

Ferndolmetschen per Telefon oder Video – Checkliste für Fachpersonen



Einsätze per Video oder Telefon verlangen von Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden nicht nur zusätzliche technische Kompetenzen, sondern auch besondere Aufmerksamkeit während des Gesprächs. Sie sind über ein Medium wie Telefon oder Video zugeschaltet, also physisch nicht präsent. Rund 60% der Kommunikation geschieht nonverbal - alle diese Informationen fallen bei Einsätzen per Video teilweise, beim Telefon vollständig weg. Ferndolmetschen eignet sich nicht für alle Settings - es eignet sich vor allem bei schlecht planbaren, kurzen und wenig komplexen Gesprächen. Bei langen Gesprächen mit hoher Emotionalität und Komplexität sind Einsätze vor Ort vorzuziehen.

Die nachfolgende Checkliste wurde anlässlich einer Weiterbildung zum Thema Ferndolmetschen mit Dolmetschenden und Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen erarbeitet und soll die gelingende Durchführung der Gespräche unterstützen.

In der folgenden Checkliste werden die Begriffe Fachperson und gesprächsführende Person gleichwertig verwendet.

Auftragserteilung - Vorbereitung	
Auftragserteilung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Überprüfen Sie gut, welches Setting sich für das Gespräch besser eignet: Telefon eignet sich für Notfälle oder Einsatzorte, die keine ikD zulassen oder die weit entfernt sind. Sonst sollten Videoeinsätze bevorzugt werden, vor allem, wenn viele Personen am Gespräch teilnehmen oder wenn die Köpersprache wesentlich ist. Bei Diagnosevermittlung, bei anderen hochemotionalen Themen und im psychotherapeutischen Bereich sollten Einsätze vor Ort bevorzugt werden. ✓ Geben Sie bei der Auftragserteilung möglichst viele Vorinformationen zum Gespräch: KlientIn und Familie, spezieller Umgang, Thema, Anzahl und Funktion / Rolle der anwesenden Personen, der beteiligten Institution usw. Diese Angaben helfen der dolmetschenden Person (ikD), sich auf den Einsatz vorzubereiten. ✓ Stellen Sie sicher, dass das Herkunftsland von KlientIn und dolmetschender Person übereinstimmt. ✓ Planen Sie innerhalb der Einsatzzeit ein kurzes Vor- und Nachgespräch ein. ✓ Bei Fragen zur Datenschutzgewährleistung beim Videodolmetschen, kontaktieren Sie bitte die Vermittlungsstelle. ✓ Informationen zu erfolgreicher Zusammenarbeit im Trialog (Fachperson – Klient/Patient – ikD finden Sie unter: https://www.caritas-bern.ch/dms/file/MzA1NQ%3D%3D/trialog-flyer-a5-de-web.pdf und in der Beilage.
Vorgespräch	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sollen Sie Verspätung haben, rufen Sie bitte den ikD an. ✓ Geben Sie die nötigen Informationen zum Gespräch oder ergänzen Sie die in der Auftragserteilung gegebenen Informationen. Künden Sie an, wenn das Gespräch schwierig werden könnte. ✓ Sprechen Sie wichtige Punkte vom Berufskodex mit ikD ab, die am Anfang vom Gespräch von Ihnen/ vom ikD ausgesprochen werden sollten: ikD vorstellen, Rollenklärung, Schweigepflicht, Neutralität, Einverständnis von KlientIn holen, ✓ Bei Telefoneinsätzen: Informieren Sie sich bei ikD bezüglich adäquater Gesprächsbedingungen für seine Arbeit: z.B. max. 3-4 Sätze am Stück sagen, Pausen machen, langsam sprechen, Sprecherwechsel (Turn-Taking) ✓ Bei Videoeinsätzen: Loggen Sie sich frühzeitig ein und machen Sie einen kurzen Test mit ikD.
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Überprüfen Sie Infrastruktur und Technik. Seien Sie sicher, dass Sie die Technik gut beherrschen. ✓ Bereiten Sie das Setting vor (wer sitzt wo usw.). Alle Personen sollten gut sichtbar/hörbar sein. ✓ Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor, legen Sie allenfalls Hilfsmittel (z.B. Bilder, Pflegematerial) bereit. ✓ Bereiten Sie das Gespräch mit der KlientIn vor (z.B. damit Kinder aus dem Gespräch bleiben).

Gesprächsbeginn - Gespräch	
Grundsätze	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sie sind die gesprächsführende Person. Begrüßen Sie die teilnehmenden Personen und stellen Sie sie mit Namen und Funktion / Rolle vor. ✓ Stellen Sie klar, wer die Gesprächsführende Person ist, wenn mehrere Fachpersonen anwesend sind. ✓ Stellen Sie die dolmetschende Person und ihre Rolle vor. Geben Sie den Hinweis auf die Schweigepflicht. Sie können die dolmetschende Person auch bitten, sich selber vorzustellen. ✓ Holen Sie bei Patientin Einverständnis für die Verdolmetschung ein. ✓ Stellen Sie sicher, dass die Dolmetschsprache richtig ist und verstanden wird. Sollten Sie betreffend Spannungen zwischen gewissen Ländern oder Regionen unsicher sein, fragen Sie am Anfang vom Gespräch beim ikD selber nach, oder klären Sie es vor der Auftragserteilung mit der Vermittlung ab. ✓ Fragen Sie nach, ob Hochdeutsch oder Dialekt gesprochen werden sollte. ✓ Erläutern Sie kurz die Abmachungen für gute Gesprächsbedingungen, damit die Klientin sich auch daranhalten kann. ✓ Informieren Sie ikD, wenn Kinder am Gespräch teilnehmen. Teilen Sie der ikD mit, ob die KlientIn auch vor Ort ist oder nicht. ✓ Stellen Sie sicher, dass alle Personen gut hörbar / sichtbar sind.
Gesprächsführung	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sprechen Sie in angemessenem Tempo, klar und deutlich, machen Sie kurze Sprechsequenzen. Verwenden Sie wenig Fachausdrücke. ✓ Bitten Sie wenn nötig auch KlientIn, laut und deutlich zu sprechen. ✓ Legen Sie Gesprächspausen zur Klärung ein, wenn KlientIn / PatientIn nicht versteht. ✓ Die Gesprächsleitung liegt immer bei Ihnen: Sie gewährleisten den Gesprächsrahmen und sorgen dafür, dass ikD dolmetschen kann. Sie sind für die Sprecherwechsel (wer wann das Wort ergreift) zuständig. Am Telefon ist eine klare Steuerung der Sprecherwechsel umso wichtiger. ✓ Dabei ist es hilfreich, vor allem am Telefon, die Körpersprache, Emotionen und Stimmung von der KlientIn – und allfällige störende Geräusche zu benennen. ✓ Falls Sie Bilder, Begleitmaterialien, Unterlagen usw. im Gespräch brauchen, benennen und erklären Sie diese so genau wie möglich. ✓ Bei Störungen, Unterbrechungen usw. auf der Seite der KlientIn, unterbrechen Sie das Gespräch und klären die Situation. ✓ Strukturieren Sie besonders den Einstieg und den Abschluss vom Gespräch. Eine gute Strukturierung hilft allen Beteiligten.

Abschluss – nach dem Gespräch

- ✓ Teilen Sie klar und deutlich mit, dass das Gespräch langsam zu Ende geht, damit letzten Fragen und Unklarheiten gemeinsam noch geklärt werden können.
- ✓ Schließen Sie das Gespräch ab. Lassen Sie der dolmetschenden Person Zeit, um sich vom Klienten zu verabschieden.
- ✓ Bleiben Sie am Telefon oder im Videoraum um ein kurzes Nachgespräch mit der / dem ikD zum Gesprächsverlauf (Verbesserungsvorschläge zum Verlauf, offene Fragen) zu führen. Dabei sollten keine Frage zur persönlichen Meinung der ikD zur Situation der Klient*in gestellt werden.
- ✓ Besprechen und Klären Sie eventuelle kulturelle Unterschiede.
- ✓ Geben Sie der dolmetschenden Person ein Feedback zu ihrer Leistung und zu der Technik.
- ✓ Sprechen Sie die Dolmetschzeit ab und tragen Sie sie auf der Validierungskarte ein (Vor- und Nachgespräch, eventuelle Wartezeit).
- ✓ Schalten Sie das Telefon oder Video korrekt aus.
- ✓ Geben Sie der Vermittlungsstelle ein Feedback (positiv oder negativ) über den Einsatz.