

Qualitätskriterien und -strukturen des Marktes –
eine Diskussion der Standards von
Verdolmetschungen

Andrea Wilming
Schäfergasse 38
D – 69124 Heidelberg
wilminga@gmx.net

Inhaltsverzeichnis

0 Zielsetzung der Arbeit	1
1 Zur Rolle des Dolmetschers.....	5
1.1 Dolmetschen und Stress.....	11
1.2 Auftraggeber und Dolmetscher.....	12
2 Arbeitsbereiche des Dolmetschers.....	16
2.1 Konferenzdolmetschen	18
2.1.1 Simultandolmetschen.....	19
2.1.2 Konsekutivdolmetschen.....	20
2.1.3 Flüsterdolmetschen.....	20
2.1.4 Personenführungsanlagen.....	21
2.1.5 Verhandlungsdolmetschen.....	22
2.1.6 Mediendolmetschen.....	22
2.2 Behördendolmetschen.....	26
2.3 Gerichtsdolmetschen.....	31
3 Berufsverbände – qualitätssichernd oder notwendiges Übel?	35
3.1 AIIC	35
3.2 BDÜ.....	37
4 Die <i>Workload Study</i> der AIIC.....	41
4.1 Der Hintergrund	41
4.2 Die Durchführung.....	45
4.2.1 Meinungsumfrage	45
4.2.2 Physiologie	47
4.2.3 Simultankabinen	47
4.2.4 Objektive Bewertung	49
4.3 Die Ergebnisse	53

5 Qualitätskriterien und -strukturen.....	54
5.1 Qualitätskriterien	54
5.2 Bedarfsträger und Qualität.....	60
5.3 Dolmetscher und Qualität	65
5.4 Qualität in der Ausbildung.....	71
5.5 Dolmetschen im Krankenhaus – ein Beispiel für mangelnde Standards	76
6 Ein Ausblick auf die Zukunft	82
6.1 Die Zukunft des Dolmetschens	82
6.2 Die Zukunft der Marktsituation.....	85
7 Zusammenfassung und Vorstellung der Ergebnisse	90
8 Bibliographie	94

0 Zielsetzung der Arbeit

Eine Theorie ist kein Dogma, sondern sie besteht immer nur bis auf Widerruf. I. Kurz

Der Überbegriff der Translation stiftet im deutschen Sprachgebrauch nicht ganz so viel Verwirrung wie im Englischen. In der englischen Sprache beschreibt das Wort „translation“ zum einen den Bereich der Translation, der sowohl das Dolmetschen (mündlich) als auch das Übersetzen (schriftlich) beinhaltet, zum anderen eine Übersetzung. Im Deutschen fallen nur die beiden Arbeitsbereiche der Sprachmittlung, das Übersetzen und das Dolmetschen, unter die Beschreibung „Translation“, die in der vorliegenden Arbeit in diesem Sinne verwendet wird.

Bei der Betrachtung der Marktsituation sowie der Diskussion der Standards beschäftigt sich die vorliegende Arbeit nur mit dem Bereich des Dolmetschens, d.h. der „mündlichen Wiedergabe mündlich formulierter Texte“ (Wilss 1999:13). Besser als das deutsche Verb „dolmetschen“ drückt die englische Bezeichnung „interpreting“ die eigentlichen Grundlagen der Arbeit aus, denn eine Verdolmetschung ist niemals eine Wort-für-Wort-Übertragung des Gesagten, sondern eine Interpretation desselben, die sprachliche und nicht-sprachliche Faktoren gleichermaßen mit einbezieht. Im öffentlichen Bewusstsein werden Übersetzen und Dolmetschen oft nicht korrekt unterschieden. Dieser Missstand führt auf der einen Seite zu Problemen, wenn die falsche Person mit der Arbeit betraut wird, auf der anderen Seite behindert er die Anerkennung des Berufsstands der Dolmetscher als wichtige Größe im Kommunikationsprozess.

Die Translationswissenschaft ist eine recht junge Wissenschaft, die erst Mitte des 20. Jahrhunderts ihre ersten Gehversuche unternahm. Die Werke von Jean Herbert und Danica Seleskovitch sind nur zwei Beispiele für die ersten Untersuchungen, die von Dolmetschern selber initiiert wurden, um den Arbeitsbereich mit all seinen Implikationen näher zu erforschen. Auf dieser Basis aufbauend, haben Translationswissenschaftler wie Daniel Gile, Ingrid Kurz oder Sylvia Kalina (um nur einige zu nennen) das Dolmetschen mit verschiedenen interdisziplinären Ansätzen analysiert und dazu beigetragen, dass dieser Beruf an öffentlicher Anerkennung gewann. Die Forschung steckt jedoch noch in den Anfängen.

Es soll an dieser Stelle auf einen detaillierten Überblick über die Geschichte des Dolmetschens verzichtet werden, da hierzu bereits Standardwerke vorliegen (Phelan 2001, Kurz 1996 u.a.). Aufgrund der historischen und wirtschaftlichen Entwicklung hat sich die Rolle des Dolmetschers über das vergangene Jahrhundert hinweg stark verändert: Vom in der Öffentlichkeit stehenden Mittler höchsten Ranges und Rufes hat sich nicht mehr viel erhalten. Heute werden die Dolmetscher höchstens als „Stimme im Ohr“ wahrgenommen, die am hinteren Ende des Konferenzsaals in einer schalldichten Kabine versteckt ihre Arbeit verrichten (vgl. Phelan 2001:2).

Ist die Forderung nach einer höheren Reputation des Berufsstands angesichts der heutigen Marktsituation gerechtfertigt? Wissen die Bedarfsträger, wen sie mit einer Verdolmetschung beauftragen, und nach welchen Kriterien suchen sie ihre Dolmetscher aus? Bewegt sich die gegenwärtige Forschung in die richtige Richtung und hilft sie bei der Verbesserung dieser Missstände bzw. dem Abbau von Missverständnissen? Diese Fragen werden in der vorliegenden Arbeit als Ausgangspunkte genommen, um die Qualitätsanforderungen des Bedarfsmarktes sowie, vor diesem Hintergrund, die Situation der Dolmetscher näher zu betrachten.

Für die breite Öffentlichkeit ist die Fähigkeit zu dolmetschen etwas Interessantes, manchmal auch etwas Besonderes, doch besteht bisher wenig Notwendigkeit, sich mit den Einflussfaktoren und -bedingungen auseinander zu setzen, denn die intralinguale Kommunikation funktioniert schließlich wie selbstverständlich, während die interlinguale Kommunikation mit einiger Übung wohl auch fast automatisch möglich ist (vgl. Wilss 1999:181). Diese gängige Meinung führt dazu, dass dem Laien die Unterscheidung zwischen Übersetzern und Dolmetschern oft schwer fällt. Aus diesem Grund wird die Arbeit des Dolmetschers im ersten und zweiten Teil der vorliegenden Arbeit einführend vorgestellt. Kapitel drei stellt sowohl den deutschen Berufsverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) vor als auch den internationalen Berufsverband der Konferenzdolmetscher (AIIC), um dann in Kapitel vier die im Jahr 2000 von der AIIC in Auftrag gegebene *Workload Study* zu diskutieren. Diese Studie untersucht die Frage, inwieweit externe Faktoren Stress verursachen und somit zu einer Qualitätsminderung der Verdolmetschung beitragen könnten.

Das Dolmetschen ist eine Dienstleistung, die innerhalb eines spezifischen kommunikativen Rahmens die Verständigung ermöglicht. Daher muss auch eine Bewertung ihrer Qualität die verschiedenen Besonderheiten des Arbeitsumfeldes mit

erfassen. Eine Verdolmetschung ist eine Dienstleistung, für die es einen Verantwortlichen gibt (Dolmetscher, Team) und die genauso evaluiert werden kann wie das Endprodukt, der Text. Daher schlägt Pöchhacker vor, die Qualitätskriterien getrennt zu untersuchen für die Fragen: „Was macht einen guten Dolmetscher aus?“ und „Was macht eine gute Verdolmetschung aus?“. Die Antworten auf diese Fragen werden in Kapitel fünf vorgestellt. Innerhalb dieser muss zwischen den produktorientierten (präzise, sinngemäße und vollständige Wiedergabe des Originals etc.) und den hörerorientierten (stimmlich angenehm, grammatikalisch und stilistisch korrekt etc.) Qualitätskriterien unterschieden werden (Pöchhacker 2002). In Kapitel sechs wird ein Ausblick auf die Zukunft gegeben, bevor in Kapitel sieben die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit vorgestellt werden.

Verschiedene Autoren (Pöchhacker 2002, Moser-Mercer 1996) weisen darauf hin, dass die Bewertung von Verdolmetschungen seitens der Dolmetscher und seitens der Zuhörer bereits oft untersucht wurde, die Bewertung von Qualität seitens des Auftraggebers jedoch noch nicht die nötige Aufmerksamkeit erfahren habe. Abgesehen von finanziellen Überlegungen steht bei der Auswahl des Sprachmittlers sicherlich der Wunsch im Vordergrund, die Kommunikation zwischen zwei Parteien unterschiedlicher sprachlicher und kultureller Herkunft problemfrei möglich zu machen.

Unter der Beschreibung „Nutzer von Dolmetschdienstleistungen“ werden bei den meisten Autoren sowohl die Zuhörer und Redner als auch andere Dolmetscher und Auftraggeber zusammengefasst. Dieser Sichtweise wird in der vorliegenden Arbeit der Vorzug gegeben, da in ihr vorausgesetzt wird, dass der Auftraggeber in erster Linie die Zufriedenheit der Teilnehmer an seiner Veranstaltung wünscht und somit bei einer jeden Untersuchung von Qualitätsfaktoren das Gelingen der Kommunikation als Priorität des Auftraggebers gesehen werden muss. Die Redner zählen ihrerseits auch zur Zuhörerschaft bei einer Veranstaltung und werden nur dann explizit von den Zuhörern unterschieden, wenn sie als externe, die Dolmetschleistung beeinflussende Faktoren betrachtet werden.

Um das Risiko der Wahl des falschen Dolmetschers so klein wie möglich zu halten, werden Qualitätsmerkmale gebraucht, die vom Kunden eindeutig identifizierbar sind. Daher beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit den Ansprüchen der Bedarfsträger, um Unsicherheiten in Zukunft vermeiden zu helfen und einerseits den Anbietern die

Wahl der richtigen Marktnische zu erleichtern und andererseits den Bedarfsträgern den Weg zur Zufriedenheit mit der Leistung der Dolmetscher aufzuzeigen.

Die Bezeichnungen „Dolmetscher“ und „Sprachmittler“ werden in der vorliegenden Arbeit synonym verwendet, obwohl der Beruf des Sprachmittlers sich - der grundlegenden Bedeutung des Wortes nach - nicht nur auf den Dolmetscher beschränkt, sondern den Übersetzer mit einschließen könnte. Außerdem beinhaltet das Dolmetschen nicht nur die Sprachmittlung, sondern auch die Kulturmittlung, die Meinungsmittlung und der Informationsmittlung. Nach Meinung der Verfasserin ist der Begriff des Sprachmittlers für den Außenstehenden jedoch transparenter als andere Bezeichnungen (z.B. „Translator“ und „Sprachsachverständiger“). Aus diesem Grund seien die Begriffe hier austauschbar.

Im Folgenden wird auf unnötige *political correctness* verzichtet und der Einfachheit halber durchgehend die männliche Form der Berufsbezeichnungen verwendet.

1 Zur Rolle des Dolmetschers

There is a high degree of individuality in interpreting. S. Kalina

Die Rolle des Dolmetschers ist seit Jahrhunderten von elementarer Bedeutung. Es soll an dieser Stelle darauf verzichtet werden, einen Überblick über die Entstehung des Berufsstandes zu geben, da dies von anderen Autoren bereits ausführlich getan wurde (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998, Kurz 1996 etc.).

Der Dolmetscher als Sprach- und Kulturmittler muss neugierig, sensibel und offen sein, um nicht nur mit seiner eigenen Kultur vertraut zu sein, sondern auch im höchstmöglichen Maße mit den Kulturen der Länder, mit deren Sprachen er arbeitet. Er verwandelt den Ausgangstext in einen Zieltext, unter Berücksichtigung der Unterschiede von Ausgangskultur und Zielkultur. Natürlich „[...] wäre es absurd, von ihm zu fordern, er solle (zusätzlich zu all dem anderen, was er sowieso schon beherrschen muss) auch noch das Wissen eines Kulturanthropologen und eines auf Kulturvergleich spezialisierten Soziologen verfügbar halten“ (Schmidt, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:114), doch wird er sich nach Kräften bemühen die kulturellen Unterschiede zu übertragen.

Der Dolmetscher vertritt eigentlich niemanden, auch nicht die Seite im Kommunikationsprozess, die ihn beauftragt hat. Seine einzige Aufgabe ist es, die Verständigung zu ermöglichen, daher wird von ihm verlangt, dass er neutral ist. Gile (1995) differenziert diese Forderung, er spricht vom „rotating side-taking“, da die Loyalität des Dolmetschers immer beim jeweiligen Redner sein müsse. Mit dieser Formulierung hat er Recht, er weiß jedoch auch um die Probleme, die diese wechselnde Loyalität mit sich bringt: wenn die Interessen des Auftraggebers nicht mit denen des Redners übereinstimmt oder aber wenn es Interferenzen während der Verdolmetschung gibt (Fragen, Unterbrechungen, ablehnende Bemerkungen). Besonders beim Gerichtsdolmetschen und Behördendolmetschen ist hierauf zu achten (vgl. Gile, 1995:30). Was die Interessen des Auftraggebers betrifft, so müssen diese oft außen vor bleiben, um die Verdolmetschung nicht zu verfärbten (wenn hingegen für die Regierung oder das Militär gearbeitet wird spielen sie sicherlich eine Rolle). Dies ist oft ein Problem, da der Dolmetscher vom Auftraggeber abhängt. Vielleicht wäre es möglich,

diese zusätzliche psychische Belastung zu mildern, indem der Bedarfsträger genauer darüber aufgeklärt wird, woraus die Arbeit des Dolmetschers besteht.

In der Vergangenheit wurden Dolmetscher auch schon dazu benutzt, einer Konferenz mehr Prestige zu verleihen (obwohl sie gar nicht gebraucht wurden), oder auch für die Rolle des Sündenbocks, dem man vorwerfen kann, die Ursache für Missverständnisse zu sein (ibidem; Bowen, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:46).

Welche Art der Leistung ist nun bei einer qualitativ hochwertigen Verdolmetschung zu erwarten? Der Auftraggeber weiß natürlich, dass nicht sprachliche Fähigkeiten alleine einen guten Dolmetscher ausmachen. Doch oft hat er keine klare Vorstellung davon, welche Grundlagen in der universitären Dolmetscherausbildung eigentlich gelegt werden (vgl. Kapitel 5.3), oder welche Grundvoraussetzungen ein Dolmetscher aufweisen muss. Siebourg (in: Salevsky 1996:41 f.) teilt diese Grundvoraussetzungen in drei Bereiche ein: die Beherrschung der Dolmetschtechniken, ein breites Allgemeinwissen und Professionalität:

Die Technik, d.h. die Fähigkeit zu Konsekutiv- und Simultandolmetschleistungen, ist in gewissem Maße erlernbar und trainierbar, jedoch sollten die Grundlagen dafür bereits in der Persönlichkeit des Sprachmittlers vorhanden sein. Worum es sich bei diesen Grundlagen handelt, kann die Dolmetschwissenschaft auch nur umreißen. Siebourg greift hierfür den Begriff des „Phänomenalen“ auf, denn aus kognitionspsychologischer Sicht sind die Abläufe im menschlichen Gehirn beim Simultandolmetschen nur bedingt erklärbar.

Eine breite Allgemeinbildung ist eine hervorragende Basis für den Dolmetscher: Zum einen hat er während der Arbeit keine Möglichkeit, sich über unvorhergesehene Informationen eingehender zu informieren, sondern muss sie sofort in den Kommunikationskontext einbetten, zum anderen muss das Hintergrundwissen eine ausreichende Basis sein für die schnelle Einarbeitung in fremde Fachthemen. Siebourg nennt es das „analytische Verständnis“ und erwähnt auch den Begriff der „ungewöhnlichen geistigen Spannkraft“, die einem Dolmetscher eigen sein muss, damit er alle fachlichen wie auch emotionalen Nuancen einer Aussage schnell und korrekt erfassen, verarbeiten und wiedergeben kann (ibidem).

Mit Professionalität ist „das Verhalten gemäß den international gängigen Regeln des Berufsstandes“ (Salevsky 1996:41) gemeint, für AIIC-Mitglieder konkret das Arbeiten nach dem *Code of Professional Ethics*. Der *Code of Professional Ethics* der AIIC enthält den Ehrenkodex, der Schweigepflicht und Loyalität der Wiedergabe als Säulen der Qualität vorsieht. Darüber hinaus gebietet der Kodex es dem AIIC-Dolmetscher, nur Aufträge anzunehmen, für die er wirklich qualifiziert ist und die dem Ruf des Berufsstands nicht schaden. Der Kodex enthält außerdem Richtlinien, die sich mit den Arbeitsbedingungen der Dolmetscher befassen. So wird ein der AIIC angehöriger Dolmetscher niemals alleine simultan arbeiten und simultanes Dolmetschen außerhalb einer Dolmetschkabine oder Flüsterdolmetschen generell vermeiden. Er wird Vorbereitungsmaterial und – wenn erforderlich – ein Briefing vor der Veranstaltung verlangen sowie direkte Sicht auf Redner und Konferenzraum, sofern es sich bei dem Auftrag nicht um eine Videokonferenz handelt. Der *Code of Professional Ethics* verpflichtet den AIIC-Dolmetscher, die im Kodex enthaltenen Qualitätsstandards einzuhalten und trägt so dazu bei, hohe Standards aufrechtzuerhalten und Qualität zu garantieren.

Die berufsethischen Normen (Professional Standards) der AIIC geben einen Rahmen für die Berufsausübung, indem sie für den Dolmetscher verbindliche Leitlinien festlegen, zum anderen aber auch dem Auftraggeber aufzeigen, innerhalb welcher Grenzen sich der Auftrag bewegt und bewegen muss. Auch die Mitglieder des BDÜ (s. Kapitel 3.2) haben sich eine verbindliche Berufs- und Ehrenordnung gegeben. Normalerweise orientieren sich auch Nichtmitglieder an den Artikeln des *Code of Professional Ethics* der AIIC.

Das professionelle Verhalten beinhaltet „die Fähigkeit, sich bei jedem Einsatz die erforderlichen Arbeitsbedingungen zu schaffen (Sicht auf den Redner und das Konferenzgeschehen, gute Akustik, Beschaffung von Konferenzunterlagen und intensive Vorbereitung, Bestehen auch auf angemessener Arbeitsentlastung durch andere Dolmetscher im Team; Sicheinfügen ins Team; Organisieren eines nach international geltenden, sinnvollen Regeln arbeitenden Teams)“ (Siebourg, in Salevsky 1996:41). Außerdem verfügt der Dolmetscher über eine gute körperliche Verfassung, einen guten Orientierungssinn und starke Nerven, um auch unter Druck noch ruhig und freundlich zu arbeiten. Diese Eigenschaften werden mit zunehmender Routine im Beruf ausgebildet.

Darüber hinaus tragen sein Auftreten (Kleidung, Benehmen), sein Wissen und nicht zuletzt die Fähigkeit, mit dem Kunden auf der Grundlage von verständlichen Argumenten zu verhandeln zur Professionalität des Dolmetschers bei. Teamarbeit ist jedoch die Basis von Professionalität. Eine Verdolmetschung ist immer ein Produkt des Teams, auch wenn immer nur eine Person spricht. Eine Konferenz kann durch einen einzigen schlechten Dolmetscher ruiniert sein. Daher sollte es selbstverständlich sein, dass der Umgang innerhalb des Teams von Respekt geprägt ist. „As the booth is a confined space it is helpful if colleagues are of a pleasant, helpful disposition“ (Phelan 2001:7).

Mit Erreichen des Diploms ist der Absolvent ein „fertiger Dolmetscher“. Er muss sofort in der Lage sein, die von ihm geforderte Leistung zu erbringen, denn ihm wird nach Beendigung der Ausbildung keinerlei Möglichkeit gegeben, sich einzugewöhnen, durch zusehen zu lernen oder bei Unsicherheit nachzufragen, wie es in anderen Berufen der Fall ist. Der Routinier muss natürlich gegen weniger Nervosität ankämpfen als der Berufseinsteiger, in bezug auf Qualität seiner Arbeit übernimmt auch der junge Kollege von Beginn an die volle Verantwortung dafür, denn dafür ist er ausgebildet worden. Dadurch, dass die meisten Dozenten, die diesen Studiengang unterrichten, selber Konferenzdolmetscher sind oder waren, ist die Ausbildung sehr praxisnah (Willett, in: Kapp (Hg.) 1991:87).

Der Sprachmittler steht nun also im Kommunikationsprozess zwischen dem Redner und dem Zuhörer. Pöchhacker beschreibt die Position des Mittlers als äquidistant (2000:6), agierend als Übermittler oder Vermittler, je nach Situation und Kommunikationszweck. Dank seines ausgezeichneten Allgemeinwissens, der intellektuellen Anpassungsfähigkeit und der fachlichen Einarbeitung (vgl. Willett, in: Kapp (Hg.) 1991:90) ist es dem Dolmetscher möglich, dem Gespräch zu folgen, es zu verstehen und das Gesagte in eine andere Sprache zu transportieren.

Er wird sich dabei zum einen auf sein außerordentlich breites Hintergrundwissen verlassen, zum anderen die beiden Gesprächspartner oder -parteien situationsbezogen beobachten, zum Teil sogar antizipativ einschätzen (vgl. Pöchhacker, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:328). Die Interaktion des Wissens mit der Wahrnehmung ist entscheidend für die Qualität der Leistung. Als Hilfe dienen dem Sprachmittler dabei die nonverbalen Signale, die von den Kommunikationspartnern kontinuierlich ausgesendet werden. Sind diese nicht mehr zu hundert Prozent empfangbar, so fehlt

eine zentrale Komponente im Dolmetschprozess. Aus diesem Grund gehen die Meinungen über das Videodolmetschen (Teledolmetschen, Mediendolmetschen) weit auseinander, da der Dolmetscher mindestens einen der Akteure immer nur auf einem Monitor zu sehen bekommt. Es ist ganz natürlich, dass dabei wichtige nonverbale Informationen verloren gehen.

Als Mediator auf sprachlicher Ebene kommt dem Dolmetscher die Rolle zu, die Kommunikation zu erleichtern, indem er das Hindernis der Sprache niederreißt. Wie weit diese Rolle geht, ist oft nicht klar umrissen. Beim Behördendolmetschen etwa geht die Aufgabe des Dolmetschers weiter als beim Konferenzdolmetschen, denn er wird zur bewussten Vertrauensperson von beiden Seiten, greift aktiv in die Kommunikation ein, fragt nach, klärt und erklärt. Bei einer Frage-Antwort-Situation wiederum geht es um Schnelligkeit und Sinn, nicht in erster Linie um schöne Formulierungen. Dadurch, dass die Beziehung zwischen Sprecher und Zuhörer sich mit dem Zweck der Situation verändert, herrschen andere Erwartungen an die Verdolmetschung vor. Der Dolmetscher wird diese im Rahmen seiner Möglichkeiten erkennen und seine Arbeit daran anpassen. Doch muss dem Bedarfsträger klar sein, dass er entscheidend zur Verbesserung der Kommunikation beitragen kann, wenn er vor Beginn der Veranstaltung dem Dolmetscher in einem Gespräch seine Vorstellung vom Zweck der Kommunikation so genau wie möglich darlegt.

Der Dolmetscher verändert den Inhalt des Originals nicht. Er kopiert allerdings auch nicht. Die Verdolmetschung ist anders formuliert als die Originalrede, in manchen Fällen sogar besser strukturiert und verständlicher als das Original, denn der Dolmetscher ist konstant bemüht, einen präzisen Text zu produzieren, dem der Zuhörer gut folgen kann. Er wird der Zuhörerschaft die zum Verstehen nötige Verarbeitung sogar abnehmen, so dass sie sich vertrauensvoll nur noch auf das Zuhören konzentrieren muss (vgl. Willett, in: Kapp (Hg.) 1991:95 ff.).

Gile (1995:24) stellt es als nüchterne Tatsache dar, dass sich in einer Dolmetschsituation alle Seiten dessen bewusst sind, dass die Kommunikation auf besondere Art und Weise stattfindet und somit gewisse Schwierigkeiten auftreten können. Da alle Beteiligten eine reibungslose Kommunikation wünschen, werden sie ihr Möglichstes tun, um zu kooperieren und, in manchen Fällen, den Dolmetscher zu unterstützen (Redner sprechen langsamer, deutlicher, erklären Fachbegriffe ausführlich). Von Seite der Zuhörer unterscheidet Gile zwischen der

Konsekutivverdolmetschung und der Simultanverdolmetschung: bei einem konsekutiv verdolmetschten Gespräch besteht die Möglichkeit zur Interaktion zwischen Redner, Dolmetscher und Zuhörer. Es kann gelegentlich nachgefragt werden und Fachtermini können im direkten Gespräch erklärt werden. Bei einer simultan verdolmetschten Konferenz hingegen, gerade wenn nicht alle Zuhörer die Verdolmetschung benötigen, werde von den Sprachmittlern oft verlangt, zusammenzufassen und in geraffter Form das Wesentliche wiederzugeben.

Grundsätzlich mag Gile Recht haben, doch ob die Kooperation wirklich existiert und funktioniert ist fraglich, da der Sprachmittler doch zu oft nur als „notwendiges Übel“ angesehen wird – ein Begriff, der von allen Autoren bedauernd gebraucht wird. Vielleicht hängt diese Betrachtungsweise aber auch von falschen Vorstellungen des Auftraggebers ab.

Der Dolmetscher wird beschrieben als ein Mensch mit vielen Interessen und zum Teil variierender Vorbildung (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:45). Hier stellt sich die Frage, inwieweit die Vorbildung eine Anforderung des Marktes ist. So werden an immer mehr europäischen Universitäten Master-Studiengängen für Dolmetscher eingeführt (d.h. der Student hat bereits ein abgeschlossenes Hochschulstudium beliebiger Fachrichtung), die EU-Kommission geht dazu über, Hochschulabsolventen selbst zu Dolmetschern auszubilden, und bei firmeninternen Sprachdiensten die Tendenz hin zu Fachleuten mit Sprachkenntnissen und weg von Sprachmittlern mit Fachkenntnissen zu erkennen (vgl. Wilss 1999). Dies verdeutlicht, dass man dieses Thema nicht vernachlässigen darf. Ein detaillierterer Überblick würde den Rahmen der vorliegenden Arbeit sprengen, wäre jedoch fruchtbarer Boden für weitere Untersuchungen.

In der Öffentlichkeit wird der Beruf des Dolmetschers nur verschwommen wahrgenommen, oft sogar als recht unattraktiv empfunden, da die generelle Meinung vorherrscht, dolmetschen könne jeder, der einen Sprachkurs im Ausland gemacht habe. Wilss weist außerdem darauf hin, dass Sprachmittler eine berufliche Randgruppe sind; „sie erscheinen (fast) nie als eigenständige Kategorie in Arbeitsmarktanalysen oder in dem heute so beliebten ‚Berufs-Ranking‘“ (Wilss 1999:182).

Diese Situation rührt daher, dass der Sprachmittler permanent in der zweiten Reihe steht, sich unsichtbar machen muss und oft in der Anonymität der schalldichten Kabine am hinteren Ende des Konferenzsaals versinkt. Aufgrund mangelnden Feedbacks muss

er sich selbst motivieren, um all seine Energie und Konzentration in den von ihm produzierten Text stecken zu können, der sich anhören sollte, als würde er zum ersten Mal gesprochen.

1.1 Dolmetschen und Stress

Die kognitive Leistung eines Dolmetschers (hier besonders des Simultandolmetschers) ist nicht zu vergleichen mit der Arbeit in anderen Berufsgruppen. Auch der erfahrenste Dolmetscher wird zu Beginn des Arbeitstages eine gewisse Spannung verspüren, da es während einer Konferenz oder einer Versammlung zu unvorhergesehenen und unvorhersehbaren Ereignissen kommen kann, auf die er automatisch reagieren können muss: neue Konzepte, neue technische Begriffe, ein schwieriger Akzent oder ein Redner, der am Mikrophon vorbei spricht. In der Ausbildung sind die notwendigen Automatismen eingeübt worden, die den Dolmetscher in einem solchen Moment souverän reagieren lassen, damit der Zuhörer auch weiterhin die gewohnte Leistung bekommt, ohne zu merken, welche Probleme sich dem Sprachmittler stellen. Nicht nur die ungeheure kognitive Arbeit der zum Teil sekundenschnellen Umsetzung eines Konzepts in die andere Sprache, sondern auch die eben angesprochene Belastung setzen den Sprachmittler großem Stress aus. Auch Faktoren wie Husten, Niesen oder ein Kugelschreiber, der in der Dolmetschkabine zu Boden fällt, erfordern eine extrem hohe Aufmerksamkeit und Konzentrationsfähigkeit, wie Riccardi et al. (in: Gran/Snelling (eds.) 1995) bemerken. Ihnen zufolge liegt darin der Grund dafür, dass so wenige Studien über Stress beim Dolmetschen ausgeführt wurden, denn die Sprachmittler sähen es nur ungern, wenn sie während der Arbeit beobachtet und beurteilt werden. Der Bedarfsträger macht sich vermutlich keine Vorstellung davon, dass

„[...]few activities require so much concentration or place as many demands on the human psycho-motor apparatus as simultaneous interpreting. Any factor affecting perception, analysis and concentration will impair both endurance and performance, and, if persistent, the interpreter's mental and physical health” (ibidem:99).

Um die Qualitätskriterien und -strukturen einer Verdolmetschung bestimmen zu können, müssen besonders jene Faktoren untersucht werden, die die Qualität der Leistung negativ beeinflussen, ganz besonders natürlich Stress.

Riccardi et al. (in Gran/Snelling (eds.) 1995) geben einen ausführlichen Überblick über die Untersuchungen zum Stress beim Dolmetschen zwischen 1981 und 1996. In der vorliegenden Arbeit wird hauptsächlich auf die *AIIC Workload Study* von 2002 eingegangen, ohne jedoch grundlegende empirische Studien zu Qualitätskriterien und rezipientengerechtem Dolmetschen wie z.B. von Bühler 1986 und Kurz 1988/89 außer acht zu lassen.

1.2 Auftraggeber und Dolmetscher

In seinem Artikel „Choosing the right provider of interpretation services“ zeigt Buck (2000) zukünftigen Auftraggebern auf, wie bei der Auswahl des richtigen Dolmetschers vorzugehen ist. Buck teilt die Vermittlungsstellen von Dolmetschern in die folgenden Kategorien ein:

- ◆ Kongresszentren
- ◆ Vermieter von Dolmetschtechnik und -anlagen
- ◆ Hotels
- ◆ Professional Conference Organizers (PCOs)
- ◆ Übersetzungsbüros
- ◆ selbständige Dolmetscher
- ◆ Dolmetschagenturen

Außer bei den beiden letztgenannten kann sich der Bedarfsträger nie sicher sein, wie die jeweiligen Organisatoren ihre Sprachmittler rekrutieren und welchen beruflichen Hintergrund diese haben. Buck zufolge kann Qualität nur dann garantiert werden, wenn ein professioneller Konferenzdolmetscher beauftragt wird und hier besonders die der AIIC angehörigen Kollegen. Keine andere Organisation verfügt über ein so großes Netzwerk von hochwertigen Dolmetschern. Wenn es darum geht, ein Team für eine Konferenz zusammenzustellen, ist es von Vorteil, auf dieses Netz zurückgreifen zu können und zu wissen, dass die Kollegen sich den gleichen Standards unterwerfen wie

der organisierende Dolmetscher selbst, da auch sie nach den gleichen Kriterien in den Verband aufgenommen wurden.

In seinem Artikel gibt Buck einige Leitlinien vor, die der zukünftige Auftraggeber beachten sollte, bevor er einen Dolmetscher verpflichtet. Er unterstreicht die Notwendigkeit des direkten Kontaktes zwischen dem Kunden und dem organisierenden Dolmetscher, damit der persönliche Kontakt hergestellt ist und die Absprache nicht über einen Dritten vonstatten geht. Dies wird besonders im direkten Vorfeld der Veranstaltung wichtig, wenn es darum geht, den Dolmetschern Vorbereitungs-material zur Verfügung zu stellen und spezifische Fragen ihrerseits zu beantworten. Es bleibt offen, ob die AIIC bekannt genug ist, dass sich potentielle Abnehmer von Dolmetschleistungen auf ihrer Website informieren, bevor sie ihre Wahl treffen, oder ob besser vermarktete Übersetzungsbüros oder PCOs den Kunden nicht eher erreichen und an sich binden.

Landon (in: Picken 1988:19) versucht aufzuzeigen, wo die Diskrepanzen in der gegenseitigen Wahrnehmung von Auftraggeber und Sprachmittler liegen. Sie führt eine Reihe von Gründen an, warum dem Berufsstand der Dolmetscher nicht die Bedeutung zugesprochen wird, die er verdient. Zunächst nennt sie den Preis für die Translation. Sie weist darauf hin, dass ein Dolmetscher im Vergleich generell nicht viel mehr verdient als andere hochqualifizierte Spezialisten und betont, das Problem bestehe nur darin, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis auf den ersten Blick nicht deutlich wird.

Die nächste Frage, die sie aufwirft, wird vielleicht oft unterschätzt. Wie findet der Auftraggeber den passenden Dolmetscher? Wie die Sprachmittler sich selbst vermarkten und wie sie sich vermarkten sollten, könnte das Thema einer eigenständigen Arbeit sein. Gelbe Seiten, das Internet oder die Visitenkarte, die am Ende der Konferenz in die richtigen Hände gelangt – wo muss der Kunde seinen Dienstleister suchen? Landon weist auf die Berufsverbände hin, sowie auf andere Agenturen wie Übersetzungsbüros, die gegebenenfalls auch Dolmetscher vermitteln können. Sie betont, dass der Auftraggeber seine Erfordernisse klar zum Ausdruck bringen muss, mindestens aber die benötigte(n) Sprachenkombination(en), das Thema der Veranstaltung und die Art der Verdolmetschung (konsekutiv, simultan, formell, informell, Werksführung, Flüsterdolmetschen etc). Wenn diese Variablen bekannt sind und gemeinsam besprochen werden, wird es kein Problem darstellen, eine qualitativ hochwertige Sprachmittlung zu bekommen.

Der Auftraggeber muss sich dessen bewusst sein, dass dies eine gewisse Kooperation mit dem Dolmetscher voraussetzt. Wenn Dokumente und Informationen nicht zur Verfügung gestellt werden, kann auch kein fachlich vorbereiteter Dolmetscher zu erwarten sein. Der Kunde muss über die Berufsethik informiert sein (auch hier sei auf die Berufsverbände zu verweisen), er muss wissen, dass Verschwiegenheit selbstverständlich ist, dass der Dolmetscher keine Firmengeheimnisse ausplaudern wird und dass Diskretion oberstes Gebot ist. Das jedoch, wie Landon ganz richtig bemerkt, erfordert gegenseitiges Vertrauen (Picken 1988:20).

Nur selten wird in der Praxis das Ziel der Kommunikation (genauer: der Translation) vom Auftraggeber so genau vorgegeben, dass der Sprachmittler aufgrund dessen seine Dolmetschtechnik und die sprachlichen Mittel wählen kann (Kutz, in: Kalina et al. (Hg.) 2000:198). Dies mag daran liegen, dass mancher Auftraggeber den Dolmetscher nicht brauchen will, dass der Status des Berufsstands in den letzten Jahrzehnten stark abgenommen hat oder aber dass es keine ausreichenden Normen für diese Situation gibt. Aufgrund mangelnder Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Sprachmittler im Vorfeld der Veranstaltung liegt es oft am Dolmetscher, das Translationsziel und somit seine Strategie selbst zu bestimmen. Routinierte Dolmetscher werden dies unbewusst und automatisch tun, doch auch in der Ausbildung ist die Situation „Dolmetschauftrag“ bereits zu einer wichtigen Größe im Curriculum geworden. Sowohl in der Forschung als auch in der Lehre muss diese Situation aber noch stärker thematisiert werden, wie Kutz fordert. Er unterscheidet die folgenden Dolmetschsituationen:

1 form- und inhaltsbetonte Situation

- ◆ protokollarisch (z.B. Empfang)
- ◆ ästhetisch (z.B. Schriftstellerlesung)
- ◆ massenwirksam (z.B. Versammlung)

2 inhaltsbetonte Situation

- ◆ Konferenzen, Fachtagungen, Seminare
- ◆ Fachvorträge für Zuhörer mit geringem Sachwissen (z.B. Fortbildungsseminare)

- 3 rein pragmatische Situation
- ◆ Polizeidolmetschen
 - ◆ kommerzielles Verhandlungsdolmetschen
 - ◆ politisches Verhandlungsdolmetschen

(Kutz, in: Kalina et al. (Hg.) 2000:199)

Sicherlich ließe sich die Liste erweitern und differenzieren, doch von Bedeutung ist zunächst die Tatsache, dass kommunikative Situationen sehr unterschiedlich sein können und daher die Erwartungen des Auftraggebers eine feste Größe in der Vorbereitung einer verdolmetschten Veranstaltung sein müssen.

2 Arbeitsbereiche des Dolmetschers

Bad interpretation is worse than no interpretation at all. V. Buck

Die unterschiedlichen Arbeitsbereiche des Dolmetschers reflektieren die Vielfältigkeit der Kommunikationssituationen über Zeit und Raum hinweg. Eine Einteilung entstand nicht ausschließlich auf der Grundlage von Kriterien zur begrifflichen Ordnung (Sprachmodalität, Übertragungsrichtung, Interaktionstyp, Direktheit, Technikeinsatz etc., vgl. Pöchhacker 2000:272), sondern es entstand eine Differenzierung aufgrund von Realisierungsform und Kommunikationsbereich, die auch Pöchhacker aufgreift (2000). Er beschreibt eine Skala, die vom internationalen zum intrasozialen Dolmetschen reicht, mit der Übergangsform Gesprächs- bzw. Verhandlungsdolmetschen. Trotz der Vielfalt der Arbeitsbereiche sei jedoch keine begriffliche Hierarchisierung gerechtfertigt. Déjean Le Féal hingegen differenziert sehr wohl wenn sie sagt, die Wahl einer bestimmten Dolmetscherkategorie werde „weniger von dem jeweiligen Arbeitsfeld bestimmt als von dem Prestige der miteinander kommunizierenden Personen“ (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:304). So werden Konferenzdolmetscher, nicht Gesprächs-, Gerichts- oder Verhandlungsdolmetscher, herangezogen, wenn Gespräche auf hohem Niveau oder von besonders medienwirksamen Ausmaßen abgehalten werden. Edwards (1995) nennt im einleitenden Kapitel das Konferenzdolmetschen (Simultandolmetschen bei internationalen Konferenzen) und das Begleitdolmetschen (Konsekutivdolmetschen für kleine Gruppen, informell). Dass auch beim Konferenzdolmetschen das konsekutive Dolmetschen zum Einsatz kommen kann, lässt sie ebenso außer Acht wie die Tatsache, dass es noch mehr Unterteilungen gibt.

Die Unterteilung des Berufsstandes, die Wilss vornimmt (1999:14), beschränkt sich auf zwei Bereiche: das Verhandlungsdolmetschen und das Konferenzdolmetschen. Ersteres beinhaltet das diplomatische Gesprächsdolmetschen, den weiten Bereich des Behördendolmetschens und das Gerichtsdolmetschen. Letzteres wird von ihm nur dahingehend definiert, dass es sowohl Simultandolmetschen als auch Konsekutivdolmetschen umfasse.

Schmitt (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998) unterscheidet zwischen den Dolmetschern, die das Simultan- und Konsekutivdolmetschen, sowie das Verhandlungs- und das

Flüsterdolmetschen beherrschen, den Gerichtsdolmetschern und den Mediendolmetschern. Als Arbeitsfelder nennt er Behörden, internationale Organisationen, Ministerien und die Wirtschaft. Er weist ausdrücklich auf die Vorteile eines firmeninternen Pools an Dolmetschern hin, namentlich größere Flexibilität und Schnelligkeit bei der Organisation von Konferenzen und Qualitätssicherung. Wenn kein firmeninterner Pool existiert, werden freiberuflich arbeitende Dolmetscher rekrutiert, z.B. über PCOs, über die Bankett-Abteilungen der großen Hotels oder von Übersetzungsbüros, die Dolmetscher vermitteln.

Den Sprachmittlern bieten sich zwei Möglichkeiten: sich selbständig zu machen oder eine Festanstellung zu suchen. Beide Arbeitsverhältnisse bieten natürlich Vor- und Nachteile. Der selbständige Dolmetscher (Freelancer) ist flexibler, muss aber auch flexibler sein. Der Anfang auf dem freien Markt wird schwer sein, dafür arbeitet man hier mit einer größeren Bandbreite an Themen. Fachliche Vielseitigkeit ist, laut Edwards, der Schlüssel zum Erfolg, denn es ist gefährlich von nur einem Arbeitgeber abzuhängen (Edwards 1995:8). Neben der guten Dolmetschleistung ist für den Freelancer das Marketing von entscheidender Bedeutung. Wie sich ein Dolmetscher vermarktet, sollte seinen Interessen und Fähigkeiten entsprechen. Die Arbeit als Freelancer bedeutet sicherlich eine größere Freiheit, trotzdem gibt es eine große Anzahl berufstätiger Sprachmittler, die vor der Selbständigkeit und damit der ständigen Unkalkulierbarkeit zurückschrecken (Wilss 1999:209).

Bedeutsame Faktoren der Festanstellung sind sowohl die Stabilität im finanziellen Bereich als auch eine gewisse Vorhersehbarkeit der Arbeitsmenge und -zeit. Die Garantie des regelmäßigen Einkommens ist ein Unsicherheitsfaktor weniger. Bei einer Festanstellung muss sich der Dolmetscher innerhalb einer größeren Struktur zurechtfinden und anpassen, während der Freelancer den Großteil seiner Zeit auf Acquire und Zeitmanagement legt.

Neff (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:14) weist darauf hin, dass das Arbeitsvolumen für festangestellte Dolmetscher saisonalen Schwankungen unterworfen ist, so dass diese oft auch mit Übersetzungen betraut werden. Trotz der Sicherheit des Arbeitsplatzes und den sozialen Vergünstigungen ist die Wahl der Festanstellung oft nicht realisierbar und hängt stark von der verfügbaren Sprachenkombination ab.

Die Aufträge, die der Freelancer bekommt, hängen zum einen von seinem Ruf unter den Kollegen ab, zum anderen von seiner Sprachenkombination und dem beruflichen Wohnsitz. Zur Sprachenkombination muss gesagt werden, dass der Bedarf sich aufgrund weltpolitischer Entwicklung verändern kann und dass es die perfekte Kombination nicht gibt. In der gängigen Literatur wird immer wieder betont, dass Englisch auf dem freien Markt unverzichtbar ist (Strolz, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:309).

Zur weiteren Verdeutlichung des Arbeitsumfeldes werden an dieser Stelle die marktüblichen Formen des Dolmetschens kurz vorgestellt.

2.1 Konferenzdolmetschen

Bei internationalen Konferenzen oder Meetings werden Konferenzdolmetscher eingesetzt. Diese beherrschen das Simultan- und das Konsektivdolmetschen (s.u.). Phelan zufolge (2001:xiii) ist das Konferenzdolmetschen der prestigereichste und am besten bezahlte Bereich des Dolmetschens, zu Recht vermutlich, wenn man die Leistungen des Sprachmittlers betrachtet. „Für den Beruf ist eine besondere Begabung erforderlich, die in einer möglichst vielseitigen sprachlichen und fachlichen Ausbildung gefördert werden muss. [...] Trotz guter Sprachbegabung, die eine Tätigkeit in einem anderen Fremdsprachenberuf durchaus möglich erscheinen läßt, kann es einem Studierenden an den Voraussetzungen für diesen besonderen Fremdsprachenberuf fehlen; [...]“ (Bundesanstalt für Arbeit 2000:17 f.).

Wirft man einen Blick zurück auf die Anfänge des Konferenzdolmetschens, so wird deutlich, dass es eng mit der Entstehung internationaler Organisationen verknüpft ist. Mit den immer komplexeren internationalen Beziehungen nach dem 2. Weltkrieg waren zunächst hauptsächlich die internationalen Organisationen die Bedarfsträger, aber zunehmend natürlich auch andere politische oder wirtschaftliche Gebilde. So war die Gründung der AIIC 1953 von Dolmetschern angeregt worden, die in fester Anstellung bei den wichtigen Organisationen arbeiteten, um auf diese Weise einheitliche Arbeitsregeln zu etablieren (Siebourg, in: BDÜ (Hg.) 1993:92).

Der Markt für Konferenzdolmetscher wird aus AIIC-Sicht in einen „Agreement Sector“ und einen „Non-Agreement-Sector“ unterteilt. Der Agreement-Sector ist hierbei der

institutionelle Sektor, auf dem die AIIC als (selbsternannte) Vertreterin der Interessen aller Dolmetscher die Arbeitsbedingungen ausgehandelt und zum Standard gemacht hat, die unerlässlich sind, um ein Höchstmaß an Qualität garantieren zu können. Der „Non-Agreement-Sector“ ist der freie Markt, auch Privatmarkt genannt.

2.1.1 Simultandolmetschen

Der Simultandolmetscher arbeitet in einer schalldichten Kabine, in einem Team mit mindestens zwei Kollegen, abhängig von der Anzahl der Konferenzsprachen, der Art und Dauer der Veranstaltung, der Dolmetschart und der Sprachenverteilung im Team der Dolmetscher (vgl. AIIC Professional Standards, Kapitel 1). Über Kopfhörer empfängt er die Originalrede, die er verdolmetscht und in ein Mikrophon spricht. Die Verdolmetschung wird von den Zuhörern über ein Empfängergerät (Kopfhörer) gehört. Sie wird in der ersten Person Singular („ich“) geleistet und reduziert damit die Funktion des Dolmetschers im Kommunikationsprozess auf den Mittler (Übermittler) im Hintergrund. Die eigentliche Kommunikation zwischen Redner und Zuhörer soll so direkt wie möglich stattfinden.

Der Sprachmittler wird die Rede (Ausgangstext, AT) nicht Wort für Wort übertragen, sondern die Bedeutung und alle Informationen in die Zielsprache verdolmetschen. Er wird nicht gelangweilt klingen oder zu schnell sprechen. Somit macht er oft den AT für die Zuhörerschaft verständlicher, indem er ihn komprimiert, präzise und rhetorisch angenehm formuliert. Ungeübte oder schlecht geschulte Redner können eine mangelhafte Präsentation fast nie durch bloßes Fachwissen ausgleichen und laufen Gefahr, die Aufmerksamkeit des Empfängers der Botschaft zu verlieren. Hier wirkt der Dolmetscher als „Puffer“.

Aufgrund der Tatsache, dass Stimmbildung und Sprecherziehung in der Ausbildung zur Grundlage gehören, ist ein Dolmetscher ein hervorragender Redner, der die Verdolmetschung als eigenständigen, verständlichen Text zu präsentieren weiß.

2.1.2 Konsektivdolmetschen

Bei einer konsekutiven Verdolmetschung hört sich der Dolmetscher zunächst ein ganzes Redesegment an, das mehrere Minuten lang sein kann, notiert den Ausgangstext mit Hilfe einer individuellen Notationstechnik und gibt die Verdolmetschung nachdem der Redner geendet hat.

Diese Art des Dolmetschens eignet sich unter anderem für eine Frage-Antwort-Situation oder etwa eine Ansprache im Rahmen eines formellen Abendessens. Das Konsektivdolmetschen ist zeitaufwendiger für eine Veranstaltung als das Simultandolmetschen, doch wird es oft (z.B. bei Pressekonferenzen) gerne aus taktischen Gründen eingesetzt, um beiden Seiten mehr Zeit zum Nachdenken über die Antwort zu geben.

Beim Konsektivdolmetschen wird die Fähigkeit zur Präsentation am meisten geschätzt, denn der Dolmetscher arbeitet für alle Zuhörer sichtbar. Er muss Ruhe bewahren, sich auf sein Gedächtnis sowie auf seine Notation verlassen können und wird zum notwendigen Partner im Kommunikationsprozess. Dabei hat er die Freiheit, sich stärker einzubringen als der Simultandolmetscher, kann z.B. das Sprechtempo nach eigenem Ermessen beeinflussen oder den Aufbau des Gedankengangs anders versprachlichen als es der Redner getan hat. Eine hohe Belastbarkeit des Dolmetschers ist bei einer konsekutiven Verdolmetschung gefragt.

2.1.3 Flüsterdolmetschen

Flüsterdolmetschen, oder „chuchotage“, wird dann eingesetzt, wenn bei einer Veranstaltung nur ein oder zwei Teilnehmer der Konferenzsprache nicht mächtig sind. Dann sitzt ihnen ein Konferenzdolmetscher zur Seite, der mit sehr leiser Stimme simultan dolmetscht. Diese Variante des Simultandolmetschens ist sehr anstrengend für den Dolmetscher und für beide Seiten nicht hundertprozentig befriedigend: Der Sprachmittler sitzt nicht im schalldichten Raum, seine Leistung wird von den ihn umgebenden Geräuschquellen (Husten, Räuspern, Blätterrascheln etc.) beeinträchtigt. Auf der anderen Seite ist ein flüsternder Dolmetscher immer auch eine störende Geräuschquelle, ein ständiges Hintergrundgeräusch für die Teilnehmer der

Veranstaltung. Für das Flüsterdolmetschen ist keine technische Ausrüstung notwendig (vgl. Phelan 2001:12).

2.1.4 Personenführungsanlagen

Personenführungsanlagen oder Betriebsbesichtigungsanlagen sind nicht zu verwechseln mit Simultankabinen und ihre Beschreibung gehört eigentlich nicht in das vorliegende Kapitel. Da jedoch anscheinend bei vielen Bedarfsträgern Unklarheit über den Gebrauch von Personenführungsanlagen herrscht, sollen diese hier kurz angesprochen werden.

Im Gegensatz zum Dolmetschen mit Hilfe von Simultantechnik eignen sich Personenführungsanlagen nicht zum Verdolmetschen von Konferenzen, Gesprächen oder Seminaren, ihre Anwendung sollte sich vielmehr auf Werksführungen oder Museumsbesichtigungen (um nur zwei Beispiele zu nennen) beschränken. Es handelt sich hier um eine Ein-Wege-Kommunikation: der Redner redet, der Dolmetscher hört ihn (ohne Kopfhörer), dolmetscht in ein Mikrofon und die Zuhörer empfangen über Kopfhörer die Verdolmetschung. Rückfragen oder ein Gespräch in zwei Sprachen sind nicht möglich. Das einzige Ziel dieser Art zu Dolmetschen ist die „hörerfreundliche Informationsübertragung“ (Peter-Schmit 2001).

Zu oft weichen Auftraggeber leider auf diese Anlagen aus, auch für das normale Konferenzgeschehen, und sind sich entweder der entscheidenden Nachteile nicht bewusst oder nehmen sie aus finanziellen Gründen in Kauf. Das kontinuierliche Sprechen des Sprachmittlers stört die Veranstaltung ebenso wie seine Rückfragen, wenn er die Kommunikationsteilnehmer akustisch nicht versteht. Der Dolmetscher ist aufgrund der extrem erhöhten Konzentration früher erschöpft und soll dennoch die Erwartungen des Kunden erfüllen. Mangelnde Qualität ist zwangsläufig die Folge.

2.1.5 Verhandlungsdolmetschen

Grünberg (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:316) nennt „diplomatische, wirtschaftliche (geschäftliche) und politische Verhandlungen und Gespräche“ als Haupttätigkeitsbereiche des Verhandlungsdolmetschers, betont jedoch gleichzeitig, dass die Übergänge zum Konferenzdolmetschen fließend seien. Bei Verhandlungen ist es möglich, dass der Dolmetscher von einer Seite gestellt wird oder aber dass beide Seiten einen Sprachmittler mitbringen. Diese müssen über besonderes Taktgefühl verfügen, denn sie sind zum einen ein vollwertiges Mitglied ihrer Delegation, müssen sich zum anderen aber stark zurücknehmen, um nicht im Vordergrund zu stehen, sondern ausschließlich aus der zweiten Reihe heraus zu agieren.

In diesem Arbeitsbereich muss der Sprachmittler (wie etwa der Behördendolmetscher, vgl. Kapitel 2.2) mitdenken und das Ungesagte analysieren, um es bei Bedarf mit in die Verdolmetschung einfließen zu lassen oder bewusst nicht zu erwähnen. Bei Gesprächen auf dem diplomatischen Parkett liegt der Schwerpunkt eher auf den Nuancen des Dialogs, bei Treffen geschäftlicher Natur auf der Genauigkeit der Wiedergabe. Der Verhandlungsdolmetscher ist immer auch Diplomat, insofern als dass er die Mentalität der Gesprächspartner genauso mit in seine Arbeit einfließen lässt wie sein außerordentlich breites Hintergrundwissen und seine Kulturkompetenz. Wie beim Behördendolmetschen auch hat der Sprachmittler hier die Möglichkeit, in den Gesprächsverlauf einzugreifen, allerdings muss er dies weitaus subtiler tun als etwa ein Dolmetscher im Krankenhaus, von dessen aktiver Partizipation der Erfolg der Kommunikation abhängt.

2.1.6 Mediendolmetschen

Dem Mediendolmetschen widmen Snell-Hornby et al. ein eigenes Kapitel, denn unter dem Qualitätsaspekt sind die Anforderungen an den Dolmetscher in diesem Bereich besonders hoch. Die Verdolmetschung muss quasi-perfekt sein, da sich die Zuschauer der Tatsache nicht bewusst sind, dass der Dolmetscher unter wesentlich höherer Stresseinwirkung arbeitet als z.B. ein Moderator. Stimme und Intonation müssen zu jeder Zeit eine gewisse Medienpräsenz haben: ein Zögern darf nicht zu hören sein (auf

einer Konferenz würde es weniger wahrgenommen) und die Verdolmetschung muss sehr schnell und präzise erfolgen, um vor allem bei Interviews den knappen zeitlichen Rahmen nicht zu sprengen. Darüber hinaus muss der Dolmetscher gute Nerven haben. Es hört ihm nicht nur das Fernsehpublikum zu (im Gegensatz zu einer Konferenz nicht unbedingt Experten auf dem jeweiligen Gebiet), sondern eventuell auch Kollegen, weswegen die Möglichkeit besteht, dass ein Fehler beim Mediendolmetschen weitere Kreise zieht als in anderen Arbeitsbereichen. Oft ist auch der Bezug zum Redner nicht gegeben (zu den Zuhörern sowieso nicht), wenn der Dolmetscher nur über einen Monitor das Gespräch verfolgt, wodurch auch mehr und andere Störquellen auftreten können als bei anderen Aufträgen. „Gute Nerven, geistige Wendigkeit, Schnelligkeit und daneben auch ein gewisses Improvisationstalent sind für das Mediendolmetschen daher eine *conditio sine qua non*.“ (Kurz, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:312). Kurz weist außerdem darauf hin, dass dem Mediendolmetschen die Bedeutung eines Aushängeschildes zukommt, da es die Chance bietet, einer breiten Öffentlichkeit zu beweisen, dass qualifizierte Dolmetscher unerlässlich für die interlinguale Kommunikation sind.

Die Arbeit des Mediendolmetschers beschränkt sich oft nicht nur auf die Translation. Von ihm wird die Fähigkeit zur Moderation erwartet, zum Editieren eines Interviews, zum Beherrschen der technischen Mittel und zur gelungenen Präsentation. Das Prinzip des Showbusiness muss auch auf die Verdolmetschung übergreifen und stimmliche Schauspielerei ist unerlässlich (vgl. von Mühlmann, in: Best/Kalina (Hg.) 2002:280).

Der Nachteil in diesem Arbeitsbereich ist, dass der Sprachmittler kaum Einfluss auf die umgebenden Bedingungen hat und dass somit der Stressfaktor höher ist als bei anderen Einsätzen. Ungewöhnliche Arbeitszeiten, schlechte Tonqualität und nicht normgerechte Kabinen vermindern hier die Qualität der Verdolmetschung, die aber – wie oben erwähnt – über das normale Niveau hinausgehen soll (vgl. Kalina et al. (Hg.) 2000:82). Innerhalb einer extrem künstlichen Situation wird beim Mediendolmetschen eine Höchstleistung an Konzentration und Problembewältigungsstrategien erwartet. Im Gegensatz zur Konferenz bezieht sich in diesem Bereich die Kundenzufriedenheit nicht auf den Zuhörer, der als Delegierter direkt von der Verdolmetschung abhängt, sondern auf den Auftraggeber (die Produktionsfirma oder der Sender) (vgl. von Mühlmann in: Best/Kalina (Hg.) 2002:284).

Aus verschiedenen Gründen hat sich in den letzten zehn Jahren ein Trend hin zu Videokonferenzen, oder Telekonferenzen, entwickelt, etwa für Gesprächssituationen, in denen es zu aufwendig wäre, alle Beteiligten zusammenzubringen. Durch die räumliche Entfernung von mindestens einer der Gesprächsparteien ist es durch mangelhafte technische Übertragung dem Dolmetscher nicht mehr hinreichend möglich, nonverbale Informationen zu bekommen, seitens des Redners (Gesichtsausdruck, Körperhaltung o.ä.) oder seitens der Zuhörer (Reaktionen). Das macht die Sprachmittlung extrem schwierig.

Aufgrund dieser Arbeitsbedingungen, die sich sehr von den an der Universität simulierten Situationen unterscheiden, sollte der Dolmetscher bereits über eine reichhaltige Erfahrung im Bereich der Medien verfügen, um diesen „Drahtseilakt ohne Netz“ (Kurz, in Kalina et al. (Hg.) 2000:91) erfolgreich zu meistern. Selten werden ihm die Redner vor Beginn der Veranstaltung Textmaterial einreichen, die Termine werden oft sehr kurzfristig anberaumt und die Vorbereitungszeit ist somit extrem kurz. Qualität im Bereich Mediendolmetschen definiert sich weniger über die von der AIIC vorgegebenen Kriterien für eine gute Leistung, sondern hauptsächlich über die Stimme und die Präsentationsfähigkeit des Dolmetschers. Eine Orientierung an der Reaktion der Rezipienten ist unmöglich, da keine reale Kommunikationssituation mit den drei Komponenten Redner, Dolmetscher und Zuhörer besteht (Kalina et al. (Hg.) 2000:92). Auch die drei zusammenhängenden Faktoren Ort, Zeit und Handlung sind bei Telekonferenzen getrennt (vgl.: Heynold, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:325). Dies kann zu einer Verunsicherung des Sprachmittlers führen, da er nicht mehr alle relevanten Informationen zugespielt bekommt.

Die Dolmetscher beim SCIC (Service Commun des Interprètes de Conférence des Rates und der Kommission der EU) erarbeiteten Ende der 90er Jahre einen Kodex, der sich an die Veranstalter von Videokonferenzen richtet. In ihm sind die technischen und praktischen Bedingungen niedergelegt, die erfüllt sein müssen, „um eine qualitativ hochwertige Verdolmetschung zu für die Dolmetscher erträglichen Gesundheits- und Arbeitsbedingungen zu gewährleisten“ (Kunhardt 2000:50). Dem BDÜ zufolge werden die technischen Neuerungen im Bereich der Sprachmittlung grundsätzlich begrüßt. Neuentwicklungen im Bereich der Telekonferenzen dürfen jedoch keinen Rückgang der Qualität der Leistung mit sich bringen. Diese Gefahr besteht jedoch stärker als bei der klassischen Konferenz, da eine Übertragung auf Leinwand oder Bildschirm nonverbale

Kommunikation nur mangelhaft oder gar nicht dem Dolmetscher übermitteln kann. Durch technische Schwierigkeiten (z.B. Bildschirmflimmern) wird die Arbeit maßgeblich erschwert, der Dolmetscher steht nicht mehr in direktem Kontakt zu den anderen Teilnehmern am Kommunikationsprozess, d.h. er fühlt sich entfremdet und verliert das Gefühl dafür, wie die Zuhörer auf die Verdolmetschung reagieren.

Daher haben die AIIC, der BDÜ, der Europäische Gerichtshof, die Weltzollorganisation, das Europäische Parlament und der SCIC den Kodex für den Einsatz neuer Technologien auf dem Gebiet des Konferenzdolmetschens angenommen (s. Kunhardt 2000). Er beinhaltet, dass bei Konferenzen dieser Art die Dolmetscher vorab zur Durchführbarkeit der Veranstaltung befragt und in die Planung der praktischen Umsetzung mit einbezogen werden müssen. Außerdem werden die entsprechenden Normen erläutert, die als Grundlage einer Telekonferenz gelten müssen. Der Kodex beinhaltet somit die Modalitäten für die Kabinen, die Tonqualität, die Bildsignale etc. Es wird empfohlen, unter diesen technischen Umständen die Netto-Arbeitszeit für Dolmetscher unbedingt auf zwei Stunden pro Tag zu begrenzen und Aufträge für Ferndolmetschen, oder „remote interpreting“ (Redner und Zuhörschaft befinden sich am gleichen Ort, nur der Dolmetscher nicht), nicht zu akzeptieren. Den Dolmetschern müssen darüber hinaus die gleichen Informationen über die Veranstaltung und das Thema zur Verfügung stehen wie den Teilnehmern – eine wichtige Voraussetzung bei klassischen Konferenzen, eine unabdingbare Größe bei Telekonferenzen.

Wilss (1999:81) erwähnt die *United Nations Fourth World Conference on Women* in Peking 1995, bei der die Dolmetscher in New York geblieben waren und das Ferndolmetschen zu einem höchst unbefriedigenden Ergebnis geführt hatte. Durch eine Vereinfachung der Technologie und die Entstehung neuer Möglichkeiten prognostiziert Kurz (in: Kalina et al. (Hg.) 2000:98) jedoch ein ansteigendes Interesse an Telekonferenzen, wodurch die Dolmetscher gezwungen werden, sich neu zu orientieren und sich mit den neuen Arbeitsbedingungen zu beschäftigen, um gegenüber dem Auftraggeber ihre Forderungen beratend durchsetzen zu können. Dieser Trend wird den bestehenden Markt jedoch nicht erweitern, vielmehr wird eine Verlagerung der Aufträge stattfinden.

Für die Dolmetscher bedeutet diese neue Form der Arbeit oft extreme Ermüdung und Stress, besonders wenn eine Konferenz zwischen zwei Ländern mit großer

Zeitverschiebung anberaumt wird. Entweder mit dem Redner oder mit den Zuhörern muss der Dolmetscher in räumlichen Kontakt stehen (vgl. Heynold, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:325), damit noch ein Mindestmaß an Qualität garantiert werden kann.

2.2 Behördendolmetschen

Der Begriff des Behördendolmetschens ist - gerade in Deutschland – nicht so genau definiert wie alle anderen Arbeitsfelder des Dolmetschers. Es existieren mehrere Bezeichnungen für (vermutlich) ein und dieselbe Sache: *dialogue interpreting* (Bowker 1998), *ad hoc interpreting*, *contact interpreting*, *community based interpreting* (Phelan 2001), Kommunaldolmetschen (Pöchhacker 2000), *liaison interpreting*, Sprachmittlung oder Kulturmittlung (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998). Das Behördendolmetschen beinhaltet in jedem Land etwas anderes, in Schweden z.B. auch das Gerichtsdolmetschen, so dass es schwierig ist, genau zu umreißen, worum es sich hierbei handelt. Gemeint ist in Deutschland das Dolmetschen für ausländische Mitbürger, hauptsächlich in einem behördlichen Umfeld (Ämter, Schulen, Gesundheitswesen o.ä.) und meistens nur für eine sehr kleine Personengruppe. Die Qualitätsmerkmale sind hier völlig anders geschichtet als im Konferenzdolmetschen – der Dolmetscher ist hier eng, vielleicht am engsten von allen Arbeitsfeldern, als Kommunikationspartner am Gespräch beteiligt. Der emotionale Beitrag des Dolmetschers ist sehr hoch, er muss das Vertrauen von beiden Gesprächspartnern erwerben, die zudem nicht auf der gleichen Stufe der Hierarchie und des Vorwissens stehen (ibidem).

Oftmals werden für das Dolmetschen bei Behörden oder in Krankenhäusern Personen herangezogen, die keine Ausbildung zum Sprachmittler hinter sich haben. Es sind manchmal zweisprachige Individuen, oft Angestellte der Behörde selbst wie Reinigungskräfte oder Hausmeister, die zwar die exotische Fremdsprache, aber selbst kaum Deutsch beherrschen. In Krankenhäusern werden zur Verdolmetschung von Patientengesprächen nicht selten deren Kinder herangezogen, die natürlich nicht in der Lage sind, die geforderte neutrale Rolle des Sprachmittlers wahrzunehmen.

Der Status des Behördendolmetschens ist bei weitem nicht angemessen. Wenn der ad hoc herangezogene Dolmetscher den gleichen kulturellen Hintergrund oder dieselbe

Abstammung wie der Klient (in diesem Fall der sprachlich Benachteiligte) hat, kann es sogar sein, dass er in den Augen des Beamten den gleichen niedrigen Status erhält wie der ausländische Bürger. Die Dolmetscher sind meistens unterbezahlt und oft nicht in der Lage, eine professionelle Leistung zu erbringen, was nicht verwundert, wenn man sich die Liste der dafür herangezogenen Behelfsdolmetscher ansieht. Es ist schlichtweg erschreckend zu sehen, dass die meisten Dolmetscher in Krankenhäusern Reinigungskräfte sind (Abb. 1). Wenn jedoch Laiendolmetscher herangezogen werden, so wissen diese ihre Rolle meistens nicht auf die des Sprach- und Kulturmittlers zu beschränken, sondern erweitern sie ungebeten, indem sie Ratschläge geben oder Entscheidungen selbst treffen (vgl. Pöllabauer, in: Best/Kalina (Hg.) 2002:291).

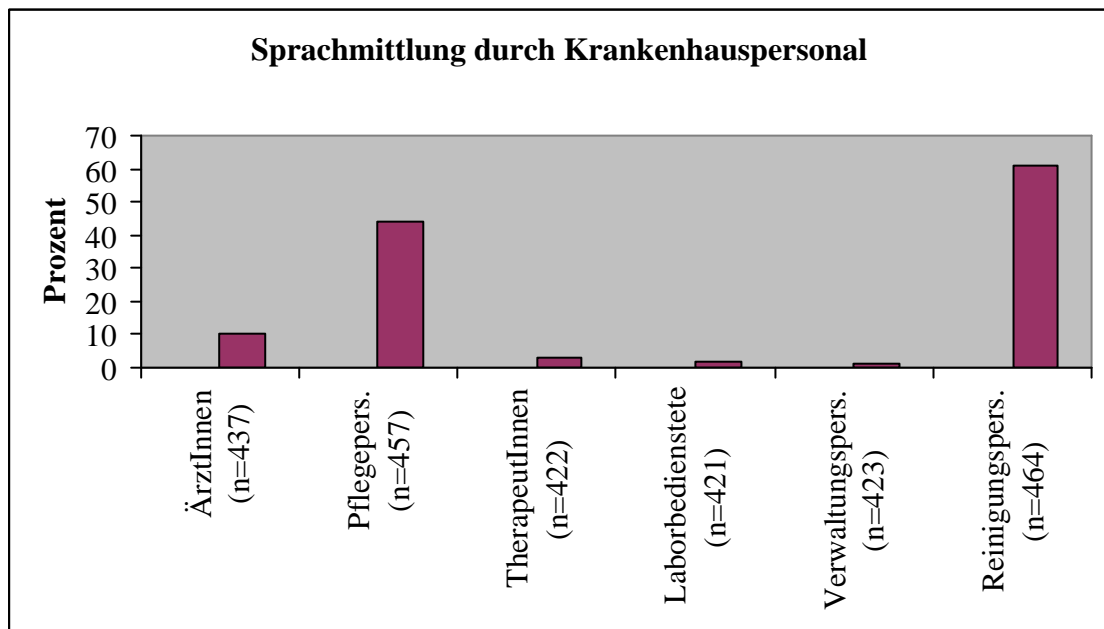


Abb. 1. Quelle: MDÜ 1/2002

Dass in diesem Arbeitsbereich schnell die Assoziation eines niedrigen, amateurhaften Niveaus geweckt wird, ist Teil eines Teufelskreises. Daher betonen Autoren wie Collard (in: Picken 1988) und Phelan (2001) die Notwendigkeit der Schaffung von Ausbildungsmöglichkeiten für diese Art von Dolmetschern, damit irgendwann einmal der gleiche berufliche Status erlangt werden kann wie bei Konferenzdolmetschern.

Doch solange es bilinguale Personen gibt, die diese Arbeit zu einem geringen Lohn ausüben, wird es schwer sein, den Weg frei für Professionalität und Qualität zu machen und einen Ansporn für die Aufnahme einer speziellen Ausbildung zu geben.

Das Behördendolmetschen ist keineswegs weniger anspruchsvoll als z.B. das Konferenzdolmetschen. Es werden andere Fähigkeiten erwartet, besonders auch im emotionalen Bereich. Oft sind die Kommunikatoren den Umgang mit einem Sprachmittler nicht gewohnt, werden ungeduldig (Behörden) oder sehen im Dolmetscher eine zu enge Vertrauensperson (vgl. Bowen, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:320). Driesen (in: Best/Kalina (Hg.) 2002:292) nennt das Behördendolmetschen „ein brisantes Arbeitsfeld mit vielschichtigen Beziehungsgeflechten“. Die Dolmetscher sehen sich einem ungleichen Macht- und Kräfteverhältnis gegenüber und füllen eine so facettenreiche Rolle aus, dass sie „nicht selten in Rollenkonflikte und moralische Dilemmata geraten“ (ibidem).

Der Behördendolmetscher muss flexibel sein, er erfährt oft erst sehr kurzfristig das Thema des Gesprächs und – wie auch der Gerichtsdolmetscher – ist manchmal mit emotional schwierigen Situationen konfrontiert, die sogar zu Traumata führen können. Daher wäre es wünschenswert, wenn für die Sprachmittler Beratungsstellen für diese Art von emotionaler Belastung existierten (vgl. Phelan 2001:21).

Collard weist darauf hin (in: Picken 1989:82), dass in der speziellen Kommunikationssituation des Kommunaldolmetschens der Dolmetscher darauf achten muss, nicht Partei zu ergreifen. Auch hier muss die Ausbildung (wenn es sie gibt) greifen: der in diesem Bereich oder auch im Gericht tätige Sprachmittler muss darauf vorbereitet werden, was ihn erwarten kann, um professionell zu reagieren. In Großbritannien existieren seit Beginn der 1980er Jahre Ausbildungsstätten für *Community Interpreter* sowie die *British Association of Community Interpreters*, jedoch werden die Zahlen der auf dem Markt tätigen Dolmetscher nicht systematisch erfasst wie es etwa in Schweden der Fall ist. In Deutschland hingegen ist der B.A.-Studiengang der Fachhochschule Magdeburg-Stendal (s. Kapitel 5.4) eine der wenigen ernstzunehmenden Initiativen der speziellen Ausbildung von Behördendolmetschern.

Im Unterschied zum Konferenzdolmetschen ist beim Dolmetschen im behördlichen Umfeld kein gehobener Sprachstil gefordert, eher ein gutes Gespür für menschliche Bedürfnisse und Ängste, besonders bei der Arbeit im Krankenhaus. Zudem muss der

Behördendolmetscher sprachliche Codes, Register, Regionalismen und Code-Switching-Operationen souverän beherrschen (Pöllabauer, in: Best/Kalina (Hg.) 2002:293). Faktoren wie Alter, Geschlecht oder Konfession sind manchmal von Bedeutung, da sie in verschiedenen Kulturen mit verschiedenen Werten belegt sind.

Beim Behördendolmetschen werden hauptsächlich das Flüsterdolmetschen und das Konsektivdolmetschen eingesetzt, ebenso kann es vorkommen, dass vom Blatt übersetzt wird, wenn bedeutsame Dokumente vorliegen (Diagnosen, Formulare etc.), die einem der Gesprächspartner nicht verständlich sind. Phelan (2001:20) weist darauf hin, dass ein Richter, Anwalt oder Arzt, der die Dienste eines Behördendolmetschers in Anspruch nimmt, nicht beurteilen kann, ob der Dolmetscher gute Arbeit leistet. Sein einziges Entscheidungskriterium ist seine Beherrschung der eigenen Muttersprache, was der Sprachmittler jedoch in der anderen Sprache leistet, bleibt ihm verschlossen.

Wie werden Behördendolmetscher ausgebildet?

Die Ausbildung zum Konferenzdolmetscher ist keine ausreichende Vorbereitung auf die Arbeit im Bereich des Behördendolmetschens. Im internationalen Vergleich könnte die Ausbildung von Behördendolmetschern unterschiedlicher kaum sein. Sie reicht von nicht vorhandenen zu hervorragenden Schulungseinrichtungen und bietet ein ebenso facettenreiches Bild wie das Selbstverständnis des Arbeitsbereiches an sich. Manche Autoren sagen eine starke Nachfrage nach Kommunaldolmetschern voraus (Phelan 2001), daher sollte die Ausbildung eine angemessene Entwicklung durchlaufen, um den Bedarf qualitativ decken zu können.

Die Situation des Gerichtsdolmetschens in Großbritannien ähnelte bis 1983 der heutigen Situation des Dolmetschens im Krankenhaus in Deutschland: als Sprachmittler werden Familienmitglieder, Reinigungskräfte und Hausmeister herangezogen. Auf Initiative des *Institute of Linguists* wurde 1983 das *National Register of Public Service Interpreters* ins Leben gerufen, in das Gerichtsdolmetscher erst aufgenommen werden, wenn sie das Diplom in dem Fach *Public Service Interpreting* (Dolmetschen für den öffentlichen Dienst) erlangt haben. Weigelt (2002) vergleicht die Ausbildung des spezialisierten Sprachmittlers mit dem deutschen Diplomstudiengang Dolmetschen zuzüglich 400 Stunden Praxiserfahrung.

In Deutschland mag die Schaffung einer Ausbildungsstätte für Dolmetscher im öffentlichen Dienst eine Kostenfrage sein, doch Weigelt stellt die Haltung der britischen Regierung heraus, die den Einwanderer als „Kunden“ betrachtet und für eine gute Qualität der Sprachmittlung zu sorgen versucht. In Großbritannien wurden daher Bewertungskriterien für die Auswahl von Gerichtsdolmetschern aufgestellt, Lehrgänge und Postgraduiertenstudiengänge für Dolmetscher im öffentlichen Dienst sowie für deren Ausbilder eingeführt, und darüber hinaus wurde eine Institution ins Leben gerufen, die sich mit Fragen der Honorare, der Arbeitsbedingungen und den Berufskodex befasst. Die enge Zusammenarbeit der Sprachmittler und Ausbildungsstätten mit den Behörden und Gerichten wurde auch durch die Anwesenheit von Vertretern des öffentlichen Dienstes bei der 1. Nationalen Konferenz über Dolmetschen und Übersetzen im öffentlichen Dienst in Großbritannien deutlich. Von dieser Situation ist Deutschland noch weit entfernt. „Man stelle sich vor, ein deutscher Amtsrichter, Beamter einer Ausländer- oder Einwohnerbehörde, Standesbeamter usw. würde ein Rechtskurseseminar des BDÜ besuchen, um sich über die Hintergründe der Arbeitsweise und über die Situation der Dolmetscher und Übersetzer zu informieren!“ (Weigelt, 2002:65).

Bei der Polizei scheint es für die Zusammenarbeit mit den Sprachmittlern an klaren Regel und Normen zu mangeln, sowohl für den Umgang miteinander als auch in bezug auf die Vergütung. Trehern (Leserbrief, MDÜ 2/2002) bemängelt die fehlende Höflichkeit seitens der Beamten, die keinerlei Hilfe beim Ausfüllen des Vergütungsformulars böten oder den Dolmetscher noch in Anwesenheit des Beschuldigten das Formular (mit privaten und geschäftlichen Informationen) ausfüllen ließen. Da mancherorts die Bezahlung des Dolmetschers von der Schwierigkeit der Vernehmung abzuhängen scheint, fordert Trehern zu Recht klare Abstufungskriterien (der Beschuldigte lügt viel, besondere Menschenkenntnis gefordert im Fall von Kindern und Jugendlichen etc.).

2.3 Gerichtsdolmetschen

Viele Autoren sehen das Gerichtsdolmetschen als einen Teilbereich des Behördendolmetschens, vielleicht aufgrund der Klientel, die oft ebenfalls aus Migranten bestehen mag. In diesem Fall ergäbe sich ein ähnliches Machtgefälle zwischen den beiden kommunizierenden Parteien wie es manchmal beim Dolmetschen im Krankenhaus zu beobachten ist (vgl. Kapitel 5.4). Andere Betrachter hingegen teilen die Dolmetscharten in die drei Bereiche Konferenzdolmetschen, Behördendolmetschen und Gerichtsdolmetschen ein, wobei die Anforderungen an den Sprachmittler durchaus die gleiche Basis hätten (Beherrschung der beim Konferenzdolmetschen benötigten Techniken, Erarbeiten von Fachwissen, sensibler Umgang mit den emotionalen und interkulturellen Anforderungen, vgl. Driesen in: Best/Kalina (Hg.) 2002). Dank der Freizügigkeit bzw. der Niederlassungsfreiheit innerhalb der EU ist das Leben jedoch generell grenzenloser geworden. Für bestimmte Berufsgruppen, wie z.B. Anwälte, eröffnen sich im Europa des 21. Jahrhunderts neue Möglichkeiten der Berufsausübung. Gerichtsdolmetscher gewinnen dadurch zunehmend an Bedeutung, da im Ausland praktizierende Anwälte oft nicht über die benötigte Perfektion der Sprach- und Kulturkenntnisse verfügen (vgl. BDÜ (Hg.) 1993:100).

Ein Gerichtsdolmetscher muss nicht nur seine Arbeitssprachen, sondern auch die Technik des Dolmetschens unter Zeitdruck gut beherrschen, denn gerade bei Verhandlungen oder Vernehmungen ist Zeit ein bedeutsamer Faktor. Er hat die Aufgabe, ein zügiges, reibungsloses Vorankommen des Dialogs sicherzustellen. Sicherlich ist bei Gericht auch die nervliche Belastung nicht zu unterschätzen. Der Gerichtsdolmetscher solle „Stütze, ja Partner“ sein (BDÜ (Hg.) 1993:101) bei seiner Arbeit, weswegen es auch von großer Bedeutung ist, dass sich der Auftraggeber vor der Verhandlung Zeit nimmt für ein intensives Briefing mit dem Dolmetscher, um so noch einmal eine Feinabstimmung vorzunehmen. Probleme bereitet vor allem die Anerkennung des Berufsstandes. So gibt es immer wieder Richter, die die Akteneinsicht verweigern (und auch sonst jegliches Vorbereitungs material), da der Dolmetscher unvoreingenommen sein solle. Diese Richter gehen von unvorbereiteten Dolmetschern aus (BDÜ (Hg.) 1993:91). Bei allen internationalen Gerichten ist es eine Selbstverständlichkeit, dass der Sprachmittler zur Einarbeitung in Fall und Thematik Einsicht in die Akten bekommt.

Edwards (1995) weist mehrfach darauf hin, wie anspruchsvoll das Gerichtsdolmetschen ist. Hier soll der Dolmetscher, im Gegensatz zum Konferenzdolmetschen, das Gesagte nicht so elegant wie möglich wiedergeben und eventuelle Unebenheiten des Redners im Sinne des Gesagten ausbügeln, sondern muss vielmehr auf Genauigkeit achten, da sonst der ganze Fall gefärbt werden könnte. Außerdem muss darauf geachtet werden, dass die Formalitäten gewahrt werden. Der Dolmetscher sitzt mitten im Geschehen und ist nicht „versteckt“ oder isoliert in einer Kabine, weswegen er mehr zu einem wahrnehmbaren Teil des Geschehens wird. Einer der Gründe, aus denen es Dolmetscher in diesen Berufszweig zieht, sei Edwards zufolge die Dramatik bzw. die Aufregung, die ein Fall bei Gericht mit sich bringt. Dies wirke sich anregend und belebend auf den Dolmetscher und seine Arbeit aus (1995:1 f.).

Der BDÜ (1993:102) stimmt mit dieser Beschreibung weitgehend überein. Auch wird hier die Forderung unterstrichen, der Dolmetscher müsse sehr exakt und schnell arbeiten, damit bei einer Gerichtsverhandlung alle Parteien sofort alle Details verstehen und darauf reagieren können. Genauigkeit in der Verdolmetschung ist auch deswegen von Bedeutung, weil die verdolmetschte Aussage in das gerichtliche Protokoll aufgenommen wird (Phelan 2001:30). Worauf sich der Gerichtsdolmetscher einstellen muss, ist die emotionale Komponente einiger Fälle, da die Konfliktparteien, besonders bei einer Zeugenvernehmung ihrer Trauer, Wut etc. uneingeschränkt Ausdruck verleihen (Edwards 1995:11). Auch die Tatsache, dass vom Ausgang der Verhandlung das weitere Leben eines Menschen abhängen kann, zeigt deutlich, wie viel Stress das Dolmetschen bei Gericht möglicherweise bedeutet. Wie auch für den Behördendolmetscher sollte es hier die Möglichkeit geben, Beratungsstellen aufzusuchen, um mit der emotionalen Belastung umzugehen (s. Kapitel 2.2).

Shlesinger (1991) stellt die Frage nach dem Spielraum des Gerichtsdolmetschers. Der Balanceakt des Sprachmittlers darf nicht unterschätzt werden, wenn er sich bemüht, allen beteiligten Parteien gerecht zu werden und die Kommunikation zu ermöglichen. Der Bereich des Dolmetschens bei Gericht ist gekennzeichnet von einer unausgesprochenen Forderung nach viel Eigenverantwortung und -organisation des Dolmetschers. Die Einhaltung der beim Konferenzdolmetschen üblichen Standards gilt als Empfehlung ebenso für das Gerichtsdolmetschen.

Eine Übersetzung vom Blatt wird beim Gerichtsdolmetschen recht oft benötigt, wenn z.B. ein Opfer oder die Familie eines Opfers in einem Brief die Auswirkungen eines

Verbrechens auf das Leben der Familie beschreibt oder aber Briefe an den Richter vorgelesen werden, die etwas mit dem Fall zu tun haben. Es besteht auch die Möglichkeit, dass der Dolmetscher gebeten wird, bestimmte Dokumente des Falles zu übersetzen, z.B. eine Forderung zur Auslieferung oder ein Testament. Ebenso kann es vorkommen, dass Vernehmungen nur auf Band vorliegen und der Dolmetscher gebeten wird, diese Bänder zu transkribieren und zu übersetzen. In diesem Fall muss der Dolmetscher vielleicht sogar selbst aussagen, als Experte, der die Stimme und den Ton der Aussage im Original gehört hat und beurteilen kann. Es ist auch möglich, dass die Aussage des Dolmetschers zu Übersetzungen von Anderen benötigt wird (Edwards 1995:11 f.).

Beim Gerichtsdolmetschen (im Gegensatz zu einer Konferenz) ist eine diskret-aktive Rolle des Sprachmittlers manchmal erwünscht, denn es handelt sich in dieser Situation oft um zwei Parteien mit höchst unterschiedlichem sozio-kulturellen Hintergrund. Daher ist es hierbei die Priorität des Dolmetschers, diese Kluft zu überbrücken, um überhaupt eine Kommunikationsbasis zu schaffen.

In ihrem Bericht über die 1. Nationale Konferenz über Dolmetschen und Übersetzen für den Öffentlichen Dienst in Großbritannien beschreibt Weigelt (2002) die Schwierigkeiten, im Gerichtswesen eine gute Zusammenarbeit zwischen Behörden und Sprachmittlern zu erreichen. In Deutschland kann sich jeder diplomierte oder staatlich geprüfte Dolmetscher vereidigen lassen und wird damit in die Liste des Landgerichts aufgenommen, die immer weiter wächst und, Weigelt zufolge, reichlich unübersichtlich geworden ist. Dies ist nicht sehr kundenfreundlich, denn es verschreckt die Ämter, Gerichte und Privatpersonen, die auf der Suche nach einem Sprachmittler sind und mit einer Liste konfrontiert werden, in der auch Dolmetscher aufgeführt werden, die inzwischen verzogen oder verstorben sind.

Daher nehmen viele Gerichte die Dienste von Agenturen in Anspruch, die auf Provisionsbasis Sprachmittler vermitteln. In England hingegen ist eine einzige, nicht-kommerzielle Agentur für die Einteilung und Ladungen der Dolmetscher im öffentlichen Dienst zuständig. Ihr Aufgabenbereich umfasst die (regional begrenzte) Koordinierung von Dolmetscherdiensten und Ausbildung, die Unterstützung und das Briefing der Dolmetscher, die gute Zusammenarbeit zwischen den Sprachmittlern und dem öffentlichen Dienst sowie Informationsbeschaffung. Externe, kommerzielle Agenturen werden gemieden. Doch in Deutschland wissen die Beamten vielerorts nicht

zu unterscheiden zwischen ermächtigten Übersetzern und vereidigten Dolmetschern. Das Gerichtsdolmetschen sei eine Art Existenzgrundlage für den Dolmetscher, so Zeumer/Schmidt (in: Salevsky (Hg.) 1996:55), vergleichbar mit dem Urkundenübersetzen für den Übersetzer. Es ist fraglich, ob andere Kollegen diese Aussage unterstützen.

Der Bereich der kulturspezifischen Äußerungen kann beim Gerichtsdolmetschen ein Problem darstellen. Wie groß ist hier der Spielraum des Sprachmittlers, der unter Eid steht und dessen Verdolmetschung ins Protokoll übernommen wird? Die Verwendung eines Begriffs oder Konzepts und die Frage, ob diese in der Zielsprache, bzw. Zielkultur genauso verstanden werden wie in der Ausgangssprache, muss in allen Arbeitsbereichen, in denen simultan gedolmetscht wird, innerhalb von Sekunden entschieden werden. Doch besonders im Gericht steht der Dolmetscher unter großen Druck, da ein falsches Wort einer Verhandlung eine völlig andere Richtung geben kann, wenn es falsch verstanden wird. Sollte der Dolmetscher es als schwierig empfinden, seinen Spielraum innerhalb der Kommunikation abzuschätzen, so muss er das Gespräch mit Richtern und Anwälten suchen, um eventuelle Unsicherheiten aus dem Weg zu räumen.

Während der Konferenzdolmetscher hauptsächlich im Hintergrund steht, kann der Gerichtsdolmetscher manchmal gefordert sein, einzugreifen, nachzufragen oder sich selbst Gehör zu verschaffen, wenn der Richter vergisst, ihm das Wort für die Verdolmetschung zu erteilen. Er muss also ermessen können, wann und wie es nötig wird, sich diskret in die Kommunikation einzubringen. Oftmals betrachten auch die Anwälte den Sprachmittler als Teilnehmer am Gespräch, indem sie ihn bitten, den Zeugen o.ä. zu etwas aufzufordern oder zu überzeugen. Sie suchen seine aktive Hilfe bei der Sprachmittlung.

Aus all diesen Gründen ist ersichtlich, dass die Anforderungen an den Gerichtsdolmetscher sehr hoch sind. Daher erklärt der BDÜ sogar, dass „die Tätigkeit bei Gericht als die Krönung einer internationalen Karriere als Konferenzdolmetscher zu betrachten ist“ (BDÜ (Hg.) 1993:103). Dem gegenüber steht die doch eher ernüchternde Beschreibung von Wilss (1999:16 f.), der auf die Begriffsverwirrung zwischen den Bezeichnungen „Dolmetscher“, „Sachverständiger“ und „Sprachsachverständiger“ hinweist. Der Dolmetscher bei Gericht gelte demzufolge nicht als Fachmann und sein Sachverstand sei nicht gleichzusetzen mit dem eines Sachverständigen.

3 Berufsverbände – qualitätssichernd oder notwendiges Übel?

Your speakers will only sound as good and convincing as the interpreters in the booth. V. Buck

An dieser Stelle sollen die beiden wichtigsten Berufsverbände für Dolmetscher deutscher Muttersprache vorgestellt werden: die AIIC und der BDÜ. Selbstverständlich existieren noch andere Verbände und Gruppierungen; ein allzu detaillierter Überblick würde jedoch den Rahmen der vorliegenden Arbeit sprengen. Daher seien exemplarisch die beiden genannten Verbände ausgewählt.

Der Eintrag im Mitgliederverzeichnis eines Verbandes bedeutet für den Dolmetscher einen Schritt in Richtung Auftraggeber, das Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten eine Grundlage für die Qualitätssicherung. Schließlich muss auch die Lobbyarbeit genannt werden, denn nur durch die Berufsverbände ist es möglich, eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu erreichen, über die beiden Wege Normierung und Information. Natürlich liegt es zum größten Teil an den Verbänden, die Reputation des Berufsstandes angemessen zu unterstützen. Als Verbindung von Praxis und Lehre müssen sowohl die Ausbildungsinstitute von den Erfahrungen der Dolmetscher und Dolmetschwissenschaftler profitieren, um die Ausbildung an den sich kontinuierlich verändernden Markt anzupassen, als auch die Forschung und die Weiterbildung sich gegenseitig beeinflussen. Von den ca. 900-1000 in Deutschland tätigen Konferenzdolmetschern gehören etwa 450 einem oder mehreren Berufsverbänden an.

3.1 AIIC

Der einzige internationale Berufsverband der Konferenzdolmetscher, die AIIC (*Association Internationale des Interprètes de Conference*), wurde 1953 gegründet und versteht sich als „Gütesiegel“ für Dolmetscher. Da die Qualifikation des Dolmetschers nicht alleine ausschlaggebend ist für eine qualitativ wertvolle Leistung, sondern ebenso die externen Arbeitsbedingungen von Bedeutung sind, hat die AIIC in langjähriger Arbeit Standards aufgestellt, die dem Dolmetscher einerseits ein angemessenes Arbeitsumfeld sichern (s. Kapitel 4), dem Auftraggeber andererseits höchste Qualität in der Leistung des Dolmetschers. Auf dem sogenannten Agreement Sector (s. Kapitel 2)

hat die AIIC als Vertreterin der Interessen aller Dolmetscher Übereinkommen mit den internationalen Organisationen ausgehandelt, die sich mit dem Arbeitsumfeld wie auch der Bezahlung der Leistung befassen. Die in diesen Übereinkommen festgelegten Standards gelten auch für Nicht-AIIC-Mitglieder, die bei diesen Organisationen arbeiten. Forschung, Öffentlichkeitsarbeit und Standardisierung bei der Ausbildung von Konferenzdolmetschern sind weitere Bereiche, denen die AIIC sich verschrieben hat.

Auf dem Agreement Sector muss die Gruppe der sogenannten Koordinierten Organisationen („cordonnées“) hervorgehoben werden und hier besonders der Europarat und die OECD, die nicht nur große Arbeitgeber sind, sondern die auch die Meßlatte für den privaten Sektor legen (vgl. Kommentar (15.09.01) von Eliane Bros-Brann zu AIIC: What it is and what it does, www.aiic.net).

Die AIIC hat gegenwärtig 2.612 Mitglieder (Vollmitglieder und assoziierte Mitglieder) in 257 Städten in 87 Ländern und ist nach Regionen organisiert (22 Regionen).

Folgende Bedingungen müssen erfüllt werden, um der AIIC beitreten zu können:

- ◆ 150 Arbeitstage (bis 2000: 200 Tage)
- ◆ mindestens 50 Tage in jede aktive Sprache und mindestens 50 Tage aus jeder passiven Sprache der Bewerbung gearbeitet haben
- ◆ dabei den Ehrenkodex und die Berufsregeln beachtet haben
- ◆ mindestens 3 aktive AIIC-Mitglieder als Sponsoren vorweisen können

Kurz (1996:35) erwähnt, wie streng die Aufnahmekriterien der AIIC seien, um nur solche Kollegen in den Verband aufzunehmen, die in der Lage sind, eine qualitativ höchsten Anforderungen genügende Leistung zu bringen. Die AIIC betont jedoch, dass diese Bedingungen nicht den Charakter von einem Aufnahmetest hätten, sondern einzig und allein sicherstellen wollten, dass nur kompetente, professionell arbeitende Kollegen als Mitglieder aufgenommen werden. Der „Test“ findet sozusagen am realen Arbeitsplatz statt und beurteilt wird die tatsächliche Leistung, nicht die Leistung unter Laborbedingungen.

Strolz (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:310) betont, wie bedeutsam die AIIC gerade für Berufsanfänger ist, im Hinblick sowohl auf Qualitätssicherung als auch auf Unterstützung. Ob letzteres tatsächlich stimmt, bleibt zu untersuchen, da ein jeder Berufsanfänger zunächst einmal Arbeit finden muss. Nur die Angebote anzunehmen, die den AIIC-Standards entsprechen, bedeutet unter Umständen eine noch längere Durststrecke bis zur Durchsetzung auf dem Markt, als es sowieso schon der Fall ist. Es liegt auf der Hand, dass dies für viele Absolventen ein moralisches Dilemma bedeutet, denn, um es salopp zu formulieren, die Miete muss schließlich irgendwie bezahlt werden.

Die AIIC versteht sich nicht als eine Arbeitsvermittlung, wie Keiser bemerkt. Ihr Selbstverständnis ist vielmehr das einer Stimme für alle Konferenzdolmetscher, sei es in Zusammenarbeit mit den Ausbildungsinstituten, bei Informationsveranstaltungen oder im Dialog mit Arbeitgebern, Fabrikanten von Dolmetschanlagen, Technikern oder Konferenzveranstaltern (Keiser, in: Kapp (Hg.) 1991:197 ff.).

Im Jahr ihres 50-jährigen Bestehens kann die AIIC zwar auf substantielle Verbesserungen im Bereich des Konferenzdolmetschens zurückblicken, jedoch steht die Reputation der Dolmetscher und ihrer Berufsverbände in keinem Verhältnis zur Bedeutung ihrer Arbeit. Daher hat die AIIC ein Langzeitprojekt in Gang gebracht, das durch eine klare Definition die Anerkennung des Berufsstandes erhöhen soll. Hierbei soll die UNESCO die entscheidende Hilfestellung leisten, wie die Präsidentin der AIIC, Jenny Mackintosh, ankündigt (Mackintosh 2003).

3.2 BDÜ

Der *Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.* (BDÜ) ist in Deutschland die größte Interessenvertretung der Übersetzer und Dolmetscher, mit ca. 5000 Mitgliedern. Er „vertritt die berufsständischen Interessen aller Berufsangehörigen, die auf Grund ihrer fachlichen Qualifikation die Mitgliedschaft im BDÜ erworben haben“ (www.bdue.de). Um die Interessen der Übersetzer und Dolmetscher effizient vertreten zu können, sind u.a. die folgenden Bereiche von großer Bedeutung für die Arbeit des BDÜ:

- ◆ Qualitätssicherung
- ◆ Ausbildung/Fortbildung
- ◆ Honorare/Gebühren
- ◆ Berufsgesetzgebung
- ◆ Terminologie
- ◆ Kommunikation zwischen Auftraggebern und Sprachmittlern
- ◆ Neue Technologien
- ◆ Vertretung der Gesamtinteressen

Um die Mitgliedschaft im BDÜ zu erwerben, muss ein Nachweis der Qualifikation erbracht werden, üblicherweise also das Zeugnis des Hochschulabschlusses in den Fächern Übersetzen oder Dolmetschen. Ausdrücklich erwähnt werden auch Mitglieder aus anderen Berufen, die beim Eintritt in den Berufsverband im Hinblick auf ihre translatorische Kompetenz und Erfahrung geprüft werden.

Wie auch die AIIC, hat der BDÜ einen Berufskodex festgesetzt. Zu seinen Zielen gehört es, Unsicherheit bei der Auftragsvergabe und mangelnde Anerkennung der Leistung zu bekämpfen und sich für ein klares Bild des Berufsstandes in der Öffentlichkeit einzusetzen. Innerhalb des BDÜ hat die Berufsgruppe Konferenzdolmetscher eine eigene Berufs- und Ehrenordnung (vgl. Schreiber, in: Best/Kalina (Hg.) 2002:315 f.).

Ob der BDÜ seinen Aufgaben innerhalb der sich kontinuierlich vergrößernden europäischen Familie immer noch gewachsen ist, diese Frage stellt Böer-Alves (2000) und fordert den Berufsverband damit auf, über notwendige Strukturänderungen nachzudenken. Ist der Verband ein Vertreter der freiberuflich arbeitenden Sprachmittler oder sollte er auch die Stimme von kleinen Firmen, Dienstleistungs-Arbeitsgemeinschaften, GmbHs und OHGs im Übersetzer- und Dolmetscherbereich sein? Die institutionelle Mitgliedschaft ist ein viel diskutiertes Thema, welches aufgrund der

Entwicklung der Dienstleistungsgesellschaft von großer Dringlichkeit zu sein scheint. Sprachmittler sollen starke Partner für Politik und Wirtschaft sein und müssen ihre Rolle ausbauen. Böer-Alves betont, dass nicht alle Übersetzungsbüros oder Agenturen generell die Gegner des Berufsverbandes sein müssen, auch wenn sie einen größeren Kundenstamm haben als der einzelne Sprachmittler.

Der BDÜ vertritt eine Anzahl an verschiedenen Berufsgruppen im Sprachmittlerbereich: Gebärdensprachdolmetscher, technische Redakteure, literarische Übersetzer, Terminologen, Konferenzdolmetscher etc. Aufgrund der Aufteilung in Landesverbände mit eigenen Satzungen können diese Gruppen ihre Interessen jedoch nicht angemessen vertreten, daher wird eine Änderung der Organisationsstrukturen von Böer-Alves als dringend notwendig erachtet. Im Zuge dieser Diskussion zeigte sich auch, dass eine Mehrheit der im BDÜ vertretenen Sprachmittler sich die Gründung eines Fortbildungsinstituts wünscht. Im europäischen Ausland existieren hier bereits verschiedene Modelle, deren Geschichte und Erfolg bei der Entscheidung und Umsetzung in Deutschland helfen könnten.

Angesichts der für den Berufsstand nicht sehr positiven Entwicklung der letzten Jahre und Jahrzehnte ist es nun an der Zeit, der Zukunft mit mutigen Veränderungen zu begegnen. Der BDÜ hat gezeigt, dass er willens ist, die notwendigen Schritte zu unternehmen und hat nun die Gelegenheit, die Sprachmittler in Deutschland angemessen zu organisieren und sich den Trends auf dem Nachfragemarkt anzupassen. Bedauerlicherweise konnte er sich bisher gegenüber den Bedarfsträgern noch nicht zur völligen Zufriedenheit durchsetzen (Wilss 1999:184).

Beim XVI. Weltkongress der *Fédération Internationale des Traducteurs* (F.I.T.) im August 2002 wurden in das neue Steering Committee zwar Vertreter zweier deutscher Berufsverbände gewählt, bezeichnenderweise jedoch niemand vom BDÜ. Hier stellt sich die Frage, ob sich der größte deutsche Berufsverband für Übersetzer und Dolmetscher aus den internationalen Aktivitäten zurückgezogen hat. Es ist verständlich, dass er nicht so viel Präsenz zeigen kann wie er möchte, wenn die Interessenten die Reisekosten selbst übernehmen müssen, im Gegensatz zu Vertretern aus Norwegen, Finnland, Dänemark, Schweden etc., die von ihren jeweiligen Verbänden zum F.I.T.-Kongress entsandt worden waren (vgl. Stolze 2002).

Der BDÜ befindet sich in einem Dilemma, denn die Mitgliedsbeiträge sind im Vergleich zu anderen Berufsverbänden sehr niedrig, die in Deutschland ansässigen Sprachmittler reagieren jedoch nicht ausreichend auf diese Motivation, so dass die Funktionsfähigkeit des Verbands leider begrenzt ist. Durch die Studentenmitgliedschaft im BDÜ erleichtert der Verband die Heranführung der Studenten an die Praxis. Die Berufsgruppe Konferenzdolmetscher feiert in diesem Jahr ihr 10-jähriges Bestehen. Mitte 2003 soll aus ihr der Verband der Konferenzdolmetscher im BDÜ entstehen.

4 Die Workload Study der AIIC

Die systematische Qualitätsbeurteilung von Dolmetschleistungen stellt in der heutigen Dolmetschwissenschaft ein schwieriges und bis jetzt ungelöstes Problem dar. M. Kusztor

Bei der Untersuchung der Qualitätsfaktoren einer Verdolmetschung werden meistens Kriterien des Outputs betrachtet wie etwa der flüssige Vortrag, die fachliche Genauigkeit etc. Die *Workload Study* des internationalen Berufsverbands der Konferenzdolmetscher (AIIC) hingegen untersucht die externen Faktoren, die auf den Dolmetscher und seine Arbeit einwirken, und zeigt auf, inwieweit diese Faktoren die Qualität des Outputs positiv oder negativ beeinflussen. In der vorliegenden Arbeit wird diese Studie detailliert vorgestellt um zu diskutieren, ob dieser Ansatz für die weitere Forschung ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung sein könnte.

4.1 Der Hintergrund

Die *Workload Study* der AIIC (AIIC 2002) wurde mit dem Ziel durchgeführt, Informationen über das Maß an physischem, physiologischem und psychologischem Stress zu erhalten, dem Simultandolmetscher vor, während und nach ihrer Arbeit ausgesetzt sind. Durch eine Untersuchung der Besonderheiten und speziellen Anforderungen dieses Berufs soll ein Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Dolmetscher geleistet werden, so in Form von konkreten Normen und Vorschlägen, um somit auch die Qualität ihrer Leistungen weiter zu erhöhen. Indem die Studie sowohl die positiven Aspekte als auch die Stressfaktoren des Dolmetscherberufs aufzeigt, mit besonderem Schwerpunkt auf den physischen Belastungen, die sich z.B. aus der Luftqualität in der Kabine oder dem Geräuschpegel ergeben, können Zusammenhänge zwischen den Arbeitsbedingungen und der generellen Zufriedenheit und somit der Lebensqualität der Dolmetscher hergestellt werden (Burnout-Syndrom, Wunsch nach Fortführung dieses Berufs, Zufriedenheit im Beruf etc.), wodurch sich auch Rückschlüsse auf die Qualität der Leistung ergeben. Diese sind von Bedeutung wenn es darum geht, in Zukunft Qualitätskriterien aufzustellen und eine Dolmetschleistung anhand dieser Maßstäbe zu beurteilen.

Den Autoren der Untersuchung zufolge, tragen drei Aspekte zur Belastungserhöhung und somit zu einem Abfall des allgemeinen Wohlbefindens des Sprachmittlers bei: der

psychologische Faktor, die Arbeitsbedingungen und der körperliche Zustand des Dolmetschers. Die Studie wurde durchgeführt, um mögliche Verbindungen und gegenseitiges Bedingen der untersuchten Faktoren festzustellen, subjektive und objektive Bewertungen und Messwerte zu vergleichen und zu analysieren sowie einen Bezug zur Qualität der Leistung herzustellen, die eng mit der generellen Zufriedenheit zusammenhängt.

Die AIIC *Workload Study* beinhaltet die Ergebnisse von vier Untersuchungen:

- ◆ eine Meinungsumfrage unter AIIC-Dolmetschern anhand eines Fragebogens (der psychologische Faktor)
- ◆ physiologische Messungen der Herzfrequenz und des Blutdrucks sowie des Stresshormons Kortisol bei Sprachmittlern zu verschiedenen Zeitpunkten des Arbeitstages oder über eine bestimmte Zeitspanne (der körperliche Zustand des Dolmetschers)
- ◆ Messungen der physikalischen Bedingungen in Dolmetschkabinen (Raum, Luft)
- ◆ eine objektive Bewertung der Leistung mit direktem Qualitätsbezug

Der Fragebogen, der von einer repräsentativen Anzahl von AIIC-Mitgliedern beantwortet wurde, umfasst Fragen zur beruflichen Zufriedenheit, Ursachen und Folgen von berufsbedingtem Stress und Unzufriedenheit sowie des Burnout-Syndroms. Stress entsteht durch eine immanente Bedrohung oder Gefahr. Diese kann sich aus der Situation ergeben oder aber aus dem Gefühl von Unsicherheit und der Angst vor Unfähigkeit, auf die gegebene Situation zu reagieren und richtig zu handeln. Dazu beitragen können äußere Umstände (Sauerstoffmangel, technische Probleme etc.) ebenso wie die berufstypische Situation der hohen Konzentration über einen langen Zeitraum hinweg und die damit einhergehende körperliche Belastung (mentale Prozesse und Kapazität, Stimme etc.) sowie menschliche Interaktionen.

In einem Überblick über die zu diesem Thema existierende Literatur geben die Autoren der Workload Study verschiedene Ursachen für Stress an, die bei Simultandolmetschern häufig gegeben sind:

- ◆ Vortragsweise des Redners (zu schnell, nicht strukturiert etc.)
- ◆ Redner ist kein Muttersprachler
- ◆ Netto-Arbeitszeit (zu kleines Team, daher zu lange Dolmetschzeit des Einzelnen etc.)
- ◆ Brutto-Arbeitszeit (lange Arbeitstage)
- ◆ mangelnde Sicht auf Redner und/oder Zuhörer
- ◆ schlechte Luftzufuhr in der Kabine
- ◆ zu viel bzw. zu wenig Licht
- ◆ unzureichende Kabinengröße
- ◆ schlechte Akustik
- ◆ schlechte Bestuhlung der Kabine
- ◆ extrem hohe Konzentration bei der Arbeit, „information overload“
- ◆ kein Vorbereitungsmaterial erhalten
- ◆ zu geringe Anerkennung des Berufsstandes in der Öffentlichkeit
- ◆ zu geringes Feedback zur erbrachten Leistung
- ◆ physiologische Belastungen als Folge von Reisen, Organisation etc.

Zu den oben genannten Stressfaktoren kommen außerdem noch persönliche Ursachen hinzu. Wenig hilfsbereite Kollegen, ein Gefühl der ständigen Beobachtung durch einen Vorgesetzten, starker Wettbewerb um Kunden und permanente Unsicherheit über das Arbeitsaufkommen in der Zukunft (bei Freelancern) sind einige der weiteren Auslöser für Unzufriedenheit im Beruf. Da diese nicht durch Normen eingegrenzt oder kontrolliert werden können, sollte mit besonderem Nachdruck versucht werden, zumindest die kontrollierbaren Stressfaktoren zu verringern. Um das Beispiel der Vortragsweise des Redners herauszugreifen, so besteht ein großer Spielraum für

Verbesserungen, wenn sich alle Beteiligten (Auftraggeber, Redner, Zuhörer) der Situation und der Arbeit des Dolmetschers bewußt sind und verstehen, dass die Qualität der Leistung auch von ihnen selber abhängen kann, da die Art und Weise des Vortrags in direktem Zusammenhang mit dem allgemeinen Wohlbefinden des Dolmetschers steht und somit auch mit seiner Leistung.

Da eine Verdolmetschung nicht nur aus der Übertragung von linguistischen Informationen besteht, sondern alle Elemente der Rhetorik umfasst, also auch die nonverbalen Elemente wie Intonation, Stimme, Lautstärke, Redegeschwindigkeit, Höhen und Tiefen in der Stimme, Pausen, Gesten und Gesichtsausdruck, muss die Gesamtheit all dieser Faktoren vom Sprachmittler in der Verdolmetschung zusammengebracht werden und stellt eine mögliche Stressursache dar, weil der Dolmetscher sie nicht kontrollieren kann. Diese Aufgabe kommt also noch zum Prozess der Rezeption–Umsetzung–Reproduktion hinzu, wobei auch beachtet werden muss, dass die Sprachmittler aufgrund der Art ihres Berufs nur selten Experten in dem zu verdolmetschenden Themenbereich sind und somit den anderen am Kommunikationsprozess beteiligten Partnern gegenüber ein Informationsdefizit haben. Hier hat der Auftraggeber direkten Einfluss auf die Qualität der Verdolmetschung, indem er nämlich dafür Sorge trägt, dass alle relevanten Vorbereitungsmaterialien, Informationen und Redemanuskripte dem Dolmetscher zugänglich gemacht werden, damit dieser sich gründlich auf das Thema vorbereiten kann und mehr kognitive Ressourcen für die korrekte Übertragung nonverbaler Elemente zur Verfügung hat. Bei Videokonferenzen oder beim Fernsehdolmetschen birgt dies einige Probleme, da aufgrund der räumlichen Entfernung des Sprachmittlers zum Sprecher und/oder den Zuhörern die nonverbale Kommunikation je nach visueller Übertragung in die Dolmetschkabine oft nicht erkannt werden kann.

Es ist ebenso im Sinne des Auftraggebers, sicherzustellen, dass eine gewisse „Mikrophondisziplin“ eingehalten wird. Wenn mehrere Mikrophone im Saal gleichzeitig eingeschaltet sind oder der Redner zu nah am Mikrophon spricht, so kann dies zum einen zu technischen Interferenzen führen, die das Gehör des Sprachmittlers auf Dauer schädigen, zum anderen aber auch dazu, dass die Aufmerksamkeit des Dolmetschers nicht mehr ausschließlich auf das Verstehen des Gesagten gerichtet ist.

Aufgrund der extrem hohen mentalen Belastung beim Dolmetschen und des erheblichen Drucks von außen kann eine Überlastung schnell zu einem bedeutenden

gesundheitlichen Risikofaktor aufgrund von physischer, emotionaler und kognitiver Erschöpfung führen (Burnout-Syndrom). Daher bemüht sich die AIIC, unter anderem in Zusammenarbeit mit der ISO (*International Standard Organization*), Normen und Vorschläge aufzustellen, um die Arbeitsbedingungen der Dolmetscher grundlegend zu verbessern. Dazu gehört auch die Empfehlung, dass ein Sprachmittler nicht länger als 40 Minuten alleine arbeitet (für eine einzelne Rede oder ein kurzes Meeting) und dass bei längeren Veranstaltungen die Dolmetscher im Team sich alle 30 Minuten abwechseln.

4.2 Die Durchführung

4.2.1 Meinungsumfrage

In der AIIC-Studie wurden die befragten Sprachmittler gebeten, die Hauptsymptome der Erschöpfung während der Arbeit zu nennen. Die Antworten teilen sich wie folgt auf:

Müdigkeit	53%
Irritationen/Trockenheit im Hals	52%
Schläfrigkeit	35%
Rückenschmerzen	31%
Irritationen der Augen	23%
Konzentrationsprobleme	22%
Kopfschmerzen	21%
Husten	19%
Lethargie	16%

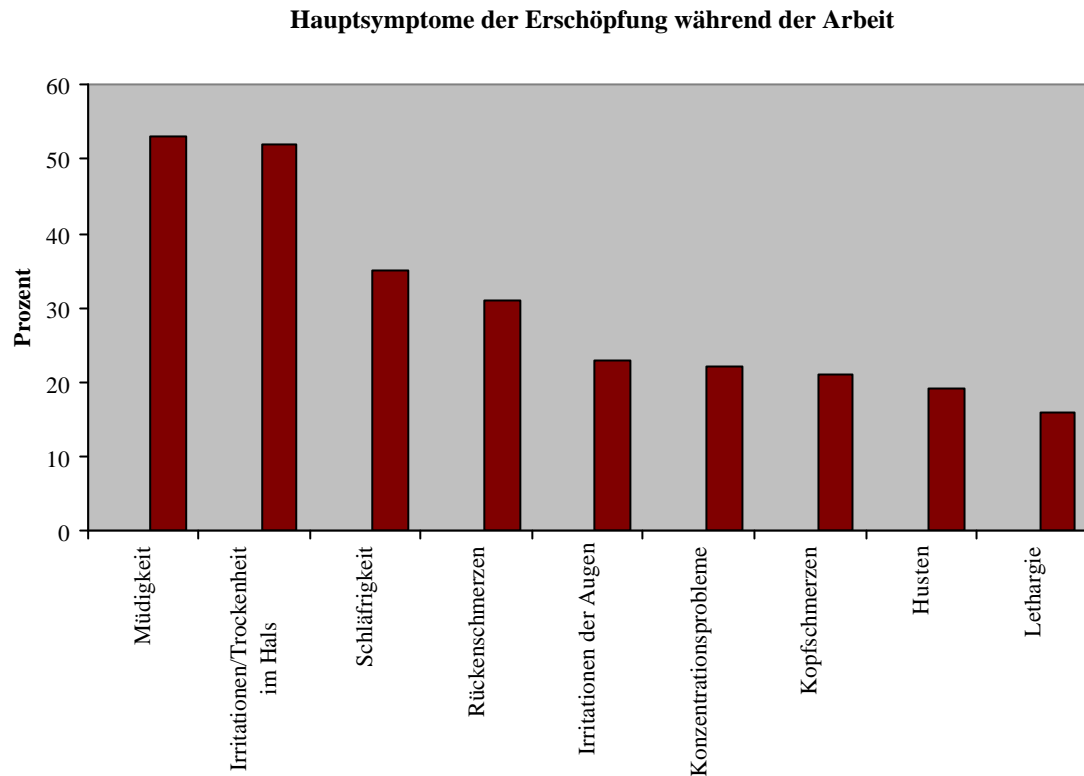


Abb. 2. Quelle : AIIC 2002

Von den befragten Dolmetschern geben 10% an, dass die genannten Symptome immer auftreten, 70% erfahren sie manchmal und 20% der Befragten nie. Da die meisten der genannten Symptome durch die äußeren Arbeitsbedingungen verursacht werden, unterstreichen die Ergebnisse die Notwendigkeit der Beachtung von ISO-Normen über Dolmetschkabinen sowie der Empfehlungen zu Arbeitszeit und -bedingungen der AIIC.

Die Auswertung der Fragebögen dieser Studie zeigt, dass die allgemeine Zufriedenheit über den Beruf sehr hoch ist (88%). Von den Befragten geben 66% an, dass ihre Arbeit viel oder sehr viel Stress mit sich bringt. Während 40% der Teilnehmer an der Studie den Stress als positiv ansehen, betrachten 36% ihn als schädlich. Dennoch beschreiben 70% der Dolmetscher ihren Umgang mit berufsbedingtem Stress als erfolgreich.

Die drei meistgenannten Ursachen für Stress sind laut der Studie

- ◆ Schwierigkeiten durch die Vortragsweise und den Text
- ◆ schlechte Kabinenbedingungen
- ◆ Schwierigkeiten bei der Vorbereitung

4.2.2 Physiologie

Die Messungen der Herzfrequenz und des Blutdrucks sowie des Kortisolniveaus bei Sprachmittlern zu verschiedenen Zeitpunkten des Arbeitstages oder über eine bestimmte Zeitspanne hinweg liefern die biologischen Hinweise für die Anspannung, der Dolmetscher im Laufe eines Arbeitstages ausgesetzt sind. Die Ergebnisse dieses Teils der AIIC *Workload Study* stimmen mit den subjektiven Empfindungen von hohem Stress und extremer Anspannung überein, die von den befragten Sprachmittlern in den Fragebögen angegeben wurden.

Die gemessenen kardiovaskulären (Blutdruck und Herzfrequenz) und hormonellen (Kortisol) Werte zeigen, dass während der Verdolmetschung die größte Anspannung vorherrscht, die in den Zeitspannen der Pause (der Kollege dolmetscht, aber der Sprachmittler sitzt noch in der Kabine) zwar sinkt, aber nicht verschwindet. Mehr als ein Drittel der Versuchspersonen geben auch hier an, hohen Druck zu empfinden. In den Zeitspannen der Kaffeepause/Mittagspause und der Ruhephase sinkt das Stressempfinden erheblich, was durch die gemessenen Werte unterlegt wird.

4.2.3 Simultankabinen

Um die Bedingungen in den Dolmetschkabinen zu untersuchen, wurden Messungen der Raumtemperatur, der Luftzufuhr, des Geräuschpegels, der Beleuchtung und der Gaskonzentration in der Luft vorgenommen. Die Werte wurden sowohl in fest installierten als auch in mobilen Kabinen ermittelt. Nach ISO-Norm 4043 müssen die Kabinen die folgenden Mindestgrößen haben:

Fest installierte Kabinen

Breite: 2,50 m (für 2 Dolmetscher), 3,20 m (für 3 Dolmetscher)

Tiefe: 2,40 m

Höhe: 2,30 m

Mobile Kabinen

Breite: 1,60 m (für bis zu 2 Dolmetscher), 2,40 m (für 2 oder 3 Dolmetscher)

Tiefe: 1,60 m

Höhe: 2,00 m

Sowohl für die Luftqualität existieren entsprechende ISO-Normen und -empfehlungen (gemessen wird der Kohlenstoffdioxidanteil sowie der Sauerstoffanteil als Kontrolle), als auch für die Temperatur und die Luftfeuchtigkeit in den Kabinen. Ventilation, Ventilationsfrequenz und -geschwindigkeit sind ebenso Komponenten, die durch offizielle Standards geregelt sind, wie die Lichtintensität. Für den Geräuschpegel in der Kabine gibt es seitens der ISO keine empfohlenen Standards, da dieser auch durch die Dolmetscher selbst verursacht wird. Es ist jedoch vorgeschrieben, dass die Geräusche des Ventilationssystems einen bestimmten Wert nicht überschreiten.

Mobile Kabinen:

Aufgrund der Tatsache, dass mobile Dolmetschkabinen kleiner sind als fest installierte, ist der empfohlene Raum pro Person oft nicht gegeben. Dadurch erhöhen sich folgende Werte schneller als in den im Konferenzraum eingebauten Kabinen:

- ◆ die Temperatur, durch die Körperwärme und den Stoffwechsel (metabolic heat)
- ◆ die Luftfeuchtigkeit, durch Wasserdunst des menschlichen Atems
- ◆ die Kohlenstoffdioxid-Konzentration, durch ausgestoßenen Atem

Um diese Werte auszugleichen, wird empfohlen, durch die Ventilation Frischluft einzuführen, anstatt die verbrauchte Luft zu zirkulieren. Da dies bei den in der Studie untersuchten Kabinen nicht immer der Fall war, zeigte sich in 80% der Kabinen eine zu hohe Kohlenstoffdioxid-Konzentration, die im Verlauf eines Arbeitstages stetig anstieg. Wenn darüber hinaus auch die Temperatur in den mobilen Kabinen über den Empfehlungen liegt, bleibt den Dolmetschern nur die Möglichkeit, die Tür zu öffnen, was wiederum dazu führt, dass ihre Stimmen auch im Konferenzraum gehört werden und Störungen verursachen, was nicht der Sinn der schalldichten Kabinen ist.

Fest installierte Kabinen:

In den Dolmetschkabinen, die in den Konferenzräumen eingebaut sind, fand die AIIC Studie ähnlich problematische Werte. Das liegt zum Teil daran, dass fest installierte Kabinen zwar größer sind als mobile, oft jedoch drei anstatt der (räumlich) erlaubten zwei Dolmetscher aushalten müssen. In manchen der untersuchten Kabinen ist ein Geruch nach Schimmel entdeckt worden, ebenso nicht gesäuberte Ventilationssysteme.

Dieser Teil der *Workload Study* schließt mit elf Empfehlungen ab, die im Sinne der Qualitätssicherung unbedingt beachtet werden sollten.

4.2.4 Objektive Bewertung

Die Evaluation der Leistung wurde anhand von drei Aufnahmen je Dolmetscher beurteilt. Die jeweilige Verdolmetschung wurde zu drei verschiedenen Zeitpunkten aufgenommen: morgens, mittags und nachmittags. Pro Aufnahme wurden jeweils die ersten und die letzten zwei Minuten der Verdolmetschung herangezogen, d.h. von jedem Dolmetscher standen zwölf Minuten zur Beurteilung zur Verfügung.

Bewertet wurden die Transkripte der Verdolmetschungen von je zwei Evaluatoren, ihrerseits ebenfalls Dolmetscher mit der gleichen Sprachkombination. Zusätzlich zu den festgelegten Bewertungsparametern folgten die Evaluatoren den Richtlinien und Erklärungen, die von den Autoren der Studie vorgegeben waren. Die folgenden Parameter wurden in die Beurteilung einbezogen:

- ◆ Fehler
- ◆ Auslassungen
- ◆ Hinzufügen
- ◆ grammatische Fehler
- ◆ Wortwahl und Satzbau
- ◆ Vortragsweise

Allgemein wurde die Qualität hoch bewertet, wobei die Evaluatoren in ihrer Bewertung in weiten Teilen übereinstimmten. Dies ist jedoch kein Beweis dafür, dass es objektive Qualitätsmaßstäbe gibt, denn zum einen wurden pro Sprache nur zwei Bewerter eingesetzt, zum anderen sind diese selbst Dolmetscher und beurteilen somit Qualität vor einem anderen Hintergrund als die Zuhörer einer Konferenz, die von der Sprachmittlung abhängen.

Gegen Ende des Arbeitstages nahm die Qualität der Leistung ab; ein absolut normaler Prozess angesichts der berufsbedingten Anforderungen.

Diejenigen Dolmetscher, deren physiologische Werte während der Arbeit gemessen und in deren Kabinen die physischen Werte untersucht wurden, wurden gebeten, am Ende des Arbeitstages einen Fragebogen zur subjektiven Bewertung auszufüllen. Im Gegensatz zu der oben beschriebenen Umfrage bezieht sich dieser Fragebogen auf einen bestimmten Arbeitstag und nicht auf die allgemeine Beurteilung bestimmter Kriterien. Es sollen verschiedene Aspekte des Arbeitsalltags, der Komfort in der Kabine, die Stresswahrnehmung sowie die Qualität der Leistung subjektiv beurteilt werden, um den Zusammenhang zwischen biologischen Hinweisen und subjektiven Werten zu analysieren.

Folgende Faktoren wurden als Hauptursache von Stress genannt:

schneller Redner	54%
komplexer Text	50%
Thema der Konferenz	48%
abgelesener Vortrag	34%
schwieriger Akzent	31%
mangelnder Komfort der Kabine	24%

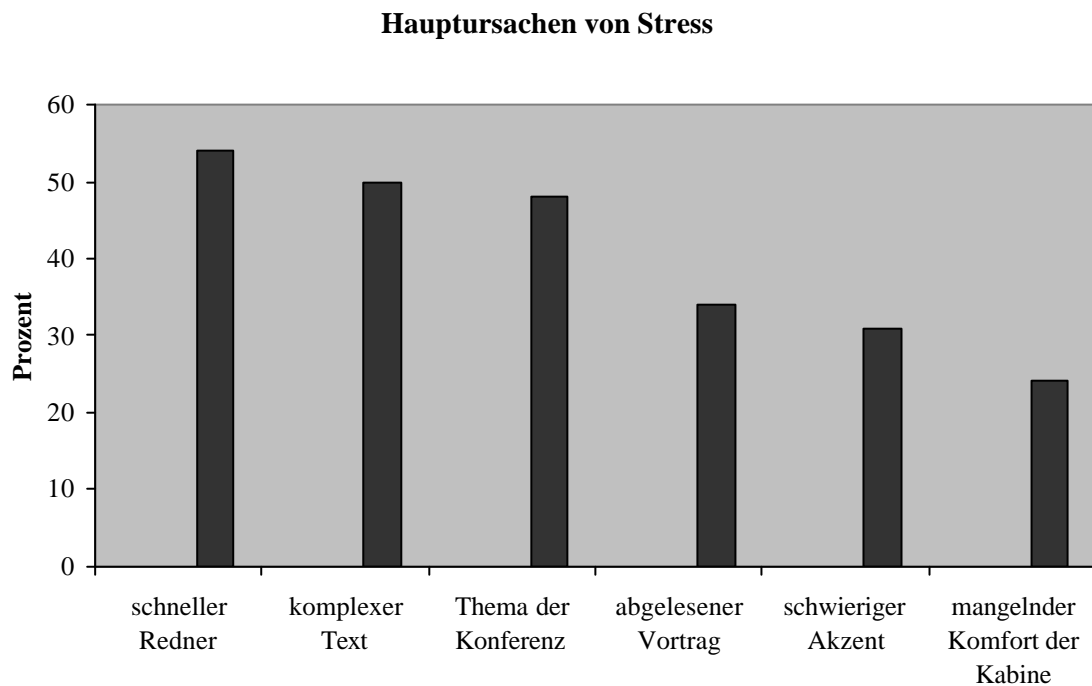


Abb. 3. Quelle: AIIC 2002

Bei dieser Umfrage wurde das Stressniveau generell niedriger als in der ersten Umfrage (generelle Meinungsumfrage) bewertet. Was die Vorbereitung betrifft, so erhielten 81% der Befragten Material zu einigen oder allen Rednern im Vorfeld, 42% bekamen bereits im Voraus einige der Reden zur Verfügung gestellt. Ein Drittel der Dolmetscher befand

die Vorbereitungszeit für genug, während fast 50% angaben, das Material erst sehr spät erhalten und somit zu wenig Vorbereitungszeit gehabt zu haben.

Die Bewertung der mobilen Kabinen seitens der Sprachmittler fiel erheblich schlechter aus als die der fest installierten Kabinen. In allen Bereichen (physische Bedingungen: Geräusche, Licht, Temperatur; Sitzkomfort; Sichtbarkeit des Redners; technische Ausstattung: Headset, Mikrophon; Relay-Vorrichtung; Kabinengröße; Arbeitsfläche) schnitten die mobilen Dolmetschkabinen deutlich schlechter ab.

Die Ventilationssysteme beider Kabinenarten entsprachen anscheinend nicht den Standards: jeweils über 70% der Befragten gaben an, dass die Luft in den Kabinen schlecht war, d.h. zu viel CO₂ enthielt. Von denjenigen Dolmetschern, die in mobilen Kabinen arbeiteten, gaben vergleichsweise mehr zu Protokoll, dass ihr Arbeitstag schwierig gewesen sei.

Direkt am Ende ihres Arbeitstages befragt, gaben mehr Prozent der Sprachmittler an, ein Gefühl der Erschöpfung zu empfinden als in der ersten Umfrage mit nicht situationsspezifischen Fragen. Hauptsächlich stand dieses Erschöpfungsgefühl im Zusammenhang mit Schwierigkeiten in Bezug auf Vortragsweise und Text, dem Burnout-Syndrom und psychosomatischen Störungen in der jüngeren Vergangenheit, die von den Befragten angegeben wurden.

Die vier wichtigsten Elemente, die nach eigener Aussage der Dolmetscher zur Zufriedenheit bei der Arbeit beitragen, sind:

die Zusammenarbeit mit dem Kabinenpartner	94%
wichtiges Thema (der Konferenz)	63%
gute Arbeit zu leisten	63%
interessantes Thema (der Konferenz)	37%

Die Werte ergeben sich daraus, wie viel Prozent der Befragten bei den angegebenen Faktoren eine der beiden höchsten Kategorien gewählt hatten. Die Bewertung fand zwischen diesen vier Faktoren statt, andere Faktoren wurden seitens der befragten Dolmetscher nicht angegeben.

4.3 Die Ergebnisse

Die allgemeine Zufriedenheit der Dolmetscher in ihrem Beruf ist relativ hoch und basiert auf den Faktoren

- ◆ Bedeutung für den Kommunikationsprozess
- ◆ keine Routine
- ◆ Bezahlung
- ◆ Arbeitsbeziehungen.

Das häufige Reisen und der (in den letzten Jahren stark abnehmende) Status des Berufsstandes werden als wenig befriedigend empfunden. Die generelle Zufriedenheit mit dem Beruf weist keinerlei Verknüpfung mit der Anzahl der Arbeitstage pro Jahr auf. Es wird kein Zusammenhang zwischen der Qualität der Leistung und den physiologischen Daten festgestellt, die auf ein hohes Stressniveau hinweisen (Blutdruck, Kortisol). Obwohl der Beruf des Dolmetschers zu einem hohen Grad das Burnout-Syndrom fördert, empfinden ca. 50% der Befragten den berufsbedingten Stress als nützlich und positiv und 30% als schädlich. Dennoch führt dieser Beruf zu einem höheren Stressniveau als Hi-Tech-Berufe und zu einem vergleichbaren mit dem Druck auf Offiziere der Armee und Lehrer, wie aus der Tiefe des ermittelten Erschöpfungsgefühls ersichtlich ist.

Die Studie zeigt den hohen Anspruch an sich selbst und die starke Selbstkritik der Sprachmittler auf. Diese Faktoren können, zusammen mit dem berufsbedingten Druck und der hohen Belastung, durchaus zu physiologischen und psychologischen Erkrankungen führen, ohne dass sich die Dolmetscher selber dessen bewußt sind. Die Qualität der Leistung wurde bei den objektiven Bewertungen sehr hoch eingeschätzt. In beiden Umfragen unter Dolmetschern befanden jedoch 40%-60% der Befragten, dass berufsbedingter Stress einen direkten (negativen) Einfluss auf die Qualität habe.

Dieses vielleicht etwas überraschende Ergebnis wird von den Autoren der Studie mit anderen Untersuchungen erklärt, die in der Vergangenheit durchgeführt wurden (AIIC 2002:126). Hier wurde festgestellt, dass die Variablen „Kompetenz“ und „Motivation“ eine wichtige Rolle spielen können. Beruflich höchst kompetente und motivierte Personen sind eher dazu in der Lage, trotz Stress eine hochwertige Leistung zu vollbringen.

5 Qualitätskriterien und -strukturen

Die Bewertung der Dolmetschqualität ist zweifelsohne eine Schlüsselfrage in der Dolmetschwissenschaft und in der Dolmetschpraxis. W. Kutz

5.1 Qualitätskriterien

Vor dem Hintergrund der Kommunikation als *raison d'être* des Dolmetschens und angesichts der Tatsache, dass das 21. Jahrhundert von einem wachsenden Bedürfnis nach (globaler) Kommunikation gekennzeichnet sein wird, beschäftigt sich Vuorikoski (1995, 2002) mit der relativ jungen Disziplin der „Neuen Rhetorik“ oder „Theorie der Argumentation“. Diese entstand auf Grundlage der Tatsache, dass sich das Dolmetschen in seinen Schwerpunkten nicht von der jahrhundertealten Disziplin der Rhetorik unterscheidet, da es auf beiden Gebieten primär darum geht, die Aussagen anderer zu verstehen und die eigene Aussage verständlich zu machen.

Wie in der Dolmetschwissenschaft und -forschung bereits bekannt, gelingt eine zufriedenstellende Analyse derselben (und somit auch eine Verbesserung der eigentlichen Leistung) nur über den interdisziplinären Ansatz. Daher wählt auch Vuorikoski diesen Weg und untersucht Qualitätskriterien und -strukturen in der Verdolmetschung, indem sie Ausgangstext (AT) und Zieltext (ZT) unter Zuhilfenahme von Neuer Rhetorik und Textlinguistik betrachtet.

Die bisherigen Studien zu diesem Thema basieren auf den Erwartungen bzw. Bedürfnissen der Endnutzer einer Verdolmetschung, den Zuhörern, da vom ökonomischen Standpunkt aus betrachtet Qualität über die Vorstellungen des Kunden (und die Umsetzung derselben) definiert wird. Daher wurden bei vorangegangenen Studien die Zuhörer gebeten, einige Kriterien zu bewerten, nach denen sich Qualitätsmaßstäbe ausrichten könnten, wie z.B. die inhaltsgetreue Wiedergabe (accuracy of content), zeitnahe Wiedergabe (synchronicity), Rhetorik (rhetorical skills) und Stimme (voice quality).

Vuorikoski vertritt jedoch die Meinung, dass in Theorie und Praxis Qualität ein sehr subjektiv wahrgenommenes Konzept sei und schließt daraus, dass die bestimmenden Kriterien zunächst eine solide theoretische Grundlage brauchen. Sie weist außerdem

darauf hin, dass in der Translationswissenschaft keine einheitliche Meinung über das Endprodukt besteht. Daher verfolgt sie den Ansatz von Halverson, der besagt, dass es nur dann möglich ist, die Äquivalenz zwischen AT und ZT zu bewerten, wenn vorher jede zu vergleichende Einheit definiert wurde. Aus diesem Grund postuliert sie eine genaue Definition jedes Qualitätskriteriums sowie eine Definition dieses Kriteriums innerhalb des Simultandolmetschens, um überhaupt eine Bewertung vornehmen zu können.

Kusztor zufolge (in: Kalina et al. (Hg.) 2000:19) gibt es keine allgemein gültigen Kriterien oder Maßstäbe für Qualität. Von größter Bedeutung ist selbstverständlich die Übereinstimmung mit dem Original (Kohärenz), doch Kohärenz entsteht nicht nur durch den Text selber, sondern auch durch das ergänzende Allgemeinwissen des Zuhörers, daher ist es sehr schwer, Textkohärenz zu messen. Kusztors Ansatz geht dahin, Texte als semantische Netze darzustellen und so die Sinnkontinuität bei AT und ZT zu vergleichen, doch ist eine detaillierte Darstellung ihrer Untersuchung an dieser Stelle nicht relevant.

„Es scheint in der Fachliteratur Übereinstimmung darüber zu herrschen, dass Pauschalurteile wie ‚gut‘ oder ‚schlecht‘ durch sorgfältig ausgewählte, je nach Situation mit unterschiedlichen Gewichten zu wertende Parameter der Qualität abgelöst werden müssen, wobei die Frage bis heute nicht eindeutig geklärt ist, in welche Teilaspekte der Qualitätsbegriff zu gliedern ist“ (ibidem:20f.).

Trotzdem greifen sowohl Vuorikoski als auch Kusztor jeweils ein Parameter heraus und stellen Methoden vor, diesen einen Aspekt der Verdolmetschung näher zu untersuchen. Es mag dahingestellt bleiben, ob die Qualität des Dolmetschens in Zukunft besser werden kann, wenn in der Theorie Fortschritte gemacht werden und jedes einzelne Qualitätskriterium auf der Grundlage der Dolmetschwissenschaft definiert und empirisch untersucht worden ist und die Ergebnisse den Sprachmittlern vorgelegt wurden, damit diese nun die Theorie in die Praxis übernehmen.

In allen gängigen Werken wird auf Bühler hingewiesen, die bereits 1986 einige Qualitätsparameter aufstellte und mittels einer Umfrage unter 47 AIIC-Dolmetschern herauszufinden versuchte, wie groß die Bedeutung der einzelnen Parameter ist. Die ersten acht der von ihr zur Grundlage jeder weiteren Forschung gemachten Kriterien sind die folgenden (Kurz 1996:57):

- ◆ akzentfreie Sprache
- ◆ angenehme Stimme
- ◆ flüssige Rede
- ◆ logischer Zusammenhang zw. den Sätzen
- ◆ sinngemäße Wiedergabe des Originals
- ◆ vollständige Wiedergabe des Originals
- ◆ grammatikalische Richtigkeit
- ◆ präzise Fachterminologie

Bühlers Ansatz wurde 1996 von Kurz als Grundlage genommen, um die Bedeutung dieser Kriterien für die Teilnehmer verschiedener Konferenzen zu untersuchen. Die Gewichtung der Kriterien seitens der Rezipienten unterschied sich nicht nur von der seitens der Sprachmittler, sondern es wurde ebenfalls deutlich, dass die Meinung der Rezipienten heterogen ist. Bei allen Studien zu diesem Thema wurde immer das Kriterium der inhaltlichen Wiedergabe des Originals als das wichtigste genannt.

Kutz (in: Kalina et al. (Hg.) 2000) nennt nicht die Erwartungen des Kunden und Auftraggebers als Gründe für die Notwendigkeit, auf dem Gebiet der Qualitätsstrukturen die Forschung voranzutreiben, sondern den Wunsch nach Bewertungsmaßstäben in der Ausbildung von Dolmetschern und die Produkthaftung. Beide Bereiche bieten Raum für unabhängige Untersuchungen, die den Rahmen der vorliegenden Arbeit sprengen würden.

Für die Bewertung von Qualität müssen nach Kutz verschiedene Faktoren betrachtet werden (Kutz, in: Kalina et al. (Hg.) 2000:193ff.):

1 die Perspektive

- ◆ des Veranstalters/Auftraggebers
(funktionales Interesse, will reibungslosen Ablauf der Konferenz auf der Grundlage funktionierender Kommunikation)
- ◆ des Rezipienten/Zuhörers
(Variable, da Individuen mit subjektivem Empfinden)
- ◆ des Dolmetschers selbst
(oft Über- oder Unterbewertung, da sehr subjektiv, orientiert an der Reaktion der Zuhörer)
- ◆ des Dolmetschkollegen
(Teamgeist, Verständnis, aber auch Konkurrenz)
- ◆ des Ausbilders
(prozess- und problembewusstere Bewertung)
- ◆ des Forschers

Die Perspektiven des Ausbilders und des Forschers sind jedoch nur begrenzt relevant, da sie eher zur Verbesserung der Ausbildung beitragen als zu einem besseren Produkt für den Kunden.

2 die Bewertungsfelder

- ◆ Situationsangemessenheit des Äußeren (einschließlich Frisur und Kleidung)
- ◆ Prosodie
- ◆ Stimme
- ◆ Nuancen der Interpretation
- ◆ Problemlösungen des Dolmetschers usw.

Angesichts der Vielzahl der Bewertungsfaktoren muss bei jeder Untersuchung eine Auswahl getroffen werden.

- 3 die Bewertungshandlung (die Absichten des Bewerter und das Ziel der Bewertung)
 - ◆ pragmatisch neutral
(wertfrei den Status Quo beschreibend)
 - ◆ pragmatisch positiv
(Hilfe zur Verbesserung anbietend)
 - ◆ pragmatisch distanziert bis kritisch
 - ◆ durch ein spezifisches pragmatisches Ziel bestimmt
 - ◆ eine Kombination dieser Faktoren

- 4 die Bewertungsmethode.

Kutz weist darauf hin, dass die Kombination der oben genannten Bewertungsfaktoren jeweils relativ stabil ist. Auch wenn sich diese Einteilung auf das Konsekutivdolmetschen bezieht, ist sie doch eventuell auszuweiten auf die arbeitsbereichübergreifende Suche nach Qualitätskriterien und -strukturen.

Wenn die Beurteilung einer qualitativ hochwertigen Leistung letztendlich bei den Nutzern liegt, gleichzeitig die Verdolmetschung aber Teil einer komplexen Kommunikationssituation ist und die Partizipanten an der Kommunikation immer nur einen Ausschnitt des Gesamtbildes subjektiv wahrnehmen, ist es dann möglich, eine Qualitätsstruktur generell und übergreifend zu definieren? Es ist sicherlich möglich, eine jährlich stattfindende Veranstaltung gleicher Art (z.B. europäischer Betriebsrat) von einem Jahr zum nächsten zu verbessern, indem die Kommunikationssituation definiert wird und die Erwartungen des Auftraggebers mit dem subjektiven Eindruck der Zuhörer am Ende der Konferenz verglichen werden. Mack (in: Best/Kalina (Hg.) 2002) weist allerdings darauf hin, dass die Rezipienten nur selten ihre Erwartungen definieren können und auch wenig über die spezifischen Schwierigkeiten der beim

Dolmetschen ablaufenden Prozesse wissen. Bei der Befragung der Rezipienten können sich Probleme bezüglich der Fragestellung, der Auswahl der Befragten oder der Definition der Kriterien ergeben. Es muss jedoch unterschieden werden zwischen der Formulierung genereller Kriterien (d.h. den allgemeinen Anforderungen an eine Verdolmetschung) und der Bewertung konkreter Dolmetschleistungen, wobei der Vergleich von Beurteilungen seitens der verschiedenen Kommunikationsteilnehmer oft ein widersprüchliches und unsicheres Bild ergibt.

Die gegenwärtige Forschung beschäftigt sich mit der Typologisierung von Dolmetschsituationen, der Untersuchung von Dolmetschleistungen innerhalb einer spezifischen Kommunikationssituation oder von eine sprachmittlerische Leistung beeinflussenden Faktoren, doch muss man sich die Frage stellen, ob die Theorie, ob die Wissenschaft hier greift. Will man nicht eine Analyse subjektiver Wahrnehmungen erzwingen, die per definitionem nicht zu generalisieren sind? Die wissenschaftliche Arbeit mag den Forschenden zu gegebener Zeit Antworten bringen, doch wenn sich Qualität auf die Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden stützt, führt die Wissenschaft dann nicht zu sehr weg vom Bedarfsträger? „Erfahrungsgemäß erwartet der durchschnittliche Nutzer vom Dolmetscher keineswegs, dass dieser fremdsprachliche Äußerungen (verantwortungs-) bewusst verarbeitet und seinen Zuhörern zugänglich zu machen sucht, sondern dass er ‚ganz einfach das wiederholt, was der Redner gesagt hat‘“ (Mack, in: Best/Kalina (Hg.) 2002:114).

Würden die nötigen Energien genutzt, um den Dienstleistungsaspekt des Berufs zu verbessern, um den „human touch“ in die Beziehungen zu den Kunden einzubringen, den Buck (2000) und Reinke (2001) betonen, so könnte die Qualitätssicherung im Rahmen von Beratungsgesprächen zusammen mit den Kunden stattfinden.

5.2 Bedarfsträger und Qualität

Entgegen dem allgemeinen (stillschweigend hingenommenen) Verständnis ist Qualität nicht gleichzusetzen mit dem besten Produkt, sondern vielmehr Eigenschaft jenes Produkts, das Zufriedenheit beim Kunden auslöst. Nach ISO-Norm ist Qualität

„Die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“ (zitiert von Schmitt, in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1996:394)

Da es sich beim Dolmetschen um eine Dienstleistung handelt (vgl. Moser-Mercer 1996), fällt auch die Qualität der Dolmetschleistung unter diese Beschreibung. Qualitätsmangel führt zwangsläufig zu Kundenunzufriedenheit. Daher ist es wichtig, den Kunden richtig zu beraten, damit dieser sowohl den berufsspezifischen Rahmen erkennt, innerhalb dessen sich die von ihm angestellten Dolmetscher bewegen, als auch zur Definition der „festgelegten und vorausgesetzten Erfordernisse“, um dem Auftraggeber die bestmögliche Verdolmetschung zu garantieren. Schließlich untermauert die Wahl des richtigen Dolmetschers die Glaubwürdigkeit jeder Veranstaltung (Buck 2000).

Da das Dolmetschen als Beruf nicht den Rang einnimmt, den es aufgrund der Komplexität und Schwierigkeit der absolvierten Leistung innehaben sollte, und da der Titel „Dolmetscher“ in den meisten Ländern nicht gesetzlich geschützt ist, haben auch viele Auftraggeber zwangsläufig eine falsche oder gar keine Vorstellung davon, was zu einer guten Verdolmetschung gehört, weswegen die Entscheidung für oder gegen einen Dolmetscher oft auf dem finanziellen Aspekt beruht.

Moser-Mercer (1996) lässt keinen Raum, um den Verlust an Prestige zu bedauern. Für sie erklärt es sich aus dem normalen Verlauf der Geschichte heraus, dass das Dolmetschen seinen Sonderstatus verloren hat und sich nun – genau wie andere Dienstleistungen – Evaluationen ausgesetzt sehen muss. Hierbei stellt sich allerdings die Frage nach den Kriterien, auf deren Grundlage eine solch anspruchsvolle kognitive Leistung wie das Dolmetschen beurteilt werden soll. „Schönheit liegt im Auge des Betrachters“ – mit diesem Bild macht Moser-Mercer (1996:44) darauf aufmerksam, dass der Qualitätsbegriff immer nur relativ gesehen werden kann.

Auch Vuorikoski (in: Bowker 1998) betont, wie bedeutsam weitere Nachforschungen im Bereich der Qualitätskriterien auf dem Bedarfsmarkt sind, um dem Kunden das beste Produkt liefern zu können. Sie untersucht die Reaktionen des Bedarfsträgers auf die (Situation der) Simultanverdolmetschung. Dies ist ein zentraler Ansatz der Forschung, denn die Sprachkenntnisse sind nicht der einzige ausschlaggebende Faktor bei der Entscheidung eines Delegierten für oder gegen die Benutzung eines Headsets. Vuorikoski (ibidem) nennt drei mögliche Gründe dafür, dass kein Gebrauch von der Verdolmetschung gemacht wird:

- ◆ dem Delegierten ist es „peinlich“, durch das Headset zu zeigen, dass er der Sprache des Vortrags nicht mächtig ist (dies dürfte besonders bei Englisch als Vortragssprache der Fall sein)
- ◆ der Delegierte ist Experte auf dem diskutierten Gebiet und ist in der Lage, durch sein Fachwissen und Fachvokabular dem Vortrag zu folgen
- ◆ der Delegierte vertraut dem Dolmetscher nicht, wenn der Dolmetscher nicht genug Fachwissen zeigt, d.h. mangelnde Qualität

Da ein Feedback seitens der Zuhörer sehr selten ist, ist es schwer zu bestimmen, wann eine Verdolmetschung erfolgreich ist. Kann man davon ausgehen, dass die Dienstleistung „Dolmetschen“ den Bedürfnissen des Kunden entspricht, wenn von ihr Gebrauch gemacht wird? Dies ist die These, die der Forschung von Vuorikoski zugrunde liegt

Um diese Frage zu beantworten, beschäftigt sich Vuorikoski mit der Zielgruppe, d.h. mit den Zuhörern. Sie stellt die These auf, dass die Vorstellung von einer qualitativ wertvollen Verdolmetschung nicht vom Thema und der Art der Veranstaltung abhängt, sondern vielmehr bei jedem Zuhörer individuell verschieden sein kann oder sich im Lauf der Veranstaltung sogar verändert (Bowker 1998:188 ff.).

Vuorikoski fordert eine differenziertere Betrachtung der verschiedenen Akteure, die am Kommunikationsprozess beteiligt sind: Organisatoren, Adressanten, Adressaten und Dolmetscher (die sowohl Adressant als auch Adressat sind). Sie macht darauf aufmerksam, dass alle Beteiligten einen unterschiedlichen Bildungs- und

Wissenshintergrund haben können und nur durch das Thema des Vortrags miteinander in Verbindung treten. Um nun eine qualitative Kommunikation zu ermöglichen, ist es notwendig, dass sich alle Beteiligten bewußt machen, dass die anderen Beteiligten andere Rollen erfüllen. Die einzige Gemeinsamkeit besteht möglicherweise in dem Wissen über das zu diskutierende Thema. Um nun, so Vuorikoski, eine gelungene Verdolmetschung zu erreichen, ist es unbedingt nötig, dass den Dolmetschern alle benötigten (thematischen und technischen) Informationen zugänglich gemacht werden (ibidem) und dass die Zuhörer wissen, welche Rolle der Dolmetscher im Kommunikationsprozess spielt und wie er zu „bedienen“ ist. Eine ganz besondere Beschreibung des Umgangs der Delegierten mit einem Dolmetscher liefert Paul Schmidt, früherer Chefdolmetscher im Auswärtigen Amt (zitiert von Siebourg in: Salevsky (Hg.) 1996:38):

„Jedesmal vor einem Dolmetscheinsatz, insbesondere vor einer Delegationsreise, müssen [...] die Delegierten und insbesondere der Delegationsführer darauf hingewiesen werden, daß der Dolmetscher weder ein Sprachautomat noch ein sprachlicher Kammerdiener, sondern ein kompliziertes menschliches Instrument ist, auf dessen psychologischer Klaviatur auch der Delegierte seinerseits [...] erst spielen lernen muß, um die richtigen reinen Töne zu erzielen.“

Doch hier treffen zwei gegenläufige Forderungen aufeinander: Zum einen sollen sich alle Beteiligten der Besonderheit und der Schwierigkeiten der Dolmetschsituation bewusst sein, um dementsprechenden Gebrauch von der Leistung machen zu können; zum anderen wird immer wieder betont, dass die ideale Dolmetschleistung die ist, „über der die Gesprächspartner die Anwesenheit des Dolmetschers [...] vergessen und sich so verstehen, als könne jeder die Sprache des Anderen im Original verstehen.“ (ibidem:42)

Die Wahl des richtigen Dolmetschers ist deshalb so bedeutsam, da man als Kunde einen gewissen Zweck verfolgt – sei es Produktmanagement oder die Intention bei einer Verhandlung. Daher ist der Eindruck, den der fremdsprachliche Zuhörer gewinnt, von entscheidender Bedeutung. Bei der Verdolmetschung eines Arzt-Patienten-Gesprächs im Krankenhaus werden an die Leistung des Dolmetschers andere Anforderungen gestellt als bei der Übertragung einer feierlichen Laudatio in eine andere Sprache. Je mehr sich also der Bedarfsträger des Zwecks bewußt wird, der dem Arbeitsverhältnis zugrunde liegt, umso größer wird die Zufriedenheit auf beiden Seiten sein, wenn der richtige Dolmetscher auf der richtigen Veranstaltung seine Arbeit versieht. Deshalb darf

die Wahl des Dolmetschers nicht nur vom Preis abhängen, da im weitesten Sinne die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen von ihr abhängt (Schmitt, in Snell-Hornby et al. (Hg.) 1996:1).

Es ist die Ausbildung der Konferenzdolmetscher, die in Deutschland das erste Gütesiegel darstellt. Hier werden folgende Grundlagen gelegt:

„Sicherer Umgang mit den Ausdrucksmitteln der Arbeitssprachen; methodisches und theoretisches Wissen zur zielgerichteten Bewältigung typischer Probleme des Übersetzens und Dolmetschens (...); Kenntnis der für das Übersetzen und Dolmetschen relevanten kulturellen Zusammenhänge; die Fähigkeit, Fachtexte bestimmter Sachgebiete zweckgerecht und adressatenspezifisch zu produzieren (...); die Fähigkeit, sich effizient fachlich und terminologisch in neue Sachgebiete einzuarbeiten (...); die Kenntnis terminologischer Arbeitsmittel und -methoden (...); die Beherrschung aktueller professioneller Arbeitsmittel (...).“ (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1996:3).

Die AIIC hat als internationaler Berufsverband der Dolmetscher über die Jahre hinweg einen Berufskodex aufgestellt, dem sich automatisch alle in die AIIC aufgenommenen Dolmetscher unterwerfen (s. Kapitel 1). Auch der Kodex besteht aus Qualitätsfaktoren, die vom Bedarfsträger in Betracht gezogen werden müssen, will er einen professionell agierenden Dolmetscher. So ist z.B. das Auftreten des Sprachmittlers von Bedeutung, denn er muss zurückhaltend agieren. Damit ist nicht die Verschwiegenheit des Dolmetschers gemeint, der sich nach dem AIIC-Kodex der Schweigepflicht unterworfen hat, sondern die Fähigkeit, sich unsichtbar zu machen. Der Dolmetscher muss sich innerhalb der Kommunikationsgruppen zu integrieren wissen. Wenn seine Anwesenheit und Arbeit gar nicht zur Kenntnis genommen werden, hat er seine Aufgabe gut erfüllt. Diese Tatsache macht es leider noch schwerer, das Ansehen des Dolmetschens in der Öffentlichkeit zu erhöhen. (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1996:319)

Des Weiteren gehört zum professionellen Verhalten, dass aus der Kabine wirklich nur die Verdolmetschung zu hören ist und keine störenden Nebengeräusche (Papierrascheln, Räuspern, Wasser eingießen etc.). Auch das Beherrschen des Protokolls bei Treffen auf höherer Ebene ist für einen guten Dolmetscher selbstverständlich, ebenso wie die gesellschaftliche Etikette bei allen Aufträgen respektiert wird. Unter den Kriterien, auf die der Auftraggeber achtet, ist auch die Erscheinung des Dolmetschers. Wie er sich benimmt und welchen Eindruck er vermittelt ist ausschlaggebend für den ersten

Eindruck, den sowohl die Zuhörer im Saal als auch der Auftraggeber selber von ihm bekommt (Gile 1995:33).

Gile nennt Treue zum Original, fehlerfreie Beherrschung der linguistischen Mittel, Deutlichkeit und sichere Anwendung der Terminologie als weitere wichtige Kriterien für eine qualitativ wertvolle Verdolmetschung. Dies sind jedoch die Aspekte, die selten als Bewertungskriterien vom Kunden gebraucht würden (ibidem:31), vielleicht aber auch nur deshalb, weil sie als selbstverständlich vorausgesetzt werden und z.B. eine selbstsichere, klare Stimmführung nicht. Wie viel Wissen über die Leistung, die er bekommt, kann man dem Auftraggeber zutrauen? Wie viele Gedanken macht er sich darüber? Erwartet er einen „Sprachautomaten“ und ist enttäuscht angesichts des ersten Dolmetschers, den er beschäftigt, so dass er in Zukunft sich nur noch für die kostengünstigste Methode entscheiden wird? Alle oben genannten Aspekte werden von den verschiedenen Bedarfsträgern unterschiedlich bewertet. Auch hier gilt: Je mehr Fragen nach der Erwartungshaltung des Bedarfsträgers bereits vor dem Auftrag beantwortet werden können, umso besser wird die Qualität am Ende ausfallen.

In Pöchhacker's empirischen Studien zum Behördendolmetschen (2000:279 f.) stellte sich heraus, dass die Anforderungen an die Kompetenz der Dolmetscher seitens der Bedarfsträger zwar gering, ihre Erwartungen an die Leistung jedoch durchaus anspruchsvoll sind. Es wurde deutlich, dass nicht nur das Fachwissen von Bedeutung für die Performanz ist, sondern auch Subdienstleistungen wie das Vereinfachen, Erklären, und Zusammenfassen.

5.3 Dolmetscher und Qualität

Mack (in: Best/Kalina (Hg.) 2002:116) schlägt für eine Bewertung der Dolmetschleistung die Unterteilung der Kommunikationssituation in drei Ebenen vor:

- ◆ der situationstypische Kommunikationsrahmen
- ◆ der Redebeitrag
- ◆ das Redesegment

Innerhalb des Kommunikationsrahmens der mehrsprachigen, verdolmetschten Veranstaltung zeigt sich Qualität im Zusammenspiel von Veranstaltern und Nutzern, d.h. von Organisatoren und Zuhörerschaft. Bereits hier können im Vorfeld bestimmte Faktoren kontrolliert werden, die zu einer hochwertigen Verdolmetschung beitragen, wie Logistik und Technik, das Dolmetschteam oder ein Teilnehmerprofil. Nach Schmitt (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:2) geht die Qualität einer Dolmetschleistung mit ihrer Zweckerfüllung einher. Daher solle der Zweck der Sprachmittlung für eine spezifische Veranstaltung von Auftraggebern und Dolmetschern zusammen im Vorfeld so genau wie möglich definiert werden.

Im Rahmen des Redebeitrags könnte Qualität an der Übertragung der vom Redner intendierten Aussage gemessen werden. Wurde den Empfängern die Intention des Senders angemessen vermittelt? Die Qualität der Verdolmetschung eines Redesegments wird deutlich, wenn die Präsentation in den Mittelpunkt rückt (Intonation, Stimme, Pausen, Aussprache u.a.) sowie Kohärenz und Vollständigkeit der Aussage.

Die Frage der Qualitätssicherung wird immer wieder angesprochen, ohne dass ein übergreifender Standard gefunden wird. So stellte auf einer Tagung des BDÜ 1993 die Firma Brähler das System „DIGIVOTE“ vor, mit dem die Redner beurteilt werden können. Brählers Idee wurde im Verlauf der Tagung weiter geführt mit der Forderung, es solle ein entsprechendes System Anwendung finden, um die Leistung der Dolmetscher durch die Delegierten bewerten zu lassen und somit ein Feedback zu bekommen und entsprechende Verbesserungen vornehmen zu können. Beispielhafte Erwähnung fanden das System der internationalen Organisationen, die durch ihre Chefdolmetscher die anderen Kollegen überprüfen lassen sowie die Initiative einiger weniger privatwirtschaftlicher Unternehmen, die nach der Konferenz Frage- und

Bewertungsbögen an die Teilnehmer verschickten (vgl. Fuchs-Vidotto, in: BDÜ (Hg.) 1993:99).

Auf derselben Tagung wurde einmal mehr der Vorschlag gemacht, die Dolmetscher sollten sich zu Beginn des Tages über das Mikrofon namentlich vorstellen oder an ihren Kabinen Namensschilder anbringen. Dies würde es den Zuhörern leichter machen, gute und weniger gute Leistungen an der Person fest zu machen. Ob eine solche Initiative jedoch Einfluss auf die Entscheidungsfindung des Arbeitgebers hat, wenn dieser wieder einmal Dolmetscher engagieren muss, bleibt fraglich. Denn dafür wäre eben ein Feedback der Delegierten notwendig. Es ist jedoch fraglich, ob ein solches Feedback seitens der Delegierten wirklich weiterführen wird, denn deren Bewertung einer Dolmetschleistung über einen ganzen Konferenztag hinweg wird auch von Faktoren beeinflusst, auf die der Dolmetscher keinen Einfluss hat, z.B. den Grad der Ermüdung der Zuhörer und sein Interesse an den einzelnen Beiträgen. Hier würde vermutlich viel von der Bewertung abgefälscht werden – zum Nachteil der Sprachmittler.

Wie kann man nun also Qualität beurteilen?

Während man beim Konsekutivdolmetschen den Ausgangstext und den Zieltext (bei entsprechend guten Sprachkenntnissen) noch miteinander vergleichen könnte, ist dies bei der simultanen Verdolmetschung fast unmöglich. Der Redner kann, wenn überhaupt, nur durch die Reaktion seiner Zuhörerschaft feststellen, ob seine Worte richtig umgesetzt wurden. Ein Zuhörer wird die genauen Worte bald vergessen und erinnert sich nur noch an ihre Aussage und die generelle Bedeutung, die das Gehörte für ihn hatte. Er wird daher eher die „Verpackung“ beurteilen können, als den Inhalt (vgl. Gile 1995:35 f.).

Der Auftraggeber hingegen, wenn er nicht identisch ist mit der Person des Senders oder Empfängers, hat es sehr schwer, die Dolmetschleistung zu bewerten, denn dies kann nur über Feedback von den Zuhörern geschehen. Die Bewertung seitens der Zuhörerschaft muss und wird aber, wie oben bereits beschrieben, sehr heterogen ausfallen. Die Dolmetscher selber sind auch nicht in der Lage, ihre Leistung zu überprüfen, da er zum einen mit dem Thema und den Interessen der verschiedenen Gesprächsparteien nicht zu einhundert Prozent vertraut ist, zum anderen

„because they are engrossed in complex cognitive operations under severe time pressure [...], their processing capacity is busy if not overloaded, and they are not in a position to monitor fully the quality of their output while interpreting“ (Gile 1995:37).

Sollten manche Bedarfsträger eine erhöhte Qualität bei einem konsekutiv verdolmetschten Gespräch feststellen (gegenüber einer simultanen Verdolmetschung), so liegt dies an der Verschiedenheit dieser beiden Kommunikationssituationen, auf die Snell-Hornby et al. (1998:307) hinweisen: Da ein Konsekutivdolmetscher nicht in der schalldichten Kabine am Ende des Saales sitzt, sondern sichtbarer Bestandteil des Gesprächs ist, durch seine Körpersprache und Mimik, kann er mit dem Redner interagieren und somit wird seine Arbeit effizienter für den Zuhörer und motivierender für den Sprachmittler selber. Eine Konsekutivverdolmetschung ist eine größere Belastung für den Dolmetscher, bietet aber mehr Selbständigkeit und vor allem die Möglichkeit, vor Beginn der Wiedergabe noch einmal den Zusammenhang zu überdenken. Dadurch wird die zielsprachliche Aussage noch besser formuliert, was besonders bei Verhandlungen im kleinen Rahmen ein großer Vorteil sein kann. Dies ist jedoch kein Qualitätsunterschied, denn die Vorbedingungen sind nicht vergleichbar.

Die Ergebnisse von Untersuchungen zur Qualität von Dolmetschleistungen (Kurz/Pöchhacker in: Gambier, *Audiovisual Communication and Language Transfer*, 1995; Moser-Mercer in: *The Interpreters' Newsletter* 7, 1996; etc.) zeigen ebenfalls, dass die Anforderungen nicht homogen, sondern gruppenspezifisch sind. So stellen AIIC-Dolmetscher selbst andere Ansprüche an eine qualitativ wertvolle Leistung als die tatsächlichen Zuhörer und selbst unter den Rezipienten sind die Meinungen sehr unterschiedlich, wobei Abhängigkeiten der unterschiedlichsten Art aufgezeigt wurden, von Geschlechtszugehörigkeit über Konferenzerfahrung bis hin zur Muttersprache der Zuhörer (Elsagier in Kalina et al. 2000:110). Daher ist es problematisch, allgemeinverbindliche Regelmäßigkeiten aufzustellen und anzustreben. Im Endeffekt muss das Ziel sein, den Bedarfsträger zufrieden zu stellen. Das kann durch eingehende Besprechung der Erwartungshaltung (eventuell sogar mit Nachbesprechung der Veranstaltung) erreicht werden. Es muss sich jedoch der Auftraggeber zunächst über die Zielgruppe der Kommunikation bewusst werden, wobei vom Dolmetscher eine beratende Tätigkeit verlangt wird.

Die Tatsache, dass ein internationaler Berufsverband der Dolmetscher existiert (AIIC), der sich der Qualitätssicherung verschrieben hat, sollte bedeuten, dass ein allgemeiner Konsens darüber besteht, was man unter Qualität beim Dolmetschen versteht. Dem ist jedoch nicht so, wie Kahane (2000) bemerkt. Verschiedene Ansätze in der Dolmetschwissenschaft beschäftigen sich mit der Suche nach Qualitätskriterien, doch sie konzentrieren sich zu sehr auf die Erwartungen an eine gute Verdolmetschung. Die durchgeführten Studien zu diesem Thema definieren und klassifizieren zwar die Erwartungen recht genau, doch die Faktoren, die diese Erwartungen beeinflussen, werden nicht mit in Betracht gezogen.

Da die Kommunikationssituation bei jeder Verdolmetschung variiert (Konferenz, informelles Treffen, Arbeitsessen, Verhandlung etc.), sollte eher eine Klassifizierung der Dolmetschsituationen vorgenommen werden, anstatt universelle Definitionen von Qualität unter idealen Bedingungen aufzustellen, so Kahane. Er schlägt vor, in die zukünftige Forschung auch informationstheoretische und gruppendynamische Aspekte mit aufzunehmen. Er weist außerdem darauf hin, dass situationsabhängige Faktoren eine nicht zu unterschätzende Rolle spielen, wie etwa schlechte Tonqualität, nicht vorliegende Dokumente, die Redegeschwindigkeit, Sichtbehinderung auf den Redner oder dessen technische Hilfsmittel, fremdsprachlicher Akzent, interne Witze oder Anspielungen.

Die von der AIIC in Auftrag gegebene Studie zu den Anforderungen und Erwartungen der Bedarfsträger von simultanem Konferenzdolmetschen (Moser 1995) hat zum Ziel, diejenigen Faktoren herauszufiltern, die in den Augen der Bedarfsträger eine gute Verdolmetschung ausmachen, diese nach Wichtigkeit zu ordnen und herauszustellen, welches die grundlegenden Kriterien sind, die unabhängig von der Art der Veranstaltung aufgestellt werden könnten.

Bei den Gesprächen, welche sich aus den offenen Fragestellungen heraus ergaben, wurde auch die spontane Nennung verschiedener Faktoren beabsichtigt. Die originalgetreue Wiedergabe des Inhalts zählt hier zu den wichtigsten Kriterien für eine gute Verdolmetschung (vgl. auch Kapitel 5.1). Als besonders negativ erkannten die befragten Delegierten Lücken im technischen Wissen, Sinnfehler und falscher Gebrauch von Terminologie. Andere Faktoren, die eingeschätzt werden sollten, waren

- ◆ die Simultaneität der Verdolmetschung
- ◆ die rhetorischen Fähigkeiten des Dolmetschers (kein Zögern, kurze Pausen,
- ◆ klarer Ausdruck, ganze und grammatikalisch korrekte Sätze)
- ◆ lebhaftere, nicht monotone Stimme, neutraler Ton

Bei der Suche nach erkennbaren Mustern in den Antworten konnte lediglich festgestellt werden, dass die Bewertung und vor allem Bedeutung der genannten Kriterien von der Konferenzenerfahrung der Befragten abhing. Die erfahrenen Delegierten nannten die originalgetreue Wiedergabe weit vor der Simultaneität, den rhetorischen Fähigkeiten und der Stimme, während Konferenzneulinge alle vier Faktoren fast auf eine Stufe stellten.

Aufgrund der uneindeutigen Statistik können nicht alle Ergebnisse der Studie interpretiert werden, sie erhebt allerdings selbst auch keinen Anspruch darauf, zu einer Grundlage für eine eventuelle Überarbeitung der professionellen Standards der AIIC zu werden. In ihrem Ansatz ist die Studie durchaus von Interesse, da sie sich empirisch mit den Bedarfsträgern auseinandersetzt, jedoch ist fraglich, ob eine Untersuchung die nötigen Details zutage fördert, bei der

- a ca. die Hälfte der Befragten nicht nur Zuhörer, sondern auch Redner auf den jeweiligen Veranstaltungen waren,
- b die Interviews zwar hauptsächlich auf festgelegten Fragebögen basieren, jedoch von 94 verschiedenen Personen durchgeführt wurden, die ihrerseits auf den Veranstaltungen als Dolmetscher im Dienst waren und über keine bekannte Interview-Erfahrung verfügten und
- c auf 84 verschiedenen Veranstaltungen interviewt wurde (Kongresse, Seminare, Anhörungen juristischer Natur und Konferenzen).

Die Menge der Befragten ist hingegen mit 201 Personen beachtlich (zum Vergleich: ähnliche Studien von Bühler (1986): 47 Befragte und Kurz (1988/89): 47, 29 und 48 Befragte, vgl.: Kurz 1996:56).

Wenn das am wichtigsten erachtete Kriterium, die Sinnübertragung von der Ausgangssprache in die Zielsprache, nicht von den Zuhörern bewertet werden kann, da sie selten in der Lage sind, beide Aussagen mit dem Verständnis eines jeweiligen Muttersprachlers aufzunehmen, dann fehle jegliche Basis für die Bewertung einer Verdolmetschung, so Kahane (2000). Daher kommt er zu dem Schluss, dass unter den Zuhörern unbewusst doch jene Faktoren den Ausschlag geben, die als weniger wichtig angesehen werden, wie z.B. das Produzieren eines flüssigen Texts, Intonation und Stimme. Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch Kalina (1994:229), die beim Dolmetschen angewandte Strategien untersucht: Während die Studenten noch starke Konzentration auf die einzelnen Elemente der Leistung verwenden, steht für die erfahrenen Dolmetscher die Kohärenz des Textes im Mittelpunkt und damit wird ihre Leistung stark am Bedarfsträger orientiert. Wenn es also diese Faktoren sind, die dem Zuhörer das Gefühl der Zufriedenheit vermitteln, dann hängt Qualität zuallererst von der Ausbildung ab, denn jeder diplomierte Dolmetscher hat in der Ausbildung gelernt, einen flüssigen Text zu produzieren sowie seine Intonation und seine Stimme angemessen einzusetzen.

Pöchhacker betont, dass die Ergebnisse der empirischen Studien über die Erwartungen an den Sprachmittler und seine Arbeit nicht Teil der Suche nach der *einen* Rolle des Dolmetschers sein dürfen, sondern vielmehr die Basis bilden sollten für eine Verbesserung der Leistungsstandards (institutionsspezifisch), um damit auch das Bild dieser Berufssparte auf Dauer in der öffentlichen Meinung verständlicher zu machen (Pöchhacker 2000:280).

Um das Preis-Leistungs-Verhältnis zu definieren, wäre eine einheitliche Qualitätsbeurteilung wichtig. Laut ISO-Norm 8402 ist Qualität „die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“ (zitiert nach Best/Kalina (Hg.) 2002:110), d.h. die Kriterien für eine herausragende und vor allem angemessene Dolmetschleistung müssen situationsabhängig und fallspezifisch festgelegt werden, daher

„[...] wird der Berufsstand der Dolmetscher bei der Qualitätsbewertung wohl noch eine Weile Richter in eigener Sache bleiben müssen“ (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:307).

5.4 Qualität in der Ausbildung

Wie bereits an anderer Stelle erwähnt, ist allen voran der diplomierte Dolmetscher ein Garant für Qualität. Wenn er einen Hochschulabschluss im Fach Dolmetschen vorweisen kann, so ist als sicher anzusehen, dass er sowohl kompetent im Fachlichen, als auch mit Selbstbewusstsein und Überzeugungskraft seine Arbeit versieht (vgl. Wilss 1999:75). Wie Kalina (Kalina et al. (Hg.) 2000:163) ganz treffend sagt, umfasst die Ausbildung nicht nur das fachliche Wissen, sondern auch die Persönlichkeitsbildung des angehenden Dolmetschers. Der Absolvent einer guten Ausbildungsstätte wird in der Lage sein, in unvorhergesehenen Situationen (vor, während und nach der Dolmetschleistung) angemessen zu handeln, da das Erlernen von Problembewältigungsstrategien ein fester Teil des Hochschulstudiums ist.

Mack (in: Best/Kalina (Hg.) 2002) setzt die Qualität der Leistung mit der Qualifikation, d.h. der Ausbildung des Dolmetschers gleich. Das Studium an der Universität vermittelt die Fähigkeit, die Bedeutungsschwerpunkte in einer Aussage sicher und richtig zu erkennen und dementsprechend auch in der Verdolmetschung darzulegen. Das Beherrschen der Arbeitssprachen wird vorausgesetzt, da sie das Werkzeug des Sprachmittlers sind. Die schnelle Einarbeitung in fremde Themengebiete, Arbeiten unter Zeitdruck und nuancierte, detaillierte Wiedergabe werden gleichermaßen vermittelt und trainiert.

„Physische und psychische Belastbarkeit, Flexibilität im Ausdruck und Sicherheit im Auftreten sind ebenso unabdingbare Voraussetzungen für professionelle Dolmetscher wie Mobilität und die Bereitschaft zur Arbeit im Dolmetscherteam“ (Snell-Hornby et al. (Hg.)1998:2).

Eine kontroverse Diskussion entfachte aufgrund von David Orpins Artikel „Muss es immer ein Diplom sein?“ (2002). Nachdem er die Debatten der Vergangenheit zum Thema „Quereinsteiger in den Dolmetscherberuf“ als fruchtlos bezeichnet, bricht er – auf der Grundlage seines eigenen Werdegangs – eine Lanze für all diejenigen Konferenzdolmetscher, die sich durch perfekte Beherrschung von Muttersprache und Arbeitssprachen, der mentalen Fähigkeit, zwischen den Sprachen zu wechseln, exzellente Allgemeinbildung und die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen auf dem Markt etabliert haben. Es gibt genug Translatoren wie Orpin, die zweisprachig aufwachsen, über ein hohes Bildungsniveau verfügen und – über das Übersetzen oder

auf anderem Weg – zum Dolmetschen kommen. BDÜ-Mitglied Orpin ist sicherlich ein gutes Beispiel dafür, dass diese Quereinsteiger von den Berufsverbänden nicht kategorisch übersehen werden. Seiner Meinung nach gleichen anderweitige berufliche Erfahrung, Fachkenntnisse und ein praxisbezogener Ansatz die universitäre Ausbildung fast aus – auch mit dem Vorteil, dass der Quereinsteiger genau weiß, worauf er sich einlässt, im Gegensatz zu manchen Studienabgängern, die erst beim Einstieg in die Praxis merken, dass ihnen der gewählte Beruf nicht gefällt.

Die Antworten per Leserbrief auf Orpins Artikel ziehen sich durch fast alle „Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer“ (MDÜ) des Jahres 2002. Beide Seiten vertreten vehement ihren Standpunkt. Ein Diplom sei sicherlich wichtig als ein nützliches Qualitätsmerkmal für potentielle Kunden, aber nicht der einzige Weg zum Dolmetschen. Es sei unabdingbar, da ansonsten der sowieso schon unterschätzte Beruf des Sprachmittlers völlig missverstanden werde; als könne man die anfallenden praktischen Aufgaben auch ohne entsprechende Ausbildung ausführen wie ein Metzger, der als Chirurg arbeiten könne, ohne die medizinischen Fachbegriffe zu kennen (Leserbrief Matthews, MDÜ 2/2002). Trotz der Begabung einiger Quereinsteiger merke man stilistische, syntaktische oder semantische Abweichungen vom Original, vor denen jedoch – auffällig z.B. bei der Synchronisation von Filmen ins deutsche – auch diplomierte Sprachmittler nicht gefeit seien (Leserbrief Rowland, MDÜ 3/2002). Da aber in der Wirtschaft nur die Entscheidungsträger über die Vergabe von Aufträgen bestimmen und nicht die Dolmetscher, wären diese niemals in der Lage, die Auftraggeber aus Handel und Industrie dazu zu bringen, Arbeit nur noch an diplomierte Sprachmittler zu vergeben, wenn sie mit ihrem Sprachmittler zufrieden sind (Leserbrief Ennulat, MDÜ 6/2002).

Letzteres stimmt natürlich, wenn das Preisniveau dementsprechend liegt. Und hier zeigt sich wieder das grundlegende Dilemma: Es gibt eine hohe Anzahl an selbsternannten Dolmetschern, die ihre Dienste zu niedrigen Preisen und schlechter Qualität anbieten, während eine Reihe von Quereinsteigern oder Fachleuten mit Fremdsprachenkenntnissen qualitativ gehaltvolle Arbeit anbieten, seitens der diplomierten Sprachmittler jedoch nicht von der ersten Gruppe unterschieden werden. Wovon hängt nun die Vergabe von Dolmetschaufträgen seitens der Wirtschaft ab – von der Qualifikation oder vom Preis? Zum einen besteht das Problem darin, dass die Berufsbezeichnungen „Übersetzer“ und „Dolmetscher“ nicht gesetzlich geschützt sind,

zum anderen stiften die neben den universitären Ausbildungsstätten für Dolmetscher existierenden Privatschulen für Sprachsekretärinnen einige Verwirrung. Vielleicht würde ein (nationales oder internationales) Ranking der Ausbildungsstätten den Auftraggebern einen Anhaltspunkt bieten, um den Wert eines Diploms einschätzen zu können. Es existiert eine Evaluation aller Ausbildungsstätten, veröffentlicht von der AIIC, jedoch können die drei deutschen Universitätsinstitute, Heidelberg, Germersheim und Saarbrücken, nicht bewertet werden, da „national regulations on higher education make it impossible to comply fully with some of the AIIC criteria“ (AIIC 2001). Eventuell müsste über eine Art internationales Lizenzierungssystem nachgedacht werden, wie es einzelne Autoren anregen. Letztendlich mag Orpin Recht damit haben, dass harte Arbeit ein Studium aufwiegen kann, doch die solide Basis für das „Vertrauen in sich selbst“ (Matthews, MDÜ 2/2002) erlangt man vermutlich mit weniger Zeit- und Nerven aufwand durch die Anleitung selbst im Beruf stehender Dozenten im Diplomstudiengang Dolmetschen.

Die Dolmetschdidaktik im Bereich des Konferenzdolmetschens umfasst „die theoretisch fundierte, systematisch aufgebaute und methodisch abgesicherte Vermittlung der Wissensbestände, Prozeduren und Kompetenzen“, die für das Dolmetschen erforderlich sind (Kalina, in: Kalina et al. (Hg.) 2000:162). Dazu gehören die schnelle Erschließung von Fachgebieten, Hintergrundwissen über die Fachsprachen, Stilkonventionen und die Ausübung der Mittlerrolle im Hinblick nicht nur auf Texte, sondern auch auf Sender und Empfänger. „Zu vermitteln ist außerdem das angemessene und souveräne Verhalten und Handeln in der jeweiligen Kommunikationssituation und der vorausschauende Umgang mit den eigenen Ressourcen“ (ibidem:163).

Vom theoretischen Ausgangspunkt betrachtet, ist es unbedingt notwendig, dass die Studenten hauptsächlich von ausgebildeten Dolmetschern unterrichtet werden, die über einige Jahre Berufserfahrung verfügen. Sie geben ihr Wissen weiter, sie vermitteln ihre eigenen Strategien, die durch bloße Forschung kaum zu extrahieren sind. (vgl. Kalina 1994:228 f.). Wenn eine Strategie fehlschlägt, z.B. das Antizipieren, löst dies weitere Strategien aus (Relativieren, Korrigieren). Der enge Zusammenhang zwischen den einzelnen angewandten Strategien macht es oft schwierig, diese einzeln zu erklären (Verstehen und Produzieren). Die Vorbereitung oder der Umgang mit einem zu schnell vorgetragenen Text sind weitere Strategien, die grundlegend sind für eine hohe Qualität der Leistung. Daher verwendet die universitäre Ausbildung viel Energie auf alle diese

Elemente. Eine kontinuierliche Überprüfung der eigenen Strategien wie etwa durch Selbstaufnahmen bei der Arbeit erlaubt es dem Dolmetscher, ein Garant für Qualität zu sein.

Gerade aufgrund der Schwierigkeiten, eine Verdolmetschung anhand von festgelegten Kriterien zu bewerten (vgl. Kapitel 5.1) ist es unerlässlich, dass die Abschlussprüfung für diplomierte Dolmetscher von Experten abgenommen wird, denn bei der Beurteilung müssen die Prüfer auf ihre eigene Erfahrung vertrauen und sie zur Bewertungsgrundlage machen: „Assessments are often intuitive in character, they are subjective and as transitory in character as interpretations themselves“ (Kalina 2002).

Kalina weist darauf hin, dass die Schlüsselrolle der Ausbildung heutzutage nicht mehr erkannt und geschätzt wird. Unverzichtbare Kompetenzen wie Problembewältigungsstrategien, Kontrolle und Eigenanalyse des Outputs unter qualitätsspezifischen Faktoren und die Fähigkeit, angemessene Entscheidungen zu treffen, werden nur durch ein Studium erlangt (ibidem). Dieses müsse jedoch praxisnäher werden, wie Kalina fordert. Es wäre wünschenswert, wenn Studenten die Gelegenheit geboten würde, bei verdolmetschten Veranstaltungen zuzuhören oder – ohne Benutzung des Mikrophons – zu Übungszwecken mitzudolmetschen. Natürlich ist hier eine Kooperationsbereitschaft der bereits im Beruf stehenden Dolmetscher und der Veranstalter gefragt, die momentan noch nicht zu spüren ist (ibidem). Auch ein Mentoren-Modell wie es Grojer anspricht (2002), würde den Studenten und Absolventen helfen, sich auf dem Markt zurechtzufinden. Nach dem wirtschaftlichen Modell des „business angels“ würde bereits während des Studiums ein Dolmetscher einem Studenten als fester Ansprechpartner zur Seite stehen, um Fragen des Berufseinstiegs, der Selbstmotivation und persönliche Erfahrungen und Schwierigkeiten zu diskutieren. Natürlich erfordert ein solches Modell noch mehr Bereitschaft seitens der Dolmetscher, sich über die Schulter schauen zu lassen, doch für die Studenten wäre es definitiv eine große Hilfe.

Moser-Mercer (Lucarelli 2000) betont die enorm hohen Standards seitens der Arbeitgeber, die mit zu dem großen Druck auf Dolmetscher und Ausbilder beitragen. Es sind vermutlich die Erwartungen an die Verdolmetschung gemeint, die kontinuierlich ansteigen, je mehr Mitarbeiter einer Firma Fremdsprachenunterricht nehmen oder Reisen ins Ausland tätigen. Die Dolmetscher haben es immer schwerer, sich durch ihre Kenntnisse auszuzeichnen, da ihnen viel Unverständnis entgegen schlägt. Im Bereich

der Ausbildung spricht sich auch Moser-Mercer deutlich für Postgraduierten-Studiengänge aus. Sie betont die Bedeutung von Weltwissen, perfekter Beherrschung der Muttersprache, analytischen Fähigkeiten und Kohärenz im Ausdruck, ebenso wie Humor, Lebenserfahrung und ein souveräner Umgang mit Stress.

Auf die grundlegende technische Kompetenz des Dolmetschens, das Konsekutivdolmetschen, weist Déjean Le Féal hin (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:304 f.). Wenngleich es seinen Platz in der Praxis verloren habe, so sei es doch die Basis des Konferenzdolmetschens. Auch bei einer simultanen Verdolmetschung ist die Notation von Bedeutung, als Stütze für die Konzentration, den Aufbau des Gedankengangs und Hilfe für den Kabinenpartner. Ebenso beinhalten die Einstellungstests aller relevanten internationalen Organisationen die Prüfung der Konsekutivleistung. Die Vermittlung dieser Fertigkeit, bzw. die Bedeutung, die ihr zugeteilt wird, hat durchaus ihren direkten Bezug zur Qualität der Dienstleistung Dolmetschen: Wie Peter-Schmit (2001) annimmt, hat die Scheu der Dolmetscher vor Konsekutiv-Aufträgen eine erhöhte Verwendung von Personenführungsanlagen zur Folge. Die erhebliche Beeinträchtigung der Leistung hierdurch wird in Kapitel 2.1.4 besprochen.

Es ist bedauerlich, dass die Ansätze des Zusammenbringens von Bedarfsmarkt und Lehre, zum Beispiel durch das Einladen potentieller Arbeitgeber wie etwa Vertreter von Ministerien oder Unternehmen zu den Abschlussprüfungen der Institute, in der Vergangenheit fehlgeschlagen sind. Von diesen Einladungen hätten sowohl die Studenten profitieren sollen, beim Knüpfen von ersten Kontakten, die Arbeitgeber bei der Information über das Niveau und die Inhalte der Ausbildung als auch die Institute durch die Information über die tatsächlichen Anforderungen des Marktes. Wilss (1999:160 f.) stellt nicht dar, warum diese Initiative schließlich scheiterte. Er verweist lediglich auf die daraufhin eingeführten „Tage der offenen Tür“, die an manchen Hochschulen von den Fachabteilungen und den Fachschaften erfolgreich organisiert wurden und sowohl den Austausch von Information beinhalteten als auch Vorträge seitens der Bedarfsträger. Natürlich wäre es wünschenswert, wenn die Lehre vom Nachfragemarkt beeinflusst würde, wie etwa durch eine „Denkschrift“ wie sie 1965 die Bundesbehörden aufsetzten, um eine Verbesserung der Qualität und eine Anpassung der Ausbildung an die Anforderungen der Realität zu erreichen (ibidem:162). Dies wäre jedoch auch kein völlig zufriedenstellender Ansatz, denn wie die vorliegende Arbeit

aufzeigt, sind die Anforderungen zu divers um sie in einem Curriculum zu vereinen. Die Lehre orientiert sich insofern an der Praxis, als dass hauptsächlich ausgebildete und im Beruf stehende Dolmetscher zum Unterrichten verpflichtet werden – in der momentanen Situationen eindeutig die beste Garantie für Qualität.

5.5 Dolmetschen im Krankenhaus – ein Beispiel für mangelnde Standards

In der öffentlichen Wahrnehmung sind sicherlich diejenigen Dolmetscher am meisten präsent, die bei internationalen Kongressen, in den Medien oder in den Institutionen der Europäischen Union ihrer Arbeit nachgehen. Dabei wird oft übersehen, dass eine Sprachmittlung in allen Bereichen des Lebens notwendig sein kann und besonders dort am wichtigsten ist, wo es konkret um die Behebung von Problemen, um die Linderung von Schmerzen geht: in den Krankenhäusern.

Die vorliegende Arbeit greift aus dem Bereich des Behördendolmetschens (vgl. Kapitel 2.2) das Dolmetschen im Krankenhaus exemplarisch heraus, um aufzuzeigen, wie unterschiedlich die Anforderungen und somit auch die Qualität der Leistung abseits vom Konferenzdolmetschen sein können.

Einen ersten Schritt zur Verbesserung der Lage der Sprachmittler in Krankenhäusern stellte 1999 die Einrichtung des Sonderforschungsbereichs „Mehrsprachigkeit“ an der Universität Hamburg dar. Das Projekt „Dolmetschen im Krankenhaus“ des Sonderforschungsbereichs beschäftigt sich damit, wie sprachliches Handeln in Institutionen an die besonderen Zwecke der Institutionen angepasst wird. Es wird untersucht, inwieweit die dolmetschenden Laien in Krankenhäusern (Personal oder Angehörige) diesen Zweck aufnehmen und umsetzen können und wie sie die Kommunikation zwischen Arzt und Patient verändern (vgl. Meyer 2002).

Die bei der Sprachmittlung in Krankenhäusern angewandte Technik ist das Gesprächsdolmetschen. Im Gegensatz zum Simultan- oder Konsekutivdolmetschen ist der Sprachmittler hier direkt in die Kommunikation einbezogen. Er überträgt nicht nur das Gesagte, sondern ist aktiv an der Interaktion beteiligt, indem er erklärt, rückfragt und beruhigt, wenn es nötig ist. Er sitzt zwischen den Gesprächspartnern, nicht versteckt in einer Kabine am Ende des Konferenzsaals oder nur einem Redner zur Seite, und übernimmt eine bedeutende Rolle, denn er muss die Kommunikation koordinieren

und dafür Sorge tragen, dass die Aufrechterhaltung und der intendierte Verlauf des Gesprächs gewährleistet sind, ohne dabei die Funktion einer emotionalen Stütze für beide Parteien zu verlieren.

Das kulturspezifische Wissen des Konferenzdolmetschers muss zum großen Teil auf linguistische Elemente wie Floskeln, den Ausdruck von Zustimmung und Ablehnung etc. ausgerichtet sein. Beim Dolmetschen im Krankenhaus ist das kulturelle Hintergrundwissen anders gelagert. Nicht nur unterscheiden sich die Gesprächssituationen (z.B. Anamnesegespräch, Befundgespräch, Aufklärungsgespräch) in den verschiedenen Ländern sehr voneinander, finden vielleicht zum Teil sogar gar nicht statt, sondern auch die Beziehung Arzt-Patient ist je nach Kulturkreis eine andere, ebenso wie die damit verbundene Einstellung zum Gesundheitswesen an sich. So kann es auch möglich sein, dass eine interkulturelle Sprachmittlung nötig ist, wenn der Patient gute Sprachkenntnisse in der Sprache des Aufenthaltslandes hat. Im Gegensatz zum Konferenzdolmetscher muss der Sprachmittler hier zwischen zwei Personen vermitteln, die einen ungleichen Wissensstand aufweisen, der nicht nur die Krankheit und Behandlung an sich betrifft, sondern auch den juristischen Hintergrund eines Gesprächs oder das Verhalten in einem Krankenhaus (vgl. Meyer in: Kalina/Gerzymisch-Arbogast (Hg.) 2000:54 f.).

Eines der Ergebnisse der Hamburger Projektgruppe zeigte auf, dass die dolmetschenden Personen oft nicht in der Lage waren, die Kommunikationssituation zu differenzieren wenn es darum ging, Aussagen zu standardisieren, Vertrauen zu schaffen oder Methoden gezielt zu erklären (vgl. Meyer 2002:9). Auch die Stellung des herangezogenen Sprachmittlers schien Einfluss auf die Verdolmetschung zu haben. Dolmetscht beispielsweise ein Familienangehöriger, so fällt es schwer, emotionale Einschübe zu vermeiden oder die eigene Meinung nicht mit einfließen zu lassen. Wird ein Krankenhausangestellter als Sprachmittler herangezogen, haben die Patienten wiederum eine andere Haltung zu dieser speziellen Gesprächssituation.

Das Dolmetschen im Krankenhaus richtet sich, wie das Behördendolmetschen im Allgemeinen, an Bevölkerungsgruppen wie Migranten oder Asylanten. Manche von diesen Menschen verfügen bereits über Grundkenntnisse der deutschen Sprache, so dass der Gesprächsverlauf deutlich flexibler sein könnte als in anderen Dolmetschsituationen. Der Sprachmittler muss vorsichtig und mit Fingerspitzengefühl

arbeiten, um das notwendige Vertrauen zwischen Arzt und Patient, bzw. Arzt, Dolmetscher und Patient aufzubauen und aufrechtzuerhalten.

Als vorläufiges Fazit stellt Meyer (2002:10) fest, dass

„beim Dolmetschen im Krankenhaus besondere Kompetenzen erforderlich sind, über die Angehörige und Pflegepersonal in der Regel nicht oder nur zum Teil verfügen. Ärzte, die Angehörige oder Pflegekräfte als Dolmetscher hinzuziehen, können daher nie sicher sein, ob ihr Vorgehen nicht neue kommunikative Probleme schafft, die dann allerdings zunächst unbemerkt bleiben. In Bezug auf die ärztliche Aufklärungspflicht erlauben unsere Untersuchungen die Schlussfolgerung, dass Ärzte, die sich im Aufklärungsgespräch von Laien dolmetschen lassen, Gefahr laufen, ihre Pflicht in rechtswidriger Weise zu vernachlässigen.“

Der Bereich des Behördendolmetschens mag nun der Markt der Zukunft sein oder nicht: Bei allen Untersuchungen wird deutlich, wie viel Bedarf an weiterer Forschungsarbeit hier noch besteht. Um überhaupt Qualitätskriterien und -strukturen bestimmen zu können, müssen zunächst die nicht-deutschsprachigen Bevölkerungsgruppen als benachteiligt erkannt und akzeptiert werden, bevor dann Standards für die dringend nötige sprachliche Hilfestellung festgelegt werden. Dazu müssen jedoch die Auftraggeber selber erst einmal erkennen, warum eine qualitativ hochwertige Sprachmittlung Probleme vermeiden hilft und worin ihre unbestrittenen Vorteile liegen. Solange von dieser Seite aus kein erster Schritt weg von der bequemsten Lösung zu erkennen ist, werden die qualifizierten Dolmetscher sich auf diesem Markt vorsichtig bewegen.

Die bisherige Forschung lief vielfach unabhängig von Berufsverbänden und Ausbildungsstätten ab, wie Apfelbaum/Bischoff betonen (2002:13). Außerdem seien die einzelnen Projekte noch zu wenig koordiniert. Der Vorteil an dieser Gesamtsituation ist: Wenn eine Zusammenarbeit zwischen Sprachmittlern, Bedarfsträgern und Ausbildern zustande käme, böte sich den Bedarfsträgern die Möglichkeit, gleich von Anfang an ihre Sichtweise und Anforderungen an die Dienstleistung Dolmetschen mit in die Diskussion einzubringen.

Pöchhacker (2002a) stellt die „Community Interpreting – Studie“ des Wiener Dezernats für Gesundheitsplanung und des Wiener Integrationsfonds vor, die 1996 durchgeführt wurde. Er weist nicht nur darauf hin, dass externe Dolmetscher nur in Ausnahmefällen

angefordert werden, sondern auch darauf, dass 61% des befragten Reinigungspersonals der Krankenhäuser bereits zu Dolmetschaufgaben herangezogen wurden (vgl. Abb. 1, Kapitel 2.2). Diese Ergebnisse beziehen sich auf die Stadt Wien, dürften aber in Deutschland ähnliche Entsprechungen finden.

Die Community Interpreting – Studie resultierte direkt in Empfehlungen und Vorschlägen für eine Verbesserung der Situation und in der Einrichtung eines neuen Studiengangs an der Universität Wien, in dem Behördendolmetscher ausgebildet werden. Ebenso wurde ein Konzept für die Implementierung der Vorschläge vorgelegt, das eventuell auch auf andere Bereiche des Dienstleistungssektors ausgeweitet werden kann. Ein solches Konzept wäre in Deutschland sicherlich auch wünschenswert. Pöchhacker weist jedoch auch darauf hin, dass trotz der Initiative dieser Studie der Bedarf nicht unbedingt mit der Nachfrage gleichzusetzen ist, da einfach die nötigen finanziellen Mittel nicht aufzubringen sind (2002a:25).

Der Dienst Migration des Schweizer Bundesamtes für Gesundheit veröffentlichte im Jahr 2000 die Broschüre „Mit anderen Worten“ (Bischoff 2000), die in Zusammenarbeit mit Dolmetschern, Ärzten, Pflegepersonal, Sozialarbeitern, Psychiatern und Unterrichtenden entstanden ist. Dieser Leitfaden für den Umgang miteinander in einer mehrsprachigen und plurikulturellen Kommunikationssituation bespricht die Erwartungen der drei Parteien an das Gespräch, mögliche Fallen und Quellen für Missverständnisse. Gefühle, Distanz und Schweigepflicht werden ebenso angesprochen wie der Ablauf eines dolmetschervermittelten Gesprächs. Die Broschüre gibt Arzt und Dolmetscher eine Reihe von Verhaltensempfehlungen, um das Gespräch gelingen zu lassen. Ein Leitfaden wie dieser ist ein erster wirksamer Schritt der Öffentlichkeitsarbeit, um das Problem zunächst sichtbar zu machen, namentlich dass ein Hinzuziehen von Ad-hoc-Dolmetschern (Familienangehörige, Reinigungskräfte etc.) wenn möglich vermieden werden sollte. Es bleibt zu wünschen, dass sich die Situation im Gesundheitswesen für die Dolmetscher durch ähnliche Initiativen in Zukunft ändert, damit die Bedarfsträger sehen, was Qualität bedeuten kann und sich daraufhin verstärkt dafür einsetzen, dass die notwendigen finanziellen Mittel frei werden.

In einigen Bundesländern rechnen Krankenhäuser das Dolmetscherhonorar bei der Behandlung von Migranten über den Tagessatz ab, bei einer ambulanten Behandlung in einer Arztpraxis hingegen werden diese Kosten von den Krankenkassen nicht übernommen. Hier bleibt nur das Sozialamt, doch die Ämter weigern sich meistens, die

Kosten für einen Dolmetscher zu übernehmen. Dann ist oft das Einschalten des Verwaltungsgerichts erforderlich. Dort geht die Rechtsprechung immer mehr dahin, die Sozialämter zum Tragen dieser Kosten zu verpflichten (Aussage von Herrn Kiefert, Ethno-Medizinisches Zentrum Hannover).

Allgemein bleibt zu sagen, dass die Aufgabe der Mehrsprachigkeit an deutschen Krankenhäusern nicht optimal bewältigt wird, da das Problem juristisch und politisch nur langsam als solches wahrgenommen wird. Jedoch werden händeringend qualifizierte Sprachmittler für das Gesundheitswesen gesucht (vgl. Apfelbaum/Bischoff 2002). Wenn jedoch die Gehälter für professionelle Dolmetscher aus den öffentlichen Kassen nicht gezahlt werden können, Laien aber eindeutig nicht qualifiziert genug sind, so muss zwangsläufig die Forderung nach neuen Ausbildungs- oder Trainingskonzepten laut werden. An dieser Stelle sollen zwei deutsche Ausbildungsstätten für Behördendolmetscher vorgestellt werden, deren Beispiel – bei einer erfolgreichen Veränderung der Situation – hoffentlich noch weitere folgen werden.

Die Hochschule Magdeburg-Stendal

Die Hochschule Magdeburg-Stendal ist bislang die einzige deutsche Hochschule, die in einem Bachelor-Studiengang spezialisierte Behördendolmetscher ausbildet. Im Sommer 2003 sollen die ersten Absolventen auf den Markt treten, danach erst kann beurteilt werden, ob Deutschland es schafft, dem Vorbild z.B. der skandinavischen Länder auf diesem Gebiet zu folgen.

Der Studiengang Fachdolmetschen umfasst 7 Semester und beinhaltet neben den dolmetschüblichen Fächern auch mehrere Praktika bei Behörden, die in den Semesterferien absolviert werden müssen. Dadurch werden die Studenten schon während der Ausbildung an die Praxis herangeführt. Eine Eingangsprüfung für diesen Studiengang ist ebenso erforderlich wie für andere Ausbildungsstätten im Bereich des Dolmetschens (z.B. das Propädeutikum am IÜD Heidelberg).

Das Ethno-Medizinische Zentrum Hannover

Als „Brücke zwischen den Kulturen“ versteht sich das Projekt „Interkulturelle Suchthilfe“, das 1996 im Ethno-Medizinischen Zentrum (EMZ) Hannover gegründet wurde. Dieses Projekt ist das erste seiner Art in Deutschland. Es richtet sich an Migranten, die aufgrund von sprachlichen und kulturellen Barrieren keinen Zugang zu den Beratungsstellen, Betreuungsprogrammen und Therapien finden, die sich den deutschen Bedarfsträgern bieten. „Interkulturelle Suchthilfe“ will zielgruppenspezifisch Aufklärungs- und Präventionsarbeit leisten, um auch die Gruppe der nichtdeutschen Suchtgefährdeten und Süchtigen zu erreichen. Hierfür bildet das EMZ selber muttersprachliche Mediatoren aus, die fachlich und im Hinblick auf sprachliche und kulturelle Differenzen auf die Kommunikationssituation vorbereitet werden.

Diese Initiative mag nicht viel mit dem Dolmetscherberuf an sich zu tun haben, doch gibt sie eine erste Antwort auf den Missstand. Die 200 bisher vom EMZ geschulten Mediatoren zeugen von einem großen Bedarf in diesem Bereich. Durch dieses Projekt wird den Migranten der Zugang zum Sozial- und Gesundheitssektor erheblich erleichtert, da sie wissen, dass die Unterschiede ihrer kulturellen und traditionellen Hintergründe sowie des Umgangs mit Krankheiten wichtiger Bestandteil der Gespräche mit den Therapeuten und Beratern sind.

Die Dolmetscher beim EMZ stammen nicht aus Deutschland, müssen aber solide Deutschkenntnisse vorweisen können. Sie kommen aus verschiedenen Berufsgruppen (etwa Psychologie, Medizin, Jura) und durchlaufen eine 20-60 Stunden umfassende Schulung, die auch zur Auffrischung immer wieder wiederholt werden kann und mit dem Zertifikat „Gemeindedolmetscher in medizinischen und sozialen Arbeitsfeldern“ abschließt.

Das EMZ wird vom Landesministerium für Frauen, Arbeit und Soziales finanziert, womit Niedersachsen die Ausnahme bildet unter all denjenigen Bundesländern, in denen die Zuständigkeiten immer noch im Dunkel liegen (Salman 2003). Auch das aufgebaute Netzwerk sollte als Beispiel genommen werden, denn es schließt sowohl die Medizinische Hochschule Hannover mit ein als auch die psychiatrischen Landeskrankenhäuser, Pflegeschulen, Gesundheitsämter und Behörden.

6 Ein Ausblick auf die Zukunft

Der Berufsstand, der findige einzelne Student und die Auftraggeber werden sich ihre Wege suchen, dessen dürfen wir sicher sein. Und die europäischen Universitäten werden sich am Ende als Teil des Gesamtgebildes doch einfügen lernen. G. Siebourg

6.1 Die Zukunft des Dolmetschens

Auf dem BDÜ-Kongress über das berufliche Umfeld des Dolmetschers und Übersetzers (23.-25.4.1993) widmete Gisela Siebourg, Leiterin des Sprachendienstes des Auswärtigen Amtes und ehemalige AIIC-Präsidentin einen Vortrag dem Thema „Hat der Beruf des Konferenzdolmetschers eine Zukunft?“ Sicherlich war die Situation, gerade innerhalb der heutigen EU, vor zehn Jahren eine andere, doch ist der Konsens der gleiche geblieben: Es sei unmöglich, diese Frage eindeutig zu beantworten, da der Markt kein einheitliches Bild biete (Siebourg, in: BDÜ (Hg.) 1993:92) Innerhalb der Wirtschaft geht der Trend zu Kosteneinsparungen (mit den Dolmetschern unter den ersten Betroffenen) und die Absolventen von Dolmetscherinstituten wandern in andere Bereiche ab. Die EU muss abseits davon betrachtet werden, da einerseits neue Erweiterungsrounden bevorstehen (mit neuen Sprachen), andererseits aber immer öfter über ein anderes System der Verdolmetschung nachgedacht wird. Innerhalb der EU besteht außerdem der Vorteil der Niederlassungsfreiheit. Das kann zum einen bedeuten, dass es eine größere Verbreitung von zweisprachigen Individuen geben wird, die ihre Dienste als Dolmetscher anbieten, zum anderen werden sprachliche Minderheiten bald überall anzutreffen sein (und in gewissen Bereichen auf Verdolmetschungen angewiesen, z.B. im Gesundheitswesen und im justiziellen Bereich). Wie jedoch die kommunikative Zukunft der EU-Institutionen aussehen wird, bleibt abzuwarten (vgl. Wilss 1999:vii).

Generell jedoch, so Siebourg, besteht sehr wohl eine Nachfrage nach Dolmetschern, die schon aus der Fülle von internationalen Treffen erkennbar ist, über die tagtäglich in den Medien berichtet wird. Es liege also an den Dolmetschern, die dazugehörige Berufspraxis zu definieren. (Siebourg, in: BDÜ (Hg.) 1993:92).

Wilss spricht von Veränderungen, die den Berufsstand der Dolmetscher (wie viele andere Berufsstände) betreffen und die sich seiner Meinung nach auf drei Säulen

stützen lassen: Globalisierung, Spezialisierung, Technologisierung. Auf diese Realität muss sich der Dolmetscher einlassen und vorbereiten, um nicht von ihr überholt zu werden. Er muss damit rechnen, dass dies auch bedeuten kann, sein Berufsprofil (Wilss 1999:194 ff.) neu zu definieren.

Pöchhacker gibt einen ganz und gar pessimistischen Eindruck der gegenwärtigen Rolle der Dolmetscher, wenn er sagt:

„Insgesamt scheint aber klar, daß die Simultandolmetscher einem Prozeß der Anonymisierung und Technisierung unterliegen, der sie im Lauf von fünf Jahrzehnten sozusagen von bewunderten Akrobaten zu notwendigen Technokraten der internationalen Kommunikation hat werden lassen“ (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:303).

Diese Notwendigkeit der Dolmetscher für die globale Kommunikation lässt Wilss in einem anderen Licht erscheinen. Er gibt zu bedenken, dass eine hochwertige Translation eine *conditio sine qua non* für den störungsfreien Informationsaustausch und damit für das Funktionieren der modernen Gesellschaft sei (Wilss, in: Kapp (Hg.) 1991:22). Seiner Meinung nach erfüllen die Sprachmittler eine nicht mehr wegzudenkende Rolle in einer sich immer schneller drehenden Welt: Dadurch, dass sie dazu beitragen, die Verarbeitung von Informationen zu optimieren (Zeit, aber auch Qualität), ölen sie die Rädchen im Getriebe von Verhandlungen und Gesprächen. Die Zukunft der Dolmetscher hängt, laut Wilss, ganz entscheidend davon ab, ob es ihnen gelingt, „sich als wichtige „Bedingungsgröße“ im „Human-Resources-Management“ von Politik und Wirtschaft zu etablieren“ (Wilss 1999:211).

Riccardi zufolge (in: Kalina et al. (Hg.) 2000:76) wird in der näheren Zukunft gerade der Bedarf an Verhandlungsdolmetschern (hier: Behördendolmetscher, Gerichtsdolmetscher) stark ansteigen. Auch Edwards schließt sich dieser Prognose an, was die Arbeitschancen und das Auftragsvolumen für Gerichtsdolmetscher in den nächsten zwanzig Jahren betrifft (Edwards 1995:xi). Diese Aussagen tragen der weltweiten Entwicklung hin zum globalen Dorf und den damit verbundenen multikulturellen Herausforderungen Rechnung.

Für den Dolmetscher mit Deutsch in der Sprachkombination gilt es ganz besonders, aufmerksam die Entwicklungen auf dem Markt zu verfolgen. Genauso wie es nicht abzusehen ist, ob die Anzahl der Verhandlungssprachen der UN in Zukunft steigen

wird, ist es kaum vorherzusagen, ob die deutsche Sprache an internationaler Bedeutung gewinnen wird. Momentan ist diese Bedeutung sehr gering und dies „zeigt beispielhaft die Tatsache, daß bei großen multilingualen Konferenzen – von der EU abgesehen – Deutsch so gut wie keine Rolle spielt, jedenfalls was das Dolmetschen anbelangt“ (Wilss 1999:79).

Wenn die beschriebenen Trends wirklich Realität werden (Verkleinerung der Sprachendienste in Industrie und Behörden, Fokussierung auf Fachleute mit Sprachkenntnissen etc.), dann wird der Konkurrenzdruck unter den Hochschulabsolventen mehr zunehmen. Wilss (1999:173) meint sogar, dass das Sprachmittlerstudium die Studenten später einschränke, da es kaum möglich sei, in einem anderen Bereich zu arbeiten. Dies erscheint der Verfasserin fraglich, da gerade das Studium des Dolmetschens auch die Aspekte „Arbeiten unter konstantem Druck“, „Motivation trotz ständiger negativer Kritik“ und „schnelles Einarbeiten in neue Fachbereiche“ umfasst und die fertigen Dolmetscher sehr wohl in der Lage sein sollten, auf jeglichem Fachgebiet qualitativ wertvolle Arbeit zu leisten.

Der Mehrheit der Autoren zufolge ist das Konzept des Aufbaustudiengangs in der Ausbildung das Modell der Zukunft. Auch die AIIC befürwortet das postuniversitäre Zusatzstudium. Hier besteht die Chance, auf veränderte Anforderungen des Marktes zu reagieren und durch einen bereits abgeschlossenen Studiengang vor Beginn des Dolmetschstudiums eine größere thematische Spezialisierung zu erreichen.

Kapp sieht die Entwicklung des Bedarfs positiv; „vorbehaltlich einer Weltkatastrophe“ werde die Anzahl der internationalen Konferenzen, auf denen Dolmetscher beschäftigt werden, weiter steigen (Kapp (Hg.) 1991:205). Er sieht ein Problem eher darin, dass der Markt überschwemmt wird mit Absolventen des Studiengangs Dolmetschen, die sich vor Beginn der Ausbildung nur ungenügend über die spätere Marktsituation informiert haben und deshalb unrealistische Erwartungen haben. Neff hingegen vertritt eine gegenteilige Meinung (Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:17): seiner Aussage zufolge wird eine gut ausgebildete Abgängergeneration auf den Markt kommen, aber nicht genug Arbeit finden. Er beschreibt einen Abwärtstrend für den Privatmarkt, der ausgelöst wurde durch Kosteneinsparungsbemühungen in der Wirtschaft und Englisch als Ausweichsprache auf internationalen Konferenzen.

Wichtig zu betrachten wäre nicht nur der Abwärtstrend der wirtschaftlichen Umstände, der einen Anstieg des Arbeitsvolumens verhindert, sondern auch der des beruflichen Prestiges. Katschinka (in: Picken 1988:120) weist darauf hin, dass vom soziologischen Standpunkt aus jeder Beruf an Reputation abnimmt, je mehr Frauen ihn ausüben. Ob dies der wirkliche Grund ist, sei dahin gestellt. Doch ihr Aufruf zu einem professionelleren Verhalten, um die Standards dieses Berufs auf einem professionellen Niveau zu halten (oder wieder darauf zu heben), ist durchaus realistisch. Dazu gehöre auch das gesunde Selbstbewußtsein beim Verhandeln von Arbeitsbedingungen, um die Berufsethik wieder zu mehr Respekt zu verhelfen, da sie, Katschinka zufolge, durch eine ganze Generation von jungen Dolmetschern missachtet werde.

6.2 Die Zukunft der Marktsituation

Es scheint allgemeine Übereinstimmung darüber zu herrschen, dass der Markt für Dolmetscher sich kontinuierlich verändert und dass somit neue Bedarfsstrukturen entstanden sind. Da der Markt einzig und allein vom Bedarfsträger abhängt, sind die Dolmetscher die Leidtragenden, wenn aus wirtschaftlichen Gründen Kosten eingespart und die institutionalisierten Sprachdienste aufgelöst werden.

Wilss (1999) weist darauf hin, dass die quantitative Nachfrage für Dolmetscher nicht so exakt vorauszusagen ist wie für andere Berufssparten, in denen sie von berechenbaren Größen abhängt. Der Berufsstand der Sprachmittler müsse auf politische, militärische, soziokulturelle und technologische Ereignisse und Entwicklungen reagieren sowie auf den Bedarf, der sich aus der weltpolitischen Situation ergibt. Auf einem wettbewerbsstarken Markt wie dem gegenwärtigen ist „der Kunde von heute nicht auch unbedingt der Kunde von morgen“ (ibidem:208). In der Wirtschaft hängen Produkt und Marketing vom Bedarf ab, daher muss gerade heute das Unternehmen flexibel sein, denn der Bedarf kann sich innerhalb von sehr kurzer Zeit verändern. In dieses Unsicherheits- und Spannungsfeld gerät der Dolmetscher, der danach strebt, sich selbst und die Qualität seiner Leistung zu etablieren.

In einigen Bereichen sind die sprachpolitischen Entwicklungen, besonders innerhalb der EU nach der bevorstehenden Erweiterung, noch nicht abzusehen. Einige Autoren sehen auch weiterhin einen wachsenden Bedarf an freiberuflichen Konferenzdolmetschern,

andere äußern sich nur sehr vorsichtig zu diesem Thema. So sieht auch Katan (1999) keinerlei Zukunft mehr für den traditionellen Dolmetscher. Mehrere Quellen bestätigen ihm, dass privatwirtschaftliche Unternehmen sich weg von professionellen Dolmetschern orientieren. In den letzten Jahrzehnten sind die Unternehmen langsam dazu übergegangen, ihre eigenen Sprachdienste zu schließen und die anfallenden Aufträge an Freiberufler oder sogar eigenes Personal zu vergeben. In manchen Fällen erhalten die Angestellten firmenspezifischen Fremdsprachenunterricht (Wilss 1999:174), wodurch der Trend weg vom Sprachmittler mit Fachkenntnissen und hin zum Fachmann mit Sprachkenntnissen immer deutlicher wird.

Alle Autoren stimmen darin überein, dass sich die Art und Weise der Berufsausübung verändern wird. Eine Entwicklung, die Riccardi (in: Kalina et al. (Hg.) 2000:79 ff.) voraussagt, ist die des Ferndolmetschens. Im Bereich des Mediendolmetschens bereits Normalität, beschreibt der Begriff des Ferndolmetschens, dass der Dolmetscher in einer Kommunikationssituation nicht physisch anwesend ist. Diese Auslagerung der Sprachmittlung in einen anderen Raum oder gar in ein anderes Gebäude scheint sich zu einer attraktiven Alternative zu entwickeln. Ob dies wirklich die kostengünstigere und teameffizientere Variante ist, ein Gespräch zu verdolmetschen, sei dahingestellt. Riccardi sagt jedoch, dass gerade die internationalen Organisationen das Ferndolmetschen ernsthaft in Betracht ziehen, obwohl diese Arbeitsweise aufgrund von schnellerer Ermüdung und höherer Stresseinwirkung vermutlich zu einer schlechteren Qualität führt. Die Dolmetscher werden vom Geschehen ausgeschlossen, was isolierte, triste Arbeitsbedingungen schafft.

Der freiberuflich arbeitende Dolmetscher ist im Nachteil, da eine Firma sich nicht nur auf internationaler und nationaler Ebene von der anderen unterscheidet, sondern meistens auch die einzelnen Bereiche eines Unternehmens ihre eigenen Geschäftsmethoden haben (vgl. Katan 1999:11). „Companies are cynical about the use of university trained interpreters, and increasingly they are becoming more confident about handing over interpreting and translating tasks to their own department“ (Hagen, zitiert von Katan, *ibidem*).

Wenn sich diese Entwicklung durchsetzt, werden es die Absolventen des Diplomstudiengangs Dolmetschen in Zukunft sogar noch schwerer haben als bisher, sich gegen die starke Konkurrenz der etablierten Kollegen durchzusetzen, wenn sie auf den Markt streben. Auch in der EU ist eine ähnliche Entwicklung zu erkennen. So

werden die EU-Sprachmittler wohl in Zukunft ein abgeschlossenes Jura- oder Wirtschaftsstudium haben müssen, auf das ein Postgraduierten-Studium im Fach Dolmetschen aufbaut. Mit der Einführung des Master-Studiengangs an den Dolmetscherinstituten beginnen auch die deutschen Universitäten auf diese Entwicklungen zu reagieren.

Katschinka (in: Picken 1988:21) macht auf andere Entwicklungen aufmerksam: die Anzahl der auf der Konferenz benutzten Arbeitssprachen wird reduziert, Verträge werden erst so spät wie möglich abgeschlossen, die Sprachmittler werden am Konferenzort rekrutiert und nicht mitgebracht. Ihrer Meinung nach reagieren die Dolmetscher nicht angemessen auf die veränderten Bedürfnisse der Auftraggeber. Beratung ist von entscheidender Bedeutung, um maßgeschneiderte Lösungen für jede Kommunikationssituation zu finden. Je professioneller ein beratender, organisierender Sprachmittler arbeitet, desto leichter wird die Feinabstimmung im Vorfeld der Konferenz sein. Der Berufsstand der Dolmetscher genießt nicht mehr einen solchen Status wie noch vor zwei Jahrzehnten – daher darf auch das Verhalten gegenüber dem Bedarfsträger nicht mehr von einem Gefühl der Unersetzbarkeit geprägt sein, sondern muss ganz dem Dienstleistungscharakter entsprechen, damit sich der Auftraggeber sicher und gut betreut bei der Organisation seiner Veranstaltung fühlt.

Die größere Flexibilität, durch die sich Aufträge in der Zukunft zwangsläufig auszeichnen werden, verlangt ein sehr hohes Maß an Koordinierung. Es muss eine Organisationsstruktur aufgebaut werden, die dem Auftraggeber die Kontrolle zuspricht, dem freiberuflichen Mitarbeiter jedoch noch genügend Freiraum lässt. „Beides zusammen sollte ein ‚Positivzusammenspiel‘ ergeben, das auf wechselseitigem Vertrauen und Delegation von Verantwortung beruht“ (Wilss 1999:207). Diese Forderung bietet dem Dolmetscher nun die Möglichkeit, den Auftrag aktiv mitzugestalten und dadurch nicht zuletzt seine eigenen Arbeitsbedingungen zu verbessern.

Das Vertrauen zwischen Kunden und Sprachmittler spricht auch Siebourg (in: BDÜ (Hg.)1993:97) an. Es ist von essentieller Bedeutung, da zunächst der Arbeitgeber vom Dolmetscher quasi abhängig ist und demzufolge auch alle Teilnehmer und Redner der jeweiligen Veranstaltung. Dieses Vertrauen will verdient sein. Der Dolmetscher kann es erwerben, wenn er seine Professionalität unter Beweis stellt, wenn er sich verantwortlich zeigt.

Die Meinungen über die Marktsituation in der nahen Zukunft sind geteilt. Wird die Nachfrage steigen oder sinken? Man muss hier genau differenzieren. Im Konferenzdolmetschen wird aus zwei Gründen der Bedarf vermutlich sinken – zumindest in der näheren Zukunft: durch den wirtschaftlichen Engpass und die Tendenz von Englisch zur allgemeinen *lingua franca*. Katschinka zufolge geht jedoch nicht das Arbeitsvolumen an sich zurück, sondern nur der Anteil der „glitzy assignments“, der glamourösen Aufträge (in: Picken 1988:121). Für das Mediendolmetschen sieht von Mühlmann (in: Best/Kalina (Hg.) 2002) einen Rückgang an Arbeitstagen beim Fernsehen. Dafür ist der Bereich des Behördendolmetschens sicherlich das am deutlichsten expandierendste Marktsegment der nächsten Jahre. Die Anzahl derer, die nicht im Land ihrer Muttersprache leben, wird kontinuierlich steigen, aufgrund von interkulturellen Ehen, Migranten der 2. oder 3. Generation oder auch Angestellten von internationalen Organisationen im Ausland. Hier wächst der Bedarf an Sprachmittlern, wemgleich es bisher noch der undankbarste Bereich des Marktes ist.

Das Bild, welches Zeumer/Schmidt (in: Salevsky 1996) für den Markt des Übersetzers zeichnen, lässt sich ohne Mühe auch auf das Dolmetschen übertragen. Die Veränderung der Marktsituation ist in den letzten beiden Jahrzehnten immer schneller vonstatten gegangen. Sowohl die politische Situation als auch die Entwicklung neuer Technologien stellen den Fremdsprachenmarkt vor immer neue Herausforderungen wie die EU-Osterweiterung oder Videokonferenzen und Webcasting (vgl. hierzu auch Stoll, in: Best/Kalina (Hg.) 2002). Im wirtschaftlichen Sektor hat sich der Wettbewerb deutlich verschärft, begleitet jedoch von immer knapper werdenden finanziellen Mitteln für Dienstleistungen wie Übersetzen und Dolmetschen. Der hinzukommende extreme Zeitdruck verändert die Anforderungen an die Dienstleister. Für die Auftraggeber sei der Übersetzungsprozess längst nicht mehr (be)greifbar, so Zeumer/Schmidt (ibidem:47). Hier liege es nun an den Translatoren, ein neues Konzept für die mehrsprachige Kommunikation anzubieten. Im Spannungsfeld von Kosten/Nutzen-Rechnung, Englisch als Mittlersprache und neuen Technologien müssen Übersetzer und Dolmetscher die enorme Verantwortung annehmen und ein ganzheitliches Konzept anbieten, welches kaufmännisches mit produktionstechnischem und translatorischem Wissen zusammenbringt (ibidem:52).

Einem so heterogenen und unübersichtlichen Markt wie dem gegenwärtigen fühlen sich „viele Nachfrager geradezu ‚ausgesetzt‘, da sie selten in der Lage sind, Übersetzungen

und Dolmetschleistungen auf ihre Qualität hin zu prüfen. Oft bemerken sie erst, wenn sie eine professionelle Übersetzung oder Verdolmetschung erhalten, wie gut diese Arbeit eigentlich gemacht werden könnte“ (ibidem:53). Diese Aussage unterstreicht noch einmal, wie wichtig es ist, dass der Dolmetscher eine beratende Funktion übernimmt und dass sich vor dem Auftrag Sprachmittler und Auftraggeber die Zeit nehmen, die Zweckerfüllung der Sprachmittlung zu bestimmen sowie über den Ablauf, die Zielgruppe und die Referenten zu sprechen, damit die optimale Qualität erreicht werden kann (vgl. Kapitel 5.3).

7 Zusammenfassung und Vorstellung der Ergebnisse

„Die Sprachfrage ist eine Machtfrage“. Dieser Satz des deutschen EU-Botschafters Schönfelder (Adt 2001) trifft den Kern der Diskussion um das Dolmetschen. Die Aussage unterstreicht die Entscheidung der deutschen Regierung, ihre Beamten im Europäischen Parlament alle Sitzungen boykottieren zu lassen, bei denen keine Verdolmetschung ins Deutsche erfolgt. Im Gegensatz zu Veranstaltungen, bei denen alle Redner sich und ihr Thema auf mehr oder weniger verständlichem Englisch präsentieren, ist dies eine deutliche Ablehnung einer *lingua franca*. Eine Kosteneinsparung mag zwar manchmal nötig sein, eine Veranstaltung mit substantiell wichtigen Themen, Diskussionen und Entscheidungen ist jedoch die falsche Gelegenheit dazu.

Damit sich die verschiedenen Kommunikationsparteien optimal verstehen, sollte (soweit möglich) gewährleistet sein, dass sie in ihrer Muttersprache sprechen können und die Beiträge anderer Teilnehmer in ihrer Muttersprache hören. Dafür sorgen qualifizierte Dolmetscher.

Wie in der vorliegenden Arbeit aufgezeigt wurde, präsentiert sich das Angebot an Sprachmittlern dem Laien recht unübersichtlich, vor allem aufgrund der Tatsache, dass die Berufsbezeichnungen nicht geschützt sind. Solange dies der Fall ist, müssen die Dolmetscher, zusammengeschlossen in den Berufsverbänden, dafür Sorge tragen, dass der Bedarfsträger weiß, wie er eine qualitativ hochwertige Verdolmetschung für seine Veranstaltung bekommt.

Messbare Qualitätskriterien für das Dolmetschen bzw. eine Verdolmetschung als Endprodukt wurden zwar in manchen Forschungsansätzen aufgestellt, jedoch ist es weiterhin fraglich, ob jemals ein allgemeiner, für alle Bedarfsgruppen gültiger Katalog an Kriterien und Strukturen aufgestellt werden kann. Innerhalb der Dolmetschwissenschaft gibt es einige Studien, die sich mit den Erwartungen der Zuhörer beschäftigen, sowie andere Untersuchungen, die in einem interdisziplinären Ansatz die Fähigkeit des Dolmetschens betrachten. Für die Bedarfsträger wäre es zweifelsohne wichtig, die Leistung des Sprachmittlers quantifizierbar zu machen (durch

Kriterien), jedoch stimmen alle Autoren darin überein, dass der Qualitätsbegriff eindeutig der Subjektivität unterworfen ist.

Auf der Suche nach greifbaren Kriterien stellt Moser-Mercer (1996:44) den Begriff der „optimalen Qualität“ (optimum quality) vor, der folgende Bedingungen an eine simultane Verdolmetschung erfasst:

- ◆ eine umfassende und genaue Wiedergabe des Originals
- ◆ keine Verzerrung des Originals
- ◆ alle außersprachlichen Informationen eingeschlossen.

Diese Definition vereinfacht andere Auflistungen von Kriterien und lässt selbstverständliche Aspekte wie

- ◆ eine angenehme Stimme
- ◆ kein Zögern, keine Fülllaute

völlig außen vor, denn all diese Forderungen sind bereits erfüllt, sobald sich ein Auftraggeber für einen professionellen Dolmetscher entscheidet. Moser-Mercer schränkt ihre sehr treffende Definition durch eine wichtige Bemerkung ein:

„Optimum quality is the quality an interpreter can provide if external conditions are appropriate“ (ibidem).

Es bleibt weiterhin ein vieldiskutiertes Thema, in welche Richtung sich die Forschung bewegen sollte und auf welche Details sie eingehen muss. Da eine Dienstleistung wie das Dolmetschen immer situationsspezifisch ist, sind die äußeren Bedingungen oft unterschiedlich. Hier bestehen das Potential und auch die Notwendigkeit, bestimmte externe Faktoren zu untersuchen und schließlich zu normieren (Sauerstoffgehalt in der Kabine, Unterlagen dem Dolmetscher vor dem Auftrag zugänglich machen, gute Sicht auf den Redner gewährleisten etc.), denn dies würde in mehrerer Hinsicht zu einer Verbesserung der Qualität führen: zum einen würden normierte situative Rahmenbedingungen genauere empirische „Produktanalysen“ erlauben, zum anderen würden berufsbedingte Stressfaktoren bei dieser Berufsgruppe erheblich reduziert (vgl.

AIIC 2002), deren Wegfall gewährleisten würde, dass sich die Sprachmittler besser auf das Endprodukt konzentrieren könnten.

Kalina (in: Kalina et al. (Hg.) 2000) fordert zunächst eine Weiterentwicklung der Methodologie sowie weiterhin ein hohes Maß an interdisziplinärer Zusammenarbeit, um dann auf der Grundlage der „mehrdimensionalen Relationen zwischen Textproduzent, seinem (Ausgangs)text, Dolmetscher, Zieltext und Zieltextrezipienten“ (ibidem:39) ein Anforderungsgefüge zu entwickeln, welches dabei helfen soll, einen Qualitätsbegriff zu finden.

Pöchhacker (in: Snell-Hornby et al. (Hg.) 1998:302) beklagt die Praxisferne der Forschung und der Analyse Kriterien bei der Prozessforschung. Moser-Mercer bemängelt falsche methodologische Ansätze bei vielen Studien, da entweder keine klare Definition eines Qualitätsbegriffs vorläge oder die Arbeiten ohne Benennung der Perspektive (z.B. des Dolmetschers, des Forschers, des Zuhörers, des Auftraggebers, des Ausbilders) durchgeführt würden (1996:47). Sie stellt außerdem einige wertvolle Betrachtungen zur weiteren Forschung an.

Bei einer Untersuchung der verschiedenen Kommunikationsebenen bedeutet Qualität das Gelingen der Kommunikation zwischen verschiedensprachigen Teilnehmern, das Übertragen von Information und intendierter Wirkung sowie eine kohärente und verständliche Wiedergabe des Originals. Um Fehler oder Fehlerquellen in diesem Bereich zu erforschen bedarf es eines völlig anderen Ansatzes als etwa bei der Untersuchung des Mikrofonverhaltens von Rednern. Dieser (letztere) formale Aspekt, der ebenso zu den äußeren Einflüssen auf eine Dolmetschleistung zählt, ist eine Variable im Dolmetschprozess, die vermutlich nur durch eine breit angelegte Aufklärungsarbeit und das Werben um Verständnis für die Komplexität der Leistung zu verändern ist, da viele Redner keinerlei Notwendigkeit darin sehen, klar und deutlich, kohärent, in ganzen Sätzen und nur in ihrer Muttersprache direkt ins Mikrofon zu sprechen, auch wenn sie die Overhead-Folien wechseln, die sie den Dolmetschern vorher haben zukommen lassen. Sicherlich ist vielen Auftraggebern nicht bewusst, wie groß die Verbesserung der Qualität der Verdolmetschung sein könnte, würden sich die eingeladenen Redner an einige Grundregeln halten.

Weil es von all diesen externen Faktoren bestimmt wird, ist das Dolmetschen selbst eine Variable und seine Qualität kann somit keine feste Größe sein:

„Viele für seine Leistung [des Dolmetschers, Anm. d. Verf.] ausschlaggebende Aspekte sind nur im Einvernehmen mit Auftraggebern, Organisatoren und Nutzern beeinflussbar. Das Können des Dolmetschers und das Ergebnis seiner konkreten Leistung stehen demnach nicht unbedingt in direktem Verhältnis zueinander“ (Mack, in: Best/Kalina (Hg.) 2002:117).

Wie die vorliegende Arbeit aufgezeigt hat, ist eine stärkere Beratungstätigkeit der Dolmetscher erwünscht und nötig. Sei es die mangelhafte Sprachmittlung bei der Benutzung von Personenführungsanlagen oder die Verbesserung des Endprodukts durch vorherige Ansicht der verfügbaren Dokumente – der Auftraggeber weiß oft gar nicht, inwieweit er selber Einfluss auf den Erfolg seiner Veranstaltung nehmen kann. Daher muss der Dolmetscher aktiv seine Rolle zu verändern suchen, eine engere Einbindung in die Vorbereitung der Veranstaltung anbieten oder – gerade im Bereich des Gesundheitsschutzes – die allgemeinen Forderungen der Berufsverbände nach angemessenen Arbeitsbedingungen durchsetzen helfen.

Alle Autoren stimmen darin überein, dass die Bedarfsträger kein einheitliches Bild der Bewertung einer Dolmetschleistung zeichnen können. Woher sollen sie auch wissen, was gut für sie ist? Und woher sollen die Dolmetscher, deren eigene Bewertung auch nur subjektiv ist, wissen, was für den Kunden angemessen ist? Diese Fragen stellt Kalina (2002) zu Recht. Besonders vor dem Hintergrund eines sich stark verändernden Arbeitsmarktes ist es nicht verwunderlich, dass sich mit den Arbeitsbedingungen auch die generelle Qualität der Leistung verschlechtert. Hier kann nur ein Rahmenwerk aufgestellt werden, das alle Kriterien einschließt, um einerseits den Minimalstandard der Arbeitsbedingungen zu definieren und andererseits aufzuzeigen, wo die verschiedenen Ansatzpunkte für eine Verbesserung liegen. Die Forderung nach einem Aufstellen von objektiven Kriterien für die Qualitätsbewertung einer Verdolmetschung muss jedoch vielleicht noch einmal überdacht werden (ibidem).

8 Bibliographie

Adt, V. (2001), *Lachen mit Verzögerung*, Rheinische Post 1. Juni 2001

AIIC (2001), *Schools offering conference interpreting courses – an introduction to the AIIC survey*, Communicate!

AIIC (2002), *Workload Study*, AIIC

Apfelbaum, B., Bischoff, A. (2002), *Dolmetschtraining als Kommunikationstraining*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 1/2002

BDÜ (Hg.) (1993), *Das berufliche Umfeld des Dolmetschers und Übersetzers – aus der Praxis für die Praxis*, Tagungsakte

BDÜ (Hg.) 1999, *Erfolgreich selbständig als Dolmetscher und Übersetzer – Ein Leitfaden für Existenzgründer*, Tübingen

Best, J., Kalina, S. (Hg.) (2002), *Übersetzen und Dolmetschen*, Tübingen und Basel

Bischoff, A., Loutan, L. (2000), *Mit anderen Worten – Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege*, Bern/Genf

Böer-Alves, B. (2000), *Quo vadis BDÜ?*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 1/2000

Bowker, L., Cronin, M., Kenny, D., Pearson, J. (eds.) (1998), *Unity in Diversity? Current Trends in Translation Studies*, Manchester

Buck, V. (2000), *Choosing the right provider of interpretation services*, Communicate!
(www.aiic.net/ViewPage.cfm/page247.htm)

Bundesanstalt für Arbeit (2000), *Blätter zur Berufskunde: Dolmetscher/Dolmetscherin und Übersetzer/Übersetzerin*, Bielefeld

Edwards, A. (1995), *The Practice of Court Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia

Gile, D. (1995), *Basic concepts and models for interpreter and translator training*, Amsterdam/Philadelphia

Grojer, G. (2002), *Schwerpunkt Praxisnähe*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 2/2002

Kahane, E. (2000), *Thoughts on the quality of interpretation*, Communicate!
(www.aiic.net/ViewPage.cfm/page197.htm)

Kalina, S. (1994), *Analyzing interpreters' performance: methods and problems*, in: Dollerup, C., Lindegaard, A., *Teaching Translation and Interpreting 2 – Insights, Aims, Visions*, Amsterdam/Philadelphia

Kalina, S., Buhl, S., Gerzymisch-Arbogast, H. (Hg.) (2000), *Dolmetschen: Theorie – Praxis – Didaktik*, St. Ingbert

Kalina, S. (2002), *Quality in Interpreting and its Prerequisites – A Framework for a Comprehensive View*, in: Garzone/Viezzi (eds.), *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam/Philadelphia

Kapp, V. (Hg.) (1991), *Übersetzer und Dolmetscher*, Tübingen

Katan, D. (1999), *Translating Cultures – An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*, Manchester

Kunhardt von, U. (2000), *Neuer Kodex der EU für den Einsatz von Dolmetschern bei Videokonferenzen*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 1/2000

Kurz, I. (1996), *Simultandolmetschen als Gegenstand der interdisziplinären Forschung*, Wien

Lucarelli, L. (2000), *AIIC Thinks Training (2): Interview with Barbara Moser-Mercer*, [www.aiic.net/ViewPage.cfm/page 82](http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page/82)

Mackintosh, J.(2003), *Now that I'm President: Looking forward to the Next Three Years*, [www.aiic.net/ViewPage.cfm/page 1010](http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page/1010)

Meyer, B. (2002), *Mehrsprachigkeit in deutschen Krankenhäusern*, *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ)* 1/2002

Moser, P. (1995), *Simultanes Konferenzdolmetschen – Anforderungen und Erwartungen der Benutzer*, Wien

Moser-Mercer, B. (1996), *Quality in interpreting: Some methodological issues*, in: Gran, L./Snelling, D. (eds.), *The Interpreters' Newsletter*, Number 7, Triest

Orpin, D. (2002), *Muss es immer ein Diplom sein?*, *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ)* 1/2002

Peter-Schmit, M. (2001), *Personenführungsanlagen – Ein kritisches Wort dazu*, *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ)* 6/2001

Phelan, M. (2001), *The Interpreter's Resource*, Clevedon/Buffalo/Toronto/Sydney

Picken, C. (1988), *ITI Conference 2: Translators and Interpreters mean business*, London

Pöchhacker, F. (2000), *Dolmetschen – Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*, Tübingen

Pöchhacker, F. (2002a), *Dolmetschen im Wiener Gesundheitswesen*, *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ)* 1/2002

- Pöchhacker, F. (2002b), *Researching Interpreting Quality: Models and Methods*, in: Garzone/Viezzi (eds.), *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam/Philadelphia
- Reinke, U. (2001), *Qualitätssicherung – ein Begriff mit vielen Facetten*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 6/2001
- Riccardi, A., Marinuzzi, G., Zecchin, S. (1995), *Interpretation and Stress*, in: Gran, L./Snelling, D. (eds.), *The Interpreters' Newsletter*, Number 6, Triest
- Salevsky, H. (Hg.) (1996), *Dolmetscher- und Übersetzerausbildung – gestern, heute und morgen*, Frankfurt a. M.
- Salman, R. (2003), *Sprachprobleme?*, Niedersächsisches Ärzteblatt, 4/2003
- Shlesinger, M. (1991), *Interpreter Latitude vs. Due Process. Simultaneous and Consecutive Interpretation in Multilingual Trials*, in: Tirkkonen-Condit, S. (ed.), *Empirical research in translation and intercultural studies: selected papers of the TRANSIF Seminar, Savolinna 1988*, Tübingen
- Snell-Hornby, M., König, H., Kußmaul, P., Schmitt, P. (Hg.) (1998), *Handbuch Translation*, Tübingen
- Stolze, R. (2002), *XVI. F.I.T.-Kongress*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 4-5/2002
- Vuorikoski, A.-R. (1995), *New Rhetoric – old wine into new bottles?*, in: Krawutschke, P. (ed.), *Proceedings of the 36th Annual Conference of the American Translators Association*, Medford
- Vuorikoski, A.-R. (2002), *Rhetoric as an opportunity for interpreting studies*, in: Garzone/Viezzi (eds.), *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam/Philadelphia
- Weigelt, H. (2002), *Sharing Good Practice*, Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer (MDÜ) 4-5/2002

Wilss, W. (1999), *Übersetzen und Dolmetschen im 20. Jahrhundert – Schwerpunkt deutscher Sprachraum*, Saarbrücken

Internet

AIIC Code of Professional Ethics

www.aiic.net/ViewPage.cfm/page54

AIIC Professional Standards

www.aiic.net/ViewPage.cfm/page205

www.aiic.net

www.bdue.de

www.konferenzdolmetscher-bdue.de

Abbildungen

Abb. 1, Sprachmittlung durch Krankenhauspersonal, Quelle: MDÜ 1/2002 27

Abb. 2, Hauptsymptome der Erschöpfung während der Arbeit, Quelle : AIIC 2002 46

Abb. 3, Hauptursachen von Stress, Quelle: AIIC 2002 51