

POSITIONSPAPIER

Zu den Arbeitsbedingungen beim Ferndolmetschen

Über Jahrhunderte befanden sich alle an mehrsprachiger Kommunikation Beteiligten mit Dolmetschern in einem Raum oder an einem Ort. Die Technologisierung führte dazu, dass vor weniger als 100 Jahren¹ Dolmetscher in manchen Situationen aus diesem gemeinsamen Raum und damit aus dieser Unmittelbarkeit herausgelöst wurden und ihrer Arbeit aus Dolmetschkabinen heraus nachgingen. Die dafür notwendigen Umgebungs- und Arbeitsbedingungen wurden im Laufe der Zeit in Leitfäden und seit gerade einmal 30 Jahren auch in Normen² festgehalten, die nun als gängige Praxis galten und Standard in der Ausbildung waren.

Der Digitalisierungsschub der letzten Jahre, insbesondere durch die COVID-19-Pandemie, führte zur Entstehung bzw. Verbreitung des Ferndolmetschens. Das Ferndolmetschen hebt die räumliche Gebundenheit teilweise oder vollständig auf, sodass eine oder mehrere Gesprächsparteien nicht mehr vor Ort sind, sondern prinzipiell aus der ganzen Welt über ein Onlinekonferenzsystem zugeschaltet werden können bzw. sogar alle an einem Gespräch oder einer Großveranstaltung teilnehmenden Personen sich an unterschiedlichen Orten befinden können.

Vor diesem Hintergrund werden Arbeitsumgebung und -bedingungen neu verhandelt. In Besprechungssituationen mit wenigen Beteiligten, insbesondere im Gesundheits- und im Gemeinwesen³, haben sich hier in den letzten Jahren bereits Trends abgezeichnet. Gerade im ersten Jahr der Corona-Pandemie mussten sich darüber hinaus auch Simultandolmetscher mit dem Thema Ferndolmetschen auseinandersetzen (Remote Simultaneous Interpreting, RSI). Die Umgebungs- und Arbeitsbedingungen waren dabei meist suboptimal und sind es oft immer noch.⁴ Daher positioniert sich der BDÜ als größter Berufsverband der Branche in Deutschland zum Ferndolmetschen wie folgt:

Unmittelbarkeit der Situation und Umgebungsbedingungen

Eine Präsenzveranstaltung ist – soweit möglich – immer vorzuziehen, denn nur vor Ort kann eine optimale und bewährte Umgebung hergestellt werden, sodass die Dolmetscher sich vollständig auf ihre Arbeit konzentrieren und sich ggf. auf den Anbieter der Dolmetschtechnik verlassen können. Dabei können die Dolmetscher vor Ort alle Teilnehmer sehen und mit ihnen interagieren.

Sollte dies nicht möglich sein, müssen – ggf. nach einer ausführlichen Beratung durch Dolmetscher und/oder Konferenztechnikanbieter – konstante dolmetschgerechte Rahmenbedingungen geschaffen werden. Dazu gehört z. B. die Buchung eines Dolmetschhubs, in dem normgerechte

¹ Erstmals wurde eine Konferenz der ILO 1927 simultan gedolmetscht; den Durchbruch erfuhr das Simultandolmetschen bei den Nürnberger Prozessen.

² In den 1970er-Jahren gab es die ersten Normen; die in den letzten Jahren veröffentlichten überarbeiteten Normen spiegeln die rasante technologische Entwicklung wider.

³ Siehe BDÜ-Position zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_PP_Telefon-_und_Videodolmetschen_im_Gemein-_und_Gesundheitswesen_2018.pdf

⁴ Insofern beinhaltet dieses Positionspapier exklusiv die Perspektive von Dolmetschern, nicht die der Gesprächsparteien (Kundenzufriedenheit, Datenschutz). Weitere Informationen für Auftraggeber: <https://vkd.bdue.de/fuer-auftraggeber/remot-interpreting>.

Kabinen mit Dolmetschpulten aufgestellt sind. Wenn anstelle dieser Konsolen Onlinekonferenzsysteme im Hub oder im Homestudio verwendet werden, steigt die Komplexität der Bedienung und die Dolmetscher müssen während des Dolmetschens mehr Aufgaben übernehmen. Dann hat dies jedoch Abzüge bei der Konzentrationsleistung zur Folge und somit unmittelbare Auswirkungen auf die Leistungserbringung und deren Qualität.

Mit vielen gängigen Videokonferenzsystemen kann lediglich konsekutiv gedolmetscht werden, wobei die Dolmetscher wie andere Teilnehmer zugeschaltet sind. Für das Simultandolmetschen hingegen sind diese nicht geeignet, da sie nicht dafür konzipiert wurden und nicht über entsprechend notwendige Funktionen verfügen. Es sind also ausschließlich spezielle, für das Simultandolmetschen geeignete Plattformen zu verwenden. Nicht geeignet ist die parallele Verwendung von zwei getrennten Systemen (Onlinekonferenz- und Dolmetschsystem), da dies für die hochkonzentrierten Dolmetscher zu einer nicht zumutbaren Verkomplizierung in der Handhabung führt (Einloggen in zwei Systeme, Verwendung von zwei Kopfhörern/Mikrofonen, Umschalten zwischen Empfangs- und Ausgabekanälen für die jeweilige Sprachrichtung etc.).

Bei mehr als zwei Konferenzsprachen muss die Software zudem über eine Funktion für das Relaisdolmetschen verfügen. Kunden sollten auch davon absehen, bei jedem Termin eine andere Onlineplattform „auszuprobieren“, damit Dolmetscher sich an eine bestimmte Arbeitsumgebung gewöhnen können. Außerdem muss der Kontakt zum Kabinenpartner gewährleistet sein. Hierfür ist nochmal ein zusätzliches Fenster bzw. ein zweiter Login in derselben Plattform oder gar in einem zusätzlichen System notwendig.

Grundsätzlich werden folgende Arbeitsumgebungen unterschieden:

- Dolmetscheinsatz in der Kabine vor Ort, nur einzelne Teilnehmer sind zugeschaltet;
- Dolmetscheinsatz in der Kabine vor Ort, die Zuhörer und ggf. eine Mehrheit der Teilnehmer sind zugeschaltet;
- Dolmetschhubs, die von den einschlägigen Technikanbietern betrieben und betreut werden
- Dolmetsch- oder Homestudio mit einschlägiger professioneller Dolmetschtechnik und Schallisolierung, aber ohne Betreuung durch einen Techniker, meist von Dolmetschern betrieben;
- Büroarbeitsplatz im häuslichen Arbeitszimmer oder beim Arbeitgeber ohne hochwertige Dolmetschtechnik oder Schallisolierung.

Ein üblicher Büroarbeitsplatz oder andere Arbeitsumgebungen ohne hochwertige Dolmetschtechnik oder ohne Schallisolierung, bei denen Geräuschquellen von außen wahrscheinlich sind und nicht verhindert werden können, ist keine geeignete Dolmetschumgebung. Dies gilt auch für Konsekutivdolmetscheinsätze, da die Umgebungsbedingungen nicht technisch kontrolliert werden können.

Tonqualität

Nur was Dolmetscher über ihre eigene Stimme hinaus hören und verstehen, können sie auch in eine andere Sprache übertragen. Dabei genügt für eine ausreichende Tonqualität das im Laptop, Tablet oder der Webcam eingebaute Mikrofon nicht. Unabdingbare Voraussetzung ist eine hochwertige technische Ausstattung bei allen Sprechern – neben der Stabilität der Internetverbindung ist dies in erster Linie das Mikrofon, in das die Personen sprechen, deren Redebeiträge gedolmetscht werden (mindestens ein kabelgebundenes Headset, idealerweise unidirektionales Podcast-Mikro).

Ebenso dürfen keinerlei Hintergrundgeräusche zu hören sein. Wer gerade nicht spricht, muss zur Vermeidung von Nebengeräuschen sein Mikrofon stumm schalten.⁵

Grundsätzlich sind die einschlägigen Normen zur Tonqualität⁶ einzuhalten, die spezifische Vorgaben zu Impedanz und Empfindlichkeit der Mikrofone, Latenz, Frequenzübertragung, Rauschen/Brummen, Gehörschutz und Pegelkonsistenz machen. Diese Vorgaben dienen beim Simultan- wie auch beim Konsekutivdolmetschen u. a. dem Gesundheitsschutz von Dolmetschern⁷.

Videoqualität

Ebenso sind die Anforderungen an die Qualität von Videoübertragungen in Normen⁶ spezifiziert.

Beim Konsekutiv- wie beim Simultandolmetschen muss sichergestellt werden, dass Dolmetscher die sprechende(n) Person(en) sehen, um die Vollständigkeit der Kommunikation erfassen zu können. Dazu müssen Kameras entsprechend positioniert und eingestellt sein. Bei Gesprächen, Podiumsdiskussionen etc. müssen alle Sprecher zu sehen sein, damit Reaktionen auf Äußerungen und somit die Kommunikationssituation als Ganzes auch körpersprachlich erfasst werden können.

Werden Präsentationen projiziert oder Bildschirmansichten geteilt, so sind mehrere ausreichend große Bildschirme aufzustellen, sodass diese nicht anstatt der Sprecher oder nur sehr klein eingeblendet sind.

Technikcheck

Technische Betreuung und Moderation der Veranstaltung müssen von entsprechenden Profis übernommen werden, nicht von den Dolmetschern selbst. Am besten am Vortag, auf jeden Fall aber mit zeitlichem Abstand vor der Veranstaltung ist ein Technikcheck mit den Dolmetschern durchzuführen. Dieser erfolgt in den Räumlichkeiten und mit den Endgeräten, die auch während des tatsächlichen Einsatzes zum Tragen kommen. Nur so können alle Fehlerquellen entdeckt und behoben werden. Dieser Probelauf sorgt zudem dafür, dass sich die Dolmetscher mit der Arbeitsumgebung vertraut machen können.

Der Zeitaufwand für diese Technikchecks ist Arbeitszeit und als solche zu vergüten.

⁵ Siehe VKD-Infovideo: <https://vkd.bdue.de/fuer-auftraggeber/remote-interpretung/fuer-eine-gute-tonqualitaet-beim-ferndolmetschen>

⁶ Vgl. technische Spezifikationen in den folgenden Normen: DIN EN ISO 20108:2018 Simultandolmetschen – Qualität und Übertragung von Ton- und Bildeingang; DIN EN ISO 20109:2016 Simultandolmetschen – Ausstattung – Anforderungen; DIN EN ISO 24019:2022 Simultandolmetschplattformen – Anforderungen und Empfehlungen.

⁷ Siehe BDÜ-Position: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_PP_EP_und_RSI.pdf



Haftungsausschluss

Bei diesen hoch komplexen technischen Setups entziehen sich viele Parameter dem Einfluss der Dolmetscher. Daher können Dolmetscher keine Haftung für technische Probleme – darunter auch durch Internet- oder Plattformanbieter verursachte – sowie für Unvorhergesehenes und Unvermeidbares, wie z. B. Geräusche durch Bauarbeiten, übernehmen.

Arbeits- und Pausenzeiten

Für das Simultandolmetschen werden für einen Arbeitstag vor Ort in der Regel 6 Stunden Netto-Dolmetschzeit pro Kabine veranschlagt. Beim Ferndolmetschen ist die Arbeitszeit wegen der erhöhten kognitiven Anstrengung⁸ kürzer anzusetzen: Die Belastung steigt zum einen durch hohe Latenzzeiten, flachere Tonqualität, das Fehlen von Körpersprache und Raumverhalten, zum anderen durch mögliche zusätzliche Aufgaben je nach verwendeter Dolmetschumgebung und An- bzw. Abwesenheit von Technikern. Wenn sich Simultandolmetscher bei einer Präsenzveranstaltung in der Kabine bislang ca. alle 30 Minuten abgewechselt haben, so reduziert sich dieses Zeitfenster beim Ferndolmetschen auf ca. 15 Minuten Dolmetschzeit.

Außerdem sind öfter längere Pausen notwendig: Bei ganztägigen Präsenzveranstaltungen sind ca. alle 3 Stunden längere Pausen einzuplanen, beim Ferndolmetschen sollte dieser Abstand höchstens 60 bis 90 Minuten betragen. Die Pausen sollten ca. 15 bis 20 Minuten dauern und auch tatsächlich Pausen sein – d. h. keine Verdolmetschung von Zweiergesprächen oder Klärung technischer Details mit Kunden.

Anzahl der Dolmetscher pro Sprache (Kabinenstärke)

Beim Simultandolmetschen arbeiten Dolmetscher grundsätzlich zu zweit pro Sprachenpaar, auch bei kurzen Einsätzen. Wenn Pausen nicht (ausreichend) möglich sind bzw. die Netto-Arbeitszeit deutlich überschritten wird (s. o.), ist entsprechend die Teamstärke auf 3 oder gar 4 Dolmetscher pro Sprache zu erhöhen.

Video- und Audiomitschnitte

Das Urheberrecht sowie das Recht auf das eigene Bild und auf die eigene Stimme gelten auch für Dolmetscher. Je nach vertraglichen Vereinbarungen können Verwertungsrechte an Kunden verkauft werden, wenn diese die Verdolmetschung aufzeichnen und verwerten möchten. Ist die unentgeltliche Verwertung der Verdolmetschung über die AGB ausgeschlossen, hat der Veranstalter alles ihm Mögliche zu veranlassen, damit keine Aufzeichnungen stattfinden können (Vorabinformation der Teilnehmer, entsprechende Systemeinstellungen).

Das Streaming einer Verdolmetschung ist per se keine Verwertung, auch wenn ein (wesentlich) größerer Zuhörererkreis erreicht werden kann und dem Kunden dadurch ein (wirtschaftlicher) Vorteil entsteht. Da jeder Zuhörer einer online übertragenen Verdolmetschung diese jedoch mit einfachen

⁸ Vgl. Ergebnisse einer Studie des ESIT Paris in „Remote Simultaneous Interpreting 'More Difficult' for 83% of Interpreters, Study finds“ (Slator, 26.04.2021): <https://slator.com/remote-simultaneous-interpreting-more-difficult-for-83-of-interpreters-survey-finds/>



Möglichkeiten potenziell aufzeichnen und verwerten kann (auch wenn der Kunde dies zuvor vertraglich ausgeschlossen hat), wird bei Streaming einer gedolmetschten Veranstaltung ein Streaming- bzw. Aufzeichnungszuschlag berechnet.

Forderungen

Aufgrund der technischen und organisatorischen Komplexität sowie der erforderlichen Disziplin der Teilnehmer einerseits und der niedrighwelligen Zugänglichkeit zu unterschiedlichsten technischen Lösungen andererseits ist eine verstärkte Kommunikation zwischen Auftraggeber, Kommunikationsbeteiligten und Dolmetschern vor dem Auftrag notwendig. Nur dann kann die Qualität der Veranstaltung weitestgehend sichergestellt werden und die Gesundheit der Dolmetscher erhalten bleiben.

Die Vorstände des Bundesverbands der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) und des Verbands der Konferenzdolmetscher (VKD) im BDÜ fordern daher von allen Auftraggebern aus Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft

- 1. die Einhaltung aller gültigen Normen, technischen Standards und der weiteren oben beschriebenen Voraussetzungen, insbesondere zu Ton- und Videoqualität,**
- 2. die Einhaltung von Einsatz- und Pausenzeiten und**
- 3. den Einsatz einer ausreichenden Anzahl an Dolmetschern.**

Norma Keßler
Präsidentin BDÜ

Elvira Iannone
Vizepräsidentin BDÜ

Beatriz Quintanero Raposo
1. Vorsitzende VKD im BDÜ

