

Kundenbegegnungen aus der Dolmetscherperspektive. Anekdoten zu Rolle, Sichtbarkeit und Kundenbeziehungen des Konferenzdolmetschers

Anu Viljanmaa

Fachbereich Sprach-, Translations- und Literaturwissenschaften

Universität Tampere

Tässä artikkelissa tarkastellaan tulkin ja asiakkaan kohtaamista konferenssitulkkien kirjoittamien anekdoottien pohjalta. Näkökulmana asiakassuhteen kvalitatiivisessa tarkastelussa on tulkin rooli, tulkin näkyvyys ja tulkin aktiivinen puuttuminen tulkatun viestintätilanteen kulkuun sekä asiakassuhdetyön tulkilta edellyttämät taidot ja toimet. Aineisto koostuu konferenssitulkkien kirjoittamista muistelmista, johdatus-oppaista konferenssitulkkauskeeseen sekä tulkkausblogeista. Anekdootit piirtävät kuvan konferenssitulkista näkyvänä toimijana, jonka rooli kattaa enemmän kuin pelkän konemaisen tulkkauksen. Anekdoottien tulkki puuttuu tarvittaessa aktiivisesti viestintätilanteeseen estääkseen viestintähäiriöt ja diplomaattiset kömmähdykset. Varsinainen asiakassuhdetyö edellyttää konferenssitulkilta toisaalta asiakkaan kouluttamista, toisaalta asiakkaan toiveiden täyttämistä, mutta myös tilannetajua ja kykyä kestää epäoikeutettuaakin kritiikkiä.

Schlüsselwörter: Konferenzdolmetscher, Kundenbeziehungen, Rolle des Dolmetschers, Sichtbarkeit/Unsichtbarkeit Dolmetschers, Aufnahme von Kritik

1 Einleitung

Freiberufliche Dolmetscher und Dolmetscherinnen¹ kommen in den verschiedensten kommunikativen Situationen zum Einsatz.² Bei allen Szenarien muss der Dolmetscher versuchen, soweit wie möglich zu klären, was der Kunde (= der Zuhörer, der die Dolmetschdienstleistung braucht), bzw. der Auftraggeber (= derjenige, der den Dolmetscher beauftragt und das Honorar bezahlt) von ihm in der gegebenen Situation erwartet, um diesen Erwartungen entweder gerecht zu werden oder sie bei Bedarf zu korrigieren. Dabei gilt es, sowohl das Vertrauen des Kunden/Auftraggebers zu gewinnen und zu wahren (um auch beim nächsten Mal gebucht zu werden), als auch gleichzeitig dem Berufskodex der Dolmetscher zu folgen. Die Erwartungen gegenüber dem Dolmetscher

¹ Im Folgenden wird nur das generische Maskulinum verwendet.

² Je nach Spezialisierung des Dolmetschers auf Konferenz-, Kommunal- oder Gerichtsdolmetschen kann das Arbeitsfeld von kleinen privaten Hochzeitsfeiern bis hin zu großen internationalen Veranstaltungen, von einer Gerichtsverhandlung zum Arztbesuch oder zur Eröffnung einer Kunstaussstellung reichen.

und das Verhalten der Beteiligten in der Dolmetschsituation können unterschiedlich ausfallen und gleichzeitig das vorherrschende Bild über die Rolle des Dolmetschers aufdecken. Im folgenden Artikel wird aufgrund von Anekdoten zur Kundenbegegnung in von Konferenzdolmetschern verfassten schriftlichen Materialien versucht, einen Blick auf die Arbeit des Konferenzdolmetschers aus den Perspektiven Rollenbild, Sichtbarkeit und Kundenbeziehungen zu werfen.

2 Theoretischer Hintergrund

2.1 Rollenbild und Aufgaben des Konferenzdolmetschers

Die Problematik der Rolle des Dolmetschers wurde bereits 1976 von dem Soziologen Anderson (2002/1976) hervorgehoben. Die grundlegende Frage lautet: Wieviel darf/soll/muss der Dolmetscher sich am Geschehen beteiligen, bzw. eingreifen? Die Antwort kann nach Situation und beteiligten Parteien sehr unterschiedlich ausfallen, wird aber selten klar in Worten gefasst.

- (1) In general, the interpreter's role is characterized by some degree of inadequacy of role prescription, role overload, and role conflict resulting from his pivotal position in the interaction network. (Anderson 2002/1976: 212)

Mithilfe eines eigenen Berufs- und Ehrenkodex und der Beschreibung der Arbeitsaufgaben hat man versucht, die Rolle des Dolmetschers zu klären. Metaphern zur Beschreibung der Arbeit haben sich mit der Professionalisierung des Berufes geändert und reichen vom ursprünglichen Helfer (*helper*) über das sog. *conduit-Model* (Kanal, Brücke, Telefon) hin bis zum *communication-facilitator* und *bilingual, bicultural specialist* (Roy 2002/1993: 349–351). Viele der Metaphern wie auch der Berufs- und Ehrenkodex unterstreichen die Neutralität und Unparteilichkeit (das Nicht-Eingreifen) des Dolmetschers, die aber in Wirklichkeit je nach Kunde und situativem Kontext nicht immer leicht zu verwirklichen sind. Die meisten der Publikationen über die problematische Rolle des Dolmetschers behandeln das Kommunal- oder Gerichtsdolmetschen, Konferenzdolmetschen ist eher vernachlässigt worden. Lässt diese Lücke in der Literatur den Schluss zu, dass beim Konferenzdolmetschen die Rolle des Dolmetschers eindeutiger ist und das Einhalten des Berufskodex z.B. betreffs Unparteilichkeit und dem

Absehen von anderen Aufgaben als dem Dolmetschen während des Auftrags (AIIC *Code of Professional Ethics* Artikel 2.1 und 7.8) ohne weiteres möglich ist? Greifen Konferenzdolmetscher nie aktiv in das Geschehen ein?

2.2 Sichtbarkeit bzw. Unsichtbarkeit des Konferenzdolmetschers

Traditionell gilt, dass ein guter Dolmetscher **unsichtbar** ist (z.B. Angelelli 2004: 7), sein Dasein wird gar nicht bemerkt. Der unsichtbare Dolmetscher handelt dem *conduit-Model* entsprechend wie eine automatische Maschine im Hintergrund, die die Gesprächsinhalte von einer Sprache und Kultur ohne weiteres in die andere überträgt. Beim Erfüllen dieser Aufgabe übt er keine Macht aus und fällt den Beteiligten meist nicht einmal auf. Diese Auffassung ist im Kommunaldolmetschbereich längst überholt, wo der Dolmetscher als aktiver Mitgestalter der kommunikativen Situation gesehen wird (z.B. Angelelli 2004). Bei den Konferenzdolmetschern jedoch scheint der Weg in fast entgegengesetzter Richtung verlaufen zu sein.

Die „großen“ Konferenzdolmetscher Anfang des 20. Jahrhunderts waren meist selbst hochgebildete und geschätzte Mitglieder ihrer Gesellschaft. Ihre Leistungen wurden geschätzt und bewundert, sogar soweit, dass zumindest von den besten Dolmetschern auch teils sehr eigenwillige Entscheidungen und Handlungen akzeptiert wurden (Roland 1999: 157–173). Die ersten Konferenzdolmetscher, die vor allem konsekutiv gedolmetscht haben, waren so in ihrer Rolle als Dolmetscher zweifellos **sichtbar** (auch physisch). Sie konnten für alle sichtbar Macht ausüben, was z.B. die Übertragung von Dolmetschinhaltungen betraf. Mit der Verbreitung der Simultandolmetschtechnik verschwanden Konferenzdolmetscher aus der breiten Öffentlichkeit, obwohl sie in Politik und Wirtschaft bei bilateralen Gesprächen auch weiterhin konsekutiv aktiv mit dabei sind. Trotz des *sichtbaren* geschichtlichen Hintergrundes scheint in der Literatur die Forderung nach Unsichtbarkeit und Neutralität des Dolmetschers noch immer eng mit dem Konferenzdolmetschen verbunden zu sein (z.B. Seleskovitch 1988: 112), und kommt auch besonders dann zum Vorschein, wenn z.B. Konferenz- und Kommunaldolmetschen miteinander verglichen werden (z.B. Kalina 2000: 25).

2.3 Geglückte Kundenbeziehungen: Kompetenzen und Aspekte

Schon der erste Kontakt mit dem Kunden ist für eine gute Kundenbeziehung von großer Bedeutung. Sobald der Dolmetscher die Dolmetschlokation betritt, wird er als Dolmetscher behandelt und seine Professionalität vor Ort aufgrund des Ersteindrucks überprüft. Für den Dolmetscher gilt es, Fingerspitzengefühl für die Situation des jeweiligen Kunden zu zeigen und sowohl die kommunikative Situation wie auch die Anwesenden richtig einzuschätzen. Der Dolmetscher sollte sich aus Kundensicht „korrekt“ verhalten – was aber als „korrekt“ empfunden wird, kann von Situation zu Situation anders ausfallen. Er sollte sich den Gegebenheiten anpassen oder zumindest nicht durch situativ unangebrachtes Verhalten auffallen. Dabei geht es um emotionale Intelligenz und um ein teils reflektives, teils aber auch intuitives Eingehen auf die Gegebenheiten der Situation. Abl-Mikasa (2012: 72–73) nennt eine solche instinktive, soziale und emotionale Kompetenz des Dolmetschers „intuitive Kompetenz“, die eine Vielzahl von verschiedenen Aspekten umfassen kann.

Beim Dolmetschen geht es heutzutage meist um eine Dienstleistung, die der Kunde vom freiberuflichen Dolmetscher bestellt. Da der Kunde aber nicht immer imstande ist, die Dolmetschqualität selbst zu bewerten (vgl. Havumetsä 2012), orientiert er sich bei der Beurteilung der Dolmetscherleistung an dem von ihm erfassten Gesamtbild, d.h. dem Dolmetschprozess im weiteren Sinne.³

- (2) And whether an interpreter's performance is deemed good does not only depend on what comes out of the booth, it's how you present yourself, how you deal with the customer, how you handle the job all along. (Abl-Mikasa 2012: 61)

Das Auftreten und der Umgang des Dolmetschers mit dem Kunden außerhalb der eigentlichen Dolmetschleistung ist für Auftragseingang und Kundenbeziehung der Dolmetscher von beträchtlicher Bedeutung (Abl-Mikasa 2012: 70). Wenn der Kunde mit dem Gesamtpaket zufrieden ist, bestellt er mit großer Wahrscheinlichkeit denselben Dolmetscher auch beim nächsten Mal, aber eben auch umgekehrt.

³ Wie im vierstufigen Dolmetschprozessmodell von Kalina (2005: 778, 779–781), das von Abl-Mikasa (2012: 61) mit einer fünften Phase ergänzt worden ist.

3 Forschungsfrage, -methode und -material

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Anekdoten von Konferenzdolmetschern, die die Beziehung des Dolmetschers mit dem Kunden zum Inhalt haben. Die Forschungsfragen sind: 1) Was für ein Rollen- und Aufgabenbild des Konferenzdolmetschers kommt zum Vorschein? 2) Ist er sichtbar, wird er wahrgenommen? 3) Was für Kompetenzen bzw. Aspekte werden sichtbar, wenn es darum geht, den Kunden zufriedenzustellen? Als Forschungsmethode dient eine mehrstufige Inhaltsanalyse, in der aus dem Material zuerst alle entsprechenden Anekdoten zusammengestellt werden und diese dann aufgrund von Perspektiven wie Rolle und Aufgaben des Dolmetschers, Sichtbarkeit des Dolmetschers und Kundenbeziehungen genauer betrachtet und qualitativ analysiert werden.

Das Forschungsmaterial besteht aus 2 Dolmetschermemoiren, 3 Einführungswerken ins Dolmetschen und 2 Dolmetscherblogs. Die analysierten Memoiren stammen von zwei ehemaligen Konferenzdolmetschern: Harry Obst (2012), einem gebürtigen Deutschen, der eine langjährige Laufbahn als Dolmetscher und Leiter des Sprachendienstes des Weißen Hauses hinter sich gebracht hat, und Wolfgang Ghantus (2011), der zu den dienstältesten Englisch-Dolmetschern Deutschlands zählt. Die drei Einführungswerke für angehende Konferenzdolmetschstudierenden sind Valerie Taylor-Bouladon (2001/2011), Roderick Jones (1998/2002) und Jürgen Stähle (2009). Alle drei Verfasser sind selbst weltweit als Konferenzdolmetscher tätig gewesen und haben auch als Dolmetschlehrer gearbeitet. Die Blogeinträge stammen aus den Blogs von zwei freiberuflichen Konferenzdolmetscherinnen aus dem Jahr 2012. Es handelt sich um Caroline Elias' (2012) Blog *Dolmetscher-Berlin* und Michelle Hofs (2012) Blog *The Interpreter Diaries*. Elias hat sich in der Filmbranche spezialisiert und übersetzt, schreibt und moderiert neben ihrer Arbeit als Dolmetscherin, Hof arbeitet zudem als Dolmetschlehrerin.

Das Material ist nach dem Zufallsprinzip gewählt worden, wobei bemerkt werden muss, dass bis auf die Memoiren von Harry Obst Hinweise zu den einzelnen Publikationen

auch in einer oder mehreren dolmetschspezifischen Literaturquellen⁴ zu finden sind. Die Vielseitigkeit der Materialquellen und der Hintergründe der Autoren soll der Validität und Reliabilität der Forschung dienen. Bei allen drei Publikationsformen geht es sowohl für Laien wie auch angehende Dolmetschstudenten darum, Licht in die Arbeit des Konferenzdolmetschers zu bringen. Man kann also davon ausgehen, dass hier ein möglichst wahrheitsgetreues, dennoch aber auch positives Bild von der Branche wiedergegeben werden soll. Durch die Begrenzung auf Anekdoten hält sich die Materialmenge jedoch in Grenzen und ermöglicht eine qualitative Analyse.

4 Ergebnisse

Die meisten Anekdoten betreffs Kundenkontakt sind bei Obst (2012) zu finden, gefolgt von Stähle (2009), Elias (2012) Ghantus (2011) und Taylor-Bouladon (2001/2011). Jones (1998/2002) und Hof (2012) beinhalten keine Anekdoten zum Thema, dagegen stellt Jones sogar am Anfang explizit fest, dass alle angeführten Beispiele rein fiktiv sind. Als endgültige Anekdotenquellen dienen hier somit zwei Memoiren, zwei Einführungswerke in das Thema Konferenzdolmetschen und ein Dolmetscherblog. Im Folgenden werden Ergebnisse der inhaltlichen Anekdoten-Analyse vorgestellt.

4.1 Rollen- und Aufgabenbild: der aktiv eingreifende Konferenzdolmetscher

Die Anekdoten zeigen, dass der Konferenzdolmetscher keineswegs nur als *conduit* funktioniert, sondern in bestimmten Situationen sehr wohl eigene Initiativen und Macht ergreift. So beschreibt Obst mehrmals (2012: 110–111, 204–208, Beispiele 3 und 4) wie wichtig es ist, den eigenen Präsidenten zu beraten und ihm ggf. zur Seite zu stehen.

- (3) At one point, Kiesinger asked LBJ a fairly complicated question about NATO missile defenses. The president seemed at a loss for an answer and wrinkled his brow. [...] We were alone. The president turned to me and asked, "Mr. Interpreter, how shall we answer that?" Luckily, I had read and half memorized the military part of the briefing book for this meeting, I suggested an answer, and gave him the facts, numbers, and names of weapons. The chancellor returned. Johnson repeated what I had just told him, without missing a beat. Kiesinger nodded approvingly and said, "Mr. President, I did not know that you are such a military expert." While I kept a poker face, Johnson's left hand squeezed my right thigh, a big Texan thank-you under the table. (Obst 2012: 227)

⁴ Zum Beispiel Internet-Seite der Europäischen Kommission DG SCIC für angehende Dolmetscher, Rezensionen in *Lebende Sprachen* etc.

- (4) When the president found himself in a dilemma, we would whisper unsolicited advice into his ear. Why should we have our president or our country embarrassed when we could steer him out of the fog with just a word or two? (Obst 2012: 23)

In beiden Beispielen (3 und 4) bleibt der Dolmetscher seinem Präsidenten loyal, was von einem in-house Dolmetscher des Weißen Hauses schon von Amts wegen erwartet wird. Interessant ist, dass Obst selbst Loyalität und Unparteilichkeit in keinem Widerspruch zueinander sieht („You have sworn an oath of loyalty to your government, and professional ethics forbids you from being anything but totally impartial” (Obst 2012: 69)), obwohl Loyalität einer Partei gegenüber manchmal die Unparteilichkeit des Dolmetschers sehr wohl in Frage stellen kann. In den Anekdoten greifen Dolmetscher zudem auch aktiv ein und/oder wählen ihre Worte sehr sorgfältig, um diplomatische Faux-Pas zu vermeiden (Obst 2012: 161–163, 166–167, 211–213, 246–247).

- (5) Nach den Festreden und der DDR-Hymne kam es zu einigen [...] Begegnungen mit dem Staatvorsitzenden Walter Ulbricht. Der überschüttete meinen Ehrengast mit Komplimenten, weil doch „der Sudan drauf und dran war, die DDR diplomatisch anzuerkennen und überhaupt von einem ‚fortschrittlichen‘ Staatspräsidenten [...] regiert wird“. Mir lief zunächst ein kalter Schauer über den Rücken. Wie sollte ich das verfehlte Lob auf den Sudan meinem südafrikanischen Schützling beibringen? Eine Ewigkeit von zwei Minuten lang umschiffte ich das Dilemma und vermied in meiner Übersetzung die konkrete Nennung des Landes, bis der hinter Ulbricht stehende Erich Honecker seinen Chef leicht antippte und flüsterte: „Der ist doch nicht aus dem Sudan, sondern aus Südafrika.“ „Nu ja, nu ja“, war die herrlich sächsische Reaktion, „is ja auch een scheenes Land.“ (Ghantus 2011: 64)
- (6) Bei einer Ausstellungseröffnung hat der frühere Lebensgefährte einer Ikone der literarischen Welt mal zum Laudator gesagt: ... *vous n'avez rien compris, Monsieur, vous êtes un con!* Jetzt heißt dieses *con* in seiner freundlichen Variante vielleicht Depp, aber das kam hier mit einer solchen Wucht, nur abgefedert durch das *Monsieur*, dass ich arg ins Schwitzen kam. [...] Ich habe also versucht, die Wucht zu mildern, den Satz mit Distanz und leise auszusprechen, was den Kraftausdruck schon geschwächt hat, und bastelte mir eigenmächtig noch etwas hinzu ... "Mir scheint, Sie haben nichts verstanden — und mit Verlaub, Sie sind ein Arschloch!" Und ich war heilfroh, dass die Sache durchging, dass der Streit nicht eskalierte. Zu schlimm wäre es gewesen, wenn am Ende die Dolmetscherin am Abbruch eines vielversprechenden mehrtägigen Colloquiums Schuld gewesen wäre ... (Elias 12.12.2012)

In den Beispielen 5 und 6 versucht der Dolmetscher eine mögliche Katastrophe zu verhindern, indem er eine fehlerhafte und/oder diplomatisch katastrophale ursprüngliche Aussage im Gedolmetschten erst einmal ganz weglässt, oder sie so mildert, dass eine gute Kommunikation zwischen den Parteien weiterhin erhalten bleiben kann. Priorität für die Dolmetscher ist hier die Aufrechterhaltung einer gelungenen Kommunikation, und ihr Rollenbild entspricht am ehesten dem *communication-facilitator*.

Obwohl im *Code of Ethics* der Konferenzdolmetscher (AIIC 2013: Art. 7.8) deutlich festgelegt ist, dass der Dolmetscher während des Einsatzes nur dolmetscht, gehören in den Anekdoten auch andere Aufgaben zum Arbeitsbild des Dolmetschers. So haben Dolmetscher nicht nur als sog. Betreuer-Dolmetscher⁵, sondern auch als Stadtführer (Ghantus 2011: 96; Elias 14.11.2012), Begleit-Dolmetscher (Obst 2012: 171–199), Einkaufshilfe (Elias 9.11.2012) und Assistent bei Einstellungsgesprächen (Elias 20.11.2012) gearbeitet. Das Aufgabenfeld fällt in der Wirklichkeit somit deutlich weiter aus als im Berufskodex festgelegt ist.

4.2 Deutliche Sichtbarkeit: Freundschaftlichkeit oder Unverständnis

Greifen Dolmetscher ggf. aktiv ein, um diplomatische Faux-pas und andere Katastrophen zu verhindern, so werden auch sie seitens der Kunden bemerkt. Die Bedürfnisse des Dolmetschers, z.B. dass auch er zwischendurch essen muss und derweil nicht dolmetschen kann, werden laut Anekdoten berücksichtigt (Elias 20.3.2013, Stähle 2009: 47–48). Mehrere Anekdoten zeugen auch davon, dass sich zusätzlich zu dem Vertrauen, das Kunden gegenüber dem eigenen Dolmetscher zeigen (Obst 2012: 127), teils auch recht freundschaftliche Beziehungen zwischen Dolmetscher und Kunde entwickeln können (Ghantus 2011: 167; Obst 2012: 118, 125–126 und Beispiel 7):

- (7) When I arrived at the chancellery in Bonn one day, one minute ahead of the limousine carrying Vice President Bush, Helmut Kohl grabbed my hand as I was getting out of my embassy car and inquired in front of the television cameras how my mother was doing (she lived in the nearby city of Essen). I felt a little uncomfortable, but European diplomatic interpreters would not have given it a second thought. They expect to be treated like friends. (Obst 2012: 126)

Obst beschreibt eine nahezu freundschaftliche Beziehung mit Bundeskanzler Kohl, und bemerkt zusätzlich, dass politische Dolmetscher in Europa es sogar erwarten würden, von seitens ihrer Kunden wie Freunde behandelt zu werden. In den Anekdoten werden Dolmetscher somit auch außerhalb ihrer eigentlichen Tätigkeit wahrgenommen.

Während mit dem Kunden manchmal alles sogar sehr gut läuft, zeugen mehrere Anekdoten auch von Problemen, die mit Auftraggebern oder anderen Beteiligten

⁵ Aufgabe des Betreuer-Dolmetschers war es u.A., Devisen von einer Notenbank abzuholen und dafür vorbestellte Tickets beim Reisebüro abzuholen (Ghantus 2011: 27–28).

auftauchen, wenn der Dolmetscher zu sichtbar (zu auffällig) wird. Probleme gibt es, wenn es um Honorare, Ausfallhonorare oder den Erhalt von Vorbereitungsmaterialien geht. Besonders, wenn der Auftraggeber eine Dolmetschagentur ist, kann es Schwierigkeiten geben, ein gemeinsames Verständnis zu finden (Elias 7.3., 14.3., 16.4., 25.4., 2.5., 9.5., 27.6., 11.7., 25.7., 26.7., 28.8., 1.11., 22.11.2012). So beschreibt Elias (Beispiel 8) z.B. ausführlich einen Fall, in dem sie auf ein Ausfallhonorar besteht, dies aber vom Kunden nicht verstanden wird. Da sie „nicht überzeugend genug“ ist, bleiben schließlich weitere Aufträge aus.

- (8) So saß ich also überpünktlich, schick gekleidet und gut vorbereitet im betreffenden Kulturhaus auf einem Stühlchen und wartete ... bis die Auftraggeberin den Kopf zur Tür reinsteckte und mich etwas zerknirscht ansah. Sie sei ohne Nachrichten meines Klienten, er verspäte sich wohl, ich möge warten. Ich wartete. Nach einer Stunde kam sie zurück: Er habe nun abgesagt... [...] Ich durfte gehen. Anschließend stellte ich ein Ausfallhonorar in Rechnung. Natürlich. Natürlich? Madame, die festangestellt ist, fand das nicht. [...] Ich stellte 100 % in Rechnung. Sie bot 10 % an, Zitat: "Sie hatten außer dem Weg ja keinen Aufwand, während der Wartezeit konnten Sie lesen". Ich erklärte ihr, dass das nicht branchenüblich sei und dass ich mich vorbereitet hatte. Darauf die Dame: "Wir haben Sie engagiert, weil Sie den Star gut kennen, damit eben keine Vorbereitungszeit anfällt!" [...] Sie werden sich jetzt fragen, wie die Sache vor zehn Jahren ausgegangen ist. Ich habe auf der Honorarzahlung bestanden. Der Kunde hat mich nie wieder angefragt. Ich war nicht überzeugend genug ... (Elias 9.5.2012)

Andererseits kann eine schwierige Situation aber in dem einen oder anderen Fall auch gut ausgehen, wie bei Obst (Beispiel 9), als er sich partout weigert, unter unmöglichen Gegebenheiten weiter zu dolmetschen. Die ursprüngliche Abneigung des Kunden gegenüber einem so „sichtbar“ gewordenen Dolmetscher schlägt schließlich in Verständnis um. Der Dolmetscher ist hier (intuitiv?) „überzeugend genug“.

- (9) It was highly classified military briefing [...]. The logistical setup at Aspen Lodge was an interpreter's nightmare. I was seated six chairs away from the secretary [of Defense, James Schlesinger], who was mumbling and smoking a pipe. [...] Three or four times I had to ask Schlesinger to repeat sentences containing important information: I simply could not understand him because of the bad acoustics and his mumbling. Schlesinger and the general in charge [...] were visibly displeased by this. During the morning coffee break, the general hauled me into a side room and gave me a royal dressing-down, but refused to reseat me after I had explained my hearing problem. "You do not interrupt the secretary of defense!" he shouted at me. I told him that I would not translate important information that I was not sure of and would have to ask the secretary to repeat again, if necessary. He ordered me not to do it and just translate as best I could. I refused. He grew red in the face, drew a step nearer to me, and bellowed, "Young man [I was already over forty], do you realize that you are speaking to a three-star general?" [...] I looked him straight in the eyes and said in a firm voice, "General, do you realize that you may be speaking to a five-star interpreter?" For a moment, I thought he would kill me. But suddenly, he broke out laughing and said, "This is the biggest piece of chutzpah I have ever heard in my life. I'll reseat you." (Obst 2012: 73).

4.3 Aspekte und Kompetenzen im Hinblick auf Kundenbeziehungen

Die Arbeit für gute Kundenbeziehungen wird in mehreren Anekdoten hervorgehoben. Elias (3.10., 25.7., 11.9.2012) betont in ihrem Blog die Aufklärungsarbeit, die mit dem Kunden zu leisten ist⁶ sowie die Wichtigkeit einer Markt- und Strategiearbeit als Freiberuflerin. Stähle (2009: 365) stellt fest, dass ein gewisses Mindestmaß aus geschäftlichem Verstand und Einfühlungsvermögen zum Rüstzeug jedes freien Konferenzdolmetschers gehören sollte. Trotz allem ist der Kunde letzten Endes König und soll das bekommen, was er möchte, wie hier von Stähle (2009: 319–320) beschrieben (siehe auch Elias 21.5.2012):

- (10) Abschließend noch eine Anekdote von einer Konferenz, deren Veranstalter sich partout nicht mit der Zusicherung zufrieden geben wollte, seine Dolmetscher würden sich äußerst gewissenhaft auf das Thema vorbereiten, und dieses sei im Übrigen auch nicht so schwierig, dass er sich Sorgen machen müsse. Es handelte sich um den Generalsekretär einer europäischen Vereinigung von Sportanglern. Erst als unser Beratender Kollege ihm versicherte, er werde nur Simultandolmetscher in sein Team rekrutieren, die allesamt selbst Sportangler seien, gab er sich zufrieden und unterschrieb den Vertrag. (Stähle 2009: 319–320).

Den Anekdoten zufolge ist auch der erste Eindruck für den Kundenkontakt wichtig und ein Misslingen kann dabei weitreichende Folgen haben. So sollte man Situation und Beteiligte richtig einschätzen können, nicht zu voreilig handeln bzw. sich mit Diplomatie auskennen (Elias 12.11.2012) und sich genau überlegen, was man sagt. So ist z.B. Obst am Anfang seine kurze Laufbahn zum Verhängnis geworden:

- (11) It was Dean Rusk. [...] “How long have you been interpreting, then?” “Just five months, sir.” [...] He did not ask any more questions. But in his mind he must have made a checkmark. “A totally inexperienced interpreter! I better watch him like a hawk.” And that he did from that day on, examining every word I uttered in his presence with a critical magnifying glass. Nobody else doubted my translations as much. Nobody else corrected them as often as he did. As his knowledge of German was limited, many corrections were unwarranted. But I quickly learned that a diplomatic interpreter does not complain when unjustly corrected. You also apologize for the mistakes that you did not make. (Obst 2012: 4–5)

In Beispiel 11 spricht Obst auch die Kompetenz an, wie man lernen muss, als Konferenzdolmetscher in bestimmten Situationen (auch ungerechte) Kritik einzustecken, wofür er auch weitere Beispiele aufführt (Obst 2012: 152–155, 158–159, 167–168).

⁶ Wenn z.B. vom Kunden „konstruktives“ Dolmetschen statt „konsekutives“ angefragt wird.

Elias (6.8.2012) spricht dabei von einer *Frustrationstoleranz* und auch Taylor-Bouladon (Beispiel 12) kennt dieses Phänomen:

- (12) ...there was a long drawn out disagreement between the U.K. and the U.S.S.R. The U.K. delegate allowed himself to get quite carried away and was unpardonably rude. [...] ...he took the floor again to apologize, saying the whole argument had been caused by a misinterpretation from the English booth. It was difficult for me to accept this because I knew I had made no mistake. I swallowed my pride, however, and carried on. [...] At the end of the meeting, the U.K. delegate was waiting for me outside the conference building. He explained that he had gone too far and that when he realized this, accusing me was the only way he could think of saving the situation. I said I sympathized but my career was at stake and his complaint had been made in front of over a thousand people. (Taylor-Bouladon 2001: 125–126)

Stähle (2009: 364) gibt zu, keine einheitliche Verhaltensweise für solche Situationen entwickelt zu haben, meint aber: „Grundsätzlich gilt sicher, dass es eher ein Zeichen von Souveränität als von Schwäche und Schuldbewusstsein ist, wenn der Dolmetscher während der Sitzung über derartige Dinge großzügig hinweggeht“. Zusammenfassend kann also festgehalten werden, dass den Anekdoten zufolge für gute Kundenbeziehungen Aufklärungsarbeit, Dienstleistungswille, ein guter Ersteindruck und die Kompetenz, auch ungerechte Kritik wegzustecken, gefragt sind.⁷

5 Schlussfolgerungen

Entgegen der traditionellen Auffassung von einem neutralen, unsichtbaren *conduit*-Konferenzdolmetscher zeichnen die Anekdoten überraschend das Bild von einem sichtbaren Konferenzdolmetscher, der eine aktive Rolle im Kommunikationsgefüge spielt und sich auch nicht davor scheut, ggf. für seine Kunden einzutreten, indem er z.B. Etikettfehler verhindert oder ausgleicht. Er wird von seinen langzeitigen Kunden geschätzt und bemerkt, doch mit neuen Auftragsgebern und den assistierenden Kräften in der politischen Maschinerie kann es zu Reibungen kommen. Wenn es um die Aufrechterhaltung von Kundenbeziehungen geht, steht der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Wünschen im Vordergrund. Gefragt sind stetige Aufklärungsarbeit, Einfühlungsvermögen und die Fähigkeit, auch ungerechte Kritik einstecken zu können. Offen bleibt, inwiefern Anekdoten ein realistisches Gesamtbild über den Alltag eines

⁷ Wobei zu bemerken ist, dass bei allen der Einsatz der *intuitiven Kompetenz* des Dolmetschers (Albl-Mikasa 2012) auf bedeutende Weise mit ins Spiel kommen kann.

Konferenzdolmetschers widerspiegeln, d.h. ob die beschriebenen Fälle für die Autoren eher Alltagsroutine oder kuriose Ausnahmefälle sind.

Forschungsmaterial

- Elias, Caroline (2012). *Dolmetscher-Berlin. Übersetzen ist Handwerk, Dolmetschen ist Mundwerk*. 194 Blogeinträge auf Deutsch 1.1.2012–31.12.2012 in einer Gesamtlänge von 260 Seiten (ohne Bilder). Abrufbar unter: <http://dolmetscher-berlin.blogspot.fi/>
- Ghantus, Wolfgang (2011): *Ein Diener vieler Herren. Als Dolmetscher bei den Mächtigen der Welt*. Leipzig: Militzke.
- Hof, Michelle (2012). *The Interpreter Diaries. Highly personal. Anything but confidential*. 32 Blogeinträge auf Englisch 1.1.2012–31.12.2012 und einer Gesamtlänge von 46 Seiten. Abrufbar unter: <http://theinterpreterdiaries.com/>
- Jones, Roderick (1998/2002): *Conference Interpreting Explained*. Manchester/Kinderhook: St. Jerome.
- Obst, Harry (2012): *White House Interpreter. The Art of Interpretation*. Bloomington: AuthorHouse.
- Stähle, Jürgen (2009): *Vom Übersetzen zum Simultandolmetschen. Handwerk und Kunst des zweitältesten Gewerbes der Welt*. Stuttgart: Franz Steiner.
- Taylor-Bouladon, Valerie (2001/2011): *Conference Interpreting. Principles and practice*. Adelaide: Crawford House, 3.Auflage.

Literatur

- AiIC (2013). *Code of Professional Ethics*. International Association of Conference Interpreters. [zitiert 30.4.2013]. Abrufbar unter: <http://aiic.net/code-of-ethics>
- Albl-Mikasa, Michaela (2012). A process- and experience-based model of interpreter competence. In: *Dolmetschqualität in Praxis, Lehre und Forschung. Festschrift für Sylvia Kalina*, 59–92. Hrsg. Barbara Ahrens, Michaela Albl-Mikasa & Claudia Sasse. Tübingen: Narr.
- Anderson, R. Bruce W. (2002/1976). Perspectives on the Role of Interpreter. In: *The Interpreting Studies Reader*, 209–217. Hrsg. Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger. London/New York: Routledge.
- Angelelli, Claudia V. (2004). *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. Cambridge/N.Y.: Cambridge University.
- Havumetsä, Nina (2012). *The Client Factor. A study of clients' expectations regarding non-literary translators and the quality of non-literary translations*. Academic Dissertation. Helsinki: Unigrafia.
- Kalina, Sylvia (2000). Interpreting Competences as a basis and a goal for teaching. In: *The Interpreters Newsletter* 10, 1–32. Abrufbar unter: <http://hdl.handle.net/10077/2440>
- Kalina, Sylvia (2005). Quality Assurance for Interpreting Processes. *Meta* 50:2, 768–784.
- Roland, Ruth A. (1999). *Interpreters as Diplomats. A Diplomatic History of the Role of Interpreters in World Politics*. Ottawa: University of Ottawa.
- Roy, Cynthia B. (2002/1993). The Problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters. In: *The Interpreting Studies Reader*, 345–353. Hrsg. Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger. London/New York: Routledge.
- Seleskovitch, Danica (1988). *Der Konferenzdolmetscher. Sprache und Kommunikation*. Heidelberg: Julius Groos.