

Checkliste: Telefondolmetschen

Einsätze per Telefon verlangen von Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden nicht nur zusätzliche technische Kompetenzen, sondern auch besondere Aufmerksamkeit während des Gesprächs. Die interkulturell Dolmetschenden sind über das Telefon zugeschaltet und somit physisch nicht präsent (ohne Bild). Dies erfordert höchste Konzentration und höhere Anforderungen an die Sprachkompetenz.

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

Für die interkulturell Dolmetschenden (ikD)

Für die Fachpersonen (FP)

Vor dem Einsatz

Vorbereitung

- Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor – soweit Vorinformationen vorhanden sind. Besonders bei Telefoneinsätzen ist ein Vorgespräch hilfreich.
- Prüfen Sie Ihr Wissen zum Thema – wenn nötig holen Sie mehr Informationen ein. Nehmen Sie auch Ihr Glossar zur Hilfe.
- Wenn kaum Vorbereitungszeit und kein vorgängiges Gespräch mit der Fachperson möglich sind, klären Sie nach Möglichkeit zu Beginn des Gesprächs (ohne Anwesenheit der Klient*in) das Nötige betreffend Inhalt, Struktur und Bedürfnisse.

Auftragserteilung

- Geben Sie bei der Auftragserteilung möglichst viele Vorinformationen zum Gespräch: Klient*in und Familie, Thema, teilnehmende Personen (Anzahl und Rolle). Diese Angaben helfen der ikD, sich auf den Einsatz vorzubereiten.
- Planen Sie nach Möglichkeit innerhalb der Einsatzzeit ein kurzes Vor- und Nachgespräch ein (ohne Klient*in).
- Ganz wichtig: Auch kurze Einsätze müssen gut vorbereitet sein!**

Vorgespräch

- Geben Sie die nötigen Informationen zum Gespräch oder ergänzen Sie die in der Auftragserteilung gegebenen Informationen.
- Kündigen Sie an, wenn das Gespräch schwierig werden könnte.
- Sprechen Sie wichtige Punkte vom Berufskodex ab (Rollenklärung, Einverständnis von Klient*in abholen etc.)
- Vereinbaren Sie mit der ikD die genaue Anrufzeit.



Vor dem Einsatz

Umgebung

- Stellen Sie sicher, dass Sie in einem geeigneten Raum arbeiten können, wo auch die Schweigepflicht gewährleistet werden kann (Ruhe, geschützter Ort, gute Telefonverbindung). Verhindern Sie Störgeräusche!
- Laden Sie den Akku Ihres Telefons.
- Verwenden Sie nach Möglichkeit ein Headset/ Kopfhörer, um weniger Ablenkung und bessere Verständigung zu haben.
- Legen Sie Notizblock, Stift sowie ein Getränk bereit.

Umgebung

- Organisieren Sie einen geeigneten Raum für die anwesenden Personen (Ruhe, ungestört etc.). Nebengeräusche unbedingt vermeiden.
- Besorgen Sie eine bedarfsgerechte technische Ausrüstung und überprüfen Sie die Technik.

Gesprächsbeginn/ während des Gesprächs

Grundsätze

- Falls nicht oder nicht vollständig durch die Fachperson geschehen, stellen Sie sich vor und klären Sie Ihre Rolle (Schweigepflicht, Neutralität). Weisen Sie auch darauf hin, dass alles gedolmetscht wird.
- Bitten Sie die Fachperson und die Klient*in, kurze Sätze und Pausen zu machen, damit Sie gut dolmetschen können. Klären Sie auch den Sprecherwechsel (Turn-taking).
- Fragen Sie, wenn etwas unklar ist (Professionalität).
- Lassen Sie wichtige Namen buchstabieren.
- Sprechen Sie technische Störungen, Missverständnisse, Emotionalität, Nervosität, Stress etc. an und klären Sie mit der Fachperson, wie es weitergehen soll.

Verdolmetschung

- Hören Sie speziell gut zu, da das ganze Bild fehlt. Verwenden Sie immer die Ich-Form (nicht die dritte Person).
- Sagen Sie Stopp, wenn es zu schnell geht oder wenn die Sätze zu lange sind.

Grundsätze

- Sie rufen zuerst die ikD und je nachdem in einem 2. Schritt die Klient*in an.
- Sie sind die gesprächsführende Person. Begrüßen Sie alle Beteiligten und stellen Sie sich mit Namen und Funktion/Rolle vor.
- Stellen Sie die ikD mit Namen und ihre Rolle vor. Geben Sie den Hinweis auf die Schweigepflicht. Sie können die ikD auch bitten, sich selber vorzustellen.
- Stellen Sie sicher, dass alle Personen gut hörbar sind.
- Holen Sie bei der Klient*in das Einverständnis für die Verdolmetschung ein.

Gesprächsführung

- Sprechen Sie langsam und deutlich, machen Sie kurze Sprechsequenzen. Wichtig: Führen Sie die Gedanken fertig aus.
- Bitten Sie wenn nötig auch die Klient*in, laut und deutlich zu sprechen.
- Verwenden Sie nicht zu komplizierte Fachbegriffe (keine Medikamentennamen etc.).
- Die Gesprächsleitung liegt immer bei Ihnen – Sie sind für die Sprecherwechsel (wer wann spricht) zuständig. Bei mehreren Gesprächsteilnehmenden teilen Sie der dolmetschenden Person mit, wer jeweils gesprochen hat oder die betreffende Person sagt es selber.
- Handlungen, Körpersprache, Emotionen etc. werden in Worten beschrieben (ikD ist ja nicht vor Ort und kann somit nicht sehen, was die einzelnen Personen machen). Hilfreich ist auch, wenn Sie Schritt für Schritt alles erklären.
- Beim Unterbruch der Telefonverbindung nehmen Sie den Kontakt mit der ikD wieder auf.



Gesprächsbeginn/ während des Gesprächs**Abschluss vom Gespräch**

- Nehmen Sie sich Zeit, um sich von den Gesprächspartner*innen zu verabschieden und sich bei ihnen zu bedanken.
- Sorgen Sie für eine gute Planung zwischen den Einsätzen, damit Sie bis am Schluss des Gesprächs konzentriert und präsent bleiben können.

Abschluss vom Gespräch

- Teilen Sie klar und deutlich mit, dass das Gespräch langsam zu Ende geht, damit letzte Fragen und Unklarheiten gemeinsam noch geklärt werden können.
- Schliessen Sie das Gespräch ab. Lassen Sie der ikD Zeit, sich von der Klient*in zu verabschieden.

Nach dem Gespräch**Nachbereitung**

- Holen Sie sich ein Nachgespräch, insbesondere dann, wenn Unsicherheiten während des Einsatzes eingetreten sind.
- Sprechen Sie die Dolmetschzeit mit der Fachperson ab, um die Zeit auf Bhaasha festzulegen und zu validieren. Informieren Sie die Fachperson, was die Dolmetschzeit beinhaltet (Wartezeit, Vor- und Nachgespräch). Schalten Sie das Telefon korrekt aus.

Selbstreflexion

- Gehen Sie den Einsatz im Kopf nochmals durch.
- Verarbeiten und integrieren Sie das neue Fachwissen und Vokabular in Ihrem Glossar.
- Tragen Sie Sorge zu sich. Wenden Sie Ihre persönlichen Strategien an.
- In belastenden Situationen rufen Sie den Dolmetschdienst an und bitten um ein Debriefing.

Nachbereitung

- Führen Sie ein kurzes Nachgespräch zum Gesprächsverlauf. Geben Sie ein kurzes Feedback zur Dolmetschleistung und zur Technik.
- Sprechen Sie mit der ikD die Dolmetschzeit ab und dokumentieren Sie diese.
- Schalten Sie das Telefon korrekt aus.

