

POSITIONSPAPIER

Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen

Das sogenannte „Remote Interpreting“ oder „Distance Interpreting“ bezeichnet das Hinzuziehen von Dolmetschern über eine Telefonverbindung oder per Videoübertragung mithilfe einer entsprechenden Software. Dieses Positionspapier bezieht sich ausdrücklich auf den Einsatz von Video- bzw. Telefondolmetschen bei Gesprächssituationen in Ämtern, Behörden, Nichtregierungsorganisationen (NGO), bei niedergelassenen Ärzten, in Krankenhäusern und anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens sowie in ähnlichen Settings. In der Regel sind beide Gesprächspartner vor Ort, und der Dolmetscher wird zugeschaltet.

Der Bedarf an Dolmetschern in den genannten Bereichen ist vor allem im Zuge der steigenden Asylbewerberzahlen seit 2015 sichtbar geworden und stark angestiegen. Benötigt wurden und werden oft Dolmetscher für in Deutschland weniger verbreitete Sprachen. Dolmetscher für diese Sprachen waren bzw. sind oft nicht im direkten Umkreis zu finden. Im Bestreben, gerade für solche Sprachen Dolmetscher innerhalb kürzester Zeit – sowie unter Einsparung einer möglichen weiten Anfahrt und der damit verbundenen Kosten – verfügbar zu machen, fingen immer mehr Sprachdienstleister an, Video- und Telefondolmetschdienste anzubieten. Auch sind im deutschsprachigen Raum einige Dolmetschpools oder Firmen gegründet worden, die sich explizit auf solche Fern-Dolmetschdienste spezialisiert haben.

Besondere Kommunikationssituation

Da Gespräche im Bereich des Gemein- und Gesundheitswesens oft sehr persönliche, gar intime und emotionale Inhalte zum Thema haben und in der Regel hierarchisierte Kommunikationssituationen sind, ist die Tätigkeit des Dolmetschers mit hohen Anforderungen verbunden: Erkenntnisse aus der Dolmetschwissenschaft haben gezeigt, wie die Anwesenheit des Dritten im Raum, also des Dolmetschers, den ursprünglich dialogisch angesetzten Gesprächsrahmen verändert. Gerade die widersprüchlichen Erwartungshaltungen der Gesprächsbeteiligten an den Dolmetscher und das vorhandene Wissens- und Machtgefälle unter den Gesprächsbeteiligten beeinflussen beispielsweise die Rolle des Dolmetschers im Gemein- und Gesundheitswesen. Dies wirkt sich auf das Verständnis von Professionalität und auf die Berufsethik der Dolmetscher aus, was demnach auch im Zusammenhang mit dem Einsatz von Videotechnik und Dolmetschstrategien zu reflektieren ist. Es stellt sich die Frage, inwiefern der technische Einsatz sich auf die triadische Gesprächssituation auswirkt und was dies im Einzelnen für die hinzugezogenen Dolmetscher bedeutet.

Der BDÜ verfolgt die Entwicklungen im Bereich des Video- und Telefondolmetschens auch und insbesondere im Gemein- und Gesundheitswesen sehr genau. Die Meinungen dazu unter den Dolmetschern selbst, sonstigen Marktakteuren und Wissenschaftlern sind unterschiedlich und noch nicht konsolidiert. Mittlerweile liegen die ersten wissenschaftlichen Studien zum Teilbereich des Videodolmetschens im Gemein- und Gesundheitswesen vor, weitere Untersuchungen, auch zu anderen Einsatzbereichen, stehen noch aus.

Position des BDÜ

Prinzipiell lässt sich sagen, dass im Gemein- und Gesundheitswesen immer ein Dolmetscher vor Ort vorzuziehen ist, auch weil es bei diesen Kommunikationssituationen grundsätzlich um Vertrauen und Empathie geht: Körpersprache, Stimme und Blickverhalten vermitteln beispielsweise Inhalte und Signale, die für die Ermöglichung der situationsspezifischen Kommunikation von entscheidender Bedeutung sind. Diese können außerdem dazu beitragen, Nähe bzw. Distanz (un)bewusst auf- oder abzubauen. Beim Telefon- und Videodolmetschen werden diese Signale durch das Fehlen der visuellen Informationen am Telefon oder im Bildausschnitt bei der Übertragung per Video teilweise oder ganz eingeschränkt. Dadurch kann der Zugang der Gesprächsbeteiligten zueinander oder gar die Kommunikation unter Umständen nicht vollständig gewährleistet werden.

Es gibt aber Situationen, in denen das Telefon- bzw. Videodolmetschen als eine komplementäre Lösung im Gemein- und Gesundheitswesen durchaus Vorteile bringt, etwa wenn

- es sich um kurze Gespräche oder um Routinegespräche handelt, wobei Routine aus Sicht des Klienten zu verstehen ist,
- für die benötigte Sprache in absehbarer Zeit kein Dolmetscher bestellt werden kann oder
- das Gespräch keinen zeitlichen Aufschub duldet, wie bei medizinischen Notfällen.

Weniger bis nicht geeignet ist das Telefon- bzw. Videodolmetschen im Gemein- und Gesundheitswesen

- in Situationen, in denen visuelle Informationen (z. B. Texte, Formulare, Bilder, Körpersprache) wesentlicher Bestandteil der Kommunikation sind (z. B. medizinische Aufklärungsgespräche, Rechtsbelehrungen),
- 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 und
- in lauter Umgebung (z. B. in Großraumbüros, bei geöffneten Fenstern an einer verkehrsreichen Straße).

Um einen erfolgreichen Einsatz des Telefon- und Videodolmetschens zu ermöglichen, sollten Anbieter und Kunde von Telefon- bzw. Videodolmetschdiensten bei den technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen in jedem Fall sicherstellen, dass

- die technische Ausrüstung einwandfrei funktioniert,
- die Übertragungsqualität zufriedenstellend ist,
- die Verbindung sicher ist (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung) und
- alle datenschutzrechtlichen Belange geklärt sind.

In Bezug auf die konkreten Gesprächssituationen sollten Anbieter und/oder Kunde dafür Sorge tragen, dass die Nutzer von Telefon- bzw. Videodolmetschdiensten

- für die Zusammenarbeit mit Dolmetschern geschult werden,
- auf die geänderte Kommunikationssituation aufmerksam gemacht und in den Umgang mit der eingesetzten Technik eingewiesen werden,
- den Klienten oder Patienten mit dem Ablauf, den Besonderheiten und ggf. der Technik beim Telefon- bzw. Videodolmetschen vertraut machen,
- alle Gesprächsbeteiligten bzw. im Raum befindlichen Personen und den Dolmetscher zu Beginn eines zu dolmetschenden Gesprächs vorstellen,
- dem Dolmetscher eine kurze Einführung in Gesprächssituation und -kontext geben und
- immer darauf achten, dass alle Gesprächsbeteiligten ggf. gut zu sehen und immer gut zu hören sind.

Die Erfordernisse an den Kunden und konkreten Nutzer von Telefon- und Videodolmetschdiensten sind hoch. Daher ist es sinnvoll, diese Technik nur dort einzusetzen, wo ein ausreichend hoher Bedarf vorhanden ist: So ist der Nutzer ausreichend routiniert im Telefon- bzw. Videodolmetschen, damit ein solches Gespräch gelingt und nicht an (vermeintlichen) Banalitäten scheitert.

Aufgrund der hohen Anforderungen, die ein Dolmetscher in dieser äußerst komplexen Gesprächssituation erfüllen muss, und damit eine reibungslose Kommunikation gewährleistet ist, sollten – wie beim Vor-Ort-Dolmetschen auch – nur geschulte Dolmetscher herangezogen werden. Dolmetscher, die im Gemeinwesen und/oder im Gesundheitswesen technikunterstützt aus der Ferne eingesetzt werden, sollten zusätzlich im Telefon- bzw. Videodolmetschen fortgebildet sein.

Norma Keßler
Präsidentin

Elvira Iannone
Vizepräsidentin

Berlin, November 2018

