

Merkblatt Ferndolmetschen für Kunden¹: Qualität

Dolmetschen vor Ort oder auf Distanz?

Für welche Situationen ist ein Dolmetscheinsatz via Telefon oder Video angezeigt und wann ist ein Gespräch mit vor Ort Verdolmetschung eher zielführend?

Vor Ort:

Die physische Anwesenheit erleichtert der interkulturell dolmetschenden Person die Erfüllung ihrer ohnehin anspruchsvollen Aufgabe: Körpersprache und nonverbale Signale, welche bekanntlich einen großen Teil der Kommunikation ausmachen, aber auch Visualisierungen und weitere, nicht-sprachliche Hilfsmittel sind so für sie direkt erfassbar und können bei der Verdolmetschung berücksichtigt werden.

Das Dolmetschen vor Ort eignet sich daher insbesondere für

- ✓ planbare, umfangreiche Gespräche mit komplexen, möglicherweise emotionalen Inhalten oder mit kulturell bedeutsamen Inhalten

Via Telefon:

Für das Dolmetschen via Telefon ist wichtig, dass die Gesprächsbeteiligten die spezifischen Anforderungen und Grenzen des Mediums berücksichtigen. Unter anderem muss bedacht werden, dass die dolmetschende Person von einem großen Teil der nonverbalen Kommunikation (Mimik, Gestik) ausgeschlossen ist. Auch kann sie nicht antizipieren, in welche Richtung das Gespräch geht oder wer als nächstes etwas zu sagen plant. Diesen besonderen Umständen Rechnung zu tragen, ist Aufgabe der Gesprächsleitung.

Das Dolmetschen via Telefon eignet sich insbesondere für

- ✓ Notfälle, unvorhergesehene, nicht planbare Einsätze oder für voraussichtlich kurze und einfache Gespräche.

Via Video:

Die rasante technologische Entwicklung der vergangenen Jahre hat vor dem Dolmetschen nicht haltgemacht. Insbesondere das Dolmetschen per Video eröffnet den Vermittlungsstellen sowie ihren Kundinnen und Kunden neue Perspektiven. Das Videodolmetschen verbindet Vorteile des Dolmetschens vor Ort (z.B. das Erfassen von Körpersprache und nonverbalen Signalen) mit den Vorteilen des Telefondolmetschens (schnelle Organisation von Dolmetschenden für unvorhergesehene, nicht planbare Situationen, Ortsunabhängigkeit).

Auch das Dolmetschen via Video birgt für die Beteiligten verschiedene Herausforderungen. Diese sind zum einen technischer Art (Verbindungsstärke, Ton- und Bildqualität, Equipment), zum anderen muss aber auch der Umgang mit dem Setting (Anordnung, Bildausschnitt, eingeschränkte Sicht etc.) gelernt werden. Auch die Körpersprache kann zum Teil nur begrenzt aufgefasst werden.

Das Dolmetschen via Video eignet sich insbesondere für

- ✓ Notfälle, unvorhergesehene, nicht planbare Einsätze oder für voraussichtlich kurze und einfache Gespräche.

¹ Auszug aus den Empfehlungen von interpret, Dachverband für das interkulturelle Dolmetschen:
<https://www.inter-pret.ch/de/angebote/interpretariat-communautaire-et-mediation-interculturelle/interpretariat-communautaire-189.html>

Zusammenfassung der Entscheidungskriterien

Entscheidungskriterien		
Dringlichkeit	gering	hoch
Planbarkeit	gut	schlecht
Voraussichtliche Gesprächsdauer	lang	kurz
Routine	gering	hoch
Emotionalität / Komplexität / Tragweite	hoch	gering
Kulturelle & religiöse Aspekte	viele	wenige
Anonymität	nicht möglich	möglich
Visuelle Informationen	möglich	kaum möglich
	↓ Dolmetschen vor Ort	↓ Dolmetschen auf Distanz

INTERPRET[®]

Das Dolmetschen via Telefon und Video eignen sich nicht:

- × bei Gesprächen, in denen eine rechtlich bindende Einverständniserklärung unterschrieben wird (z. B. Einverständnis zu einer Operation)
- × in der Psychotherapie
- × in heiklen, konfliktbeladenen Situationen
- × in Situationen, in denen es um emotional belastende Inhalte oder traumatische Erlebnisse geht
- × bei älteren Menschen, Kindern oder Personen, die aus anderen – psychischen wie physischen – Gründen spezielle Bedürfnisse haben
- × wenn mehr als 2 oder 3 Personen am Gespräch beteiligt bzw. im Raum sind und dadurch das Gespräch beeinflussen können
- × in lauter Umgebung (z. B. in Großraumbüros, bei geöffneten Fenstern an einer verkehrsreichen Straße).

Besondere Rahmenbedingungen für das Videodolmetschen

- ✓ Erstellen Sie den Auftrag über Bhaasha, damit Sie den verschlüsselten Videoraum von Bhaasha benutzen können.
- ✓ 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 und hörbar sein. Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor, legen Sie allenfalls Hilfsmittel (z.B. Bilder, Pflegematerial) bereit.
- ✓ Führen Sie ein Vorgespräch mit der dolmetschenden Person, um die wichtigen Informationen und Rahmenbedingungen zu besprechen.

Links für weitere Informationen

- ✓ Internetseite Comprendi: Checkliste Ferndolmetschen für Fachpersonen:
- ✓ Interpret: <https://www.inter-pret.ch/>