

Das Unplanbare planen

Andrea Rölfs



© Katharina Neuenhaus

Ein intensiver Konferenztag geht zu Ende, der Schlussredner erhält seinen Applaus, die Dolmetscherin übermittelt noch den Dank der Vorsitzenden, schaltet das Mikrofon aus und wendet sich an den Kabinenkollegen: „Jetzt bin ich total geschafft ... und zufrieden!“

Aber finden sich die Redner darin wieder, wie ihre Vorträge mit den spezifischen Fachbegriffen in die anderen Sprachen übertragen wurden? Ist die Vorsitzende der Sitzung vielleicht sogar begeistert vom spontanen Verlauf der Diskussionen,

trotz der Sprachbarrieren auf dem Podium, die die Dolmetscher im Hintergrund kunstvoll überwinden mussten? Ist der Kunde am Ende von der Planung seines beratenden Dolmetschers und der sprachlichen Leistung des Teams in den Dolmetschkabinen überzeugt? Sind die Zuhörer mit Sprechweise, Stimme und Inhalt zufrieden gewesen, die aus ihren Kopfhörern schallten? Diese Fragen bleiben meist offen, da viel zu selten die Bewertung der Dolmetschleistung durch die verschiedenen Akteure erfasst wird.

Dolmetscher erfüllen unterschiedliche Rollen

Im Gegensatz zur Qualitätssicherung in einem großen Unternehmen, die in den allermeisten Fällen an messbaren Zahlen oder Zielvorgaben aufgehängt und oft durch externe Audits sichergestellt wird, muss man im Fall der meist freiberuflichen Konferenzdolmetscher zunächst einmal herausfinden, von wem die Zielvorgaben für diese Dienstleistung eigentlich stammen. Betrachtet man die vielfältigen Einsatzgebiete, in denen Konferenzdolmetscher tätig sind, so wird schnell deutlich, dass sich die Rolle und Bedeutung der Dolmetscher zwischen Fachvorträgen, Schulungen, Vorstandssitzungen, Festakten oder Vertragsverhandlungen ändern kann. Wird die Qualität durch den Veranstalter oder dessen Dienstleister definiert? Werden die Qualitätskriterien von den Zuhörern beziehungsweise Gesprächsteilnehmern festgelegt? Der dolmetschwissenschaftliche Blick auf die Erwartungen von durchschnittlichen Nutzern einer Dolmetschleistung kann hier nur schwer eine eindeutige Antwort geben.

Professionelle Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung beim simultanen Dolmetschen beginnt für professionelle Konferenzdolmetscher mit einem transparenten Angebot an den Kunden. Dies beinhaltet die detaillierte Erfassung der benötigten Sprachrichtungen, des Settings am Veranstaltungsort, der Zuhörerzahl sowie die ausführliche Besprechung der Kommunikationsintention. So ist die direkte Sicht auf die Sprecher für Konferenzdolmetscher ein wichtiges Kriterium, oder auch die Frage, ob ein Redner gezwungen ist, nicht in seiner Muttersprache zu sprechen, ob ein vorbereiteter Text in hoher Geschwindigkeit vorgetragen wird und vieles mehr. Kurz, ein beratender Dolmetscher versucht, das Unplanbare zu minimieren und die Veranstaltung in allen Aspekten für die möglichst optimale Erbringung seiner Dienstleistung zu erfassen. Die kontinuierliche Qualitätsüberprüfung erstreckt sich ferner über die gezielte sprachliche und fachliche Vorbereitung des Dolmetschers auf den Auftrag, umfasst Qualitätssicherungsstrategien in der Dolmetschkabine während der Veranstaltung und endet erst mit der organisatorischen und terminologischen Nachbereitung.

Angesichts einer derartigen Bandbreite an Einflussfaktoren mag sich ein potenzieller Auftraggeber fragen, anhand welcher Kriterien er nun seine Dolmetscher auswählen soll. Da die Berufsbezeichnung „Dolmetscher“ nicht geschützt ist, empfiehlt es sich, in den Datenbanken der Berufsverbände nach einem passenden Dienstleister zu recherchieren – so bietet etwa die Webseite der AIIC-Region Deutschland eine komfortable Suchfunktion. Da die einschlägigen Berufsverbände strenge Aufnahmekriterien haben, wie etwa einen entsprechenden Hochschulabschluss beziehungsweise im Fall der AIIC die Unterschriften mehrerer erfahrener Kollegen, die für die Leistung eines Neumitglieds bürgen, sowie eine festgelegte Anzahl an bereits geleisteten Konferenztagen, legen sie hiermit einen Grundstein für gute Qualität. Auch wird durch ein breit gefächertes Angebot an Seminaren, Webinaren und Fachkonferenzen die kontinuierliche Weiterbildung der Konferenzdolmetscher gefördert und über das solide Netzwerk ein beständiger Austausch über Best Practices ermöglicht.

In den einschlägigen Studiengängen sind zudem aktive Konferenzdolmetscher als Dozenten tätig und vermitteln so



Dolmetscher müssen bei jeder Situation den richtigen Ton treffen.

© Steffen Krinke

den zukünftigen Kollegen ein Gespür für qualitativ entscheidende Dolmetschstrategien und Verhaltensweisen. Darüber hinaus werden junge Dolmetscher über Mentoringprogramme gefördert, begleitet und betreut. Die Qualitätssicherung des Berufsstandes an sich fängt bereits bei der Nachwuchsarbeit an.

Der Lohn: zufriedene Mienen im Publikum

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Qualität einer Dolmetschleistung sich kaum über Zertifizierungen, standardisierte Mindestanforderungen oder auditierbare Handlungsvorgaben erreichen lässt. Das Gelingen von Kommunikation hängt unter anderem davon ab, wie gut der Dolmetscher in der Lage war, die Gesprächsteilnehmer durch die bestmögliche Übermittlung ihrer Äußerungen in eine andere Sprache zu unterstützen, einschließlich der Übertragung in den jeweils erforderlichen kulturellen Kontext, unter sorgfältiger Berücksichtigung der gegebenen Kommunikationsabsicht und auch unerwarteter Situationen. Sieht ein Dolmetscher nach einem Einsatz zufriedene Mienen im Publikum und bei den Diskutanten, ist das jedenfalls schon ein Hinweis darauf, das Unplanbare im Griff gehabt zu haben.

Andrea Rölfs ist freiberufliche Konferenzdolmetscherin für Deutsch und Englisch sowie beratende Dolmetscherin und Mitglied in der AIIC.