

Ferndolmetschen per Telefon oder Video

Ferndolmetschen verlangt von Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden nicht nur zusätzliche technische Kompetenzen, sondern auch besondere Aufmerksamkeit während des Gesprächs.

Die interkulturell Dolmetschenden sind über Video oder Telefon zugeschaltet. Dies erfordert höchste Konzentration und höhere Anforderungen an die Sprachkompetenz.

Die nachfolgende Checkliste unterstützt die Fachperson dabei, sich auf den Video- oder Telefonanruf gut vorzubereiten.

Vorbereitung

- Vorbereitung Setting/Infrastruktur.
- Sind alle Personen gut sichtbar und hörbar?

Umgebung

- Raum, in dem auch die Schweigepflicht gewährleistet ist.
- Technische Ausrüstung: PC, Laptop oder Handy mit Kamera und Kopfhöreranschluss. Akku muss geladen sein!

Grundsätze

- Bei Telefongesprächen rufen Sie zuerst den interkulturell Dolmetschenden und je nachdem in einem 2. Schritt die Klientschaft an.
- Handlungen, Körpersprache, Emotionen etc. werden in Worten beschrieben.
- Sie sind die gesprächsführende Person. Begrüssen Sie die teilnehmenden Personen und stellen Sie sie mit Namen und Funktion / Rolle vor.
- Holen Sie bei der Klientschaft das Einverständnis für die Verdolmetschung ein.
- Stellen Sie sicher, dass die Dolmetschsprache richtig ist und verstanden wird.
- Stellen Sie sicher, dass alle Personen gut sichtbar und hörbar sind.

Gesprächsführung

- Sprechen Sie in angemessenem Tempo, klar und deutlich, machen Sie kurze Sprechsequenzen.
- Verwenden Sie nicht zu komplizierte Fachbegriffe (keine Medikamentennamen etc.).
- Legen Sie Gesprächspausen zur Klärung ein, wenn die Klientschaft Verständnisprobleme hat.
- 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 Klientschaft, unterbrechen Sie das Gespräch und klären die Situation.

Abschluss vom 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 von der Klientschaft zu verabschieden.