

## Dolmetschen über das Telefon

### Modul 3 des Baukastens «Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln»

Die vorliegende Modulbeschreibung wurde am 22. Juni 2016 von der Kommission für Qualitätssicherung verabschiedet. Sie tritt am 1. August 2016 in Kraft und ersetzt die Fassung vom 18. Februar 2014.

<b>Handlungskompetenz</b>	Die erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen des Moduls sichern in kurzen, unvorbereiteten Einsätzen, insbesondere im Gesundheitsbereich, die Verständigung zwischen Fachpersonen und Migrantinnen und Migranten.
<b>Kompetenznachweis</b>	Schriftliche Fallanalyse und Glossar zum betreffenden Fachbereich
<b>Kompetenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sich kurzfristig auf einen Dolmetscheinsatz einstellen</li><li>▪ Das Gespräch am Telefon für alle Gesprächsbeteiligten transparent strukturieren</li><li>▪ Beim Dolmetschen die spezifischen Anforderungen und Grenzen des Mediums berücksichtigen</li><li>▪ Bei schwierigen Rahmenbedingungen optimale Lösungen finden</li><li>▪ Geeignete Hilfsmittel für die Entwicklung des eigenen Fachwortschatzes effizient nutzen</li><li>▪ Zweckmässige Glossare für relevante Einsatzbereiche erstellen</li><li>▪ Einen Einsatz reflektieren, evaluieren und abschliessen</li></ul>
<b>Einordnung</b>	Das Modul «Dolmetschen über das Telefon» ist eines der Wahlmodule, welche für die Zulassung zur Berufsprüfung zum Erwerb des eidgenössischen Fachausweises für Fachpersonen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln anerkannt werden. Es baut auf den mit dem Zertifikat INTERPRET nachgewiesenen Kompetenzen auf.
<b>Voraussetzungen</b>	Folgende Voraussetzungen werden von den Modulanbietern überprüft: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zertifikat INTERPRET oder entsprechende Kompetenzen und Erfahrungen im Dolmetschen vor Ort</li></ul>

- Deutschkompetenzen mindestens entsprechend dem Niveau C1 des europäischen Referenzsystems
- nachgewiesene Kompetenzen in der/den Dolmetschsprache/n

### **Lerninhalte**

Die aufgeführten Lerninhalte verstehen sich als Leitlinien für die Modulanbieter. Die Anbieter können die Inhalte – bei entsprechender Verlängerung der Moduldauer – ergänzen.

- Unterschiede und Gemeinsamkeiten mit dem interkulturellen Dolmetschen vor Ort
- Techniken zur Fokussierung und Konzentration
- Rahmenbedingungen und Schutz der Persönlichkeit
- Gesprächskontrolle und Steuerung
- Aussprachetraining
- Techniken des Konsekutivdolmetschens, insbesondere Mnemotechniken
- Überprüfen des Verstehens
- Quellen und Hilfsmittel zur Klärung und Entwicklung des Fachwortschatzes (Wörterbücher, Online-Glossare etc.)
- Erstellen und Pflegen von Fachglossaren
- Evaluation von Dolmetsch-Situationen
- Möglichkeiten und Strategien zur emotionalen Verarbeitung von belastenden Einsätzen („Selbst-Debriefing“)

### **Lernzeit**

Mindestzeiten:

- 26h Seminarzeit
- 34h selbständige Lernzeit (inkl. Kompetenznachweis)

Total min. 60h Lernzeit.

### **Anbieter**

Modulanbieter müssen sich einem Anerkennungsverfahren durch die Kommission für Qualitätssicherung unterziehen.

Die anerkannten Modulanbieter werden auf der Internetseite von INTERPRET publiziert.

### **Vorgaben für den Kompetenznachweis**

Für die Fallanalyse gelten die folgenden formalen Richtlinien:

- Es muss sich um einen eigenen Einsatz im Telefondolmetschen handeln, der weniger als 6 Monate zurückliegt
- Die Fallanalyse muss 3-4 Seiten, resp. zwischen 5'000 und 8'000 Zeichen (inkl. Leerzeichen) umfassen.

- Die Fallanalyse sollte zu den folgenden Punkten Aussagen enthalten: Ausgangssituation, Auftragsübernahme, Gestaltung des Anfangs des Einsatzes, Verlauf des Einsatzes inkl. Steuerungsinterventionen, Abschluss, Auswertung.
- Aus Datenschutzgründen dürfen keine Namen von Beteiligten genannt werden.

Für das Glossar gelten die folgenden Richtlinien:

- Das Glossar umfasst mindestens 15 Begriffe. Diese Begriffe werden auf Deutsch und in der Dolmetschsprache aufgeführt und in beiden Sprachen in einfach verständlicher Alltagssprache erklärt.
- Die Begriffe im Glossar beziehen sich auf einen für die Fallanalyse relevanten Fachbereich.
- Verwendete Quellen werden angegeben.
- Die Begriffserklärungen sind selbst verfasst.
- Das Glossar ist strukturiert (z.B. alphabetische Liste, Karteikarten).

**Aspekte der Beurteilung** Die Fallanalyse wird in Bezug auf die folgenden Aspekte bewertet:

- Einhalten der formalen Richtlinien
- Wahrnehmungs- und Analysefähigkeit (inkl. Selbstwahrnehmung)
- Strukturierung und Kontrolle
- Umgang mit Kommunikationsstörungen
- Auswertung des Einsatzes

Das Glossar wird in Bezug auf die folgenden Aspekte bewertet:

- Einhalten der formalen Richtlinien
- Auswahl der Begriffe
- Struktur des Glossars
- Korrektheit der Erklärungen
- Umgang mit Quellen
- Verständlichkeit der Erklärungen

Der Kompetenznachweis wird von der Ausbildungsleitung mit «erfüllt» oder «nicht erfüllt» bewertet. Die Beurteilung des Kompetenznachweises erfolgt schriftlich entlang der oben aufgeführten Aspekte und ist für Aussenstehende nachvollziehbar.

### **Rechtsmittel und Wiederholung**

Der Kompetenznachweis kann höchstens zwei Mal wiederholt werden. Der Modulanbieter bestimmt die Fristen und Durchführungsmodalitäten für die Wiederholung. Die Vorgaben und Beurteilungskriterien sind die gleichen wie beim ersten Kompetenznachweis.

Wird der Kompetenznachweis mit «nicht erfüllt» bewertet, kann beim Modulanbieter innert 30 Tagen schriftlich begründet Einsprache erhoben werden.

Der Modulanbieter entscheidet über

- a) Gutheissung der Einsprache (Kompetenznachweis doch «erfüllt»)
- b) Wiederholung
- c) Abweisung der Einsprache

Gegen den Entscheid des Modulanbieters kann bei der Kommission für Qualitätssicherung von INTERPRET innert 30 Tagen eine schriftlich begründete Beschwerde eingereicht werden. Die Kommission für Qualitätssicherung prüft, ob das Verfahren formell richtig war. Die Beschwerde ist kostenlos.

### **Modulattest**

Für den Erhalt des Modulattests müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

1. Aktive Teilnahme an den Präsenzveranstaltungen (min. 90%)
2. Reflexion des persönlichen Lernprozesses
3. Mit «erfüllt» beurteilter Kompetenznachweis
4. Nachweis von mindestens 5 Einsätzen im Telefondolmetschen

Das Modulattest wird von den anerkannten Modulanbietern ausgestellt. Es ist während 6 Jahren für die Zulassung zur Berufsprüfung für Fachpersonen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln gültig. Stichtag für die Gültigkeitsdauer ist das Datum des letzten Ausbildungstags.

### **Gleichwertige Ausweise**

Die Kommission für Qualitätssicherung bestimmt über die Anerkennung von anderen Bildungsabschlüssen für die Zulassung zur Berufsprüfung für Fachpersonen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. Eine Liste der für dieses Modul als gleichwertig anerkannten Abschlüsse kann auf der Internetseite von INTERPRET eingesehen werden.

Die Kommission für Qualitätssicherung entscheidet über die allfällige Einrichtung eines Verfahrens zum Nachweis von gleichwertigen Kompetenzen.

### **Weitere Bestimmungen**

Weitere Bestimmungen in Bezug auf die Gestaltung des Moduls sind in den Umsetzungsrichtlinien für die Modulanbietenden festgehalten.