

Remote Interpreting über Video und Telefon beim Dialogdolmetschen

Eine zunehmend globalisierte Wirtschaftswelt und verstärkte Migration haben auch in Österreich einen steigenden Bedarf an Sprachdienstleistungen zur Folge. Gleichzeitig hat sich durch das Internet und die damit mögliche weltweite Vernetzung sowie durch technologische Innovationen die Arbeitsweise der ÜbersetzerInnen – und seit einigen Jahren vermehrt auch der DolmetscherInnen – stark verändert. Insbesondere das Ferndolmetschen bzw. Teledolmetschen über eine Telefon- oder Videoverbindung, im Englischen auch als *Remote Interpreting* bezeichnet, kommt seit einigen Jahren zunehmend zum Einsatz, sowohl im Konferenzdolmetschbereich als auch in Dialogdolmetschsituationen, und wird vor allem seit der CORONA-Pandemie in vielen Einsatzbereichen verwendet.

Das Ferndolmetschen hat zweifellos viele Vorteile. So hilft die sofortige Zuschaltung von Dolmetschenden den AuftraggeberInnen, zeitliche, finanzielle und personelle Ressourcen zu sparen. Für DolmetscherInnen bedeutet es, dass sie raumübergreifend arbeiten können, wodurch einerseits lange Wartezeiten vor Ort oder beschwerliche An- und Abfahrtszeiten vermieden werden und sich neue Einsatzmöglichkeiten ergeben können.

Doch gibt es auch Auswirkungen, die weniger positiv zu sehen sind. So entwickelt sich durch die sofortige Verfügbarkeit von Dolmetschenden durch einen Mausklick zunehmend eine On-Demand-Mentalität, die u.a. die Auftragsvergabe und in Folge die Arbeitsweise der DolmetscherInnen beeinflussen kann. So fehlen im Hinblick auf die Arbeitsbedingungen, Arbeitszeiten sowie Vergütung der Einsätze noch immer gesetzlich geregelte Rahmenbedingungen.

Welche langfristigen Folgen sich aus diesen Veränderungen ergeben werden, ist noch nicht absehbar. Zu den Auswirkungen auf DolmetscherInnen gibt es jedoch inzwischen zahlreiche wissenschaftliche Untersuchungen, die gezeigt haben, dass frühere Ermüdungserscheinungen, Stress sowie Entfremdung durch Kontrollverlust und mangelnde Teilnahmemöglichkeit am Vor-Ort-Geschehen auftreten.

Position von Universitas Austria:

Grundsätzlich ist Universitas Austria der Meinung, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher vor Ort zu bestellen sind, wenn es möglich ist, im Voraus einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Von einer Ferndolmetschung abzusehen ist

bei geplanter langer Gesprächsdauer,

bei einer größeren TeilnehmerInnenanzahl,

bei Gesprächsinhalten, die heikel oder konfliktbeladen sind,

in der Psychotherapie,

bei Gesprächen mit Personen, die aus psychischen oder physischen Gründen besondere Bedürfnisse haben bzw. Gesprächen mit Kindern oder älteren Menschen.

Wenn Ferndolmetschen zum Einsatz kommt, so sollen nachstehende Empfehlungen eine Hilfestellung für DolmetscherInnen und AuftraggeberInnen bieten.

Empfehlungen für DolmetscherInnen:

Es ist sicherzustellen, dass Technik und Ausstattung sowie das Arbeitsumfeld ein reibungsloses Arbeiten ermöglichen. In Hinblick auf die schnelleren Ermüdungserscheinungen ist individuell zu prüfen, wie viele Remote-Arbeitsstunden am Tag oder in der Woche möglich sind, ohne dass die Dolmetschqualität beeinträchtigt ist. Die Anzahl wird auch davon abhängen, zu welcher Tages- oder Nachtzeit die Dolmetscheinsätze stattfinden, wie viel an Vorkenntnissen zu Setting, den Beteiligten und Inhalten vorhanden ist, ob Vorbereitung möglich ist und wie gut die Qualität der Bild- und Tonübertragung ist. Bei längeren Gesprächen ist jedenfalls eine Pause einzuplanen.

Bis zur Erarbeitung von standardisierten Arbeitsabläufen für das Remote-Interpreting wird empfohlen, im Werkvertrag Vereinbarungen für Schadenersatzansprüche durch Schadensfälle auf Grund von technischen Gebrechen sowie Datenschutz- und Datensicherungsverletzungen festzuhalten.

Empfehlungen für AuftraggeberInnen:

Die Wahl der Ausführungsart – also Vor-Ort oder Ferndolmetschung per Video oder Telefon – hängt von mehreren Faktoren ab und ist jeweils zu überprüfen in Bezug auf

- **die Dringlichkeit des Dolmetschbedarfs:**
Das telefon- oder videovermittelte Dolmetschen eignet sich insbesondere für nicht planbare Situationen mit dringendem Dolmetschbedarf.
- **die Kommunikationssituation:**
- Das **Telefondolmetschen** eignet sich für sehr kurze Gespräche, wie z. B. für eine Terminvereinbarung oder einen raschen Informationsaustausch.
Das **Videodolmetschen** kann auch für längere Gesprächssituationen eingesetzt werden, da es zusätzlich zu auditiven Informationen auch visuelle Hinweise zur Gesprächssituation gibt. Wesentliche Details, wie z. B. die Art einer körperlichen Verletzung, bleiben jedoch oft nicht sichtbar oder erkennbar. Vor Ort sind die DolmetscherInnen besser in der Lage, die Situation zu erfassen und können sich auch ein besseres Gesamtbild über die GesprächsteilnehmerInnen machen.

Zudem ist von AuftraggeberInnen sicherzustellen, dass die technischen Voraussetzungen für eine Ferndolmetschung eine ungestörte Ferndolmetschung erlauben. Die NutzerInnen von Ferndolmetschdiensten sollten für die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen und für den Umgang mit der eingesetzten Technik geschult werden. Zu Gesprächsbeginn sollten alle Gesprächsbeteiligten und anwesenden Personen und der/die DolmetscherIn vorgestellt werden. Die AuftraggeberInnen sollen zu Beginn auch eine kurze Einführung in den Gesprächskontext geben.