

DIN 8578

ICS 01.020; 03.080.99

**Konsekutives Ferndolmetschen –
Anforderungen und Empfehlungen**

Consecutive distance interpreting –
Requirements and recommendations

Interprétation consécutive à distance –
Exigences et recommandations

Gesamtumfang 34 Seiten

DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT)

Inhalt

	Seite
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Konstellationen	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Dolmetschen mit Fernzuschaltung des Dolmetschers (Remote Interpreting)	12
4.3 Telekonferenz-Dolmetschen (Teleconference Interpreting)	13
4.3.1 Allgemeines	13
4.3.2 Standort des Dolmetschers in der Telekonferenz	13
4.3.3 Verteilung der primären Kommunikationsteilnehmer in der Telekonferenz	13
4.4 Mehrere Dolmetscher	14
5 Grundlagen und Prinzipien des konsekutiven Ferndolmetschens	14
5.1 Allgemeine Anforderungen an die Arbeitsumgebung	14
5.2 Gestaltung der Arbeitsumgebung am Dolmetscherstandort	14
5.2.1 Arbeitsplatz	14
5.2.2 Räumliche Positionierung	14
5.3 Akustische Anforderungen	15
5.4 Visuelle Anforderungen (Videokonferenz)	15
5.4.1 Sichtbarkeit und Bild	15
5.4.2 Kameraeinstellung und Positionierung	16
5.4.3 Mehrfachnutzung des Rechners bzw. Bildschirms in einer Videokonferenz	16
5.5 Kommunikationsmanagement	16
5.5.1 Kommunikation in Telekonferenzen	16
5.5.2 Vorbereitung und Beginn der Telekonferenz	17
5.5.3 Kommunikationsmanagement während der Telekonferenz	17
5.6 Arbeitsbedingungen, Dolmetschzeiten, Erholungszeiten	17
6 Rolle und Verantwortung des Kunden, des Dolmetschdienstleisters, der Endnutzer und des Dolmetschers	18
6.1 Vor dem Einsatz	18
6.1.1 Richtlinien zum Einsatz von konsekutivem Ferndolmetschen	18
6.1.2 Qualifikationsnachweis	18
6.1.3 Schulungen für Endnutzer	19
6.1.4 Arbeitsumgebung der Endnutzer und des Dolmetschers	19
6.1.5 Informationen zum Auftrag und Vorbereitung	19
6.1.6 Absprache zu Erholungszeiten für den Dolmetscher und zum Verhalten bei Störungen	20
6.2 Während des Einsatzes	20
6.2.1 Professionelles Auftreten und Aussehen	20
6.2.2 Vorbesprechung, Vorstellung der Beteiligten und einleitende Erklärungen	20
6.2.3 Vorgehen bei akustischen Schwierigkeiten	20
6.2.4 Recherche während des Einsatzes	21
6.2.5 Aufzeichnung/Mitschnitt, Webcasting, Speicherung	21
6.3 Nach dem Einsatz	21
6.3.1 Nachbesprechung	21
6.3.2 Selbstfürsorge/Supervision	21
6.3.3 Abwicklung der Formalitäten	21
7 Technische Anforderungen	22
7.1 Allgemeines	22
7.1.1 Einhaltung der Anforderungen	22
7.1.2 Zweck und Eigenschaften der technischen Plattform	22

7.1.3	Anforderungsbestimmungen für Kommunikationsteilnehmer und Dolmetscher	22
7.2	Übertragung	22
7.2.1	Verbindung	22
7.2.2	Latenz	22
7.2.3	Lippensynchronisation	22
7.3	Audio-Anforderungen	22
7.3.1	Schalldruckpegel	22
7.3.2	Ein- und Ausgabe des Systems	23
7.3.3	Frequenzgang	23
7.3.4	Verzerrungen	23
7.3.5	Störgeräusche	23
7.3.6	Pegelabweichungen	23
7.3.7	Störungen	23
7.3.8	Maßnahmen zur Vermeidung und Verringerung der Lärmexposition, Gehörschutz	24
7.4	Video-Anforderungen	24
7.4.1	Allgemeines	24
7.4.2	Videobild der anderen Teilnehmerstandorte	24
7.4.3	Eigenbild	24
7.4.4	Kamera(s) und Bildaufnahme	25
7.4.5	Beleuchtung, Lichtverhältnisse und Hintergrund	25
7.5	Interface	25
7.5.1	Allgemeines	25
7.5.2	Barrierefreiheit	26
7.5.3	Softwarebasiertes Interface am Dolmetschplatz	26
7.5.4	Softwarebasiertes Interface an Teilnehmerstandorten mit Dolmetscher	27
7.6	Mikrofone	27
7.6.1	Mikrofon für den Dolmetscher	27
7.6.2	Mikrofon der primären Kommunikationsteilnehmer	28
7.7	Headsets und Kopfhörer	28
7.7.1	Kopfhörer des Dolmetschers	28
7.7.2	Headset des Dolmetschers	28
7.7.3	Kopfhörer/Headsets für primäre Kommunikationsteilnehmer	28
7.8	Vertraulichkeit und Datenschutz	29
7.9	Aufzeichnung und Webcasting	29
7.10	Anwesenheit der technischen Supportmitarbeiter	29
	Anhang A (normativ) Informationssicherheit	30
A.1	Vertraulichkeit, Vollständigkeit und Verfügbarkeit von Informationen	30
A.2	Informationssicherheitsmanagementsysteme	30
	Anhang B (informativ) Störquellen	31
	Literaturhinweise	32

Bilder

Bild 1 — Dolmetschen mit Fernzuschaltung des Dolmetschers (dargestellt für Videokonferenz)	8
Bild 2 — Telekonferenz-Dolmetschen; Dolmetscher an einem der Teilnehmerstandorte (dargestellt für Videokonferenz)	9
Bild 3 — Telekonferenz-Dolmetschen; Dolmetscher an separatem Standort (dargestellt für Videokonferenz)	10
Bild 4 — Konstellationen des Ferndolmetschens	12

Tabellen

Tabelle 1 — Schalldruckpegel	23
--	----

Tabelle 2 — Interface-Optionen 26

Vorwort

Dieses Dokument wurde vom Arbeitsausschuss NA 105-00-03-02 UA „Dolmetschdienstleistungen und -technik“ im DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT) erarbeitet.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Einleitung

Der Einsatz von Kommunikationstechnologien zur Verbindung von Dolmetschern mit ihren Kunden bzw. anderen Kommunikationsteilnehmern ist ein schnell wachsender Bereich des Dolmetschens. Zu diesen Kommunikationstechnologien gehören Audiokonferenztechnik (einschließlich Telefon) und Videokonferenztechnik. Die zunehmende Verfügbarkeit dieser Technologien hat zum einen zu einer wachsenden Nachfrage nach Dolmetschdienstleistungen in Situationen geführt, in denen räumlich getrennte Kommunikationsteilnehmer mit Hilfe von Kommunikationstechnologien miteinander kommunizieren. Beispiele hierfür sind virtuelle Treffen und Sitzungen, Videoverbindungen zwischen Gerichten und Strafvollzugsanstalten sowie Telefonate zwischen Ärzten und Patienten. Zum anderen haben dieselben Technologien auch die Zuschaltung eines Dolmetschers zu Präsenzveranstaltungen ermöglicht, d. h. zu Veranstaltungen, bei denen sich außer dem Dolmetscher alle Kommunikationsteilnehmer am gleichen Ort befinden.

Neben dem zunehmenden Einsatz von Kommunikationstechnik beim Simultandolmetschen ist auch eine steigende Nachfrage nach konsekutivem Ferndolmetschen zu beobachten. Hierbei handelt es sich in der Regel um kommunikative Ereignisse im öffentlichen Bereich (z. B. Gesundheit, Soziales, Justiz und Rechtswesen, Gemeinwesen, Behörden) und in der Privatwirtschaft, die eine dialogische Struktur aufweisen und bilaterales Dolmetschen innerhalb eines Sprachenpaars erfordern. In Bezug auf die einzelnen Situationen, in denen Kommunikationstechnologien dabei zum Einsatz kommen, besteht erheblicher sachlicher und terminologischer Klärungsbedarf.

Der vorstehend beschriebenen steigenden Nachfrage will dieses Dokument entsprechen, indem wesentliche Begriffe geprägt und praktische Empfehlungen für den Einsatz von Kommunikationstechnik beim konsekutivem Ferndolmetschen gegeben werden. In Situationen, in denen der Dolmetscher traditionell zwischen konsekutivem Dolmetschen und Flüsterdolmetschen wechselt, können zusätzlich die Normen zum Simultandolmetschen ([3]; [4]; [5]) herangezogen werden.

Als oberstes Prinzip für die Benutzung von Kommunikationstechnik im Zusammenhang mit dem Dolmetschen sollte beachtet werden, dass diese nicht zur Beeinträchtigung von Menschen- und Persönlichkeitsrechten führt, z. B. darf sie die Gerechtigkeit des Gerichtsverfahrens nicht beeinträchtigen. Ebenso dürfen durch den Einsatz von Kommunikationstechnik die Qualität einer Dolmetschleistung und die Arbeitsbedingungen des Dolmetschers nicht substantiell beeinträchtigt werden.

Es ist zu berücksichtigen, dass Personen, die Dolmetschen benötigen, u. U. besonders verletzbare, traumatisierte oder anderweitig besonders schutzwürdige Personen sein können. Die Eignung von Kommunikationstechnik ist im Einzelfall abzuwägen oder durch institutionelle Richtlinien festzulegen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen für die Bereitstellung, Erbringung und Nutzung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung im Bereich des lautsprachlichen konsekutiven Ferndolmetschens durch Technikanbieter, Dolmetscher, Dolmetschdienstleister, Vermittler von Dolmetschdienstleistungen und Endnutzer fest. Seinem Anwendungsbereich (konsekutives Ferndolmetschen) entsprechend bezieht sich dieses Dokument somit auf Situationen gesprochener Sprache.

Darüber hinaus enthält das Dokument Empfehlungen und Hinweise als Ergänzung für die praktische Umsetzung.

Dieses Dokument ist nicht anzuwenden für die Sicherheit und Gesundheit von Beschäftigten im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes. Zu betrieblichen Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen haben Staat und Unfallversicherungsträger Vorschriften und Regeln aufgestellt. Diese bleiben von diesem Dokument unberührt und gelten weiterhin.

Arbeitgeber in Deutschland müssen im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung ermitteln, welche Vorschriften und Regeln insbesondere im Bereich des betrieblichen Arbeitsschutzes zu beachten sind. Entsprechend der Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung muss der Arbeitgeber Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten ergreifen. Selbstständige Dolmetscher, die freiwillig bei der gesetzlichen Unfallversicherung versichert sind, müssen das Vorschriften- und Regelwerk der gesetzlichen Unfallversicherungsträger berücksichtigen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

DIN ISO 18841:2020-12, *Dolmetschdienstleistungen — Allgemeine Anforderungen und Empfehlungen (ISO 18841:2018)*

DIN ISO 20539, *Übersetzen, Dolmetschen und zugehörige Technik — Begriffe*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach DIN ISO 20539 und die folgenden Begriffe.

DIN und DKE stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

— DIN-TERMinologieportal: verfügbar unter <https://www.din.de/go/din-term>

— DKE-IEV: verfügbar unter <http://www.dke.de/DKE-IEV>

3.1

primäre Kommunikationsteilnehmer

Sprecher in der Ausgangssprache und Zuhörer in der Zielsprache

3.2

Ferndolmetschen

en **distance interpreting**

Dolmetschen eines Sprechers, der sich an einem anderen Ort als der Dolmetscher befindet, ermöglicht durch Informations- und Kommunikationstechnologie

Anmerkung 1 zum Begriff: Im Sinne des vorliegenden Dokuments bezieht sich der Begriff *Ferndolmetschen* auf alle Situationen des Dolmetschens, bei dem der Dolmetscher aufgrund räumlicher Trennung mit mindestens einem primären Kommunikationsteilnehmer durch Audio- bzw. Videokommunikationstechnik verbunden ist.

[QUELLE: DIN ISO 18841:2020-12, 3.1.10, modifiziert – Englische Benennung sowie Anmerkung 1 zum Begriff wurden hinzugefügt.]

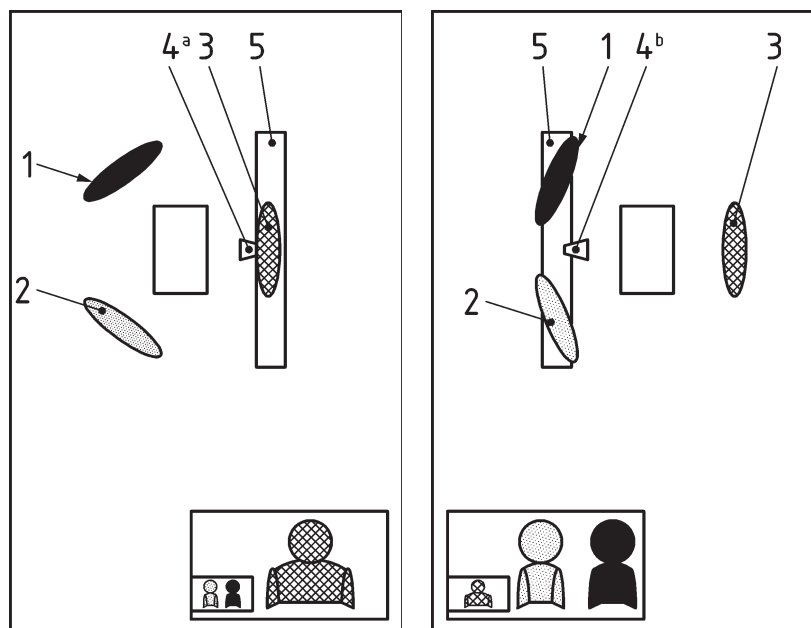
3.2.1

Dolmetschen mit Fernzuschaltung des Dolmetschers

en **remote interpreting**

Dolmetschen, bei dem der Dolmetscher aufgrund räumlicher Trennung mit allen primären Kommunikationsteilnehmern durch Audio- bzw. Videokommunikationstechnik verbunden ist, während sich die primären Kommunikationsteilnehmer am selben Ort befinden

Anmerkung 1 zum Begriff: Siehe Bild 1.



Legende

- 1 Teilnehmer 1
- 2 Teilnehmer 2
- 3 Dolmetscher
- 4^a Kamera der Teilnehmer
- 4^b Kamera des Dolmetschers
- 5 Bildschirm

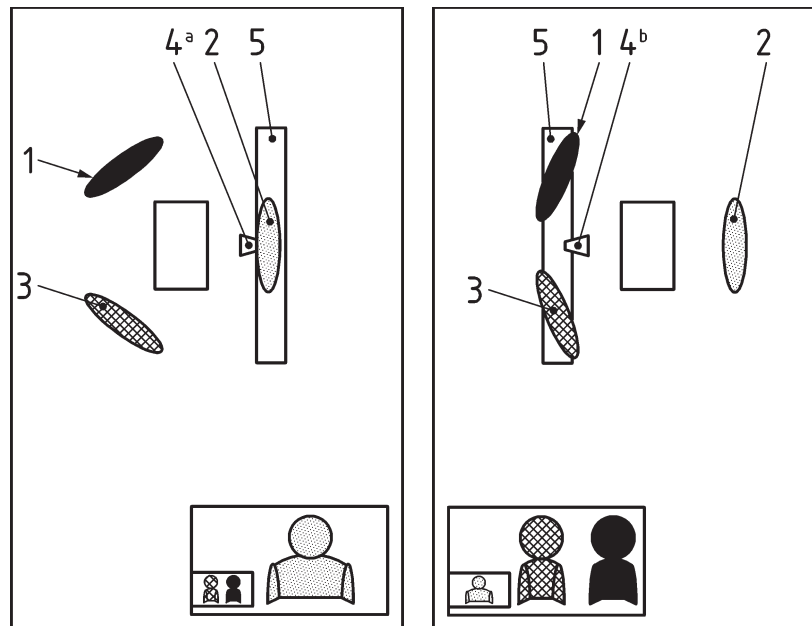
Bild 1 — Dolmetschen mit Fernzuschaltung des Dolmetschers (dargestellt für Videokonferenz)

3.2.2

Telekonferenz-Dolmetschen
en **teleconference interpreting**

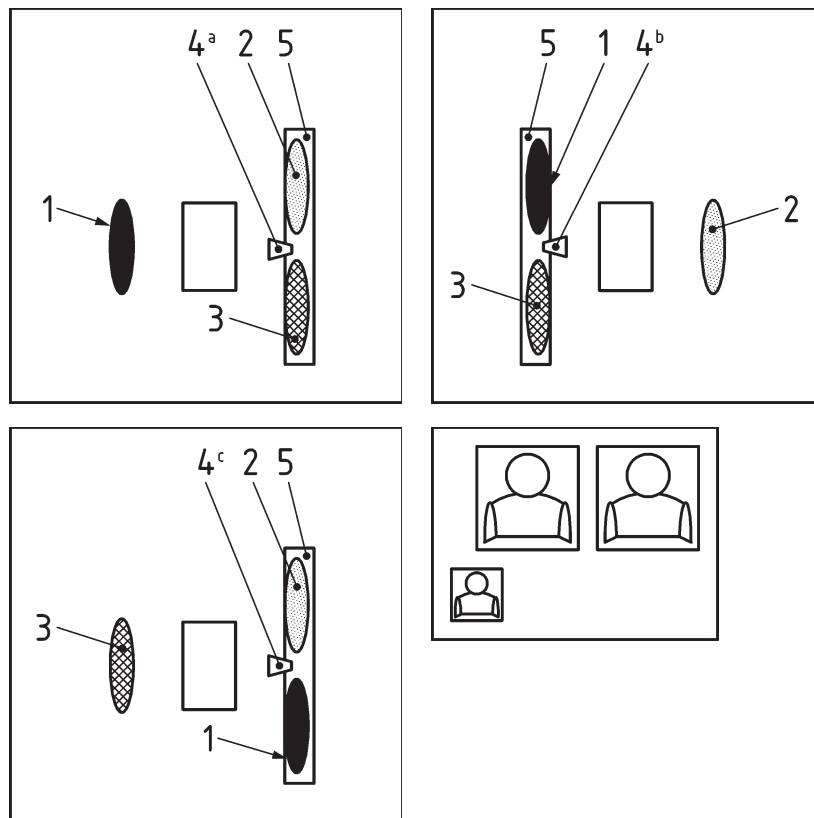
Dolmetschen, bei dem die primären Kommunikationsteilnehmer aufgrund räumlicher Trennung durch Audio- bzw. Videokommunikationstechnik miteinander verbunden sind und sich der Dolmetscher an einem der Teilnehmerstandorte oder an einem separaten Standort befindet

Anmerkung 1 zum Begriff: Siehe Bild 2 und Bild 3.

**Legende**

- 1 Teilnehmer 1
- 2 Teilnehmer 2
- 3 Dolmetscher
- 4^a Kamera Teilnehmer 1 und des Dolmetschers
- 4^b Kamera Teilnehmer 2
- 5 Bildschirm

Bild 2 — Telekonferenz-Dolmetschen; Dolmetscher an einem der Teilnehmerstandorte (dargestellt für Videokonferenz)



Legende

- 1 Teilnehmer 1
- 2 Teilnehmer 2
- 3 Dolmetscher
- 4^a Kamera Teilnehmer 1
- 4^b Kamera Teilnehmer 2
- 4^c Kamera des Dolmetschers
- 5 Bildschirm

Bild 3 — Telekonferenz-Dolmetschen; Dolmetscher an separatem Standort (dargestellt für Videokonferenz)

3.3

Telekonferenz

kommunikatives Ereignis, bei dem die Kommunikationsteilnehmer aufgrund räumlicher Trennung durch Audio- bzw. Videokommunikationstechnik miteinander verbunden sind

3.3.1

Audiokonferenz

Telekonferenz, in der die Teilnehmer durch Audiotechnik einschließlich Telefon miteinander verbunden sind

3.3.2

Videokonferenz

Telekonferenz, in der zwischen den Teilnehmern sowohl eine Audioverbindung als auch eine Videoverbindung besteht

3.4**Dolmetsch-Hub**

dauerhaft oder temporär verfügbare, von geeignetem technischem Personal vor Ort betreute Infrastruktur für das Ferndolmetschen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Infrastruktur besteht aus der unmittelbaren Arbeitsumgebung für Dolmetscher, einschließlich Dolmetscherarbeitsplatz, Dolmetscherausrüstung, Peripheriegeräte und weiterer zweckmäßiger Einrichtungen.

3.5**Webcast**

audiovisueller Beitrag, der für das Internet produziert wird und dort live gesehen werden kann oder als Aufzeichnung abrufbar ist

3.6**Artefakt**

umgewandeltes Signal oder darin enthaltene Daten, das/die unter Inkaufnahme von Verlusten komprimiert wird/werden

3.7**Latenz**

Gesamtlaufzeit eines Signals in einem technischen System

3.8**Schalldruckpegel**

SPL, en: sound pressure level

vom Schalldruck abgeleitete logarithmische Größe zur Bestimmung der Stärke eines Schallereignisses, die mathematisch die Wahrnehmung unterschiedlicher Lautstärken durch das menschliche Ohr beschreibt

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Schalldruckpegel ist ein Maß für die Schallleistung, die dem Quadrat des Schalldruckes proportional ist.

3.9**Freifeldbedingung**

Schallsituation, in der keine Reflexionen auftreten

Anmerkung 1 zum Begriff: Freifeldbedingungen finden sich in der Natur nur, wenn Reflexionen am Boden keine Rolle spielen, z. B. bei Neuschnee auf einem Feld oder annähernd bei gut schallabsorbierenden Böden (Laub, trockener Sand etc.).

Anmerkung 2 zum Begriff: Freifeldbedingungen können künstlich in reflexionsarmen Räumen hergestellt werden. Insbesondere in der akustischen Messtechnik und bei Hörversuchen spielen Untersuchungen unter Freifeldbedingungen eine große Rolle, da dann die Ergebnisse nur von dem Schall der Schallquelle beeinflusst werden und nicht von Reflexionen des Raums.

3.10**Hochpass**

elektrische Schaltung, welche Frequenzen oberhalb ihrer Grenzfrequenz annähernd ungeschwächt passieren lässt und tiefere Frequenzen dämpft

3.11**Flankensteilheit**

Steilheit der Bereichsden von Filtern wie Tiefensperre, Höhensperre, Bandsperre oder Bandpass

Anmerkung 1 zum Begriff: Ausgedrückt in Dezibel pro Oktave (dB/Okt).