werdegang war?
7 B: Also, es war rein zufällig. Ich habe eben mit Sprachen zu tun gehabt. Ich bin... also ich kann... also
8 ich habe irgendeine Studium als Architekt in Spanien, aber ich habe auch in Spanien, wo ich da war,
9 Sprachen selber gelernt. Als ich dann das Studium der Innenarchitektur abgeschlossen habe und die
10 Arbeitsmoral im Bereich Architektur dann gesehen habe, hat mir das nicht gefallen beziehungsweise
11 ich war der Meinung... mh, ich bin nicht ausgewandert und hab mir die ganze Mühe gemacht um dann
12 so schlechte Bedingungen zu haben wie in Spanien, deswegen hab ich dann die Möglichkeit in München
13 gesehen, diese Ausbildung zum Dolmetscher Übersetzer kostenlos zu machen. Dann hab ich das
14 gemacht Eigentlich, ich meine... **gelernt** habe ich im Bereich Übersetzen gar nicht und im Bereich
15 Dolmetschen auch nicht weil ich damals schon acht Jahre in Deutschland war. Ich hatte schon hier einen
16 Master abgeschlossen, so, also auch Deutsch von dem her, mein Gott... Aber die ganze
17 Dolmetschgeschichte hat mir schon etwas beigebracht, zumindest die ganzen Dolmetschtechniken, da
18 war es schon gut, dass ich sie mal gelernt habe uuund, ja. So ist es dazu gekommen, dass ich nach der
19 Staatsprüfung für Spanisch für Spanisch, ich dann... Ich bin dann in den Mittleren Osten gegangen,
20 dann hab ich ja dort als Dolmetscher und anderem auch für Arabisch auch gearbeitet. Äh, und dann
21 einfach... Dolmetschen hat mich immer mehr interessiert, man verdient mehr Geld, man arbeitet
22 weniger. Für mich ist es weniger Mühe, also ich finde, für mich ist es weniger anstrengend zu
23 dolmetschen, als zu übersetzen.
24 I: Super, vielen Dank. Sehr interessant. Und sie sagen, das ist weniger anstrengend aber es gibt
25 wahrscheinlich trotzdem ein bisschen Stress. Könnten sie mir ein bisschen von dem
26 alltäglichen Stress im Dolmetschberuf erzählen?
27 B: Also was ich, ähm, stressig finde. Also, es hängt davon ab, was für ein Dolmetschen man
28 macht. Bei Konferenzen finde ich es stressig, wenn... Also, ich finde zwei Sachen stressig
29 beim Konferenzdolmetschen stressig. Erstmal, wenn die Redner sich nicht um uns scheren.
30 Also wenn sie behaupten, sie können einfach drauf los reden oder was vorlesen oder reden oder
31 was immer das ist. Und die nicht aber mit betrachten, mitdenken, dass wir das übersetzen
32 müssen. Das ist stressig aber ich denke mir auch, ich übersetze was ich kann und wenn es es
33 ihnen auch nicht wert ist, dann geht **ihre** Message verloren. Äh, ansonsten was mich schon
34 eher stresst ist, wenn Leute, das habe ich jetzt in Europa noch nicht gehabt, das ist mehr im
35 Mittleren Osten, dass Leute einfach mit dem Mikrofon nicht umgehen können. Wenn das
36 Mikrofon zum Beispiel am Anfang schon nach drei Minuten bei der Hüfte hängt, dann kann
37 man nichts hören. Also so viele technische Sachen wo man einfach, ja... Das ist auch vor allem
38 jetzt mit den ganzen Zoom Sachen online, man kann auch sehr schlecht Sachen verstehen. Das
39 ist jetzt im Bereich Simultan, so, Konferenzen. Im Bereich jetzt vielleicht so
40 Konsekutivdolmetschen das ist jetzt, ähm... wenn man jetzt so über online Sachen macht, dann
41 ist es das gleiche, so Tonqualität sehr schlecht... aber dann zumindest sind sie online meistens

42 sehr nett und dann wiederholen die Sachen aber halt, es ist ein bisschen nervig, also wenn die
43 Tonqualität immer nicht so toll ist. Sonst, ich arbeite auch im Justiz- und Verwaltungsbereich.
44 Da find ich ist es halt manchmal grenzwertig, also die Akustik von den Sälen ist meistens sehr
45 schlecht und mancher Richter behauptet auch, er kann einfach darauf loslabern und dann sollte
46 man einfach mitkommen, wie man möchte. Ja, also dieser... Stress... Also Stress... Ich würde
47 das ganze jetzt nicht Stress bezeichnen, sondern eher als: Ich finde es unangenehm aber ich
48 habe gelernt, mich darum nicht zu scheren. Also ich meine, wenn ich kann nichts mehr machen
49 und wenn jemand behauptet sie sollen so reden und sie sollen sich um mich nicht kümmern
50 oder um die Dolmetscher ist das die Qualität, die man dann kriegen kann, so. Und sonst... äh,
51 pfff... so als Verhandlungsdolmetscher, im Bereich Verhandlungen, und so bilateral... Ich
52 finde es halt... Also, das was ich sehr stressig finde... **Da** bin ich überhaupt gar nicht... Also
53 es gibt sehr viel Kommunikation in den Parteien in dem Moment da gibt es kaum Stress-
54 Situationen oder wo man wirklich auch nicht mehr in der Lage ist.

55 I: Ja, okay. Ja, sie haben es schon angesprochen, ein bisschen, dass es mehr mit Zoom und so
56 geworden ist. Das ist wahrscheinlich auch ein bisschen wegen der Coronavirus-Pandemie.
57 Also, wie hat sich das auf Ihre Arbeit und vor allem auf Ihren arbeitsbezogenen Stress
58 ausgewirkt? Also Sie sagen, die Tonqualität und so weiter, aber gab es auch andere
59 Stressfaktoren wegen Corona?

60 B: Also, ich arbeite meistens im Justiz- und Verwaltungsbereich in dem Bereich Dolmetschern.
61 Von dem her, da mach ich ganz, ganz wenig, ich habe ganz wenige Zoom Sachen. Also wenn,
62 dann sind nur ein paar Dinge, die über Zoom laufen und da ist es wirklich meistens nur die
63 Tonqualität.

64 I: Okay.

65 B: Beziehungsweise, ähhh... Wenn, also das ist so ein Fall wo ich im Justiz- und
66 Verwaltungsbereich über eine Agentur dann dolmetsche, und die sind im... und ich habe
67 immer die Kamera, die ist immer oben auf der Decke mit dem Mikrofon das heißt die
68 Tonqualität ist schlecht. Dazu hallt es noch überall, und dann, und dann... Ähm... Es gibt dann
69 noch: Ich trage meine Maske und dann ist da dieses Schutzplexiglas, war sowieso den Ton
70 verzerrt... und das ist einfach Mörder... Das ist ja... Also da muss man auch sagen dass man
71 versteht – egal, was man macht, nicht alles, man muss einfach versuchen, sich alles
72 zusammenzureimen mit dem, was man bekommt. Das ist... Aber sonst, weil ich mehr im
73 Bereich Justiz und sowas arbeite, dann ist es meistens noch vor Ort.

74 I: Noch vor Ort, alles klar. Okay, sehr interessant. Also, die Stressoren, die Sie identifizieren
75 sind alle eigentlich bezogen auf die Arbeitsbedingungen und, äh... Gibt es da manchmal
76 Auswirkungen, die sie spüren, auf ihren Körper, auf ihre Psyche – ähmmm, vielleicht stottern
77 sie oder schwitzen sie oder vielleicht war das früher als sie noch neu waren und jetzt nicht mehr
78 so? Können Sie da was dazu sagen?

79 B: Also, wenn jemand zu schnell redet, also da auf jeden Fall stottert man mehr, weil, weil man
80 auch bei manchen Punkten, bei gewissen Wörtern nicht weiterkommt. Dann kommt immer
81 dieses: „Ja, d, d, ah, ...“ Also, so ein bisschen. Daaas, ansonsten... Ja also, man ist mehr unter
82 Spannung, und sonst... Vielleicht gestikuliert man mehr, aber das kann ich wirklich nicht
83 einschätzen, ob ich mehr gestikuliere... Das sehe ich leider nicht (lacht), und will ich auch
84 nicht sehen.

85 I: (lacht) Ja... Okay, ja alles klar und... Sie haben eigentlich schon gesagt, dass sie eine
86 Strategie haben und mit diesen stressigen Situationen umzugehen und das ist, dass es Ihnen ein
87 bisschen „egal“ ist, jetzt. Also, dass Sie nicht darum scheren. Aber haben Sie auch andere
88 konkrete Strategien, mit Stress umzugehen, beziehungsweise betreiben Sie Self-Care oder
89 Selbstfürsorge, also vielleicht, ich weiß nicht... Sport oder mit Freunden sprechen, wie machen
90 Sie das?

91 I: Also, ich bin ein Mensch, der sehr wenig unter Stress gerät. Deswegen, ich finde... Also,
 92 wenn ich so über Stress spreche, es ist wahrscheinlich viel weniger als bei anderen, weil ich,
 93 weil ich es eben, ich schere mich weniger. Also ich meine, denke nicht: Oh mein Gott, das
 94 Wort ist falsch... Ich mein, es ist halt dolmetschen, nicht übersetzen, deswegen finde ich
 95 dolmetschen weniger stressig, weil es, es geht nicht um die Genauigkeit, sondern um die
 96 Nachricht, um die Botschaft... Äh, ansonsten, also meine Strategien sind... Also ich denke, sie
 97 sind mehr nach außen orientiert, weil ich bin... Ich selber gerate weniger unter Stress. Also
 98 meine Strategien sind mehr so in der Richtung diese Bedingungen dann versuchen dann
 99 anzupassen. Also, sei es, ähm... im Voraus mit den Teilnehmern zu klären, dass man bei dem
 100 Dolmetschen versuchen soll, ein bisschen langsamer zu reden oder halt Gedanken bis dahin zu
 101 führen. Also, dass man die Leute ein bisschen so „belehrt“ oder ein bisschen instruiert... Weil
 102 manche wissen es auch gar nicht, manche machen das einfach aus Unwissen oder ansonsten
 103 einfach... Ääääh... Ich bin einfach so frech und war aber immer auch so frech und dann sag
 104 ich mal dem Richter oder denjenigen: Können Sie wiederholen? Oder: Bitte können Sie
 105 langsam sprechen, weil ich meine, das geht nicht, also... Wenn ich aber sehe, es kommt gut
 106 an, dann mache ich es. Wenn ich das Gefühl habe, oder ich sehe, dass es nicht gut ankommt,
 107 dann mach ich mein Ding, so gut es geht und... Wenn es dann nicht so gut ist, dann kann ich
 108 immer sagen: Ich habe Sie darauf hingewiesen, dass es zu schnell ist. Sie wollten das ist nicht
 109 hören, was soll ich machen? Also...
 110 I: Alles gut, ja okay, alles klar und, äh, also Sie dolmetschen sehr viel im Gericht und bei der
 111 Polizei. Mh, da gibt es wahrscheinlich manchmal auch Situationen, die ein bisschen
 112 traumatisch sind oder mit sehr viel... Ja, Trauma einhergehen... und wirkt sich das ein bisschen
 113 auf Sie aus aus, also haben Sie dann das Gefühl, dass Sie dann was mit nach Hause tragen oder,
 114 oder wie ist es bei Ihnen?
 115 B: Äh, ja und nein. Also, es gibt manche Situationen vor Ort, wo man noch ein bisschen
 116 trauriger wird von den ganzen Geschichten, oder wenn man auch mal lachen muss. Ich meine
 117 also also, weil die Geschichte so lustig ist. Also wo man auch wirklich nicht, oder **ich** wirklich
 118 nicht in der Lage bin wirklich, so neutral sein kann, wie ich es sein sollte, weil es einfach nur
 119 lustig oder traurig ist. Das kommt einfach darauf an. Das ist die eine Sache, so nach Hause
 120 mitnehmen... Eher weniger, also wenn eher Wörter oder so Stücke, wo ich mir denke, ah das
 121 hast du so gut gemacht dann (unverständlich). Ansonsten, ähm... Es ist **wie stark** Menschen
 122 im Justiz- und Verwaltungsbereich, wie häufig Menschen lügen, um Profit zu schlagen. Also
 123 das hat mich eben doch beeinflusst, in der Hinsicht, dass ich abgestumpft worden bin und ich
 124 bei Verhandlungen davon ausgehe, dass gewisse Personen lügen werden um etwas zu
 125 bekommen... Das hat mich ein bisschen geschockt, wo ich das gesehen habe, aber mittlerweile
 126 ist es einfach so, ja, ich bin abgestumpft, was ich traurig finde. Das ist das, was mich am
 127 meisten so verändert hat, ich denke, so in meinem privaten Bereich, was ich nach Hause nehme.
 128 I: Und, bei solchen Einsätzen, also auch wenn Sie jetzt schon abgestumpft sind, aber haben Sie
 129 die Gelegenheit nach so einem Einsatz mit KollegInnen darüber zu sprechen, oder mit
 130 Vorgesetzten also, dass sie einfach einen Austausch haben und mit jemandem darüber sprechen
 131 können und sagen also...
 132 B: Also, ich bin Freiberufler. Von dem her, Kollegen habe ich nicht und Vorgesetzte auch
 133 nicht. Also, es ist so, tatsächlich macht man das so im Justiz- und Verwaltungsbereich, also die
 134 Beteiligten, die sprechen auch manchmal, oder die fragen: Ja, was halten Sie davon? Oder,
 135 manchmal, also, sehr oft, die Leute, die lügen, also, die bemühen sich gar nicht, zu lügen. Also,
 136 deswegen. Es ist einfach so klar, nach dem ganzen Dolmetschen man schaut sich an... Also,
 137 es klang nicht so sehr plausibel. Also, nein. Also, ich mache mein Dolmetschen immer noch
 138 professionell. Ich bin neutral. Aber klar, also irgendwo im Hinterkopf denke ich mir: die
 139 Geschichte kaufe ich dir nicht ab.

140 I: Und wie ist das, wenn Sie mehrere Einsätze an einem Tag haben? Können Sie dann da,
 141 zwischen den Einsätzen... Ist dann meistens so, dass Sie von einem Einsatz zum nächsten
 142 rennen müssen, oder haben Sie Zeit?

143 B: Das ist mir mal passiert, also normalerweise hab ich nur einen Einsatz pro Tag, aus dem
 144 Grund weil es nicht so viele Einsätze gibt. Ich meine, das sind die eine Sache. Zweitens ist es
 145 auch so, dass man weiß nie, wann der Einsatz fertig wird, dann kann man den nächsten gleich
 146 nicht finden und sowieso... Dann sind meistens alle Einsätze vormittags. Also, es ist schon
 147 sehr selten, dass man am gleichen Tag einen am Vormittag und einen am Nachmittag bekommt.
 148 Also, passiert auch manchmal. Ich habe kein Problem damit aber einfach dadurch dass, dadurch
 149 dass ich einfach sehr lang im Ausland bin, ich kann sehr schnell umschalten zwischen den
 150 Sprachen, von dem her... Diese Umschaltung, das ist bei mir sehr flexibel. Also ich kann sehr
 151 schnell umschalten von Sprache A nach B und C also, das ist überhaupt kein Problem.
 152 Ähmmm... Von daher, also, das stresst mich nicht unbedingt.

153 I: Ja. Aber das ist wirklich erstaunlich, dass sie also auch so gut mit Stress umgehen können.

154 B: Also, es kann sein. Ich würde sagen, mein Geheimnis ist Folgendes: Ich bin als ich ein
 155 Jugendlicher war nach Deutschland gekommen. Ich habe erstmal ein Jahr einen Deutschkurs
 156 machen, einen C2-Kurs, machen müssen, damit mein Abitur hier anerkannt wird und ich hier
 157 studieren kann. Dann, als ich an der Uni angefangen habe, hatte ich schon... Also, das heißt,
 158 ich bin vom Bildungswesen weggegangen mit 18. Dann ein Jahr normal gelebt und dann
 159 nochmal Bildungswesen. Und dann hab ich gemerkt, als ich wieder mal an der Uni war, wie
 160 unwichtig Noten oder Stress sind. Ich sagte mir: Ich habe ein Jahr gelebt, ohne dass jemand
 161 mich urteilt oder mir Noten gibt und es hat funktioniert. Von dem her, das Leben hat viel mehr
 162 Sachen, die wichtiger sind, als eine 1 zu bekommen oder die beste Leistung zu geben. Ich
 163 denke, dieses Jahr hat mir beigebracht, weniger Wert auf diese ganze Bewertungen und
 164 Leistungen und Qualitäten zu geben und zu sagen, mein Gott, ich meine das Leben besteht aus
 165 anderen Sachen. Das ist mal gut, mal weniger gut geworden. Man kann nicht immer alles
 166 perfekt machen. Ich denke, das hat mich wirklich sehr beeinflusst. Auch im Beruf als auch in
 167 der Uni, dass ich mir immer gesagt habe, das Leben ist viel mehr als nur das. Das Leben ist
 168 viel mehr, als nur diese Stunde wo ich eventuell nicht so toll gedolmetscht habe, weil keine
 169 Ahnung... an dem Tag was war.

170 I: Ja, also Sie sind nicht so perfektionistisch eigentlich.

171 B: Nein, also nicht also vor allem im Bereich Dolmetschen nicht. Im Bereich Übersetzen
 172 vielleicht schon.^f

173 I: Ja.

174 B: Ich bin sehr pragmatisch, das stimmt. Ich bin ein sehr pragmatischer Mensch.

175 I: Ja, danke. Und also sie haben es schon ein bisschen gesagt, dass sich der Beruf ein bisschen
 176 auf Ihr Leben ausgewirkt hat, weil sie ein bisschen abgestumpft sind bei diesen Geschichten
 177 mit dem Lügen. Aber gibt es andere Bereiche wo sich der Beruf auf Ihr privates Leben oder
 178 auf Sie persönlich ausgewirkt hat?

179 B: Also, ich würde sagen... Also im Bereich Gesundheit, also nur wenn man zum Beispiel jetzt
 180 bei großen Verhandlungen geht, wo es mal drei, vier, fünf Stunden lang geht und man keine
 181 Pausen haben kann oder gibt. Da hab ich schon, da hatte ich schon vor zwei, drei Tagen den
 182 Fall, dass ich dann nach Hause gekommen dann hatte ich sofort Kopfschmerzen. Also sowas
 183 in der Richtung. Also, sind halt Fälle, wo ich sagen würde, bei einer Konferenz würde man zu
 184 zweit sitzen, da ist man aber alleine und man kann einfach nicht einfach sagen: Können wir
 185 den Pause machen?, nach einer Stunde. Deswegen, also solche langen Sachen, dass man dann
 186 am Abend dann Kopfschmerzen bekommen, das ist ein, das hat sich ausgewirkt... Ansonsten,
 187 im Bereich so Persönlichkeit, also... würde ich sagen... hmmm... (zögert) Also ich hab auf
 188 jeden Fall, also ich lerne sehr viel von meiner Arbeit im Justiz- und Verwaltungswesen für
 189 mein eigenes Privatleben, ich meine, ich weiß, was ich machen kann, wie, warum wieso.

190 I: Dürfte ich nochmal nachfragen, weil Sie gesagt haben, bei so langen Einsätzen kommt es
 191 dann manchmal zu Kopfschmerzen, und es ist ja eigentlich auch ein Symptom von Stress. Wie
 192 gehen Sie damit um? Was machen Sie dann, an so einem Abend, wo sie wirklich
 193 Kopfschmerzen haben vom Dolmetschen?

194 B: Aspirin funktioniert wunderbar (lacht). Und ich würde es nicht als Stress bezeichnen,
 195 sondern eher als Anstrengung, weil gestresst war ich in dem Moment nicht. Die ganze
 196 Anspannung entfacht sich dann, wenn man nach Hause kommt und Ruhe hat. Dann kommen
 197 die Schmerzen zusammen.

198 I: Okay, ja vielen Dank, ähm. Ja, gibt es sonst noch irgendwelche Anmerkungen, die Sie hätten
 199 zu Selbstfürsorge bei DolmetscherInnen, irgendwas was sie gerne noch dazu sagen würden?

200 B: Ähm, also... (überlegt) Selbstfürsorge würde ich vielleicht eher weniger. Allgemein würde
 201 ich sagen, also die meisten Dolmetscher oder Übersetzer sind Frauen. Ich denke, es wäre mir
 202 recht und ich wäre froh, wenn Frauen sich nicht zu schade wären auch mal im Justizbereich zu
 203 arbeiten. Dass sie auch ein bisschen weniger **Angst** hätten. Also, ich habe das Gefühl, dass,
 204 obwohl die meisten Leute, die absolvieren, sind Frauen, dann im Justizbereich die meisten sind
 205 Männer. Und, äääh, ich habe von Kollegen erfahren, dass sie diesen Justizbehörden ein
 206 bisschen skeptisch entgegen stehen. Da haben Frauen immer mehr Hemmungen. Ich wäre froh,
 207 wenn Frauen Vertrauen in sich selber hätten und auch mehr anpacken würden. Ich denke, Fraue
 208 stellen sich manchmal selbst Steine in den Weg und nicht das System oder die Männer. Bei
 209 uns waren die meisten in der Ausbildung Frauen, aber trotzdem, die meisten, die arbeiten, sind
 210 Männer. Wo ich mir denke, also wie kann das sein, dass ich sie nirgendwo sehe? Frauen sollten
 211 ein bisschen mehr in sich selber vertrauen, weil sie können bestimmt genauso gut – schlechter
 212 als manche, besser als andere – so wie jeder. Und ansonsten... (überlegt) Was wäre noch? Dass
 213 sie auch einfach aufhören, mit Agenturen zu arbeiten. Dass sie einfach, vor allem, die
 214 öffentlichen Stellen... Dass sie einfach sich die Mühe machen würden, uns anzurufen, weil sie
 215 beschwerten sich immer, dass es nicht genug Dolmetscher gibt, aber die gibt es eben nicht, weil
 216 sie machen sehr viel mit Agenturen. Die Agenturen nehmen sich 60 % der Gage, und da, wenn
 217 man nur mit zwei Sprachen arbeitet, kommt man, kann man nicht über die Runden kommen.
 218 Und dann, die meisten, nach ein, zwei Jahren, hören sie damit auf. Dann kommt noch dazu,
 219 dass die meisten Frauen sind, das heißt in Deutschland, und dann halt halbtags zuhause sind,
 220 weil die Kinderkrippen so sind, wie sie sind, und dann hat man alles zusammen. Kind muss ich
 221 betreuen, ich verdiene nicht viel Geld damit, und dann arbeitet mein Ehemann. Und da, ich
 222 denke, wenn wir direkt engagiert wären, dann würde es sich für viele Leute, die auch nur zwei
 223 Sprachen können, noch mehr lohnen und dann gibt es auch mehr Chancen.

224 I: Ja, das ist sehr spannend, auf jeden Fall. Und generell, haben Sie vielleicht bei sich oder bei
 225 Dritten bemerkt, dass auch die Coronavirus-Pandemie sich wirtschaftlich ausgewirkt hat auf
 226 ihre Kolleginnen oder auf sich selbst auch? Also, haben Sie da etwas gemerkt?

227 B: Also, ich merke das schon. Also im März wurde bei mir auf einmal alles abgesagt. Zum
 228 Glück gab es diese Corona-Hilfe. Und dann, aber ich habe dann die Zeit benutzt, um viel
 229 Werbung zu machen und dann mich weiterzubilden und dann ab Juni ist bei mir alles sehr gut
 230 geworden. Und jetzt läuft alles ganz gut, es war nur die ersten drei Monate. Ich habe aber das
 231 Gefühl, dass die meisten Behörden... Erstmal haben gemerkt, die müssen weitermachen, ich
 232 meine, man kann doch jetzt nicht die nächsten drei Jahre die Scheidungen einfach warten
 233 lassen. Äh, und mittlerweile, nach anderthalb Jahren, ich denke, dass viele Leute, die scheren
 234 sich nicht mehr. Also, viele Leute sind einfach genießen und die machen einfach ihr Leben
 235 weiter, weil sie können einfach nicht ihr Leben davon abhängen lassen, ob die Inzidenz 10, 100
 236 oder 40 ist und ich denke im Moment gibt es gar nichts mehr. Das war nur ganz am Anfang,
 237 da wo alles zugemacht wurde, aber ich denke das war alles aber diese Stimmung, dieser
 238 Schockmoment, erst mal Stopp und dann schauen wir weiter.

239 I: Okay, ja, spannend. Aber es ist auch spannend, wie Sie die erste Zeit genutzt haben, als es
240 eine Veränderung gab, von März bis Juni, also dass Sie dann andere Dinge gemacht haben wie
241 eben sich weiterbilden und dazulernen dazu lernen, und so weiter. Sie sind trotzdem produktiv
242 geblieben in dieser Zeit und haben die Struktur ihres Alltags verloren.
243 B: Ja, ich denke als Dolmetscher muss man sich ab und zu die Nachrichten aus dem Land
244 anschauen, dass man auch ein bisschen mit der Sprache weiterkommt, dass man das
245 Hörverständnis nicht verliert und so weiter.
246 I: Okay, also ich habe von Ihnen sehr wertvolle Informationen erhalten und ich möchte mich
247 für Ihre Teilnahme bedanken. Auf Wiedersehen!
248 B: Gerne! Auf Wiedersehen

Interview 2

InterviewpartnerIn: IP2

Datum der Aufnahme: 20.07.2021

Dauer: 00:50:20

1 I: Guten Tag! Danke, dass Sie sich Zeit für dieses Interview genommen haben.
2 B: Guten Tag. Sehr gerne, kein Problem.
3 I: Könnten Sie mir einfach mal erklären, wie es bei ihnen dazu gekommen ist, dass Sie
4 Dolmetscherin geworden sind?
5 B: Ja, gerne. Also, bei mir war das, ich weiß nicht, von Kindheit irgendwie eine
6 Sprachbegeisterung, auch zweisprachig aufgewachsen, und ich musste als Kind öfters mal
7 meinen Eltern aushelfen. Ich bin portugiesischstämmig, sie konnten nicht so gut Deutsch... Ja
8 und, ähm, zu Hause haben wir nur Portugiesisch gesprochen, das heißt ich hatte da auch so
9 einen Bezug familiär zu Portugal und nach dem Abitur hab ich gedacht das wäre vielleicht für
10 mich was, und dann hab ich mich eingeschrieben, bin nach Heidelberg gegangen, habe das
11 studiert und hab dort auch, ähm, sehr nette Dozenten gehabt, die mir weitergeholfen haben.
12 Dann bin ich, äh, sofort eigentlich zu einem Test bei der EU gekommen, gleich nach dem
13 Studium beziehungsweise ich war noch nicht ganz fertig (schmunzelt), hatte schon den Test
14 gemacht für Freelance, ja, und seitdem bin ich auch bei der EU freiberuflich tätig. Das ist jetzt
15 schon ne Weile her (lacht) und bin aber auch auf den deutschen Markt, mit anfangen,
16 anfänglich genau mit diesen Fächern, die ich studiert hatte, dann später hab ich noch Englisch
17 dazu genommen, das heißt ich mach zweisprachige beide Kabinen Portugiesisch Deutsch und
18 dann noch Englisch und Französisch als C Sprache. Das sagt Ihnen was, C-Sprache?
19 I: Ja, ja, ja (lacht). Ja, sehr spannend auf jeden Fall. Das heißt Sie dolmetschen nach wie vor
20 für die EU in Brüssel aber auch in Deutschland am freien Markt, habe ich das so richtig
21 verstanden?
22 B: Genau (Telefon klingelt im Hintergrund), das ist richtig. Und übersetzen mach ich so gut
23 wie gar nicht, also schriftlich, das hat sich dann so ergeben, dass es zeitlich für mich nicht so
24 attraktiv ist, wenn ich mal zu Hause bin, auch noch zu übersetzen. Ich hab Familie und das war
25 mir dann zu viel, aber viele Kollegen machen das auch, machen das auch nebenbei, im Hotel
26 und so, abends. Das... das mach ich nicht.
27 I: Würden Sie sagen, dass das vielleicht auch eine Strategie schon sein könnte, Stress zu
28 vermeiden, wenn sie eben anderweitig beschäftigt sind mit Familie, dass Sie dann sozusagen
29 gewisse Aufträge oder dieses potentielle Übersetzen ablehnen können, dass es auch Ihren
30 Stress reduziert?

31 B: Ich hab das nie so gesehen, es reduziert natürlich den Stress, aber ich sag mir das ist eine
32 Lebensentscheidung, wie man, wie man das gestaltet, ähm... wie man das gewichtet auch, ob
33 man überhaupt Familie hat, ob man dann die Familie irgendwie anders integriert, dass man
34 zuhause ne Person hat, die sich nur um die Kinder kümmert. Es gibt Kollegen, die das so
35 machen, die sind viel unterwegs und die Kinder geben sie dann sozusagen in irgendwelche
36 fremden, fremde Hände oder sind Großeltern da, keine Ahnung... Also, ich hab das nicht
37 wegen des Stresses gemacht, ich habe das so gemacht, weil es für mich ähm, eben so war, dass
38 ich mich um mein Kind selbst kümmern wollte, soweit es geht, mit meinem Mann – sicher, da
39 waren noch die Großeltern, aber wir haben das halt so aufgeteilt, aber sicher ist das ein
40 zusätzlicher Stress, ganz klar.

41 I: Okay, okay, ja uuund, ähm, wie war das bei Ihnen mit der Coronakrise im März 2020, also
42 hat sich das auf Ihren arbeitsbezogenen Stress ausgewirkt? Haben Sie wirtschaftliche
43 Konsequenzen gespürt? Könnten Sie mir da ein bisschen Ihre Situation schildern und wie das
44 dann auch sich entwickelt hat im Laufe der Pandemie?

45 B: Mhm, ähm, ja. Es hat sich (Telefon klingelt im Hintergrund) denke ich auf jeden
46 freiberuflichen Dolmetscher unweigerlich ausgewirkt, weil einfach keine Konferenz mehr vor
47 Ort stattgefunden hat. Egal, ob, ob auf dem freien Markt oder eben auch bei der EU. Bei mir
48 persönlich war das so, dass ich gar nicht mehr bei der EU, ähm, war. Am Anfang gab es keine
49 Angebote, weil ähm, nach und nach alle Sitzungen auch abgesagt wurden und nur noch in
50 Brüssel stattgefunden haben, vor Ort, und selbst von dort, von Brüssel aus, vom, – ich bin beim
51 Europäischen Parlament vor allen Dingen, ähm, und da hat eben alles auch online
52 stattgefunden, aber man musste als Dolmetscher physisch in Brüssel sein weil sie das Zuhause
53 per Video Streaming nicht machen, aus Sicherheitsgründen. Es gibt ganz wenige Sitzungen,
54 die inzwischen wohl auch mit Dolmetschern, äh, von auswärts gemacht werden, weil sie es
55 sonst nicht hinbekommen. Gut, und dann war ich halt eben nicht mehr in Brüssel, und das war
56 der Hauptteil meiner, meiner Arbeit eigentlich, und als ich das letzte Mal in Brüssel war, hatte
57 ich vier Tage, und wurde aber nach zwei Tagen schon nach Hause geschickt, weil dann
58 coronabedingt eben alles abgesagt worden ist, weil es ihnen zu gefährlich schien. Dann war ich
59 seit März 2020 nicht mehr in Brüssel. Es gab, ähm, zum Auffangen der wirtschaftlichen
60 Konsequenzen, also des wirtschaftlichen Verlustes, gab es Maßnahmen von Seiten des
61 Europäischen Parlaments. Da wurden Fortbildungen angeboten, für die Dolmetscher, die sonst
62 immer da waren. Das waren glaub ich vier verschiedene Fortbildungen, die auch bezahlt
63 wurden. Das waren jeweils drei Tage, die man da bekam. Ja, das, das habe ich gerne in
64 Anspruch genommen. Die Fortbildung war ja auch sehr sinnvoll, da hat man ja auch was für
65 getan. Dann, auf dem freien Markt hab ich am Anfang gar keine Aufträge gehabt, weil
66 irgendwie alles zusammengebrochen ist. Die Kunden mussten sich auch erst mal orientieren.
67 Manche Kunden haben sich dazu entschlossen, eben per Zoom oder sonst auf sonstigen
68 Plattformen die Veranstaltungen durchzuführen... Da habe ich dann angefangen, mich damit
69 auseinanderzusetzen und von zu Hause aus angefangen, zu dolmetschen, so wie wir jetzt gerade
70 das Gespräch führen, kann man auch dolmetschen. Das ist megastressig, das ist für einen
71 Dolmetscher... Mh... Man weiß nicht was einen erwartet, die Leitungen sind manchmal nicht
72 gut. Das liegt dann entweder beim Dolmetscher, das ist mir auch passiert, dass ich hier zu
73 Hause auf einmal meine Leitung zusammengekracht ist, zweimal, und dass der Kollege dann
74 praktisch alleine arbeiten musste, andersrum ging das auch mal. Von den Teilnehmern her, die
75 kann man beknien, die kann man beraten, aber es gibt immer viele, die eben kein Equipment
76 sich anschaffen, die keine Mikrofon benutzen, die dann eben nur ihren Laptop haben, oder
77 sogar ihr Handy. Die dann so eine Konferenz, ähm, vom Steuer im Auto oder was verfolgen,
78 und das ist sehr schwierig. Ja, ganz zu schweigen, dass sie natürlich dann per WiFi nur
79 verbunden sind, und das ist die Katastrophe, wenn man dann noch dolmetscht, also diese
80 kognitive Belastung ist enorm. Man muss viel öfter wechseln, es ist sehr stressig, man sieht

81 seinen Partner nicht. Man muss versuchen, wenn es geht, mit einem Partner
82 zusammenzuarbeiten, den man gut kennt. Es geht auch mit einem Partner, mit dem man diese
83 Konferenz in Präsenz schon gemacht hat... Und dann gibt es verschiedene Maßnahmen, wie
84 man da die Stress, den Stresspegel etwas runterschrauben kann. Wenn man ein stabiles Internet
85 hat, kann man parallel per Skype oder per WhatsApp noch eine Videokonferenz laufen lassen,
86 auf nem Tablet zum Beispiel. Das Tablet so aufstellen, und dann so sich wenigstens sich sehen,
87 als würde man nebeneinandersitzen. Die Übergabe ist kompliziert, wenn man sich nicht sieht.
88 Da gibt es ja verschiedene Plattformen mit verschiedenen Möglichkeiten... Ich weiß nicht, bin
89 ich jetzt schon abgeschweift?

90 I: Nein, gar nicht, also das ist eigentlich genau das, ähm, wie Sie da, also dass Sie dann
91 praktisch präventive Maßnahmen treffen, um das halt ein bisschen zu reduzieren, sich
92 absprechen, ja, technisch ausrüsten, aber, also es ist auf jeden Fall spannend weil durch die
93 Coronakrise ja das mit dem Ferndolmetschen vor allem für Konferenzen natürlich viel mehr
94 geworden ist, und auch das, was Sie ansprechen mit der Tonqualität und diesem zusätzlichen
95 Stress. Ich weiß nicht wie es Ihnen mit dem Ferndolmetschen geht, spüren Sie da auch
96 irgendwie schneller eine Ermüdung oder, mh, ist es genau wie beim vor Ort dolmetschen für
97 Sie von, von, von der gefühlten Anstrengung her?

98 B: Es kommt immer drauf an, muss ich sagen. Also, wenn das ein Thema ist, das ich jetzt schon
99 sehr lange kenne und wo ich mich einigermaßen zu Hause fühle und wenn die Leitung gut ist,
100 wenn es jetzt ein fester Kunde ist, wenn ich vielleicht auch die Menschen, die da sprechen, gut
101 kenne, dann ist es kein großer Unterschied, ja. Ich hab so zwei, drei Kunden auf dem freien
102 Markt, ähm, da weiß ich worum es geht und das klappt ganz gut und auf die kann ich mich
103 auch verlassen, weil die haben auch das Equipment und die haben auch alle vernünftige
104 Sprechgarnituren und das funktioniert alles, ja. Aber wenn es was Neues ist, mh... Dann ist
105 das natürlich viel mehr Stress, oder wenn es eine Konsekutive ist, das ist natürlich der Horror.
106 Ich hatte neulich eine Konsekutive auf Zoom, ähm, normalerweise schalte ich mein Mikro
107 immer an und aus, aber das war einfach nicht zu machen, weil, das war **so** schnell. Okay, ich
108 musste meine Notizen nehmen, ich muss das Mikro bedienen, ich muss zuhören, ich wurde
109 gefilmt, so wie wir hier jetzt... Ja, ich hab mein Mikro einfach angelassen. Also da... Es hat
110 auch geklappt, die haben das gar nicht gemerkt, glaub ich. Aber ich hab mich nicht wohlgefühlt.
111 I: Ja, das glaube ich, das ist dann so ein zusätzlicher Stress im Hintergrund.

112 B: Ja, und für mich persönlich ist es auch schon Tage vorher ein Riesenstress, weil da geht mir
113 alles durch den Kopf... Ähm, ich fahr da nicht zu einer Konferenz hin und bereit mich vor,
114 was ja auch schon immer Stress ist, sondern ich lasse mir nämlich den Kopf gehen: Oh Gott,
115 was mach ich dann, was mach ich dann, ... (lacht) Ja, ich versuche halt, wie bei jeder Präsenz,
116 äh, Konferenz, mich sehr gut vorzubereiten. Selbst, wenn ich nichts habe. Ich surfe im Netz,
117 ich..., und das, das ist mehr, als man glaubt, selbst wenn man glaubt, man kann sich gar nicht
118 vorbereiten, man kann sich sehr gut vorbereiten, mit allerlei Hintergrundinformationen, die
119 dann eben doch helfen. Selbst, wenn man vom Kunden manchmal nichts bekommt, das kommt
120 ja immer wieder vor, leider, und das hilft. Das mach ich dann auch. Also, ich sitze dann da,
121 und ich versuche, mich vorzubereiten und ich beknien die auch immer. Ich ruf die, ich nervt die
122 richtig, ich ruf die an... Ja! Das ist eben ein Erfahrungswert, dass es vielleicht doch eine
123 Viertelstunde vorher wenigstens die Rednerliste da ist oder die Teilnehmerliste. Man weiß, wie
124 man die Namen ausspricht, dass ich weiß, welche Funktion das ist. Das Schlimmste ist online,
125 wenn das eine Riesengruppe ist, und jeder sich schnell vorstellt, und man weiß nicht wie die
126 heißen, man weiß nicht, was die machen. Und das ist das, was auffällt, denn das merkt jeder.
127 Das kommt, kommt nicht rüber, ne. Das geht dann in einem Affenzahn und man sieht die
128 manchmal gar nicht richtig, weil die Kamera gar nicht hinterherkommt. Also, das ist die
129 Katastrophe. Das stresst mich mehr, als wenn ich dann in der Rede mal vielleicht was nicht
130 mitbekomme.

131 I: Ja, auf jeden Fall. Und, die Vorbereitung, also klar, zum Einen bereitet man sich fachlich
132 vor, aber das gibt einem vielleicht auch ein sichereres Gefühl, trotzdem, als wenn man nichts
133 hat. Also vielleicht kann man dann auch diesen, diese Angst, die man davor hat, ein bisschen
134 regulieren mit dem, mit dem mit der Vorbereitung oder auch vielleicht mit anderen Strategien?
135 Also, wenn, wenn ihnen da Tage vor der Konferenz schon so die Gedanken durch den Kopf
136 gehen, gibt es da Dinge, die Sie tun, ähm, die nicht mit der direkten fachlichen Vorbereitung
137 zu tun haben?

138 B: Ja, gibt es. Ich versuche, rauszufinden, wie die Menschen heißen, die dann irgendwas sagen
139 (lacht), und äh, dann schau ich nach auf, LinkedIn, im Internet, schau in Youtube, ob es Videos
140 von denen gibt, wie die sprechen. Gerade zum Beispiel, wenn es eine Sprache ist, die vielleicht
141 nicht die stärkste Sprache ist. Wenn da zum Beispiel ein Ire spricht, oder ein Schotte, das bringt
142 mich jedes Mal vorher in ne gewisse nervöse Situation, weil Englisch ist die Sprache, die ich
143 zuletzt dazu gefügt habe, in meinem Fall. Und dann schau ich dann schon mal, wie redet der,
144 versteh ich den überhaupt, wie ist seine Aussprache, und das hilft sehr.

145 I: Ja. Und, ähm, gibt es also... mh... Betreiben Sie dann auch so vor oder nach stressigen
146 Situationen Self-Care oder Selbstfürsorge? Also gibt es Dinge, die sie tun, wo sie wissen, dass
147 sie Ihnen gut tun. Gibt es da was bei Ihnen, was sie aktiv identifizieren würden als, als, als
148 Stressbewältigung für diese, diese stressigen Dolmetschsituationen?

149 B: Eigentlich nicht. Ich muss sagen, also vorher hab ich gar keine Zeit, mich mit sowas zu
150 beschäftigen, weil da muss ich allerhand vorher klären, was weiß ich... Sei es, ich muss außer
151 Haus und muss hier alles hinterlassen dass es weitergeht (lacht), oder ich will... Ja, nee, das
152 mache ich nicht, und hinterher ja, gut, sobald ich wieder zu Hause bin, äh, ist der Stresspegel,
153 eigentlich bin ich davon dann runter, weil dann sind so viele Sachen, die mich hier erwarten,
154 dann denke ich gar nicht mehr über den Job nach. Und ja, ich mache, ich mach schon was für
155 mich, aber nicht unbedingt aus beruflichen Gründen, also ein bisschen Yoga so, das schon, das
156 mach ich, aber regelmäßig, und jetzt unabhängig vom Auftrag. Nee, sowas mach ich nicht, gut
157 ich setz mich dann mal hin und trink nen Kaffee, aber das hat eigentlich nichts mit dem Stress
158 zu tun.

159 I: Okay, und generell, also was tun Sie direkt nach einem, nach einem stressigeren Auftrag?
160 Gibt es da Möglichkeiten, vielleicht mit Ihren kabinenpartnerinnen nochmal, ich weiß nicht,
161 darüber zu chatten, oder wenn es vor Ort ist, darüber zu sprechen danach? Also einfach
162 nochmal alles Revue passieren zu lassen mit Kollegen, oder auch Auftraggebern, dass man
163 dann mal den Auftrag bespricht, danach oder davor, dieses Debriefing oder das Briefing, gibt
164 es das für Sie?

165 B: Ja, es gibt oft ein Briefing. Es kommt immer auf die Kunden an, ne. Oft gibt es ja kurz
166 vorher, so ne halbe Stunde vorher, ein Briefing, oder noch mal so einen Leitungstest, wo dann
167 eben auch möglich ist, ähm, mit den Teilnehmern, die ja auch vor Ort sind, nochmal kurz zu
168 besprechen: Haben Sie vielleicht doch die Rede dabei, die Sie gerade halten (lacht)? Oder:
169 können Sie mir ein paar Anhaltspunkte geben? Oder: Sind viele Zahlen dabei, könnten wir
170 vielleicht die Daten wenigstens haben, auch wenn es nicht die Rede ist? Das gibt es, und ein
171 Debriefing mit dem Kunden... Es kommt immer drauf an, wer das ist. Wenn das jetzt ein
172 Kunde ist, der direkt bei mir anruft, ja, dann mach ich das auch, und dann suche ich auch das
173 Gespräch, damit man das vielleicht fürs nächste Mal bisschen anders gestalten kann, falls es
174 schwierig war, oder eben zu sagen, das war jetzt prima, das behalten wir bitte bei, oder... Das
175 schon. Aber es gibt ja auch oft, ähm, Kontakte, die über Kollegen stattfinden, wo eben
176 irgendein Kollege das organisiert, da hab ich gar keine Handhabe, wenn der Kollege sich nicht
177 darum kümmert... Dann hab ich da, ich muss mich auf denjenigen verlassen, der den Auftrag
178 hat. Man kann ja nicht sagen: Gut, ich hab jetzt den, den Organisatoren auch kennengelernt,
179 aber ich rede mal mit dem oder so, das macht man halt nicht, weil ich das nicht der Kunde ist,
180 ne. Das ist ja der Kunde eines Kollegen, da muss man sehr, sehr, vorsichtig sein, auch mit

181 Visitenkarten. Da kommt man in Teufelsküche. Also, da hab ich schon sehr unangenehme
 182 Situationen, ähm, miterlebt. Jetzt nicht mit mir, weil ich das nie gemacht hab, aber meine
 183 Kollegen können sich dann nicht zurückhalten, und das ist schon schwierig, muss man schon
 184 aufpassen.

185 I: Mhm, alles klar. Also können die Kollegen auch teilweise das vielleicht ein bisschen
 186 stressiger für einen selbst machen? Wenn man dann das auch noch mitdenken muss, ah,
 187 hoffentlich passiert das nicht oder...?

188 B: Ahm, ich würde das nicht so sehen. Ähm, ich denke, das ist eine Frage der Ethik, wie man
 189 seinen Beruf sieht, wie man seinen Beruf organisiert, und wenn man freiberuflich ist, ist es ja
 190 klar, dass man, ähm, gezwungen ist, mit Kollegen zusammenzuarbeiten, ich meine... Ich
 191 empfehle mal jemanden, jemand anders kennt mich, empfiehlt mich auch mal oder organisiert
 192 mal was, denkt an mich, und dann das andersrum dann auch. Und das ist dann die Berufsethik,
 193 wenn jetzt ein Kollege eine große Konferenz veranstaltet, dann werde ich mich da nicht
 194 einmischen. Ich werde auch meine Karte dann nicht verteilen, und wenn ein Problem mit dem
 195 Kunden besteht, werde ich nicht dieses Problem lösen oder zu lösen suchen, sondern ich werde
 196 den Kollegen bitten: Hör mal, ich hab jetzt hier mitbekommen, dass da was nicht läuft, kannst
 197 du da mal...? Oder manchmal ist es ja auch so, dass organisierende Kollegen aus irgendeinem
 198 Grund nicht dabei sein können bei der Konferenz, weil sie irgendwas anderes haben, oder weil
 199 es nicht deren Sprache ist oder so, und dann benennen sie aber einen, äh, Stellvertreter
 200 sozusagen, einen Kabinenchef, ja, der dann eben für die solche Dinge, äh, in die Hand nimmt.
 201 Ja, also das ist dann in den Kollegen dem sie das zutrauen, dem sie vertrauen. Und ich selbst
 202 war da schon mal in so einer Situation, das war richtig unangenehm, weil ich da gesehen hab
 203 (Telefon klingelt im Hintergrund), dass ein anderer Kollege... Entschuldigung, mein Telefon
 204 geht hier ständig (lacht).

205 I: Ja (lacht).

206 B: Weil ich da gesehen hab, dass ein anderer Kollege sich nicht so verhalten hat, äh, wie ich
 207 das erwartet hätte und dann habe ich mir überlegt, was machst du, und dann muss ich den
 208 Kollegen so zur Seite ziehen, und der hat mir das krumm genommen, wollte das nicht einsehen,
 209 und das hat er nach der Konferenz auch noch zu Stress geführt, ja. Aber die Kollegin, die war
 210 mir dann dankbar, dass ich sie überhaupt drauf aufmerksam gemacht hab. Das macht man
 211 einfach nicht, das war so eine Sache mit so eine Visitenkarte, die er da verteilt hat. Der war das
 212 erste Mal dabei, es war ein eingespieltes Team, der Kollege ist auch relativ jung... Aber es ist
 213 dann, also, das ist das was ich meine. Das ist die Berufsethik. Und ich meine, wenn ich das
 214 jetzt richtig verstanden habe, studieren sie Konferenzdolmetschen, machen den Master?

215 I: Ja, genau.

216 B: Mhm. Wenn Sie dann später beruflich dabei sind, würde ich Ihnen raten, auf jeden Fall den
 217 Kontakt, äh, zu einer dieser größeren Dolmetschorganisationen zu suchen, weil man da nicht
 218 nur Kontakte knüpft, sondern, weil man da auch mitbekommt, wie so das Berufsbild ist von
 219 professionellen Dolmetschern, da wird auch Fortbildung angeboten, da gibt es also Berufsethik
 220 und das das rate ich jedem jungen Kollegen, diese Kontakte zu suchen, und zu versuchen, nicht
 221 um jeden Preis **irgendwo** Fuß zu fassen, wo man nicht mehr rauskommt, weil es ist ganz...
 222 Man kann sich dann sehr, sehr damit schaden. Wenn man anfängt, klar, man muss arbeiten,
 223 man... Am Anfang denke ich mal: Ja, dann für 200€ arbeite ich auch, das ist besser, als wenn
 224 ich nichts hab. Aber wenn man das eine Weile macht, kommt man da nicht mehr raus. Also
 225 das empfehle ich Ihnen. Ich selber war auch länger Dozentin, in Winterthur, und ich hab das
 226 meinen Studenten auch **immer** gesagt. Es ist ganz wichtig, die Ethik. Sonst überlebt man nicht.

227 I: Ja, ja das ist auf jeden Fall ein guter Rat. Mh, also wir haben jetzt ein bisschen über Kollegen
 228 gesprochen. Würden Sie sagen, dass Sie gerne, oder dass sie mit Kollegen über Aufträge
 229 sprechen, nicht nur, um sich gemeinsam vorzubereiten oder um Fragen mit dem Kunden zu

230 beantworten, sondern machen Sie das auch um, ja, einfach nochmal mit jemandem darüber
 231 reden zu können, der das auch versteht, also... Tauschen Sie sich da aus?

232 B: Das kommt auf die Kollegen an. Das muss man auch lernen. Ähm, es gibt Kollegen mit
 233 denen klappt das und da braucht man gar nicht drüber nachdenken, da tauscht man sich auch
 234 zwischendurch per WhatsApp aus und ja, und lässt den Stress so ab, dann klappt das. Es gibt
 235 andere Kollegen, das heißt nicht, dass ich die Kollegen nicht sympathisch finde, aber da hat
 236 man den Draht nicht, die sind dann nach der Konferenz sofort weg. Ähm, ich hab einen
 237 Kollegen, das klappt wunderbar, auch jetzt online, also wenn wir zusammenarbeiten, das ist
 238 richtig, das klappt, aber danach und davor ist er nie zu haben, der ist immer weg.

239 I: Okay, alles klar. Und wenn Sie das tun, also, also machen Sie das gerne? Also hilft Ihnen
 240 das oder ist es einfach so, ja, Kontakte knüpfen und Plauderei? Oder haben sie schon das
 241 Gefühl, dass Sie, wenn Sie mit jemandem über den Stress reden können, dass es auch, ja, Ihnen
 242 wirklich dabei hilft, ein bisschen runterzukommen?

243 B: Also... Weiß ich nicht, das ist keine einfache Frage. Es kommt immer sehr auf die Situation
 244 an **und** man muss auch aufpassen, mit welchen Kollegen man sich austauscht und was man
 245 sagt. Es gibt, es gibt so ein paar Kunden, wo ganz viele Kollegen dabei sind, größere
 246 Konferenzen, die ich schon seit 20 Jahren mit denen mache. Da sitzt man dann auch mal beim
 247 Bier und dann tauscht man sich aus und das ist kein Problem. Da weiß ich auch, dass das dann
 248 auch bei uns bleibt. Aber es gibt immer auch so Situationen, wo man auch sich überlegen muss:
 249 Sag ich da jetzt was? Kommt das vielleicht dann irgendwie in falsche Hände oder kriegt der
 250 Kunde das irgendwie falsch mit? Also, man muss schon aufpassen. Man muss auch unter
 251 Kollegen, ähm, gucken, dass man sich nicht so sehr exponiert, weil leider jeder hinter jedem
 252 Job hinterher ist in dem Beruf, also muss man wirklich vorsichtig sein. Wenn es jetzt der
 253 Kabinenkollege ist, und dem vertrau ich, ja klar, dann tauscht man sich aus, auch mit anderen
 254 Kabinen. Aber man muss, man muss wirklich aufpassen, was man macht.

255 I: Ja. Ja, okay, ja vielen Dank. Sie haben es vorher kurz angesprochen, dass ja die neueste
 256 Sprache noch ein bisschen stressiger ist, weil es einfach, ja, vielleicht noch nicht so routiniert
 257 ist. Und Sie arbeiten, ja also Sie sind ja, Sie haben schon längere Berufserfahrung. Würden Sie
 258 sagen, dass Sie ganz am Anfang Ihrer Karriere gestresster waren, als jetzt?

259 B: (Kurze Pause) Ja, ich glaube schon. Ja. Bei mir äußert sich das immer, wenn ich gestresst
 260 bin, ich merke das bis heute manchmal nicht. Ich werde laut (lacht). Ja. Und das war am Anfang
 261 war das das Problem, bis Kollegen, die waren sehr nett, ich war ja auch noch sehr jung, mit 25
 262 hab ich angefangen und so, und die haben, ja, das immer gesagt: Du brauchst nicht so schreien.
 263 Ja, am Anfang, ja, natürlich, man ist gestresst. Man, man hat noch nicht die Routine, aber das
 264 das kommt, kommt nach und nach.

265 I: Alles klar, also die Erfahrung hilft dann auch einfach, den Stress zu reduzieren.

266 B: Ja, sehr. Auch, wie man mit, mit Kollegen und mit Kunden umgeht. Das lernt man, ahm,
 267 das merkt man gar nicht, aber das lernt man und wie man sich zu kleiden hat. Das kann auch,
 268 das kann auch helfen, Stress zu reduzieren, und dass man sich mehr im Hintergrund hält, das
 269 ist ganz wichtig, dass man da jetzt nicht ankommt als Stardolmetscher und sich ganz wichtig
 270 fühlt, das kommt nicht gut an. Aber das, das merkt man gar nicht. Deswegen sage ich ja, es ist
 271 ganz wichtig, dass man von Anfang an sich solche Aufträge und auch solche Kollegen, wenn
 272 es geht, aus... Man sucht sich die nicht aus, aber zu bestimmten Aufträgen gibt es dann immer
 273 so einen Kontakt eines erfahrenen Kollegen und es will einem ja keiner die Butter vom Brot
 274 nehmen. Selbst, wenn ich jetzt junge Kollegen habe, ja. Man, man versucht die schon irgendwie
 275 zu integrieren, aber das, ähm, ja, man muss halt zusehen, dass man da so ein Level findet, dass
 276 man ein bisschen vielleicht auch mal Vertrauensbasis aufbaut, versuchen Sie mal, ich weiß
 277 nicht, ob sie einen Dozenten haben, der, der, der tätig ist, der ihnen da so ein bisschen unter die
 278 Arme helfen, äh, greifen kann, also das, das finde ich immer sehr wichtig, dass man nicht ganz
 279 alleine dann dasteht.

280 I: Das ist auf jeden Fall sehr, sehr spannend. Gibt es auch in Ihrem Alltag, in Ihrem beruflichen
281 Alltag, kommt da oft auch zu kurzfristigen Aufträgen oder generell zu Zeitdruck, der Sie
282 stresst?

283 B: Ganz oft. Das kann man gar nicht, ja, das kann man gar nicht steuern, das ist ja das Problem.
284 Manchmal gibt es einen Monat, wo ich **nix** hab oder ganz wenig, da macht man sich dann
285 schon mal Gedanken, weil man muss ja auch irgendwie davon leben. Und dann gibt es wieder
286 so Tage und Wochen wo alles aufeinander kommt und wo man sich dann entscheiden muss,
287 wieviel davon man sich zumuten kann, äh, oder will oder, äh, ob man da versucht, jemand
288 anderes mit an Bord zu nehmen, an den man das weitergibt, oder wie man das, wie man das
289 bewältigt, ja. Das ist aber, das ist so unvorhersehbar, wenn man freiberuflich ist, hat man ja
290 keinen festen Ablauf, dann weiß man das eben nicht und manchmal ist es auch sehr schwierig,
291 ähm, die EU Institutionen und den freien Markt soweit in Einklang zu bringen, dass man bei
292 beidem am Ball bleiben kann. Denn bei den EU Institutionen hat man ja die letzten Jahre immer
293 ein, eigentlich nehmen die von Anfang an..., aber irgendwann wurde es eingeführt, dass man
294 langfristig Jobs angeboten bekommt. Das heißt so, jetzt um die Zeit, in nicht Coronazeiten,
295 jetzt im Moment ist das nicht so, aber zu Nicht-Coronazeiten werden einem Jobs angeboten,
296 die man nehmen kann für das kommende Jahr. Gut. Ist natürlich, wenn man einen Job hat, dann
297 dann kann man den nicht mehr abgeben, eigentlich, ne. Und dann gibt es immer Situationen
298 auf dem freien Markt, irgendwas kommt was man, ah jetzt kann ich den Job nicht annehmen,
299 weil es ist entweder ein Kunde den man schon sehr lange hat, oder es ist irgendwas, was sich
300 bombastisch anhört, aber man hat eben schon nen Job. Und das ist das, wo ich sage: Da gibt es
301 viele Kollegen, die anfangen, die EU-Jobs abgeben zu wollen, um überall dabei zu sein, aber
302 das geht nach hinten los, meiner Meinung nach. Ich sag mir, ich hab einen Job. Dann hab ich
303 einen, dann kann ich einfach nicht weg. Und das, das muss man lernen, das muss man, da muss
304 man sich selbst von Anfang an, weil man baut sich hier ja auch einen Namen auf. Das ist ja
305 eine Vertrauensbasis für andere Kollegen, die einem vielleicht einen Job anbieten. Die wissen
306 ja, bei der kann, kann man nie wissen, die sagt jetzt ja und hinterher ist sie dann doch nicht da.
307 Also da muss man sehr aufpassen. Ich kenne Kollegen, die damit nicht so gut fahren und das
308 kommt raus. Die sagen dann immer meine Mutter ist krank, ich muss sie pflegen, aber die gute
309 Mutter, die ist anscheinend immer krank, ja (lacht). Also, das, das sieht nicht gut aus. Da muss
310 man dann schon gucken, wie man das... wie man das so managt und das, das kann einen schon,
311 schon unter Druck bringen, auf jeden Fall.

312 I: Ja. Und diese Möglichkeit, die die EU Institution anbietet, dieses Jahr im Voraus ein bisschen
313 zu planen. Klar, im, in dem Jahr direkt dann, wenn Aufträge auftauchen, wo man sich denkt,
314 klar, das hätte ich auch gern gemacht ist es vielleicht ein bisschen mehr Druck, aber wenn Sie
315 das Jahr vorher schon planen können und sehen hier hab ich das und das, und werde, und rechne
316 mit soundso viel finanziellen Einkommen... Füllen Sie diesen Kalender gerne aus? Gibt Ihnen
317 das ein Gefühl der Sicherheit?

318 B: Auf jeden Fall. Man weiß, dass man sein jährliches Auskommen von vornherein hat, da
319 passiert ja dann auch nichts. Selbst, wenn dann irgendwas abgesagt wird, das Geld bekommt
320 man trotzdem, ja. Es kommt immer mal vor, in letzter Zeit weniger, aber am Anfang ist es
321 öfters mal vorgekommen, dass irgendwelche Konferenzen nicht stattgefunden haben und dann
322 hat man sein Geld immer bekommen und man weiß halt, ähm, es ist ja auch eine große
323 Sicherheit, weil man bei der EU auch in so eine Rentenkasse einzahlt. Man selbst, und die EU
324 beteiligt sich ja auch, man zahlt ein Drittel und die Institutionen zwei Drittel. Wenn man das
325 so fast 30 Jahre lang macht, wie ich, das spürt man, das rentiert sich. Also, ich kann mit einer
326 Rente rechnen, die ich sonst mir hätte privat irgendwie aufbauen müssen... Das hätte ich
327 vielleicht nicht so konsequent hinbekommen, weil man muss ja dann auch schauen... Man
328 muss das Geld anlegen und wenn man da, wenn man da eine zuverlässige Rentenkasse hat,
329 dann kommt schon einiges zusammen. Also es ist auf jeden Fall eine große Sicherheit und, ich

330 meine, ich mache jetzt aktiv Portugiesisch und Deutsch. Das sind ja, also Portugiesisch ist ja
 331 eine kleine Sprache. Ich hätte niemals im Leben so viel arbeiten können, wenn ich nicht in der
 332 portugiesischen Kabine runtergekommen wäre beim europäischen Parlament. Also das war für
 333 mich fantastisch mit dieser Sprachkombination hätte ich auf dem freien Markt vielleicht gar
 334 nicht überleben können, ich weiß nicht.
 335 I: Ja, okay. Und, ähm, also, wenn es machbar wäre, für größere private Kunden, würden Sie
 336 sagen, dass das etwas machen, dass das etwas wäre, was Auftraggeber machen könnten, um
 337 den Stress bei ihren Dolmetschern zu reduzieren? Also, dass sie einfach vielleicht nicht ein
 338 Jahr, aber ein halbes Jahr im Voraus schon sagen, hier wäre eine Konferenz, weil sie das selbst
 339 planen, und da schon diesen Auftrag oder diesen Arbeitsvertrag ausstellen, und das dann auch
 340 zahlen, falls es doch nicht stattfindet? Wäre das was, was Ihnen als freiberufliche
 341 Dolmetscherin helfen könnte?
 342 B: Natürlich wäre das was, aber das ist utopisch. Es gibt große Kunden, die immer wieder...
 343 Man weiß, zum Beispiel bei europäischen Betriebsräten, dass die ein oder zweimal im Jahr
 344 Tagen, je nachdem, wie der Vertrag im Unternehmen läuft. Und dann, wenn, wenn man dann
 345 am Ende der Konferenz hört, für wann die nächste Konferenz geplant ist, dann zücken alle
 346 Dolmetscher sofort ihren Stift und schreiben sich das auf. Es gibt ja dann so feste Teams. Das
 347 läuft meistens über einen Kollegen, der das organisiert. Das ist man vielleicht nicht selbst,
 348 vielleicht auch doch, keine Ahnung. Jeder schreibt sich das auf, aber das heißt erstens nicht,
 349 dass es dabei bleibt, dass es nicht verschoben wird. Zweitens heißt das, wenn Sie das nicht
 350 selbst organisieren, niemals, dass Sie das auch sind, der da in der Kabine sitzt. Kann sein, dass
 351 den Kollegen jemand anders besser gefällt. Und drittens, äh, dass ein Kunde das dann auch
 352 bezahlt, wenn Sie nicht arbeiten, das können Sie vergessen. Das macht kein Mensch. Also, das
 353 ist, so lange kein Vertrag unterschrieben ist und kein Kunde würde so ein Vertrag im Voraus
 354 ausstellen. Die Verträge kommen kurz vorher und so **sehr** es wünschenswert ist, dass in den
 355 Verträgen so eine Klausel drinsteht, dass man Ausfallhonorar bekommt, weil man sich ja
 356 verpflichtet, den Tag freizuhalten, so sehr ist es auch heutzutage Gang und Gäbe, dass da noch
 357 ne Klausel drinsteht, ähm bis zu sieben Tage vorher bekommst du gar nichts, oder bis zu 14
 358 Tage vorher bekommst du vielleicht 10 % und dann nichts oder so, ja. Also das is... Nee,
 359 Entschuldigung, andersrum. Da steht eine Klausel drin, dass man zeitlich begrenzt vorher, je
 360 nachdem, wie weit das vom, von dem Zeitpunkt entfernt ist, nen bestimmten Prozentsatz
 361 bekommt, oder eben gar nichts, wenn das jetzt im Voraus mit einem, mit einem Monat im
 362 Voraus wollen viele schon gar nichts zahlen und Sie sitzen dann da, weil Sie bekommen keinen
 363 Job mehr. Es gibt immer noch Verträge, wo ein volles Ausfallshonorar vereinbart ist, aber in
 364 der Regel versuchen Unternehmen dann immer, zu verhandeln. Also das ist dann, da hat man
 365 manchmal als Dolmetscher richtig was zu tun, dass man für seine Kollegen eben diesen Ausfall
 366 irgendwie noch honoriert bekommt. Das ist leider so.
 367 I: Okay. Also, da hat die EU ein bisschen Sonderstatus, von den Arbeitsbedingungen her und
 368 ja, also die machen das halt anders (lacht).
 369 B: Ja, nicht nur die Bezahlung. Bei der EU sind die Arbeitsbedingungen hervorragend. Es kann
 370 sehr stressig werden, wenn man im Plenum ist, wenn man bei schwierigen Konferenzen ist, ist
 371 es sehr, sehr stressig. **Aber** die Kabine sind sehr gut ausgestattet. Man hat ein festes Limit an
 372 Arbeitszeiten, das nicht überschritten werden darf. Man sie zu dritt in der Kabine, was man auf
 373 dem freien Markt eigentlich **nie** hat, ja. Sehr selten, eigentlich nie. Man hat bei der EU, ähm,
 374 auch alle Möglichkeiten, sich vorzubereiten, mittlerweile. Man bekommt, man bekommt online
 375 alles zur Verfügung gestellt. Früher hatte man das alles ausgedruckt in der Kabine waren das
 376 Berge von Blättern. Mittlerweile nicht, mittlerweile muss jeder Dolmetscher selbst zusehen,
 377 dass er seine Zugänge, ähm, in Ordnung bringt das er das alles online abrufen kann... Aber das
 378 sind wunderbare Arbeitsbedingungen, die man auf dem Markt selten so hat. Muss man schon
 379 ganz ehrlich sagen.

380 I: Okay. Wie ist das für Sie, wenn Sie zwischen Brüssel und Deutschland hin und her reisen?
381 Also, ich weiß nicht, ob Sie jetzt auch in der Coronazeit so viel gereist sind, aber vielleicht
382 davor.

383 B: **Ja!** Es ist ein sehr stressiger Beruf. Wenn man das 30 Jahre macht, das... Man ist... man
384 wird immer immer müder (lacht). Es ist einfach, man muss, man muss sich hier auch in seinem
385 Privatleben schon **so** strukturiert organisieren, dass man, dass man vorher schon Klamotten,
386 dass man die hat, dass man die gereinigt hat, dass man, äh, seinen Koffer irgendwie so packt,
387 dass das nicht kurz vorher passiert. Ähm, ja, man hat dann so gewisse Strategien, halt so
388 gewisse Sachen im Schrank, die schon fertig sind, die man schnell einpacken kann, wenn mal
389 schnell ein Auftrag reinkommt oder so. Dann, ähm, die Flüge, die Fliegerei, das ist ja sehr
390 zeitaufwendig. Also ich bin eigentlich immer nach Brüssel geflogen, weil ich in der Nähe von
391 Frankfurt wohne, aber ja, es ist stressig. Man ist müde nach so einem Arbeitstag, wenn man
392 dann abends zu Hause ist, man ist erstmal geschafft. Und wenn man dann..., wenn man das
393 jahrzehntelang macht, das, das merkt man physisch, auf jeden Fall, ja.

394 I: Gibt es da auch so psychische Auswirkungen teilweise, wenn es wirklich eine stressige Phase
395 ist, dass Sie, ja, da so psychisch etwas merken, auch?

396 B: Kopfschmerzen. Viele Kollegen haben Kopfschmerzen, das ist bei mir auch der Fall. Bei
397 mir ist das der Nacken, der Nackenbereich, aber, ähm, wenn ich da nicht dahinter bin, äh, sei
398 es mit Yoga oder mit Physiotherapie... Das muss jeder selbst sehen, oder mit... Ach, was es
399 da alles gibt alles an Behandlungsmöglichkeiten, die einem da so, ähm, wieder runterbringen,
400 weil das hat man ja nicht von heute auf morgen wieder, äh, gelöst, diese Spannung, diese
401 Anspannung, ne. Ja, äh, also bei mir sind es Kopf- und aber auch Rückenschmerzen, wenn ich
402 da nichts dagegen tue, dann habe ich auch im Lendenbereich Probleme und dann kann man
403 nicht sitzen und das schränkt einen physisch unheimlich ein, und das hat bestimmt viel mit dem
404 Job zu tun, ja.

405 I: Können Sie da auch direkt vor Ort was anpassen von der, von den Bildschirmen her dass,
406 das die... Oder gut, also die Kabine ist ja dann so, wie sie ist, aber können Sie dann auch also
407 ihre Sitzposition anpassen oder den Sessel, also hilft Ihnen das oder merken Sie da was, wenn
408 Sie das versuchen?

409 B: Ähm, ja, es kommt immer drauf an. Also bei der EU hat man relativ komfortable Stühle,
410 die man anpassen kann. Die Kabine ist halt immer räumlich sehr eingeschränkt. Bei der EU
411 hat man das Glück, dass man mehr Platz hat, in der Regel, die sind größer, kann man schon ein
412 bisschen einstellen, aber man hat ja auch ein relativ kleines Gerät vor der Nase. Das muss man
413 ja die ganze Zeit mit sich herumschleppen, kein Dolmetscher schleppt da jetzt einen 17 Zoll
414 Laptop mit sich rum, von daher kann man da wenig machen. Dann hat man bei der EU auch
415 zwei Bildschirme für drei Personen, die so verteilt sind, die kann man so ein bisschen drehen.
416 Ja, man kann schon was machen, manche Kollegen haben ihre eigenen Sitzkissen dann dabei,
417 wenn sie Probleme haben, diese, diese ja, runden medizinischen Kissen und so, das hab ich
418 jetzt nie gemacht. Auf dem freien Markt können Sie gar nichts machen, das ist die Kabine ein
419 Hasenstall. Die Lüftung funktioniert dazu noch nicht, die Tür können Sie nicht aufmachen,
420 weil es die anderen Kollegen stört. Da haben Sie dann damit klar zu kommen. Das Einzige,
421 was man machen kann, ist zu versuchen, nachts so ein vernünftiges Kissen zu haben oder dabei
422 zu haben. Es gibt ja Kollegen, die schleppen Kissen mit, das mach ich jetzt auch nicht. aber es
423 gibt ja Hotels, wo man sich dann auch mal ein anderes Kissen bestellen kann, wenn es so ein
424 Hotel ist, mach ich das auch mal, weil das für den Nacken ganz gut ist. Ähm, Sie können da
425 nicht so viel machen. Sie können sich mit irgendwelchen medizinischen Produkten
426 weiterhelfen, manche haben da irgendwelche, ähm, ätherischen Öle dabei, was die Kollegen
427 auch tierisch nerven kann, also ich mag das nicht, wenn das jemand neben mir nimmt, also,
428 aber das gibt's. Oder eben zu wissen welche Kopfschmerztablette hilft, das ist das Einzige, was
429 man machen kann.

430 I: Ja, und, also abgesehen davon, mh, kommt Ihnen auch manchmal vor, dass durch diesen
431 arbeitsbezogenen Stress sich wirklich also mental was bei Ihnen verändert, kurz- oder
432 langfristig?

433 B: Eigentlich nicht. Bei mir sind das Kopfschmerzen, ja, und ich bin dann natürlich nicht so
434 ausgeglichen und... Aber dann hat man hoffentlich jemanden zu Hause, der mal sagt, Hey, ja,
435 sind wieder da, komm mal ein bisschen runter oder so. Man muss halt versuchen, einen
436 gewissen Ausgleich zu haben. Das gelingt einem nicht immer. Ich glaube nicht, dass das
437 jemand behaupten kann, dass, dass er das schafft, irgendwie auf Knopfdruck das alles
438 abzubauen, aber ja. Ich wüsste nicht, wie ich das sonst machen sollte. Das dauert manchmal
439 vielleicht länger, als man will, aber es kommt ja auch immer drauf an, in was für einer Situation
440 man sich gerade befindet. Ob man das auch braucht, es gibt auch Kollege, die lieben das. Die
441 sind dann sind dann nur unter Stress und wenn sie den Stress nicht haben, fehlt ihnen was, aber
442 die haben dann wahrscheinlich auch keine Familien. Das gibt es ganz oft. Die leben nur für das
443 Dolmetschen, ja.

444 I: Und da kann man ja auch zwischen diesen positivem Stress, der einen motiviert, und dem
445 negativen, der jetzt dann wirklich diese körperlichen Auswirkungen hat und so, auch
446 unterscheiden, also da gibt es ja auch, auch verschiedene Arten von Stress.

447 B: Ich glaube, das ist bei jedem anders. Glaube ich, ganz fest. Also jeder muss, muss seine
448 Erfahrungen machen und schauen, wie er das bewältigt und was hilft, was nicht hilft, ob er das
449 braucht, oder ob er das einfach so will. Also das kann man nicht so sagen, glaub ich.

450 I: Okay, ja. Vielen Dank schon mal für die ganzen interessanten Antworten. Ich hätte noch ein
451 paar abschließende Fragen. Wenn Sie es jetzt nochmal zusammenfassen müssten, wie würden
452 Sie sagen, dass sich der Beruf, auch in nur kleinerer Weise, negativ auf Ihr Leben auswirkt?

453 B: Einfach, dass man viel unterwegs ist und dass das schwierig ist, sein persönliches Leben so
454 zu gestalten, dass alles läuft, weil man ja doch sehr unnormal lebt für unsere gesellschaftlichen
455 Verhältnisse. Es ist schwierig als Dolmetscher, ähm, für Familie da zu sein, wenn Kinder da
456 sind, bei Elternabenden dabei zu sein, gewisse Entscheidungen mitzutreffen oder dafür zu
457 sorgen, dass das Kind so versorgt ist, wie man sich das vorstellt. Das ist schwierig. Dann ist
458 die Partnerschaft schwierig. Man muss da wirklich einen verständnisvollen Partner haben, der
459 das mitmacht, und der dann auch mal sagt, okay, ich muss von der Arbeit früher nach Hause,
460 weil meine Frau nicht da ist. Wenn es jetzt das Mann-Frau-Rollendenken, wenn ich mir das
461 überlege, dann ist das bei vielen meiner Kollegin leider nicht so gut gegangen, weil dann immer
462 noch, ähm, die Männer die festen Jobs haben und vielleicht auch mehr verdienen und das auch
463 gar nicht einrichten könnten, selbst wenn sie es wollten, manche wollen es auch nicht. Also das
464 ist schon schwierig, das gesellschaftliche drumrum ist schwierig. Ich hab auch nicht so diese
465 diese, diese, mh (überlegt kurz), normalen gesellschaftlichen Kontakte, wo man, man sich
466 regelmäßig trifft, äh, sei es zum Sport oder dann nochmal was Essen, was trinken geht, das
467 konnte ich nicht machen, ich war nie da. Ich hab schon meine Freundschaften, aber die sind
468 dann auch flexibel. Die müssen flexibel sein, weil ich ja nicht bin.

469 I: Ja, alles klar und ja, wie hat sich der Beruf positiv auf Ihr Leben ausgewirkt?

470 B: Das überwiegt ganz klar. Also ich würde sagen, ich würde es heute nochmal so machen.
471 Das ist mein Traumberuf. Ich hab sehr gut verdient, bis jetzt. Also, so für die... Ich finde, man
472 muss doch sagen, ich hab, ich hab auch viele Zeiten nicht voll gearbeitet und das... Natürlich
473 hab ich dann nicht so verdient, wie wenn ich immer da wäre, aber es ließ sich einrichten. Ich
474 hab vorgesorgt für meine Rente. Ich musste auch zusehen, dass ich immer am Ball bleibe, dass
475 ist dann auch nicht so große Auszeit nehme, dass ich dann weg vom Fenster bin. Ähm, es macht
476 Spaß. Jedes Mal, wenn ich dann länger keinen Job hatte und dann irgendwie wieder dabei bin,
477 merke ich heut noch, das ist das was, ich gerne mache. Das ist auch eigentlich das Einzige, was
478 ich kann. Ja, es ist so. Also ich würde es jederzeit wieder machen, wobei ich das jetzt meiner
479 Tochter nicht empfehlen könnte, weil das heutzutage sehr schwierig ist, da überhaupt klar zu

480 kommen, wenn man, also mit meiner Sprachkombination weiß ich nicht, ob man das heute
 481 überhaupt noch machen kann. Also, ich weiß nicht, welche Sprache Sie haben, aber wenn Sie
 482 da nicht Englisch aktiv dabei haben oder Französisch, dann ist das sehr schwierig heutzutage.
 483 I: Ja, alles klar. Und mögen Sie Ihren Beruf?
 484 B: Ja. Ich finde, das ist ein Privileg, so zu arbeiten. Man, es hat mir persönlich so viel gebracht,
 485 weil ich mit so vielen Menschen zusammengekommen bin, aus vielen unterschiedlichen
 486 Kulturen, schon alleine Portugal, Brasilien, afrikanische Kunden, die ja auch brasilianisch, die ja
 487 auch portugiesisch sprechen, aus ganz, ganz unterschiedlichen Situationen dann eben meine
 488 Hilfe heraus benötigen und wo ich mich dann auch anpassen muss, wo ich auch viel gelernt
 489 habe. Man weiß das ja alles vorher nicht. Und auch viel reisen, was man alles, was man alles
 490 sieht, wenn man unterwegs ist. Also das ist auf jeden Fall sehr bereichernd.
 491 I: Und gibt es abschließend noch etwas, das Sie gern zur Stressbewältigung beim Dolmetschen
 492 sagen würden oder zur Selbstfürsorge für DolmetscherInnen?
 493 B: Ja. Ich glaub, man muss lernen, äh, von Anfang an rauszufinden, wie viel man sich selbst
 494 zumuten kann, ohne sich kaputt zu machen. Äh, und man muss auch mal den Mut haben, was
 495 abzulehnen und das ist sehr schwer, das muss man lernen.
 496 B: Okay, ja. Super. Wie lange hat Ihre Dolmetschausbildung gedauert?
 497 B: Ich habe einen Abschluss als Diplomdolmetscherin gemacht. Bevor man das Diplom
 498 machen kann, wird erstmal geschaut, ob man überhaupt als Dolmetscher geeignet ist,
 499 stressmäßig, von der Aussprache, da wird man dann geschult, Atemtechnik, ... und dann muss
 500 man Prüfungen machen. Wenn man die besteht, kann man mit Studium weitermachen. Um
 501 Ihre Frage zu beantworten, sechs Jahre hab ich gebraucht. Ich bin auch irgendwann mal durch
 502 eine Prüfung gerasselt in Französisch.
 503 I: Danke. Und Sie arbeiten in Belgien und Deutschland?
 504 B: Kann man nicht so sagen, nein. Ich arbeite in Belgien, ich... Ich war vor kurzem beim
 505 Europäischen Gerichtshof, da bin ich manchmal auch als Dolmetscherin tätig, Luxemburg,
 506 Straßburg, das Europäische Parlament tagt ja auch in Straßburg und dann bin ich nicht nur in
 507 Deutschland tätig. Man ist auf dem freien Markt, man hat auch mal einen Job irgendwo in
 508 Europa oder irgendwo in Afrika oder in, in den USA, es kommt. Mein Berufswohnsitz ist in
 509 Frankfurt.
 510 I: Vielen Dank! Ich wünsche Ihnen noch eine schöne Woche.
 511 B: Dankeschön. Ihnen ebenso, und wenn irgendetwas ist, können Sie sich gerne melden.

Interview 3

InterviewpartnerIn: IP3

Datum der Aufnahme: 23.07.2021

Dauer der Aufnahme: 00:50:06

1 I: Good morning! Thank you so much for taking time to participate in this interview.
 2 B: Hi! No problem.
 3 I: To start off, could you just tell me how it came about that you became an interpreter?
 4 B: Well, I was, uhm, I went to Oxford, to Oxford Brookes University, to do a degree called
 5 languages for business. And languages have always come easily for me, uhm, but I wanted to
 6 do something practical as well, in case it didn't work out, so when I saw the degree... I'm from
 7 Portugal, and I wanted to study but in Portugal, all you could do was either teach or you could
 8 go to a hotel. And when I saw that option on offer in Oxford, I just thought, this is fantastic,

9 I'm going to take it cause it's like a business degree side by side with languages. So I started,
 10 uhm, my main language was English and then my second language was Spanish and I also
 11 learned, uhm, French and Italian, while doing a business degree on the side as well. But while
 12 I was there, the university itself got in touch with me and they said: We've got a translation
 13 agency, would you be interested in doing some jobs for us? And I said of course, cause that's
 14 some money on the side. So, umm, that's how it all started, really, it sort of went from there. I
 15 started it off with the agency, then, uhm, a big company called Unipart got in contact with the
 16 agency, headhunting me for doing some translation for car parks, so I did that when I started
 17 and then it just went from there, always been involved with languages. Then, when I had
 18 children, I did translating more than interpreting, because I could work from home with the
 19 kids. Cause, umm, nursery, umm, fees in this country are very expensive and you can't afford
 20 to put two kids in nursery. You can afford one but not two, and I had three, three kids. So...
 21 (laughs) Umm, but, umm, more seriously, full time interpreting has been more when I have
 22 been older now, so I've been doing it on a full time basis for nine years now. Because up until
 23 then, I worked around my kids and now it's the other way around (laughs).
 24 I: Cool! So you're based in England, right? You are doing all your work in England?
 25 B: Yes, I'm based in England. I've got a degree in languages for business, umm, and then, when
 26 I wanted to get more into interpreting, I did a couple of courses. I did three courses. I did public
 27 service interpreting with a specialty for law, public service interpreting with a speciality for
 28 health, and then I did community interpreting. So I've got those three speciality, umm, and I
 29 work in all of those settings. I work with the police and the courts, I work with hospitals, I work
 30 with social services, anything, you name it, really.
 31 I: So, these certificates, they were like very focused interpreter training, because I suppose your
 32 degree was more general. How long would you say in total these certifications for, for
 33 interpreting?
 34 B: I think one and a half years, it's something like that, because of course I was working the
 35 same time.
 36 I: Yeah okay. Could you maybe tell me about just your daily life as an interpreter, kind of the
 37 daily stress of the job and what it looks like for you?
 38 B: I can tell you of my last week. I had a trial in Plymouth, two days. And that, that was okay,
 39 but I've got another trial I've been involved in for the past two years. So, there's this lady that,
 40 ... In this in this trial I can afford to be partial, because... When you are a court interpreter,
 41 you have to be impartial so you're pretty much like, you know... But I've been working with
 42 the solicitor firm, with this client, for the past two years. So, basically, the solicitors' firm has
 43 asked the court whether I could interpret for this client, but of course, when she's going to be
 44 cross examined in court, they're gonna get an impartial court interpreter to do it, on top of my
 45 work already. So, I've been working with her for the past two years. We've got a fact finding
 46 hearing, do you know what a fact finding hearing is?
 47 I: No, I don't.
 48 B: Okay. So, it's when somebody says we've done this and somebody else says no, we haven't.
 49 So, basically, the judge has to determine who's telling the truth. That's what they call a fact find
 50 hearing. So, this fact find hearing has been postponed three times, so this is the fourth time
 51 having to go... It is **really** long and tiresome. And uh, so these, these past three days I've been
 52 going all the way to Dursley, because... The other thing with pandemic is that you start doing
 53 remote. So, I've been doing remote work, which I absolutely hate. I find it really stressful
 54 because I've got to sit down, that's one of my stresses. I've got to sit down for hours on end,
 55 sometimes bending forward so it gives me a terrible back ache, cause I'm more of a person who
 56 walks about, goes to places, sits, stands up, sits down in court and all these things. So I'm a
 57 much more mobile than sitting away at home, looking at a screen and interpreting, okay. So,
 58 uhm, because of that, I asked the solicitor: Can I, uh... Cause, umm, the client couldn't afford...

59 She didn't have good enough Internet to be in the hearing from her home. So, the solicitor said:
60 You can come to my offices for the, for the hearing. And I'd ask: Can I come as well, so I can
61 do in situ work? So basically, what we did, the method we've adopted, we... We switch off,
62 we say hello to them in charge, when the hearing starts, then we, we switch off the microphone
63 so I can speak in real time to here everything that is being said and we switch off the camera
64 because you're so hot, I've been finding myself... So I can keep cool and everything, so I can
65 walk around the room, because I've had some back problems, so I can walk around the room
66 and speak at the same time while interpreting, so I can multitask as otherwise, you know, if
67 you're in court you are not supposed to stand up and walk around. So, we switch off the camera
68 and we just say we get a better, uhm, reception that way. So that's been my work the past three
69 days. Umm, the issue I've got in there, one is my bad back, having to cope with that and not
70 wanting to let the client down and therefore I just made it there, anything. Number two is the
71 fact that there is a barrister or a lawyer. So, a solicitor is basically somebody who could, when
72 you got an initial legal issue. And a solicitor instructs a barrister, and a barrister is a person
73 who has got the qualifications to address a judge in court. So, basically, a solicitor instructs a
74 barrister to then tell the judge what the client wants okay. So, for everything you've got two
75 lawyers with two different functions. So, one of the barristers, so in this case, ... That is really
76 complicated, you've got a barrister for the mother, a barrister for the father, you've got a
77 barrister for the children, for the guardian, okay, who is the one, this is the voice of the children,
78 you've got a barrister for the local authorities and got a barrister there for somebody else, who
79 is an interlocutor, who is somebody who's been accused of molesting somebody. So you've got
80 five barristers, okay (laughs). It's really complicated. So, one of the barristers speaks really. So,
81 the issue I've got with her is, when she's speaking really, really fast, I have to keep asking her
82 to slow down, okay. So I'm always interrupting the hearing and saying please can you slow
83 down, please can you repeat, because the interpreter is really struggling when you're speaking
84 so fast. Especially when she starts mentioning guidelines, okay, she goes... According to
85 guideline such and such... Usually, the judge, okay, usually the judge says please can you
86 speak lower to allow the interpreter to interpret everything. This thing said, this judge doesn't
87 do anything. So, I, I have to actually interference and say, please can you slow down. Because
88 usually judges', one of the judges' functions is to make sure the interpreter is managing to keep
89 up with everything cause you have to, literally, if you're a good interpreter, you have to interpret
90 everything in verbatim, yeah. So, there's my major stress in that hearing, it's that, to be honest.
91 And then, there is not only that. The other stressor is: The client has become very close to me
92 and she's got difficulty with English, so what I find is that she ends up contacting me when
93 she's got an issue (clears his/her throat). Now, I really feel for her, because of her personal
94 circumstances. She's got a lot of difficulties. And I know, professionally, I shouldn't do that.
95 But it's a family that has had so many issues for the past 15 years. That, umm, I ended up giving
96 her my contact, just because, basically because of remote hearings, yeah. Basically I had to
97 give her my number because sometimes, when we were doing some of the remote hearings,
98 like if it's just a hearing for an hour, there's no point in me going all the way to her, so I tend to
99 have it on, umm, (inaudible), and then I'm muted and then I call her and I go babababa... So I
100 can hear what's being said in the hearing but I'm talking to her in real time. So she's got my
101 contact anyway. So because of the circumstances, she's ended up having my contact and that's
102 kind of another added stress, because she should get in touch with the solicitor, not me, but she
103 has become very attached to me, because I'm there with her, day in, day out for the past two
104 years, you know, kind of on and off.

105 I: So, how do you deal with that added stress? Do you have any sort of strategies or have you
106 just yeah, how, how do you deal with it?

107 B: If I have a particularly stressful day, if I have to do something really difficult, like telling a
108 family that their family member is going to die, I tend to speak to my friends. Umm, after the

109 the assignment, I tend to stay with the doctor and talk about my feelings and talk about how it
110 went, because they want to check, to make sure how I am. I have been offered, as well, by the
111 National Health, I've been offered, umm, counselling, if I need it, too, and particularly for very
112 difficult jobs. But that's only with health, okay. Cause when it comes to law, nobody's there to
113 help you. But, then again, the lawyers have the same situation. They have no counselling either.
114 Especially the barristers, who are the ones who work in court, cause they are all self-employed
115 like me, so they say: There's nothing I can do. I had a case, I had a case of this father, who
116 repeatedly raped his daughter when he was 12 and I, I couldn't look at him. Every time I looked
117 at him, I wanted to throw up, and then I spoke to the barrister, who was defending him and
118 before I even told him how I felt, he said: I... He makes me throw up every time I look at him,
119 because he was just... It was just an opening close case, because he was so guilty, there were
120 so many witnesses, including his own wife. There was no... there was no doubt whatsoever as
121 how guilty he was. So, I found it really really difficult and I found that, umm, speaking to the
122 barrister, umm, ... Talk about our feelings, talk about the outcome, you know, umm, or the
123 possible outcome, what might happen... It kind of feels good when you know he is going to
124 jail, regardless (laughs). And then when he only gets twelve years in jail you go: What!?! Only
125 twelve years, you gotta be joking? (laughs)

126 I: Yeah, god... That's really interesting. So, yeah, you mentioned a few things that sound really
127 stressful. I just wanna ask, I think you have to travel a fair bit if it's not remote, you do go to
128 court and then you go to...

129 B: Yes, I choose where I travel to. Though sometimes, I choose some place by the seaside,
130 cause I know it's gonna be good there (laughs). It's a nice job. If it's like a three day trial or
131 something, there's a place I love going to, it's called Plymouth. And basically the court is right
132 by the seaside. So, every time you have a break from court, you can go for a little walk. And I
133 find it quite soothing cause I grew up in Portugal, by the sea, so I love, you know, just going
134 for a walk along the sea and then having some fish and chips... and fresh fish, with any kind
135 of fish, because everything is fish, you know, fresh (corrects herself), because we're by the
136 sea... Umm, so I love that. But that's my way of winding down you know, after a difficult
137 period.

138 I: Yeah, for sure and, umm, so when you when you're somewhere where you can't really go for
139 walks between interpreting sessions still kind of long for that? Do you wish you could just like
140 you know take a short walk at some physical...?

141 B: What I do is, I put everything in a box when I'm working. No matter how difficult it is what
142 I'm saying, I have to say it, so I just hold onto my role and it's only afterwards that I allow
143 myself to crumble. Yeah, so it's only after the job is done that I get to sit in the car and I cry,
144 have a good old cry, when I have to cry. Umm, or I just ring somebody, or I just go, no, look,
145 I can't speak right now because I need for myself to process this. So sometimes, I need time on
146 my own to process. Sometimes I come home and I'm just not even gonna talk about what I've
147 seen today, cause it's just... I'm not... I'm not ready.

148 I: Yeah, for sure. And umm, so you mentioned as well with corona, they started using remote
149 interpreting...

150 B: Yes! (laughs)

151 I: I don't know how much you're still doing it or if it's gone back to mostly in person interpreting
152 now or...?

153 B: Like, it's a mixture, to be honest. I've got a lot of, umm, face to face but I also got a lot of
154 remote. The things that I've got tend to be in the area, so I didn't... I've got a lot of work at the
155 moment, more than I can cope with, so I can pick and choose, and I've had an offer for five
156 days, five days trial by Microsoft Teams and I felt, you know what, I can't cope because I'll go
157 crazy... And then it's not only that. Because I'm at home, I finish the job and I'm straight into
158 laundry and doing the dishwashing and tidying up and cleaning up... There is no break between

159 commuting to work and coming back where you can unwind and you can de-stress, yeah. There
 160 is no let-up, and I find it incredibly tiring, not having a break in between. It's not good, it's not
 161 good.

162 I: At the start, when..., like in March 2020, did everything go online for you? Did everything
 163 like change to remote interpreting at the start?

164 B: No, because police jobs were still in sitio. At the beginning of the time, you had to go there.
 165 I mean, they're doing more remote work now. Umm, so I do quite a lot of remote work for
 166 places like London, that are miles away from me, they are really too far away. That's the good
 167 thing about remote, iis, you can work anywhere within the country, without travelling. So
 168 that's good. Provided you're in the mood, because I find with police jobs, it tends to be at dinner
 169 time, umm, like between six and seven in the evening, four, five hours, like sexual assault or
 170 something like that, allegations where you have to suspect the interview. And I'm just going,
 171 you know what, that's my evening gone, and without supper. I really don't want that. I mean,
 172 if I was there, it would be different. I could get myself a snack, go for a break, you know... but
 173 in here, it's just... No let-up. So I'm, I'm finding myself refusing more and more jobs that are,
 174 umm, ... and usually at weekends as well (laughs), these jobs. So I find myself refusing more
 175 and more jobs for the police that are remote, umm, because I've got so much work at the
 176 moment, I can afford to say no, otherwise I...

177 I: Yeah and like I guess that's also way to reduce stress, by being able to, to decline...

178 B: Yes. Pick and choose. Rather than having to take everything on, just in case.

179 I: Yeah. Was it ever like that for you with the pandemic? Like at the start, how did it change
 180 your, your job, change the stress of your or job?

181 B: Umm... Actually, it, it never... It slowed down in the first two months, when nobody knew
 182 what was going on and a lot of the jobs were... You were booked and then you were cancelled,
 183 you were booked and then... So I was basically being paid the cancellation fee more than
 184 anything else. Which is very annoying, and yes, of course it was stressful, the whole situation,
 185 you know, the pandemic and thinking, what will happen work-wise... But I also was pretty
 186 confident that this is a job that... if nothing, if things come to worst, is going to work remotely
 187 because I also am enrolled with telephone interpreting and I can log in anytime I want. And
 188 there's always plenty of that, on, on demand, so I've got other avenues of trying to find work
 189 but, umm, actually this, this client that I told you about initially... She kept me almost full time
 190 employed at that time because it was, you know, the case was gonna go down, we were gonna
 191 have the fact find hearing, we were preparing for it, so she was basically my main work was
 192 the private work I did for that solicitor. I'm quite grateful that I had that earning assured.

193 I: Yeah, yeah so it was like a long term contract, can I, is it something like that?

194 B: No, no, it was not a contract. It was just a matter of okay, we need to go through the
 195 statements, umm, and we need to make a statement with the client, so we need to make a
 196 statement with this line. Then she sent me the statement in writing, then I translated for her. It
 197 was the whole process, an ongoing work without commitment. That is just on a natural basis
 198 to fit in as and when we can fit it in, i.e. the solicitor and me and the client.

199 I: Alright. Yeah, you've mentioned quite a few things that sound really really stressful actually
 200 but is there anything else like do you ever have any sort of, yeah, job-related stress that we
 201 haven't really spoken about? (Pause) So what is it you said obviously with the people like in
 202 court speeding up when they're speaking and normally the kind of like regulates that...

203 I: You have to do it, yeah, yeah, yeah. I mean it depends on the personality I would say. Court
 204 work is not for everybody. I've got friends of mine saying I won't work in court because it's
 205 too much responsibility and they're quite shy as of personality, so they wouldn't be able to stop
 206 the whole hearing and say: I've missed the last sentence, would you mind repeating it? Which,
 207 I mean, we're, you've got to do, you know. You're doing court work, you cannot miss a beat.
 208 You've got to be able to interpret everything because it's the defendants' right to understand

209 everything that is being said. You also have to go there and then ask them to print a copy for
 210 the defendant or for yourself because they do a lot of reading from papers and you need to be
 211 able to accompany it. Umm, one of the things that I did that I found quite stressful actually was
 212 we were watching videos and they were all transcribed in English, uh, the client was watching
 213 them in English, I think, and I had a transcription in my hand and I was in real time translating
 214 in Portuguese. So I had no preparation, I had to do it off the caption right there, reading, while
 215 the video was on with, umm, with umm, you know with the microphone, and my client was in
 216 the back in in the trial, in the cage with the guards. I was sitting in the front. I had the
 217 microphone on. He was watching the video and all I was doing was transcribing and
 218 accompanying. That was quite, quite exhausting as it went on for an hour, so I had to ask for
 219 several breaks. It's a thing you have to do if you find yourself, your concentration starts to fly.
 220 Especially in stressful work (telephone starts ringing in the background, voicemail goes on),
 221 then you've got to be able to ask for breaks and that the problem for me is that sometimes I get
 222 so taken up with the job that I forget to ask for a break and it's only when I'm utterly exhausted,
 223 I just think I should have asked for a break (laughs).
 224 I: Yeah. And, umm, I mean you work mainly for court and the hospital and I suppose you're
 225 always alone, it's not like you're in a booth, in a conference, with a second interpreter there to
 226 kind of change...
 227 B: No, it's not like that. I mean I've done conference interpreting and I hated it, to be honest. I
 228 didn't like it all because there's no report with anybody else, they're just talking bah bah bah
 229 bah bah,... I just I didn't like it. I just... I didn't like it. It gave me a pounding headache. Not
 230 to mention, it was the first time I did and I was put there doing it for over half an hour in the
 231 end. Without taking turns, I was left to do it just about by myself and I thought to myself, no,
 232 this is not for me, I've a pounding headache, it's not worth my while.
 233 I: So, it was half an hour just, just you but, umm... When you work for court, I suppose you
 234 have court sittings of like three to four hours and it's, it's just you as well or is it just because
 235 there i...
 236 B: Yeah, but you have to ask for breaks. When I find my concentration starting to go, I ask for
 237 breaks. Unless I'm so taken up with it that I just get really involved, but then... Yeah, when I
 238 get so taken up by a trial I forget to ask for breaks... So, when I'm doing a trial, I, I come home
 239 and I just don't wanna talk with anyone, cause I'm so exhausted (laughs).
 240 I: Yeeaaah, god... Is there anything else, like do you ever have or experience quite a lot of time
 241 pressure or anything like that with your job? Or maybe also something like when you work for
 242 court, or a hospital that, you know, your clients kind of either try to become like closer to you
 243 which is stressful for you obviously, you've mentioned that...
 244 B: I've been waited outside of court by the clients' family to ask me: How do you think it went?
 245 What happened? Dadadadada..., people do that all the time. How do you think it's going? And
 246 I just go, you know what, I'm only an interpreter, I'm only there to translate everything that is
 247 being said. I just pretend to be dumb, basically. I just go: I'm really sorry, but I don't know. Or
 248 I can say: This is like, my first time in there. I just, umm, I do it in such a way that really puts
 249 them off, so they go, she's not useful.
 250 I: And sort of mentally, you distance yourself from that sort of situation as well I guess?
 251 B: You have to, for your own survival. Otherwise, they just take too much out of you. Yeah.
 252 Again, because that's the thing, isn't it, I speak your language, I understand your culture and
 253 you're like a lifeline for them, umm, so, you know... I've, umm (clears his/her throat) gone
 254 around places where I've been recognised, you know... "I remember you. We were in hospital
 255 about such and such case, and then, later on in court, about my son" And I was like: Oh really?
 256 Cause I think I recognise faces but they can place exactly what it was and what I did when I
 257 can't, umm, because I see so many different people and so many different cases. Umm, but the
 258 danger of interpreters, as well (clears his/her throat) is, in small communities, there are some

259 interpreters that gossip. That's also known. It will come around. They talk to other people, they
260 talk to doctors, clients, they talk to the community. Umm, and, so they always, umm, you know,
261 they like me because they know I, I keep it there. That's it. They trust me and because of that
262 as well, they come and talk to me about things you do not want to hear (laughs).

263 I: And is, is the opposite ever the case, that you feel rejected by clients, like they don't want
264 you in the room?

265 B: No, never. But I'll tell you what happened once, that was, that was **really** frightening. There
266 was an interview that I had with police, a suspect interview of domestic violence (clears his/her
267 throat) and, ah, it, it was being recorded and at the end of the recording, he turned to me on the
268 side, while the inspector was closing the play and he said: "She's lucky she's pregnant,
269 otherwise I would have done her in." So, I turned to the inspector and I said, I had to apologise
270 but my, that you, you know, the suspect has just said this. And he said: Would you be willing
271 to justify and to testify in court? And I said yes. So then I went. I went with another officer,
272 was immediately taken off the case, I went with another officer to do a statement. He was
273 supposed to take his statement down, but it was taking so long, he just wanted to chat. I ended
274 up typing down my own statement, almost (laughs). But anyway, so, what was stressful about
275 this, is that maybe three months later I get called to a, pre, a pre-hearing discussion... Was it a
276 pre-hearing discussion? No, it was a probation, probation... You know that, they need to, to
277 make reports to present in court about a certain person where they say, well, we recommend
278 that he gets five years in jail or we recommend community service. So that's what they do in
279 probation, anyway. So I was called there to, to interpret for a gentleman, who was supposed to
280 be interviewed by probation and who do I come across? It's him. I was mortified, because he
281 was done for domestic violence and I thought: This guy is probably totally violent. So, basically
282 I went down, I said hello and I said: Do I know you from somewhere? And then it just went
283 (makes whistling sound) – that's where I know him from! So basically, I went into another
284 room and I told the probation officer. I said I can't do this job because... I explained the
285 situation. Then I left, and I was really close to this shop, to this café, and I thought, my God,
286 he has probably left as well because they were not gonna find another interpreter, they're gonna
287 have to cancel it for today... What it comes after me? What if he comes chasing me? What a
288 am I gonna do? So I got on the phone with a friend of mine who is a barrister and I said: What
289 am I gonna do? I'm really scared. I don't know what to do. (Inaudible) Which is that, you know,
290 domestic violators are usually cowardly people. So they will only hit their, their partners,
291 they're not gonna hit anybody else, they're not gonna do anything to anybody else. So, don't
292 worry about it. I was feeling physically scared. I was really scared, clearly shaken by that, so
293 yeah. I didn't like that.

294 B: Yeah, no... Of course not...

295 I: So, that happens sometimes, where you work with one side and then you see the other side
296 and you just go... Why? You know, should I be stipulated? I shouldn't be called for this
297 particular trial, I'm a **witness**! You know, I'm a witness here. Why are you calling me to do
298 this? Ridiculous.

299 D: Yeah, definitely. What helps you in those situations and do you feel like at the start of your
300 career and when you first, you know, experienced all these things that it was worse than now
301 or, or like with experience that things have changed for you mentally?

302 I: No... There's always things that touch you. Some things touch you more than others, also
303 depending on your own (short pause) life. You know, if you've got kids and you deal, you
304 know, if you do... I did an Abe interview about three months ago. Abe interview is "Achieve
305 Best Evidence", where the police interview a child who's undergone something terrible, like
306 this particular child had been raped when she was twelve by the stepfather. And I was sitting
307 in the interview, umm, just assisting, because she was pretty fluent, but I was sitting in the
308 interview, uh, and she was describing to the police officer the clothes that she was wearing and

309 how he went about taking her clothes off, how, what he did to her and the tears were just
310 streaming down my eyes. Like that. It was just awful. I just couldn't keep it in, I didn't even
311 realise I was crying. Umm, so yeah, some cases touch you more than others, I think. Oh, and
312 then even worse, because it's a small community and there's not a lot of interpreters, I then
313 found myself interpreting for the "**alleged**" rapist, okay. So when I found out who he was, I
314 said: You do realise that I, I was present at interview with you daughter... with you daughter?
315 So then I had to tell the judge, and the judge said: Why is she here? It was in an, in an order, it
316 said do not call this person in particular (inaudible). So your mind is still full of, umm, the
317 descriptions of their child, explaining what happened and then you come face to face with this
318 person, you just go... argh... I don't wanna be here. I **really** really don't want to be here, really
319 I: I don't know who exactly organises the interpreters and stuff but do you, what do you wish
320 they, they did to like reduce the stress and not cause the situation, is there anything?
321 B: I wish they would put it in the order. And also, with the agencies... because the problem is
322 found is, I work for many different agencies. Some agencies I do police work for, some
323 agencies I do court. So sometimes there are conflicts and they don't speak to one another so, I
324 wish they would speak to one another so I wouldn't be called for the same cases. You know,
325 you get there and find a familiar face and say I can't do that because I was at the police interview
326 so I can't interpret this person in court, because I was in the police interview. So that's a conflict
327 of interest, so then I have to remove myself. Then they have no interpreter, then they have to
328 adjourn the hearing... It's just (inaudible) to be honest.
329 I: Yeah. Do you notice any, like impacts that all these stresses have on you? Either on your
330 body or on your mind or on your life in general?
331 B: Oh yeah, backaches. That seems to be the thing at the moment.
332 I: Yeah, backaches. Anything else at all, like any impacts, like long- or short-term impacts that
333 you've noticed that are probably job-related?
334 B: Yes, maybe the way I just put everything into little boxes, you know, the way I deal with
335 issues in my life and the way that I've become very, very private into myself as a person as
336 opposed to being in a...very open about everything. I tend to be very private. That comes from
337 the job. But then people speak more to me. My friends speak more to me because they know I
338 don't gossip so they will open up to me more.
339 I: Would you say you practise self-care in anyway in any way? I don't want to give examples
340 cause I don't wanna lead you anywhere...
341 B: I do, I wouldn't say self-care... Well, I suppose I do. Umm, sometimes. I've taken up pilates,
342 which is good for my back and my neck. But what I used to do, my way of unwinding from
343 stressful situation, was to dance cause I am a salsa dancer... But with the pandemic, with the
344 pandemic it's gone. So... That caused a lot of stress because my health has plummeted. You
345 know, I didn't have backaches like I've got now. Umm... And I mean, last year with the
346 pandemic, when we had to be mostly at home, I dedicated myself to gardening and I grew all
347 kinds of vegetables. So I found another avenue of you know, unwinding. This year, this year,
348 I'm trying to go back to dancing, but I do it in a very small group with my friends that, you
349 know, we kind of know each other really really well and we would just have a dance off every
350 now and again. It's nowhere near as good.
351 I: Yeah, yeah that's what I was gonna ask as well, how the pandemic kind of changed the way
352 you can practise healthcare, because I think for a lot of people it has impacted their sort of...
353 you know, what they do to keep themselves happy and, and...
354 B: Well yeah, exactly. Maybe I should take up yoga but it's just fitting it in, isn't it. Because I
355 work at all times, so I'm never really able to have a routine, umm... The friend that I do Pilates
356 with, cause she used to go dancing himself, so she's quite a good friend, umm, she fits me in
357 as and when I can. So if there's a morning where she's got Pilates that I'm free I'll do that

358 morning rather than doing the evening two days later where I'm busy, so I can pick and choose
 359 the sessions that I can do, so I can carry on doing it, otherwise it would be impossible.

360 I: How many hours do you interpret per week?

361 B: No clue (laughs).

362 I: Yeah, I thought so. I guess it can be like very little or like full time employment. It can just
 363 vary so much.

364 B: Yes! If you're doing the trial for three weeks then it's full time employment, if you're not,
 365 then, you know... and I can work as much as I like because if I wanted to do phone interpreting,
 366 if I **feel** like I'm not doing enough on that week, then I do phone interpreting to fill in a week
 367 or I just do other things like my tax return, which is well overdue. I always find ways to keep
 368 busy anyway (laughs). I would say at the very least 20 hours a week, at the very least.

369 I: Would you say like there's anything else you do to kind of like manage your stress at all?

370 B: Umm, just put targets in my life altogether. For example, I just think I've got... there's,
 371 there's like a Latin thing going on in September for a weekend and I'm going with a couple of
 372 girlfriends of mine. And we'll be just dancing Friday, Saturday and Sunday non-stop, so I've
 373 always got something to look forward to. That kind of thing. I just look into things that make
 374 me happy.

375 I: Does that sort of thing also help you like manage your time beforehand?

376 B: No, I'm terrible with that. I just take time off. That's the fun of my job, I guess. I'm kind of
 377 addicted to it. Cause I got that type of personality, a bit obsessive. Especially, especially... I
 378 might not want to work but it there is case that really interests me and it might not even be that
 379 well paid... If it really interests me, then I'll take it, because I think that's going to be really
 380 interesting to find out and discovered. Because what I like about my job is that it is so varied,
 381 that you learn with every job that you do, you learn something and I love learning stuff, so,
 382 uhm, yeah. So I just take them (laughs). That is the fun of the job. I'm still always learning,
 383 you mustn't be afraid to ask to specify as well, as people always presume that you know
 384 everything. Umm... And you don't. And especially judges and doctors, they speak to patients
 385 in all that lingo, and sometimes you just need to tell them: Look, you're speaking to a patient,
 386 you're not speaking to another doctor. Would you mind using simpler terms? You just look at
 387 the patients and they're obviously confused. Because the doctor is speaking to them exactly as
 388 he would speak to another one and you can just see their faces go: Huh?

389 I: I guess you've already mentioned so many things that are really valuable for me and for my
 390 thesis so thank you for that. I guess we just have some concluding questions. How would you
 391 say the job has negatively impacted your life?

392 B: It has traumatised me with some things I've seen, yeah. Yeah, that's negative. Yeah and it
 393 made me more aware of all the bad things out there, cause we see so little of it, so yeah. Almost
 394 all of us are very sheltered and we don't see the things that interpreters and other people do,
 395 like the police officers, you know...

396 I: And then how would you say it's, it's positively impacted your life, the job I mean?

397 B: Umm, as I said, I'm always learning. I'm also very aware of many things that I wouldn't
 398 have been otherwise and you know, you learn, you get a wide range of things that you learn
 399 and you meet a wide range of people and you learn from them.

400 I: It seems obvious, but do you like your job?

401 B: Of course I do. I love it. Yeah. Even if it involves a lot of bad things. The biggest reward is
 402 that you get so much gratification from the client and from everybody you work with, because
 403 they are always really grateful that somebody's come and done the job and has broken that
 404 barrier that there is, the language between two different cultures, two different people.

405 I: Yeah. Is there anything else you would like to, to add to self-care for interpreters? Or
 406 anything you would recommend any, any knew interpreters to do, to take care of themselves?

407 B: Well... It's very difficult to say because I think with age comes wisdom. I would say there
408 are some, some jobs that some people shouldn't do and I'd say if they could, to ask before,
409 beforehand what kind of job it is because for example if you happen to be somebody who's
410 been raped as a child and you end up interviewing some child that has been raped, it can be...
411 You know, bring it all back... So... And there are certain jobs that you have to be mature
412 enough to cope with the situation cause a lot of the time, they, they want a shoulder to cry on
413 and if you are new in the field and young and you, you don't know how to cope with the
414 situation, then... cause, you know... They say that interpreting is just interpreting, but at the
415 end of the day, there is a human side to you. And you can't just ignore that and work like a
416 parrot because that is not what the job is about. At least I don't see it as that. So you need a
417 certain level of maturity to do certain jobs. That's what I would say, to keep away from the
418 ones that you don't feel ready for.
419 I: Thank you so much for your time and your valuable insights. Have a lovely rest of your day!
420 B: Thank you. You too!

Interview 4

InterviewpartnerIn: IP4

Datum der Aufnahme: 30.07.2021

Dauer der Aufnahme: 00:54:00

1 I: Hi! Thank you so much for taking the time to participate in this interview.
2 B: Hello. No worries.
3 I: To start off, could you just tell me how, how you became an interpreter, essentially?
4 B: Okay. So, basically, uhm, when I first graduated from school, I did not go into interpreting.
5 I went to engineering, engineering school, yeah, and afterwards, three years later, before I
6 graduated, I travelled to Italy just to, you know... I had this one, one month, uhm, in which I
7 was supposed to improve my Italian, I always learned Italian, and during that month I
8 discovered that... Nope. I should be doing interpretation. I shouldn't be doing engineering. So
9 I changed schools! Like this. I came back to Lebanon high school. I went to transition school
10 to take my bachelor's degree and then I moved to Italy on a scholarship to get my master's
11 degree in interpretation and basically, I've been working as an interpreter since 2018, something
12 like that and as a translator ever since I switched majors, so basically I've been translating since
13 2014. So, yeah... and yeah, it's mainly because I love languages and I love the, the
14 interpretation field itself. Sooo... yeah.
15 I: So, what languages do you work with?
16 B: Okay, so. Uhm, I worked with English, Italian and Arabic. I work into these three languages.
17 And I work from these languages as well as from French. I still do not allow myself to work
18 into French, although I live in Paris, but yeah.
19 I: So what sort of interpreting do you? Do, do you do mostly conferences or also like
20 community interpreting?
21 B: Okay, yeah. I mostly do community interpreting for one reason, because I graduated right
22 before the pandemic, so I, I got the chance to have about two... yeah... I worked in two to
23 three, no, three conferences and the rest was, was just community interpreting. I worked in an
24 Italian hospital. I worked for different schools that needed interpreters, so yeah. Mainly it's like
25 community interpreting.
26 I: Could you just tell me about whether or not you experience stress in your day to day job and
27 if you do, like, how the, how the stress looks like or how it manifests?

B: Okay. So, of course I do. If anyone tells you they do not experience stress, they are lying (laughs). There's no way they're telling the truth... Uhm, how does it manifest... Well, actually, uhm, you know, I have never noticed how it manifests in myself, but I suppose I start saying things that I shouldn't... I mean, I don't know, I really haven't noticed how it manifests itself. But how I, I feel it... Like, I feel it within, I don't know. Like, the person who's listening to me, I don't know how they see it, but I feel it within. And how do I cope with it? Well, I basically... Mh.... If I'm not taking notes, I doodle. I just start doodling and if I'm taking notes, I just try to concentrate as much as I can on what I'm listening and just forget that I am actually under stress right now. And usually, the stress doesn't last more than about 2-3 minutes, just when the, the task begins and then, when it's over, it just goes. Like everything goes very smoothly.

I: Yeah. And when you say you kind of feel the stress within, what, what do you mean by that?

B: My heart my heart starts racing, like super racing. I feel the adrenaline rush uhm, and sometimes I, I do tremble. Sometimes. It depends on who am I working with, like if I'm working... For instance, when I was working in an Italian hospital, uhm... Basically, the hospital was in Lebanon. I don't know if you heard about the explosion last year on the 4th of August. So, there was this Italian hospital, that just came to Beirut and they, they set this hospital, so I was their interpreter and one time one of the generals of the army, because it was the Italian army, came, and he needed an interpreter and they were like: "Ah, (Name) was the one who was living there you know, so she will be your interpreter". And yeah, I kind of... I was like, a bit trembling at the beginning, because it's kind of, it was, it was an assignment I wasn't expecting and it was a big assignment, I can say. So, yeah, I was a bit trembling but then, as I said, it's about the first couple of minutes and then it just goes away and I continue.

I: In your day to day job, like what, what other things, other than just the interpreting task itself, because I suppose being a freelance interpreter and translator involves a lot more than just the task itself, like what's stressful about that?

B: There's also the stress of being assigned a certain project or not, like when you send your quotation for a certain project, be it translation or interpretation. The stress of waiting to know whether they will assign this project to you or not is actually unbearable. I hate it much more than being assigned and being told like: you have one day to prepare, like, I hate this stress. And also translators are known for being procrastinators and I am the queen of procrastination, I think. So, the stress of the deadline, if I'm translating a written document. When I start realizing I have a couple of days before submitting a huge project, even, even if I am almost done with it, but there's this stress of: Oh my God, I have to finish before that date, before that hour. Oh my God, Oh my God, how can I do that?

B: Do you think that your job experience and your professional experience have helped you become less stressed?

I: Actually, yes, if I remember... Even the dummy, dummy conferences we had at university, when we used to go and do interpretation just to practice. Although I knew it was a dummy conference, I was always like, Oh my God, this is a conference, I have interpret simultaneously. Then, when I and the chance to work on these three conferences I told you about, it was stressful but it wasn't like, uhm... Because, like, it was very recent. The last one was about two to three weeks ago, so although I haven't had this experience on the field as a simultaneous interpreter... But I do admit that with the years, with growth, you actually start to know how to manage your stress but also to tell yourself, okay, I'm stressed, whatever, I can do this. Because everyone... I will send you, remind me to send you a link to something I once posted on LinkedIn that's talked about the stress before interpreting, during interpretation and after it and then go through the comments, you can see many interpreters who have actually, who, who said they related do it and even with that they have much, many experience, many years of experience, they do relate to the stress. So, it's kind of like... experience does reduce the stress,

but it will never just go away. At least that's my opinion. I don't know if ten years later I'll give you the same thing yeah, but for now, I think that's, I think of it this way.

I: So, when you say that with experience, you kind of have learned a few strategies to manage your stress, is there anything concrete, specific, that you could like, identify, that you've been doing, that you haven't been doing at the start?

B: Yeah, the doodling thing. I discovered, I told you about that. At first, I didn't do that. I didn't know that this helped me in focusing, because once you focus, you're no longer stressed, that's, that's it. So, yeah, the doodling thing. Actually, I'm doodling right now. So, I got it, I got it as a habit, whenever, when I... I also teach Italian, no? So, when I'm teaching, uhm, if I'm not writing in the class, I started doodling. It's something... I grew this habit because it helps me concentrate, a lot. Other than doodling... Uhm... I actually... I don't know. You know, once a friend of mine and a booth partner of mine, she told me that she concentrates better if she listens, like, she listens to what her booth partner's translating, is saying. For instance, myself, when I'm in the booth, uh, I don't focus on what my partner's saying. I focus on the speaker because I, I would like to be more secure of what they're saying. So, in case we have to switch, I just go with them. But a partner of mine once told me that she finds it relaxing, less stressful to listen to her partner rather than to the speaker, so I think this could be a strategy, but I, I've never tested it. For me, it's just doodling. It does magic.

I: I wonder like, how the pandemic has affected you, especially as an interpreter. Like how you coped, especially in the first few months and how it's evolved. Could you tell me about that?

B: Alright, here's the thing. The good thing, uhm, about... No, there's no good thing about the pandemic (laughs). But the thing is, **when** the pandemic started, I was like, I was working as an in-house freelance translator full-time. So, although I still took some projects, I wasn't relying on these projects to live, no? So, with the pandemic happening and everything, I did feel it, but I did not feel it like the others, who actually had no more income. I still had my income until (laughs) the company I worked realised it has been hit by the pandemic and that its releasing everyone. So, when I... Like, I stopped working for them because they, they left and they, they said the contracts were to be released, uhmmm... Yeah, I felt it was, it was horrible. It was horrible, because I had stopped working for them in August. Last August though. Everything was kind of reopening and stuff but having been absent from the market during the period in which I was working as an in-house freelance translator, not freelance, sorry, an in-house full time translator, I lost a lot of clients yeah, so it was very hard to get clients once again. It's still hard right now. I admit I am relying on teaching much more than translating and interpreting, because, uhm, yeah, I kind of lost my clients in the market because whenever they gave me... I don't know, you, you will see this later on. Most of the agencies have this, uhm, ... I don't know if I can call it policy, but this system of: "We contact you at the last minute. We tell you that it's something urgent, so we tell you two days in advance." And, being a full-timer in a place, I can't go to my boss: "Listen, I have, I have to go in a couple of days because I have a conference somewhere." So, I, yeah, I had, I had to find a way to balance, or I gave up on a lot of projects. So that was stress too, because I knew I had to say no for a given project and although they weren't, they were interesting assignments and everything, but I just have had to say no, because I don't, I didn't really have a choice. So I knew I was losing clients but... That was the case.

I: So you work with agencies and on the free market, trying to gain customers directly?

B: Yes, both. Because, the thing that helped me especially, because I started working in freelancing when I was in Lebanon aaand, uhm, what really helped me is that I was the only one Lebanese. The only Lebanese translator/interpreter working into Italian and not only from Italian. So, like, someone knew me and someone, they knew someone who needed someone... Like it happened this way, so this is how... I didn't actually approach my clients, my clients approached me in Lebanon. That's the good thing about (inaudible). In Italy, however, it was

128 the other way around. They obviously don't need a... someone who's not native in Italian
129 translate into Italian, but it was the other combination, Italian into Arabic, and I also had friends
130 who knew people who... It just happened that way and I also approached agencies.

131 I: So, in August 2020, you had to rearrange your job situation a little bit and, how like... Did
132 any new stress come to your life then?

133 B: Yeah, it was the depression period. I call it the depression period (laughs). From August
134 until... I won't lie to you, until very, very recently, like a month ago, a little bit..., no, until
135 May. Because other than having lost my job, I also lost my residency permit in Italy because I
136 had no longer any job and having a Lebanese passport isn't like having the best passport in the
137 world, so, so, ... It was the stress of how am I going to stay in Europe if I no longer have a
138 residency permit. So, I had to figure things out and I couldn't work anymore because obviously
139 I lost my, my license to work. So I just had to figure everything out. I had to go back to my
140 home country and then I came back. The only, the thing that helped me is that my husband is
141 here in France, so I came on his, umm, let's say on his name, using his permit. We asked for a
142 permit for family reunion and, uh, so yeah. Until May it was very, very stressful because I just
143 didn't know what to do with my... and I couldn't work in Lebanon because I was no longer
144 physically living in Lebanon for the taxes and I couldn't work in Italy because no longer there.
145 And I was like, okay, now what do I do with my life (laughs)? So I had to retake my papers to
146 Lebanon to be able to just make some money while I'm there aaand then I moved back to
147 France and now we're just, like I'm restarting my life, I can say, right now. So yeah, there's
148 this stress non-EU citizens experience in the EU and yeah, this is like the top stress and then
149 comes everything else for me (laughs).

150 I: That sounds incredibly hard. With the job, especially focusing on interpreting, is there
151 anything else that makes the job stressful for you?

152 B: Umm... This is funny. I think you're gonna laugh. When the speaker speaks... I think, and
153 I think it's really common, like when the speaker goes not fast, far beyond fast, ... I mean,
154 yeah, Arabic can be my mother tongue, but if you go running when you speak, I, I can't go
155 after you, I'm sorry (laughs), like, I, I always worry about... When I know who's gonna, who's
156 my speaker going to be, I kind of try to research them to have an idea about how they speak
157 and stuff. But it happened once that I had no idea what the speaker, how the speaker spoke
158 aaand it was like the stress itself, but then it turned out they were very, like they spoke like
159 normal people because they actually... What, what stresses me about not knowing the speaker
160 is that they don't really take into consideration the interpreters interpreting them because I can
161 be a genius. I can speak very fast and everything, but, but I can't like, I cannot invent stuff, you
162 know. I just need to keep your base and if you're running... I don't know. So yeah, the
163 speakers...

164 I: In, in that situation, when somebody speaks very, very fast... What do you do? What's your
165 strategy, to cope with that?

166 B: I start like, you know they, when they teach us at school, how to try to predict your speaker
167 or just try to synthesize everything they say? So, yeah I just tried to apply that because as I
168 already said we cannot invent stuff. We cannot just skip stuff because... But I must say, if
169 there's a general idea that has been repeating itself for the past eight sentences, I just skip it,
170 whatever, but if it's something that I cannot skip, I cannot risk that... You know, it wouldn't
171 be, it wouldn't be okay. So yeah, I just try to, to keep my pace as, as theirs and whenever I can
172 omit something that is omittable, I do.

173 I: Yeah. We're speaking mostly about consecutive interpretation, right?

174 B: So, in consecutive interpreting... The good thing about it is, like, you can take notes. So, so,
175 you, you barely... Unless you forget to take your notes, you cannot forget it. But I am speaking,
176 I'm allowing myself to talk about simultaneous interpretation because I also, at home, if I don't
177 have anything to do, I just practice simultaneous interpretation because I don't wanna lose it.

178 Even if I'm not working in it, I don't wanna lose it, because it's like riding a bicycle, you know.
 179 Once you learn how to ride it... That's it. You don't have to do it. So, I just keep practicing
 180 and if it happens that, uh, I cannot keep the base of the speaker, I do that thing. In consecutive
 181 it doesn't really happen, but if it's in community interpreting, where you do not, I do not take
 182 notes, if I forget something, I actually ask my, the speaker to repeat because like, if you were
 183 in a hospital case, no, and then you forget, that, they tell you the name of the given medicine
 184 or they tell you the name of the given... I don't know, something that is very specific to the
 185 field. We do tend to forget that, so... I, yeah, I'm very certain, without any problem, I ask my
 186 speaker to repeat because we can do that.

187 I: When you work in hospitals, is there anything specific to hospitals, like that settings, working
 188 in hospitals, that is stressful?

189 B: You know what could be stressful is when you have to give bad news. That's, that's very...
 190 I mean, you have to be... Sympathy, no. You should, you shouldn't go for sympathy. Maybe
 191 empathy, but, but it's still ugly because... My sister is a doctor, no. So, I, I, we always talk
 192 about this thing because we, we both share this feeling. She had, she, as a doctor, has to tell the
 193 patient this or that and myself, I'm the interpreter. I have to tell what the doctor just said in
 194 another language to another person and, and the reaction of the person in front of you... Like,
 195 yeah, that could be stressful, that could be... yeah. It's annoying.

196 I: Does that impact you emotionally or, or in any way, like do you take something home after
 197 an assignment like that?

198 B: Actually, until now, thank goodness, I still haven't. Like, okay, in the moment, during that
 199 time, it is very annoying, it is very... But it's not like experience, experiencing it first hand, as
 200 if, as if I were a doctor, you know. I know I'm there, I'm just being like the bridge between the
 201 two people and when it, and like a doctor, when they lose a patient... That's the feeling, that's
 202 a different feeling, because they are the ones who lost the patient and they went to the family
 203 to tell them that they lost the patient and this is another feeling so, so it's not something that
 204 affects me, until now, I say, in very, very, in a very strong way, you know, but it is indeed
 205 something you feel on the spot.

206 I: After difficult assignments like that, would you have the option to ask for mental health
 207 support at the hospital you work at?

208 B: No, they do not have that in Lebanon. There is still not a lot of mental health awareness
 209 there.

210 I: So, besides from like working in hospital and all that, is there any sort of, are there any
 211 implications you feel in your body or in your mind from, from the stress of the job, like do you
 212 feel like it, it affects you in any way at all?

213 B: Actually, I had, ahm, quite, quite a couple of times in which I was sleepless, but it was, it
 214 wasn't the job stress, it was during that depression period I told you about. I was quite sleepless
 215 for, for a long time (laughs) and I had to take... I'm still actually on medication, hopefully
 216 stopping starting soon... I don't know, yeah. But yeah, I couldn't sleep. Sometimes, I don't
 217 know how to describe it... I had reflux. Yeah. I had reflux. But, I repeat, it wasn't, it's just, it's
 218 not just job-related, you know, it was a stress overall. And during the pandemic, I was living
 219 alone. I was in Italy. And everyone, you know, how the news arrived in other countries like
 220 they, they arrive very exaggerated and... the thing is when you're far from something, you
 221 don't actually live it. You imagine it worse than it actually is so, so I had my parents, my
 222 friends, everyone, my husband, everyone asking me: How are you doing? So that was stress
 223 itself, so it increased my stress. Oh my God, I'm living alone in the country of the pandemic
 224 (smiles)... All these factors increased stress.

225 I: Are you doing any remote interpreting at all?

226 B: I did it. I'm not right now. I'm not doing it. I did it when I was in Lebanon. It was a school,
 227 actually, it was for an Italian... Oh my God, I have something for Italy (laughs). It was an

228 Italian entity that was training, uhm, farmers in Lebanon and they had online courses. Their
 229 courses were online because of the pandemic. They couldn't just come to Lebanon or take the
 230 farmers there, so I had to interpret. It was a three day, I call it conference. It was three days,
 231 from the morning, from 9:00 AM until 7:00 PM, something like that. So, but we were two. I
 232 wasn't alone. Otherwise, I would have died (laughs) and it was very technical. It was, it has, it
 233 had to do with insects and that and different types of plants and it was very, very difficult. Uhm,
 234 yeah, that's basically the latest remote interpreting job I did. And you're going to ask about the
 235 stresses of the remote interpreting... So, I have, I will give you an answer as someone who
 236 like, I'll give you two answers. The first answer as an interpreter in Lebanon, considering the
 237 slow internet connection we had... Like, a-u-a-u-m... (mimics bad internet connection) This
 238 was the situation. Yeah, so, sometimes you just had to: Could you please repeat? Or: Could
 239 you please just disconnect and then come back in? So, the internet connection itself was a
 240 stressing factor. Also the fact that we had... So, I don't know if you're familiar with the Arabic
 241 language. So, the thing is, in Arabic, in conference interpreting there's the standard Arabic that
 242 is spoken in the news and everything, that's used in the simultaneous interpretation. However,
 243 in consecutive and community interpreting, it depends on what the client asks. So the client in
 244 that conference asked for, for standard Arabic interpretation. However, considering the
 245 audience, who are farmers, and most of them haven't studied, so they do not understand, do
 246 not know the standard Arabic. It was very difficult and that was their school too, because if I
 247 said a word, a given word in standard Arabic, they didn't understand. I had to do the translation
 248 all over again in the dialect, in the Lebanese Arabic, spoken Arabic, they understand. So, at the
 249 end, at the end of the first day, we told the client, okay, so, listen we're no longer translating
 250 into standard Arabic. I'm going into, umm, we're doing the dialect because they're not
 251 understanding, and the whole, the whole scope of the interpretation thing is for them to
 252 understand, so yeah. That's, that's also stress from the Arabic, let's say sector for interpretation.
 253 I: Was the client understanding?
 254 B: Yeah. They were actually one of the very best clients I have ever worked with, because
 255 everything... They wanted to work on, on Teams. We asked them to work on Zoom because it
 256 has more, more specifically, is specific for interpreting, and then they were like okay, fine,
 257 we'll work on Zoom and then, then they were very, very easy to work with. So yeah, they
 258 understood and they said okay, fine, you're the interpreter, you know better, so yeah.
 259 I: If you had to compare it to on site interpreting, compare the stress of the two, like do you
 260 prefer personally, or is there is there a preference?
 261 B: I would prefer the on site interpreting because, like, the amount of things you have to be
 262 stressed about is less because let's suppose, for any reason or another, my computer decided to
 263 die right now – How do I solve that? Yes, I do have another computer on standby, but the time
 264 for me to turn it on... Even, I don't know, let's suppose it is turned on, but to connect from
 265 another device and to just... To try and the follow again from where I, I lost my connection or
 266 I lost my, my computer, so yeah, it's... it's less stressful to work on site, although seeing...
 267 Like it has much more effect because when you see the booth and everything, like Oh my God,
 268 yes, I'm interpreting now, I'm in the booth, oh my God. If you are at home doing remote
 269 interpretation, it's a bit more relaxing because you can also put on your pyjamas because
 270 nobody's going to know. But, but still, no, I prefer on site for technical issues, yeah.
 271 I: How do you communicate with your with, your partner, when you work together as
 272 interpreters?
 273 B: God bless WhatsApp. God bless WhatsApp (laughs). Until now, it has always been the way
 274 to save – excuse the expression – to save my ass. Also, when I've been working remotely
 275 consecutive, my partner is also a friend of mine, not only a booth partner. Interpreting like this
 276 also helps a lot, like a lot. So, sometimes, we just start joking, you know ,and even... I don't
 277 know... This this is a very funny incident, uhm... I was translating... Actually, the speaker

278 was speaking and I had to translate into... I don't know why the English was involved. English
 279 wasn't in the conference, but it was involved. I don't remember for what reason. So, I started
 280 speaking Italian with an English accent (laughs). My friend texted me, she's like: "Uhm, if you
 281 think you're translating, you're not." Oh, oh, very interesting, you know. That's when it hit me
 282 and then I just started translating. So I work with a booth partner, before a turn, like, let's say
 283 we're working right now and, I don't know ... I'm tired. I can't do it anymore or I have to do
 284 something else, something just popped up. So, I text her a couple of minutes before, so she can
 285 get ready and then she takes over.

286 I: And what do you do after an assignment? Do you talk about it?

287 I: It depends on who I am, who am I working with. Like, when I'm working with this friend of
 288 mine, yeah, we always talk about each other's interpretation. Umm, If I'm working with
 289 someone I don't know, it just ends over there, but I tend to... I've got this habit of recording
 290 myself, so I just tend to listen again and see what, what were the errors I've done, what can I
 291 improve, what can I just say, okay, yeah that was good. Umm, but with the clients, unless they
 292 provide me with feedback I rarely evaluate because although I think I should do this more
 293 often, but I think like, if the client is satisfied, they will contact you again and again. If they do
 294 not reach out again it's either there are no, there are no projects or they weren't satisfied. I think
 295 at this point, it would be, like, "could you please tell me how do you think my..." But the thing
 296 is, again, if you think about it, when a client asks for an interpreter, if the client is not an agency,
 297 how would they be able to evaluate you as an interpreter if they do not understand the other
 298 language in the first place? You know. So, I've got this dilemma of whether do I ask for
 299 evaluation or not, you know.

300 I: Is there anything at all that you do that you think helps you cope with, with stress in your
 301 life?

302 B: Drinking. Is drinking a valid answer (laughs)? Actually, I don't know... I just, I don't
 303 know... how do I manage, how do I manage this stress?

304 I: Do you practice self-care?

305 B: Oh, I know, I ride my bike! Yeah. That's actually, I developed this stress coping mechanism,
 306 umm, during the pandemic. I found biking a relief, like, it's something I just can't describe and
 307 I actually, I, I, since I came back to France, I am looking for bike that convinces me to buy, to
 308 buy it and, and yeah. I miss biking. Yeah, biking. Biking! How did I forget this? I recently
 309 moved from the city of Paris to the outskirts of Paris. It's much, much prettier than within the
 310 city because. There are much greener spaces and that. There are, there's less traffic, so, yeah.
 311 I can't wait to get a new bike, yeah.

312 I: You said that this started after the pandemic started. Did you do anything different before
 313 the pandemic to, to practice self-care?

314 B: I used to sing. But I... This is something actually I've been told. I had never noticed this
 315 thing about myself. I, my flatmates, when I was in Italy, they tell me: "Whenever you're angry,
 316 whenever you're mad about something, you start humming or singing". So, apparently I used
 317 to sing to cope with stress. I don't know why, but I don't sing anymore.

318 I: Is there anything else you think you do, like just anything that comes to mind to prevent
 319 stress or to protect yourself from the effects that stress could have on you?

320 B: There is also reading but it's a very, very cliché answer like, yeah, reading helps me escape
 321 the world, umm... But I do it. I also do it for pleasure, like, I've got this habit before I go to
 322 bed, I have to read. Before I sleep, I need to read. It helps me fall asleep, actually. But if I am
 323 very stressed, uhm, sometimes, yeah, I tend to take the book, even if it's not the time I usually
 324 dedicate for reading, I... Yes, I take the book. I don't wanna do anything else. I just wanna
 325 read. And, and it depends on, on the period my my frame is going through. Sometimes it's
 326 series. I just, I watch series. It depends on, on how I'm feeling, you know, just because I need
 327 to distract myself from everything else.

328 I: Before an assignment, is there anything special you do to reduce your stress?
 329 B: Preparing for the conference itself reduces the stress because you're actually distracted with
 330 the preparation itself. So you don't really have time to stress about it. You just stress about it
 331 when it comes (laughs). You're like, oh my God.
 332 I: What do you think you or your colleagues or your clients could do to reduce job-related
 333 stress?
 334 B: So, the most important thing is this short notice (laughs) period. Everyone tends to have,
 335 like the... I know we live in a very fast-paced world and everything happens very fast but for
 336 God's good sake, I mean, we're, we're humans, we're not robots. I can't prepare a huge
 337 conference in couple of days. Or even if it's a small assignment you cannot tell me about it a
 338 day ahead. Maybe I've had other plans. Uhm... other things... Maybe getting to, like, getting
 339 to know the speaker ahead of time. Just a small meeting with them, you know. Maybe... I
 340 don't, I don't wanna know what they're gonna say. If they want to keep it as a surprise, that it
 341 be, but I just wanna know how they talk, how they express themselves, also if they have an
 342 accent or not. I mean, I don't mind. I mean, I have an accent. Everyone has an accent and it's
 343 something, it's something I find very beautiful but the thing is, I just need to be mentally
 344 prepared that for instance, let's say... Arabic, you know, that my speaker is going to be
 345 speaking Arabic, standard Arabic, because that's what happens in conferences but with the,
 346 with a Gulf accent or with the, I don't know, Egyptian accent, just because my brain needs to
 347 be ready for that. So that's something that can really help, and not only for Arabic, but for any
 348 other language, I say. Aaand... What else... With colleagues... Actually, this is something I
 349 found, uhm, very useful, also in translation, uhm, preparing simultaneously, at the same time.
 350 Recently, I've been working on a project, uhm, with a teacher of mine in university, when I
 351 was, uhm, ... She taught me during bachelor's degree and so she had this group of translators
 352 who were working on this project but we had a database in common. Like there was this Excel,
 353 online Excel sheet. We all worked on it. I inserted, I found this word. I translated it that way. I
 354 insert it in that sheet. So, everyone... There's the consistency, no? So, this can be helpful, to
 355 do with colleagues when preparing... Like even if, even if, I don't know, an agency contacts
 356 you and contacts me. We don't know each other. I think it would be very beneficial for them
 357 to let us know each other, so we can just talk ahead. I don't know, maybe you'd like trying to
 358 start first, for one reason or another it makes you feel better, so, yeah, okay. We are going to
 359 start. We prepared this together and also we're consistent with each other, no? I think this
 360 would be very helpful.
 361 I: How would you say the job, especially with a focus on interpreting, has impacted your life
 362 negatively?
 363 B: The instability (laughs) it has in freelancing. Cause unless you are a, uhm, UN or EU or big,
 364 I don't know big company in-house interpreter, you don't have stability because you're
 365 working freelancing and it has more downs than ups. Especially when you're starting. Maybe
 366 once you have, I don't know, 10, 15 years of experience, it, it becomes like okay, I do have
 367 these clients. I always work with these people. They contact nobody else but me and it's kind
 368 of much more stable but when you're starting, it's very stressful. It's very... yeah it's very
 369 stressful not having the stability you actually look for. And, also, the fact that, I haven't
 370 mentioned this, the competition in the market I find to be unfair, because when you have a
 371 someone, not a translator, a someone who says: "I am bilingual. I can translate for one cent per
 372 word." That's, that just lowers the bar and the competition becomes like unbearable, although
 373 you do know that the quality of the job, the work you're providing has nothing to do with the
 374 quality of the one they are providing, but, but people are looking always for the cheapest option.
 375 Sooo, yeah...
 376 I: Yes, that's the problem with it not being a protected job... How would you say the job has
 377 positively affected or impacted your life?

378 B: Oh, positively, uhm... It helped me become more of an extroverted person because I have
379 always been an interpreter, but with the fact that I had to do, that I have to work mainly with
380 people all the time, uh, it help me like, uhm, I came out of my comfort zone. And yeah, I met
381 a lot of people with whom I became friends, not only colleagues but also not only clients. Like,
382 it's from the personal, you say, point of view, it was very, very positive for me.
383 I: That's really good to hear. Do you like your job?
384 B: Of course I do. Otherwise, I wouldn't have changed from engineering.
385 I: Yeah! Is there anything else that you would like to say about stress coping for interpreters or
386 self-care strategies for interpreters? Is there anything you'd like to add?
387 B: No... But I would just advise any graduating students not to stress. I, I know it's not easy.
388 We all stress but especially when... The very first assignment after graduation, that's, I think
389 the, the most stressful one. Yeah. The only thing I say is, it's like, nothing is worth it. What's
390 the worst case scenario? You're gonna mess up? And so? Like, everybody messes up. There's
391 nobody who's perfect. Everybody messes up and even if you do mess up, it's not like you're
392 going to invent another speech. You're going to say what they're saying, maybe something
393 less, maybe something more, but it's not the end of the world. So yeah, no, I have nothing to
394 say other than yeah, just have fun. The most important thing for me is to have fun while doing
395 it.
396 I: Thank you so much for this interview. You have provided really helpful insights.
397 B: No worries. You're welcome!
398

Abstract (dt.)

Die Stressforschung wurde in der Dolmetschwissenschaft bereits ausführlich behandelt (Dean & Pollard 2001), wobei zuvor wissenschaftlich unfundierte Behauptungen darüber, dass Dolmetschen mit Stress verbunden sei, auf den Prüfstand gestellt wurden. Eine Reihe von empirischen Stressstudien wurde durchgeführt, um die umweltbedingten, psychologischen und physiologischen Belastungen, unter denen Dolmetscher arbeiten, zu untersuchen. Rezente Studien versuchten, die Zusammenhänge verschiedener Daten (Arbeitsumgebung; mentaler, emotionaler und physiologischer Stress; Leistung) aufzuzeigen (Bontempo & Napier 2011). Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit den Stresstheorien nach Selye (1976) und Lazarus und Folkman (1984), den Auswirkungen von Stress und stellt den Forschungsstand in der Dolmetschwissenschaft zur untersuchten Thematik vor. Darüber hinaus wurde die Thematik der Stressbewältigung theoretisch aufbereitet und das Demand-Control Schema von Dean und Pollard (2001) präsentiert. Im empirischen Teil dieser Masterarbeit werden die Ergebnisse einer qualitativen Inhaltsanalyse analysiert, dessen Ziel es war, zu untersuchen, wie DolmetscherInnen arbeitsbezogenen Stress bewältigen und ob sich Stressoren und beziehungsweise oder Stressbewältigungsstrategien aus der subjektiven Wahrnehmung der TeilnehmerInnen aufgrund der Coronavirus-Pandemie verändert haben. Um diese Frage beantworten zu können, wurden vier leitfadengestützte Experteninterviews durchgeführt. Die Studie bietet aufschlussreiche Informationen zu dem Stressempfinden und der Stressbewältigung unter DolmetscherInnen. Das Stressempfinden der DolmetscherInnen wird durch unzählige Faktoren wie beispielsweise Berufserfahrung oder Dolmetschsetting beeinflusst und ist, ebenso wie die Stressbewältigungsstrategien, sehr individuell.

Abstract (engl.)

Stress research has been extensively addressed in interpreting studies (Dean & Pollard 2001), testing formerly unsubstantiated claims that interpreting is associated with stress. A number of empirical stress studies have been conducted to examine the environmental, psychological and physiological stressors under which interpreters work. Recent studies have attempted to show the interrelationships of different data (work environment; mental, emotional, and physiological stress; performance) (Bontempo & Napier 2011). The present paper deals with the stress theories proposed by Selye (1976) and Lazarus and Folkman (1984), the effects of stress and it presents the state of research in interpreting science on the topic under investigation. Furthermore, the topic of stress management and the Demand Control Schema (Dean & Pollard 2001) is presented. The empirical part of this Master's thesis analyses the results of a qualitative content analysis, the aim of which was to investigate how interpreters cope with work-related stress and whether stressors and/or stress coping strategies from the participants' subjective perception have changed due to the coronavirus pandemic. To answer this question, four guided expert interviews were conducted. The study provides insightful information on the stress perception and stress management among interpreters. The interpreters' perception of stress is influenced by countless factors, such as professional experience or interpreting setting, and is very individual, as are their stress management strategies.