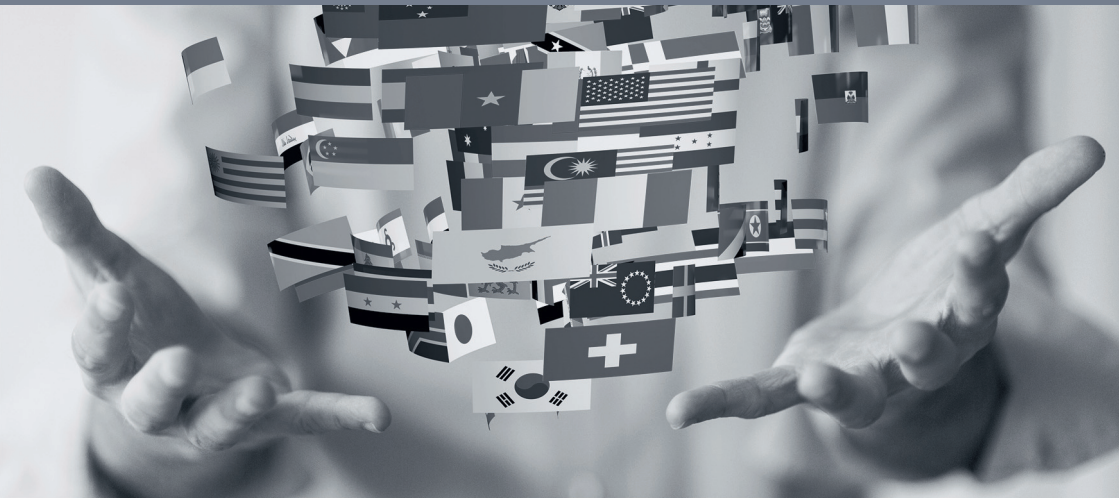


Michael Dear, Beate Hampel (Hrsg.)

Angestellte Übersetzer und Dolmetscher

Vielfältige Tätigkeitsfelder und Einflussfaktoren
prägen den Berufsalltag



Sammelband zur BDÜ-Veranstaltungsreihe
„Tag der Sprachendienste“

Michael Dear, Beate Hampel (Hrsg.)

Angestellte Übersetzer und Dolmetscher

**Vielfältige Tätigkeitsfelder und Einflussfaktoren
prägen den Berufsalltag**

Sammelband zur BDÜ-Veranstaltungsreihe
„Tag der Sprachendienste“

BDÜ Fachverlag

Die Deutsche Bibliothek – CIP Einheitsaufnahme

**Michael Dear, Beate Hampel (Hrsg.):
Angestellte Übersetzer und Dolmetscher**

Vielfältige Tätigkeitsfelder und Einflussfaktoren prägen den Berufsalltag

Sammelband zur BDÜ-Veranstaltungsreihe „Tag der Sprachendienste“

ISBN: 978-3-938430-64-4

verlegt von der BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH, Berlin,
einem Unternehmen des Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ)

© 2014 · BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH, Berlin

Satz: Thorsten Weddig, Essen

Foto: vege/Fotolia.com (Titelbild)

Druck: Schaltungsdienst Lange oHG, Berlin

Für fehlerhafte Angaben wird keine Haftung übernommen. Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlegers und Herausgebers unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Werkdruckpapier.

Vorwort

Ganz so lange ist es nicht her, da wurde die Spezies der fest angestellten Sprachmittler vielfach als am Rande des Aussterbens bezeichnet, in einem Atemzug mit Vinyl-Schallplatten und handgeschriebener Korrespondenz. Bei den Briefen lässt das Comeback auf sich warten, während Schallplatten in gut sortierten Fachgeschäften sogar wieder zu finden sind. Dagegen können wir bei Sprachmittlern in Festanstellung die nachhaltigste Ausprägung eines „Revivals“ konstatieren: 2011 waren laut Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung immerhin ca. 6.800 Sprachmittler in Festanstellung tätig, im Vergleich zu ca. 6.300 im Jahre 1999.

Lange Zeit war unser Bundesverband so sehr auf die Bedürfnisse der Freiberufler fixiert, dass sich viele potenzielle oder gar bisherige Mitglieder nach Beginn ihrer Festanstellung vom Verband abgewandt haben (Originalton Vierter: „ich brauche den Verband ja nicht mehr“). Um diesem Trend zu begegnen, geht der Verband seit 2010 gezielt auf die Festangestellten zu. Zunächst wurden „Referate“ für die angestellten Dolmetscher und Übersetzer im öffentlichen Dienst sowie in der freien Wirtschaft geschaffen (wir Referenten sind Fachexperten, die dem Bundesverband zuarbeiten und für diesen sowie die Mitgliedsverbände beratend und unterstützend tätig sind). 2010 veranstaltete der BDÜ Landesverband Nordrhein-Westfalen erstmalig den „Tag der Sprachendienste und angestellten Sprachmittler“. Ab der dritten Veranstaltung in dieser Reihe (inzwischen unter dem abgekürzten Namen „Tag der Sprachendienste“ – „TdS“ – bekannt) sind der Bundesverband (seit 2011 durch uns beide vertreten) und die BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH für die Organisation, Themengestaltung und Durchführung verantwortlich.

Mit diesem Sammelband gehen wir jetzt noch einen Schritt weiter und präsentieren Ihnen eine Auswahl des fachlichen Inputs der bisherigen Tage der Sprachendienste. Wir erhoffen uns dabei, dass Sie, sofern Sie selbst fest angestellt sind, wertvolle Anregungen für Ihre Tätigkeit erhalten; sollten Sie nicht fest angestellt sein, möchten wir Ihnen durch diesen Sammelband die Belange und Bedürfnisse unserer „Spezies“ näherbringen. Sie werden dann erkennen, dass viele Themen und Problemlösungsstrategien auch für Ihre freie Tätigkeit relevant sind.

Es mag Ihnen erscheinen, liebe Leserinnen und Leser, als hätte die Zusammenstellung der Beiträge in diesem Band keinen „roten Faden“. Zwar war

dies sicherlich bei der Konzeption dieses Sammelbands nicht gewollt: jedoch sind die Tätigkeitsfelder sowie die Einflussfaktoren im beruflichen Alltag der Festangestellten so derart grundverschieden und vielfältig, dass sich dies auch notwendigerweise in der Auswahl der Themen für diesen Sammelband niederschlägt. Anders ausgedrückt: wir denken und hoffen, dass in diesem Band wirklich für alle Leserinnen und Leser etwas dabei ist.

In diesem Sammelband befinden sich zwei „Zwillingspaare“ unter den Aufsätzen: einmal aus dem Hause der Volkswagen AG und einmal zum Thema Englisch als Weltsprache. Bei den Beiträgen von Jörg Porsiel („Welcome to the Machine!“) sowie von Dr. Ana Hoffmeister und Jean-Marc Dalla-Zuanna („Qualität beim Wort genommen“) war bei unserer Redaktion der Texte schnell klar, dass nicht zweimal der gleiche Aufsatz vorliegt. Bei den Aufsätzen von Constanze Taylor („Versuch einer ‚Chronik‘ – Englisch gestern, heute und morgen“) und Prof. Dr. Dieter Stein von der Universität Düsseldorf („Weltsprache Englisch: Dominanz und Beherrschung“) war die Sache auf dem ersten Blick nicht so ganz klar, zumal Frau Taylor bei Professor Stein studiert hatte (und diesen in ihrem Beitrag durchaus angemessen würdigt). Wir haben uns jedoch entschieden, beide Beiträge in diesem Band zu veröffentlichen, da sie unterschiedliche Facetten der scheinbaren Eroberung der Welt durch Englisch beleuchten. Frau Taylor geht mehr auf die Geschichte des Englischen ein, während sich Professor Stein mehr auf die heutige Verwendung der englischen Sprache konzentriert. Und auch, weil die überwältigende Mehrheit der fest angestellten Sprachmittler sich in irgendeiner Form mit dieser Sprache beruflich auseinandersetzen muss, zumal die Anzahl der Menschen, die Englisch als *lingua franca* verwendet, die Anzahl der „native speakers“ weit übertrifft.

Einer der Muttersprachler, Philip Mann von der Robert Bosch GmbH, erklärt uns in seinem Beitrag „Don't call us translators ...“, wie die Rolle eines Sprachmittlers in einer großen Firma aus den häufig doch relativ engen Grenzen befreit werden kann (sofern Praktiker und Firma beide mitspielen).

Da im Bereich der Festangestellten die zwischenmenschlichen Beziehungen im Unternehmen eine durchaus bedeutende Rolle spielen, werden in diesem Band auch psychologische Phänomene behandelt, die über die reine fachliche Arbeit hinausgehen. Basierend auf jahrelanger Erfahrung in international tätigen Organisationen der Entwicklungshilfe erklären die Autoren Petra Rüsche-Artemiev, Wolfgang Ebner und Manuel Novoa das Thema „Konfliktmanagement in Sprachendiensten“ und zeigen dabei Wege auf, die für alle Mit-

arbeiter mit Personalführungsaufgaben (aber nicht nur diese) zur Pflichtlektüre gehören sollten.

Bei den nicht-fachlichen Themen kommen auch wir beide zu Wort. Im Beitrag „Alles geschafft und völlig am Ende“ (Beate Hampel) wird das Thema „Burnout“ aufgegriffen, über das der Anti-Stress-Experte Jürgen Matzke beim 4. Tag der Sprachendienste im Oktober 2013 gesprochen hatte. Die Gehaltsumfrage (Michael Dear) präsentiert die wichtigsten Ergebnisse der im Jahr 2012 vom BDÜ zum ersten Mal durchgeführten Gehaltsumfrage. Des Weiteren haben wir uns auch dem Thema „Zum Mehrwert hausinterner Sprachendienste gewidmet“, das in der hier dargestellten Form auch als Flyer angefordert werden kann.

Wir danken unseren Autoren für ihre spontane Mitwirkung, ohne die dieses Projekt nicht zustande gekommen wäre, und wünschen Ihnen viel Freude und Erhellung bei der Lektüre unseres Sammelbands. Über Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge aller Art, die wir in künftigen Veröffentlichungen berücksichtigen können, würden wir uns freuen.

Ihre BDÜ-Fachreferenten für angestellte Dolmetscher und Übersetzer

Beate Hampel (hampel@bdue.de)

Michael Dear (dear@bdue.de)

Inhalt

Vorwort	9
Jörg Porsiel	
Welcome to the Machine!	13
Ana Hoffmeister, Jean-Marc Dalla-Zuanna	
Qualität beim Wort genommen	25
Philip Mann	
„Don't call us translators“ – Sprachmittlung in einem Großunternehmen	47
Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ)	
Der Mehrwert des hausinternen Sprachendienstes	60
Mit einem Vorwort von Beate Hampel	58
Wolfgang Ebner, Manuel Novoa, Petra Rüsche-Artemiev	
Der menschliche Faktor. Konfliktpotential und Konfliktbewältigung in Sprachendiensten. Eine erste Annäherung an das Thema	66
Beate Hampel	
Alles geschafft und völlig am Ende	86
Constanze Taylor	
Versuch einer „Chronik“ – Englisch gestern, heute und morgen	102
Prof. Dr. Dieter Stein	
Weltsprache Englisch: Dominanz und Beherrschung. Oder: Ein bisschen Englisch können Viele	132
Michael Dear	
Gehaltsumfrage 2012 – Entstehung und Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	166

Ana Hoffmeister, Jean-Marc Dalla-Zuanna

Qualität beim Wort genommen

Volkswagen als drittgrößter Automobilhersteller der Welt verfolgt das Ziel, sich in den nächsten Jahren mit der Marke Volkswagen Pkw zum innovativsten Volumenanbieter mit der besten Qualität in seiner Klasse zu entwickeln. Bei Kundenzufriedenheit und Markenloyalität will die Marke spätestens im Jahr 2018 eine Spitzenposition belegen. Alle Unternehmensbereiche arbeiten intensiv daran, dieses Ziel zu erreichen. Auch das Fremdsprachenmanagement in der Wolfsburger Konzernzentrale leistet seinen Beitrag zu dieser Unternehmensstrategie, denn für den internationalen Markterfolg wird die Verständigung mit Importeuren und Partnern, mit Lieferanten und selbstverständlich auch mit den Kunden über sprachliche und kulturelle Grenzen hinweg immer bedeutsamer. Das Hauptaugenmerk richtet sich hierbei auf die Prozess- und Produktqualität der Übersetzungen, insbesondere für das Bordbuch, unter Berücksichtigung juristischer und normativer Aspekte.

1 Juristische Aspekte produktbegleitender Dokumentation

1.1 Stellenwert der Haftung in der Industrie

Produktbegleitende Dokumentation muss gesetzliche Mindestanforderungen erfüllen, damit das entsprechende Produkt überhaupt auf einem Markt zugelassen wird. Eine suboptimale Dokumentation kann konkrete rechtliche Auswirkungen auf den Hersteller eines Produkts haben. Deshalb hat Haftung in der Industrie seit langem einen besonderen Stellenwert. Wie wichtig richtige Inhalte in Anleitungen sind, zeigt ein juristischer Fall aus Frankreich. Am 31.1.2008 wurde der schwedische Hersteller Volvo für mitschuldig an einem Autounfall befunden. Das Strafgericht in Saverne (Elsass) entschied, dass Volvo wegen fahrlässiger Tötung und Körperverletzung eine Strafe von 200.000 € zahlen müsse. Bei dem Unfall im Jahr 1999 hatte eine 57-jährige Lehrerin nach dem Ausfall der Bremsanlage die Kontrolle über ihr Fahrzeug verloren. Das Auto erfasste drei Kinder. Ein Mädchen und ein Junge im Alter

von 11 Jahren starben, ein neun Jahre alter Junge wurde schwer verletzt¹. In der Urteilsurschrift² vom 31.1.2008 heißt es u. a., dass S.A. Volvo Automobiles France es versäumt habe, die betroffenen Besitzer über ein mögliches Bremsproblem und entsprechende zu treffende Maßnahmen zu informieren. Im Gutachten der vom Gericht bestellten Sachverständigen wurden fehlende Angaben zur Verhaltensweise bei Ausfall der Bremskraftverstärkeranlage im Bordbuch sowie die mangelhafte Übersetzung einer technischen Information über die Hilfskraftbremse bemängelt. Über die Qualität des Ausgangstexts ist allerdings nichts bekannt.

1.2 Rechtsgrundlagen der Instruktionspflicht

Jeder Hersteller ist verpflichtet, die Verwender über die bestimmungsgemäße Verwendung – einschließlich eventueller notwendiger Wartungen/Inspektionen – sowie über die Risiken und Gefahren für Verwender und Dritte bei bestimmungsgemäßer oder vorhersehbarer Fehlverwendung angemessen zu informieren. Bei Verstoß gegen diese Pflichten drohen zivilrechtliche Sanktionen (Schadensersatz gegenüber Verwender oder Dritte), öffentlich-rechtliche Sanktionen (behördliche Eingriffe) und strafrechtliche Konsequenzen (z. B. staatsanwaltliche Ermittlungsverfahren).

1.2.1 Zivilrechtliche Sanktionen

Die zivilrechtlichen Sanktionen umfassen die (deliktische) Produzentenhaftung, die Produkthaftung und die Sachmangelhaftung.

Produzentenhaftung

Der Wortlaut der (deliktischen) Produzentenhaftung, § 823 I BGB, ist folgender:

1 www.welt.de/motor/article1618021/Volvo-hat-Mitschuld-am-Tod-zweier-Kinder.html (abgerufen am 7.11.2013).

2 Extrait des minutes du Greffe du Tribunal de Grande Instance de Saverne, n° de jugement M 135/08 wg, Jugement du 31 janvier 2008.

Wolfgang Ebner, Manuel Novoa,
Petra Rüsche-Artemiev

Der menschliche Faktor. Konfliktpotential und Konfliktbewältigung in Sprachendiensten. Eine erste Annäherung an das Thema

Wer in einem Sprachendienst arbeitet, der weiß: ständiger Zeitdruck und Feuerwehreinsätze in letzter Minute gehören zum Arbeitsalltag. Daher ist es wichtig, dass ein Sprachendienstteam in Stresssituationen möglichst reibungslos und effizient zusammenarbeitet. Wie andere Teams sind jedoch auch Sprachendienste von interpersonalem Konflikten betroffen, die die Arbeitseffizienz beeinträchtigen, in erheblichem Maße menschliche Energien binden und von den Betroffenen mitunter als großer persönlicher Stress erfahren werden. Die Probleme können so weit gehen, dass Kolleginnen und Kollegen von sich aus ihren Arbeitsplatz im Angestelltenverhältnis kündigen¹.

1 Enorme Kosten durch Konflikte, die zu spät und unzureichend bearbeitet werden

Aus betriebswirtschaftlicher Sicht ist auf die sehr beträchtlichen Arbeitszeitverluste und somit unproduktiven Kosten hinzuweisen, die durch schwelende oder massiv zum Ausbruch gekommene interpersonale Konflikte entstehen,

¹ Allein einem der Autoren dieses Artikels sind in den letzten Jahren zwei konkrete Fälle bekannt geworden, in denen eine Dolmetscherin und eine Übersetzerin im Angestelltenverhältnis wegen massiver und anhaltender Konflikte, im einen Fall mit dem Vorgesetzten und im anderen mit einer Kollegin, am Ende ihrer Kräfte von sich aus gekündigt haben.

auch wenn sie selbstverständlich in keiner Kostenaufstellung aufgeführt werden. Unerkannte, unbearbeitete oder zu spät bearbeitete Konflikte verursachen einen hohen Schaden, da Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in der Lage sind, mit ihrer ansonsten möglichen normalen Effizienz zu arbeiten. Auch Krankmeldungen sind hier zu nennen. Je länger ein Konflikt unbearbeitet geblieben ist, Emotionen sich aufgestaut und im Extremfall zu krisenhaften Ausbrüchen geführt haben, desto aufwendiger und langwieriger wird das nötige Konfliktmanagement. Arbeitgeber sollten also schon aus Kostengründen ein großes Interesse an einer funktionierenden, präventiven Konfliktbearbeitungskultur haben.

2 Funktionierendes Konfliktmanagement – ein Faktor zur Existenzsicherung von Sprachendiensten

Auch vor dem Hintergrund des in der Branche weiterhin zu beobachtenden Trends zur Auflösung von Sprachendiensten im Zuge der Einsparung von Personalkosten ist erfahrungsgemäß die Frage nicht ganz irrelevant, ob im Sprachendienst ein funktionierendes präventives Konfliktmanagement stattfindet oder in der Personalabteilung des Hauses zeitliche Kapazitäten mit der Bearbeitung zu spät erkannter Konflikte aus dem Sprachendienst gebunden sind.

Wir möchten mit diesem Beitrag das Thema bewusst in seiner Bedeutung für Sprachendienste in den Blick nehmen und pragmatische Überlegungen und Anregungen zur Prävention und Bewältigung von Konflikten zur Diskussion stellen.

Im Folgenden sprechen wir von „horizontalen Konflikten“, wenn wir Konflikte zwischen Teammitgliedern meinen, und von „vertikalen Konflikten“, wenn wir uns auf Konflikte zwischen Teammitgliedern und Führungskräften beziehen.

3 Konflikte bleiben oft lange unbearbeitet

Ein oft zu beobachtendes Merkmal von Konfliktpotentialen und -situationen ist, dass sie vor dem Hintergrund des fast überall bestehenden massiven und permanenten Zeitdrucks über lange Zeiträume verharmlost und negiert werden, ja faktisch teilweise tabuisiert sind, bevor sie eines Tages krisenhaft zum Ausbruch kommen. Damit stellt sich die Frage:

4 Gibt es Anzeichen für sich entwickelnde Konflikte? Wie können sie erkannt werden, bevor es zum großen Ausbruch kommt?

Latente Konflikte können vielschichtige Gesichter haben. So können sich gelegentliche, aber über längere Zeit wiederholt auftretende Unzufriedenheitsäußerungen, wenn sie nicht ernst genommen werden, zu Konflikten ausweiten. Unzufriedenheitsäußerungen sollten daher als Anzeichen eines potentiellen Konfliktes wahrgenommen und frühzeitig bearbeitet werden. Ernst zu nehmende Anzeichen können auch Desinteresse oder Übervorsicht im Miteinander („Sich-aus-dem-Weg-gehen“), häufige Missverständnisse in einem gereizten Betriebsklima, Entscheidungsverzögerungen und sinkende Verantwortungsbereitschaft sein. Wesentlich können auch Anzeichen in der Teamdynamik sein, wie zum Beispiel indirektes oder offenkundiges Ausschließen von Teammitgliedern, Einzelgängertum oder Lagerbildung.

Für jegliche präventive Konfliktbearbeitung ist es von entscheidender Bedeutung, solche „Warnzeichen“ schleichender Konflikte sensibel zu erkennen und aufzugreifen. Nicht nur – aber insbesondere – Führungskräfte sind hier gefordert. Gleichzeitig müssen aber auch entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen werden, wie beispielsweise regelmäßige Gespräche und Fortbildungen, an denen auch bei hohem Arbeitsdruck festgehalten wird, damit dies geschehen kann.

Michael Dear, Beate Hampel (Hrsg.)

Angestellte Übersetzer und Dolmetscher

Vielfältige Tätigkeitsfelder und Einflussfaktoren prägen den Berufsalltag

Der vorliegende Sammelband präsentiert neun ausgewählte Themen, die auf der seit 2010 regelmäßig stattfindenden Veranstaltung *Tag der Sprachendienste* von den Autoren vorgestellt wurden. Ob freiberuflich tätig oder fest angestellt – in jedem Fall erhält der Leser wertvolle Anregungen für seine Tätigkeit als Sprachmittler. Im Einzelnen geht es um die Themenbereiche *Maschinelle Übersetzung, Qualitäts- und Konfliktmanagement, Mehrwert, Burnout-Prävention, Englisch als Weltsprache* und *Gehälter*. Die Vielfalt der Themen spiegelt die Verschiedenartigkeit der Tätigkeitsfelder und Einflussfaktoren wider, denen das Berufsbild des Übersetzers und Dolmetschers ausgesetzt ist, und lädt damit zum „Stöbern“ ein.



Michael Dear ist seit 1997 als Übersetzer und Überprüfer bei der Deutschen Bundesbank in Frankfurt am Main tätig und ist zudem Bundesreferent des BDÜ e. V. für angestellte Dolmetscher und Übersetzer im öffentlichen Dienst.



Beate Hampel arbeitet nach vielen Jahren in Festanstellung seit 2010 als freie Übersetzerin und Sprachtrainerin. Zudem ist sie Bundesreferentin des BDÜ e. V. für angestellte Dolmetscher und Übersetzer in der Wirtschaft.

www.fachverlag.bdue.de

Ratgeber

Tagungsbände

Gesetze und Normen

Fachkommunikation

Lernen und Lehren

Fachterminologie

ISBN: 978-3-938430-64-4

23,00 € [D]



9 783938 430644

