

Zentrale Aspekte beim Telefon- und Videodolmetschen

Aspects centraux de l'interprétariat par téléphone et visioconférence

Carmen Delgado Luchner (Dolmetscherin & Ausbilderin / *interprète & formatrice*)

Fachtagung / *Journée professionnelle*

INTERPRET

29. Mai 2021

Referentin

Ausgebildete Übersetzerin und Dolmetscherin
Seit 2010 Ausbildung von Dolmetschenden:

- Konferenzdolmetschen (Konsekutiv / Simultan)
- Interkulturell Dolmetschende in der CH
- Dolmetschende für humanitäre Organisationen, im Asylverfahren, in Gefängnissen (England, Kenia, Schweiz, Südafrika)

Leiterin des Sprachenzentrums der Universität
Fribourg

// Selbständige Dolmetschausbildnerin und
Konferenzdolmetscherin

Sprachen: DE, FR, EN, IT, ES

Intervenante

Traductrice et interprète diplômée
Depuis 2010 formation d'interprètes :

- *Interprètes de conférence*
(en consécutive et simultanée)
- *Interprètes communautaires en CH*
- *Interprètes pour organisations humanitaires, en*
procédure d'asile, dans des prisons (Angleterre,
Kenya, Suisse, Afrique du Sud)

Responsable du Centre de langues de l'Université de
Fribourg

// Formatrice en interprétariat et interprète de conférence
indépendante

Langues: DE, FR, EN, IT, ES



Ablauf Vormittagssession

Déroulement de la séance du matin

09h30-10h30 Einführung (theoretisches Input & Demos)
Introduction (exposé théorique & démos)

10h30-11h00 Gruppenübungen (Teil I)
Exercices de groupe (1ère partie)

11h00-11h15 Kaffeepause
Pause café

11h15-12h15 Gruppenübungen (Teil II)
Exercices de groupe (2ème partie)

12h15-12h30 Zusammenfassung & Abschluss
Résumé & conclusion

Ziel der Session

Input zum Telefon- und Videodolmetschen:

- Wichtigste Unterschiede im Vergleich zu Einsätzen vor Ort

Praktische Übungen:

- Gesprächsbeginn als entscheidender Moment
- Turn-Taking als entscheidendes Element
- Erfahrungsaustausch

Objectif de la séance

Exposé sur l'interprétariat par téléphone et vidéoconférence :

- *Les principales différences par rapport aux interventions présentielles*

Exercices pratiques :

- *Le début de l'entretien comme moment décisif*
- *La gestion des tours de parole comme élément décisif*
- *Echange d'expériences*

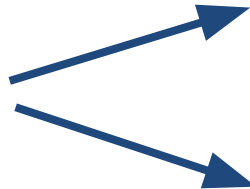
Einleitung

- Telefon-/Videodolmetschen sind seit Jahren technisch möglich und Zahlen langsam steigend
- Viel Widerstand von Seiten der iKD aber auch Arbeitgebern / Klientschaft
- 2020 plötzlich notwendig und verstärkt gebraucht

Introduction

- *L'interprétariat par téléphone et vidéoconférence est techniquement possible depuis des années et les chiffres augmentent lentement*
- *Beaucoup de résistance de la part de ic mais aussi des employeurs / clients*
- *En 2020, soudainement nécessaire et de plus en plus répandu*

Was jetzt?
Et maintenant?



Zurück zur alten Normalität?
Retour à l'ancienne norme ?

Nachhaltige Veränderungen?
Changements durables ?

Rolle / Beziehungen im Trialog

Rôle / relations en trialogue

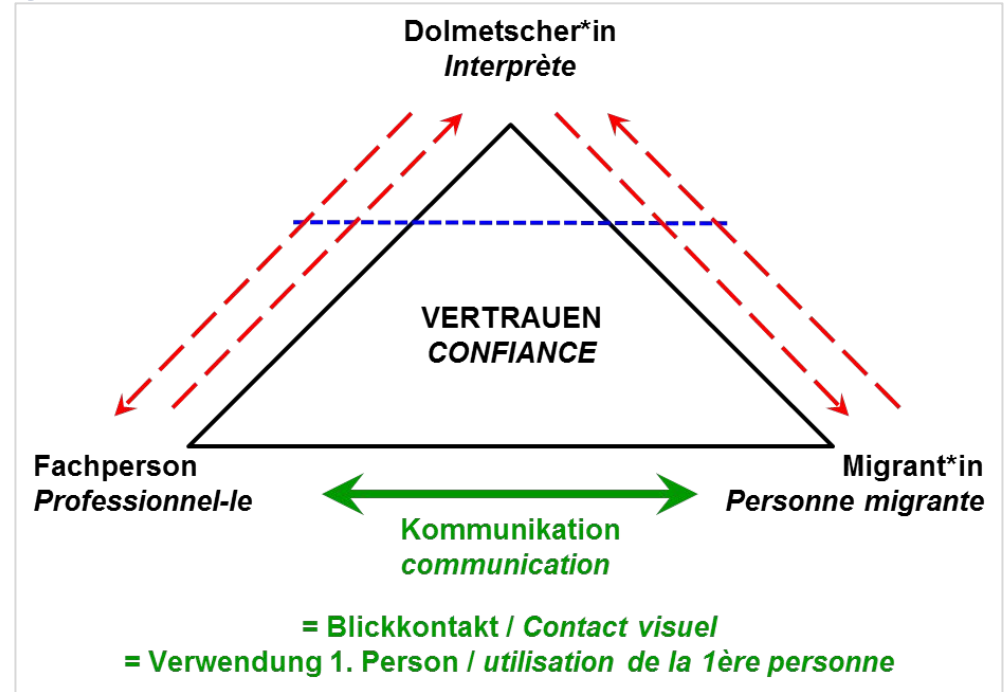
Kommunikationsbeziehung wird am Anfang des Gesprächs aufgebaut:

La relation de communication est établie au début de l'entretien :

1 Hauptbeziehung gestützt durch *1 relation principale soutenue par*

2 Hilfsbeziehungen *relations auxiliaires*

Alle hören alles - verstehen aber nicht alles.
Chacun-e entend tout – mais ne comprend pas tout.



Rolle beim Arbeiten auf Distanz

- Stärkere Eingrenzung der Rolle
- Weniger Flexibilität in der Interaktion
- Fehlender Kontext zu Gesprächsbeginn
- Smartphone / Computer als 4. Akteur im Dialog!

=> “technische” Kompetenzen rücken in den Vordergrund (Sprachkenntnisse, Notizentechnik, Vorbereitung)

=> “zwischenmenschliche” Kompetenzen eher im Hintergrund (Empathie, Körpersprache, angenehme Präsenz)

Rôle pour le travail à distance

- *Rôle plus restreint*
- *Moins de flexibilité dans l'interaction*
- *Contexte manque au début de l'entretien*
- *Smartphone / ordinateur comme 4ème acteur du dialogue !*

=> Les compétences « techniques » sont mises en avant (connaissances linguistiques, technique de prise de notes, préparation)

=> Les compétences « interpersonnelles » passent plutôt en arrière-plan (empathie, langage corporel, présence agréable)

Beziehungen zu Auftraggebern, Fachpersonen, Klienten

- Besonders bei kürzeren Aufträgen wenig Möglichkeit, eine echte Arbeitsbeziehung aufzubauen
- Bei längeren, regelmässigen Einsätzen ähnlich wie vor Ort
- Viel zwischenmenschlicher Kontakt fällt weg (vor / nach dem Einsatz)
- Abrupter Beginn / abruptes Ende eines Einsatzes
- Potenzial für Missverständnisse

Relations aux mandataires, professionnel-le-s, client-e-s

- *Surtout lors des interventions courtes, peu de possibilités d'établir une vraie relation de travail*
- *Lors d'interventions plus longues et régulières, similaire à l'interprétariat en présentiel*
- *Perte au niveau relationnel (avant et après l'intervention)*
- *Début et fin d'intervention brusques*
- *Potentiel de malentendus*

Beziehungen auf Distanz / Relations à distance

Kommunikationsbeziehung am Anfang des Gesprächs:

Relation de communication au début de l'entretien :

3 Hilfsbeziehungen

3 relations auxiliaires

Fachperson – Smartphone

professionnel-le – smartphone

Dolmetscher*in – Smartphone

interprète – smartphone

Migrant*in – Smartphone

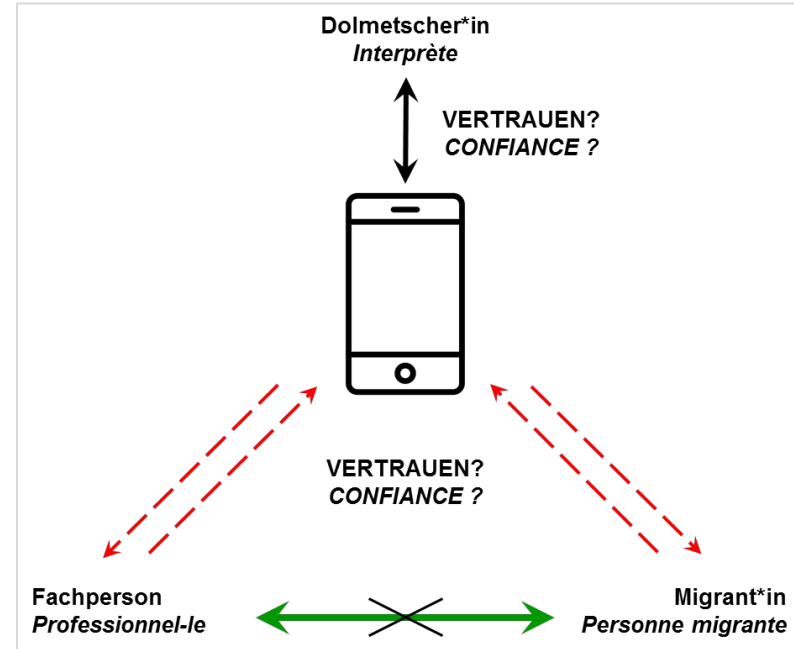
personne migrante – smartphone

Dreieck muss erst geschaffen werden.

Le triangle doit d'abord être établi.

Je nach Konstellation hören Fachperson/Migrant*in die Verdolmetschung der eigenen Aussage nicht!

Selon la constellation, les professionnel-le-s / personnes migrantes n'entendent pas l'interprétation de leur propre propos !



Häufigste Konstellationen

Fachperson und Klient*in vor Ort –
ikD am Telefon / per Videokonferenz

Fachperson, Klient*in, ikD per
Videokonferenz (alle hören alles)

Klient*in und ikD vor Ort – Fachperson am Telefon /
per Videokonferenz

[Fachperson <-> ikD; ikD <-> Klient*in per
Telefon (kein Dialog!)]

Constellations les plus fréquentes

*Professionnel-le et client-e sur place –
ic par téléphone / vidéoconférence*

*Professionnel-le, client-e, ic par
vidéoconférence (chacun-e entend tout)*

*Client-e et ic sur place – professionnel-le par téléphone /
vidéoconférence*

*[Professionnel-le <-> ic; ic <-> client-e par téléphone
(pas de dialogue!)]*

Risiken

- Motivationstief
- Gefühl, alleingelassen zu sein
- Mangel an Feedback zur eigenen Arbeit
- Schwierigkeiten, Empathie zu mobilisieren / Situation zu visualisieren
- Konzentrationsschwierigkeiten bzw. Ablenkung
- Fehlende Abgrenzung von Beruf / Privatleben
- Verstärkung bestehender Ungleichheiten (Wohnung, Arbeitsumfeld, Ausstattung, usw.)

=> Negative Auswirkungen auf Qualität des Erlebens und der Verdolmetschung!

Risques

- *Baisse de motivation*
- *Sentiment de solitude ou d'abandon*
- *Manque de retours sur son propre travail*
- *Difficultés de mobiliser de l'empathie / de visualiser la situation*
- *Difficultés de concentration ou distractions*
- *Manque de séparation entre le travail et la vie privée*
- *Augmentation des disparités existantes (logement, cadre de travail, infrastructure etc.)*

=> *impact négatif sur la qualité de l'expérience et de l'interprétation !*

Strategien

Eigene Motivation analysieren und verstehen:

Warum dolmetsche ich?

Was macht mir daran Freude?

Wann habe ich das Gefühl, gut gearbeitet zu haben?

Existieren diese Motivationsfaktoren auf Distanz
gleich stark?

Stratégies

Analyser et comprendre sa propre motivation :

Pourquoi suis-je interprète ?

Qu'est-ce qui me plaît ?

Quand ai-je le sentiment d'avoir fait du bon travail ?

Ces facteurs de motivation, sont ils aussi présents à distance?

Strategien II

Stärken und Schwächen verstehen:

Welche Situationen sind für mich eher schwierig?
Welche Strategien verwende ich, um diese Schwierigkeiten zu überwinden?
Funktionieren diese Strategien auf Distanz gleich gut?

Stratégies II

Comprendre ses forces et ses faiblesses :

*Quelles situations sont plutôt difficiles pour moi ?
Quelles stratégies est-ce que j'utilise pour surmonter ces difficultés ?
Ces stratégies, fonctionnent-elles aussi bien à distance ?*

Praktisches Instrument: SWOT-Analyse

Instrument pratique: l'analyse SWOT

SWOT = “strengths, weaknesses, opportunities & threats” (englisch / *anglais*)

<p>Stärken Persönliche Stärken als ikD (technische, sprachliche, zwischenmenschliche Kompetenzen; sonstige Charakteristiken und persönlichen Umstände) “Ich kann sehr gut Tigrinya.”</p>	<p>Forces <i>Les points forts en tant que ic (compétences techniques, linguistiques, interpersonnelles; autre caractéristiques et conditions personnelles)</i> „Je parle très bien le tigrigna.“</p>	<p>Schwächen Persönliche Schwächen als ikD (fehlende technische, sprachliche, zwischenmenschliche Kompetenzen; sonstige Charakteristiken und persönlichen Umstände) “Ich wohne relativ weit von den öffentlichen Verkehrsmitteln.”</p>	<p>Faiblesses <i>Les points faibles en tant que ic (manque de compétences techniques, linguistiques, interpersonnelles; autre caractéristiques et conditions personnelles)</i> „J’habite relativement loin des transports publics.“</p>
<p>Chancen Externe Faktoren / Umstände, die ich aufgrund meiner persönlichen Stärken / Schwächen als Chance sehe “Durch das Telefondolmetschen, kann ich für Kunden in der ganzen Deutschschweiz arbeiten”</p>	<p>Opportunités <i>Facteurs et conditions externes que je considère comme opportunité selon mes forces / faiblesses personnelles</i> „Grâce à l’interprétariat par téléphone, je peux travailler pour des clients dans toutes la Suisse romande.“</p>	<p>Risiken Externe Faktoren / Umstände, die ich aufgrund meiner persönlichen Stärken / Schwächen als Risiko sehe “Es kann sein, dass in den nächsten Jahren weniger Personen mit Tigrinya in die CH kommen.”</p>	<p>Menaces <i>Facteurs et conditions externes que je considère comme menaces selon mes forces / faiblesses personnelles</i> „Il est possible que moins de personnes parlant tigrigna viennent en Suisse ces prochaines années.“</p>

Fragen?

Des questions ?

3 kurze Rollenspiele (Demos)

Lena Emch-Fassnacht

Nicole Weiss

Carmen Delgado Luchner

kurzes Debriefing am Ende

3 petits jeux de rôle (démós)

Lena Emch-Fassnacht

Nicole Weiss

Carmen Delgado Luchner

Débriefing à la fin

Demo 1 - Telefon

ikD – Nicole

Sozialarbeiterin – Lena

Migrantin – Carmen

Gespräch mit einer Sozialarbeiterin, um mögliche Massnahmen für die berufliche Eingliederung der Migrantin zu überlegen (Sprachkurse, Ausbildung, Arbeitsbereiche)

interprète - Nicole

assistante sociale - Lena

migrante - Carmen

Discussion avec une assistante sociale pour discuter des mesures d'insertion professionnelles (cours de langue, formations, domaines de travail)

Demo 2 - Video

ikd – Carmen

Ärztin – Lena

Patientin – Nicole

Arztbesuch, nachdem einige Analysen in Auftrag gegeben wurden (inkl. Blutbild), weil die Patientin an chronischer Müdigkeit leidet

interprète - Carmen

médecin - Lena

patiente - Nicole

Consultation chez le médecin pour discuter des résultats d'analyse de la patiente (notamment suite à une prise de sang). La patiente souffre d'une fatigue chronique.

Demo 3 - Telefon

ikD – Nicole

Sozialarbeiterin – Lena

Migrantin – Carmen

Gleiches Gespräch wie 1 aber in der
Mitte des Gesprächs

interprète - Nicole

assistante sociale - Lena

migrante - Carmen

*Même situation que 1 mais milieu de la
conversation*

Übungen in den Gruppen

- 1) Gesprächseröffnung
 - 2) Turn-Taking
 - 3) Erfahrungsaustausch (transversal)
-
- Gruppengröße: 4-7 Personen
 - 17 Gruppen (13 mit zwei gemeinsamen Sprachen, 4 mit einer gemeinsamen Sprache)
 - Ein/e Gruppenmoderator*in pro Gruppe
 - Zeitmanagement und Rückruf ins Plenum

Exercices de groupes

- 1) *Ouverture de l'entretien*
 - 2) *Prise de parole*
 - 3) *Echange d'expériences (transversal)*
-
- *Groupes de 4 à 7 personnes*
 - *17 groupes (13 avec deux langues communes, 4 avec une langue commune)*
 - *Un-e animateur-trice par groupe*
 - *Gestion du temps et rappel en plénière*

1. Gesprächseröffnung

Jedes Mitglied der Gruppe stellt sich so vor, wie sie/er es zu Beginn eines Einsatzes via Telefon oder Video machen würde.

Gruppendiskussion:

- a. Welche Punkte sollte man erwähnen und warum (was passiert, wenn man einen der Punkte nicht erwähnt)?
Schweigepflicht / Vollständigkeit / Notizen / Arbeitsmodalitäten / Technik
- b. Vergleichen Sie die Situation am Telefon mit einem Einsatz vor Ort. Ändert sich an der Vorstellung etwas? Gibt es Fragen, die man beim Beginn des Gesprächs am Telefon unbedingt klären sollte?

1. Début de l'entretien

Chaque membre du groupe se présente de la même manière qu'au début d'une intervention par téléphone ou vidéoconférence.

Discussion de groupe:

- a. *Quels points faut-il mentionner et pourquoi (que se passe-t-il si l'un des points n'est pas mentionné) ?
Secret professionnel / intégralité / notes / modalités de travail / technique*
- b. *Comparez la situation par téléphone avec une intervention sur place. Qu'est-ce qui change par rapport à la présentation? Y a-t-il des questions qu'il faut absolument clarifier au début de l'entretien par téléphone ?*

15min, 10h40-10h55

2. Turn-Taking

Rollenspiel mit 3 Personen

Situation: Ein*e Sozialarbeiter*in trifft eine/n Klient*in, um über ihre/seine Wohnungssituation zu sprechen. Die Familie hat sich auf eine grössere Wohnung beworben. Aktuell leben sie zu viert in einem Studio. Heute hat die Fachperson ein Treffen organisiert, weil sie endlich eine grössere Wohnung für die Familie gefunden hat. Wegen Covid findet das Gespräch per Videokonferenz statt, d.h. alle sind jeweils bei sich zu Hause.

Diskussion:

- Wie lief die Gesprächsorganisation? Waren die Einsätze klar strukturiert?
- Musste jemand den anderen unterbrechen?
- Was war für ikD in dieser Situation schwierig?
- Was wäre vor Ort anders gelaufen?

70 min, 11h-12h10
(inkl. 20 min Pause)

2. Prise de parole

Jeu de rôle avec 3 personnes

Situation: Un-e travailleur-euse social-e rencontre un-e client-e pour parler de son logement. La famille a postulé pour un appartement plus grand. Actuellement, ils vivent à quatre dans un studio. Aujourd'hui, le/la professionnel-le a organisé une rencontre parce qu'il/elle a enfin trouvé un appartement plus grand pour la famille. A cause du covid, l'entretien a lieu par vidéoconférence, tous sont donc chez eux à la maison.

Diskussion:

- Comment les entretiens ont-ils été organisés ? Les entretiens étaient-ils clairement structurés ?
- Quelqu'un a dû interrompre une autre personne ?
- Qu'est-ce qui a été difficile pour l'ic dans cette situation ?
- Qu'est-ce qui aurait été différent sur place ?

Schwierigkeiten

Video besser als Telefon (Rhythmus verstehen, Handzeichen usw.)
Unterbrechungen auf Distanz stören und sind umständlich

Strategien

Notizen nehmen (Konzentration, Details, Unterbrechungen vermeiden)
Argumente immer im Bezug auf die Qualität (Vollständigkeit, Akustik, usw.) für die Parteien!
=> Angemessene Bedingungen höflich einfordern

Difficultés

*Vidéo aide par rapport au téléphone (comprendre le rythme, signes, etc.)
Interruptions deviennent plus gênantes et laborieuses à distance*

Strategies

*Prendre des notes (concentration, détails, éviter les interruptions)
Utiliser toujours la qualité pour les utilisateurs comme argument (interprétation complète, écoute, etc.)
=> Exiger poliment des conditions acceptables*

Grenzen

Partielle Verdolmetschung nicht möglich

Fehlender Blickkontakt muss durch klare Strukturierung kompensiert werden

Feedback muss aktiv eingeholt werden: man sieht nicht, ob man verstanden wird!

Man hat weniger Informationen als vor Ort und nicht alle kann man "einfordern"
- Gefühl der Unvollständigkeit

Limites

Interprétation partielle pas possible

Manque de contact visuel à compenser par une structuration plus claire!

Solliciter activement un retour: on ne voit pas si on est compris ou pas!

On a moins d'informations que sur place et on ne peut pas toutes les demander - sentiment d'inachevé

Fazit

Turn-Taking: ein Optimum finden (zu lang = eine Partei wird abgehängt; zu kurz = potenziell verwirrend)

!Auf Distanz ist die Kommunikation im Dialog immer weniger flüssig und jedes “hin und her” stört den Gesprächsablauf

!Bei der Präsentation eingangs abklären, wie man arbeiten wird / will

Conclusion

Gestion des tours: trouver le juste milieu (trop long = risque de décrochage; trop court = risque de confusion)

! A distance la communication à 3 parties est toujours moins fluide et chaque “va et viens” est un obstacle supplémentaire

! Clarifier les modalités de travail pendant la présentation initiale

Verständnisfragen:

- akustisch: direkt stellen, anfangs abklären
- inhaltlich: je nach Situation abklären oder direkt stellen

=> In die Präsentation am Anfang einbauen oder beim ersten Auftreten abklären

Höhere Anforderungen an die Sprachkompetenzen?

Questions:

- *pas bien entendu: directement, annoncer cela au début*
- *pas bien compris: selon la situation (poser directement ou passer par la professionnelle)*

=> Intégrer dans la présentation ou vérifier lors de la première occurrence

Plus exigeant sur le plan linguistique?

Kompetenzanforderungen

Sprachen

Umgang mit Technik

usw.

Compétences à travailler

Langues

Compétences techniques

etc.