



# Merkblatt Telefondolmetschen

Geht an:

- die Mitarbeitenden des Direktionsbereichs Asyl des SEM
- die Dolmetscher/innen des SEM

## Grundproblematik des Telefondolmetschens:

### 1. 80 – 90% der menschlichen Kommunikation läuft nonverbal.

- Wenn sich die Gesprächspartner nicht sehen, gehen die nonverbalen Signale und Hinweise verloren, das Gespräch wird eindimensional.
- Beim Telefondolmetschen fehlen so insbesondere die wichtigen Hinweise zur Gesprächsübergabe (wer ist wann dran?).

### 2. Die Frequenzeinstellungen der Telefonie haben zur Folge, dass nur eine Bandbreite von 300-3400 Hertz der menschlichen Sprache (80-12000 Hertz) übertragen wird.

- Diese Reduktion der Bandbreite der menschlichen Stimme hat einen grossen Informationsverlust zur Folge und erschwert die Verständigung per Telefon grundsätzlich gegenüber dem *face-to-face* Gespräch.
- Kommen weitere erschwerende Faktoren dazu (undeutliche Sprechweise, Hörprobleme, lange Redesequenzen, ungewohnte Inhalte, Fachwortschatz, Lärmimmissionen, Konzentrationsdefizite, etc.), kann dies sehr rasch dazu führen, dass Gesprächsinhalte nur reduziert wahrgenommen und übertragen werden können.

## Telefondolmetschen beim SEM:

Wir sind trotz dieser grundsätzlichen Hindernisse überzeugt und für kürzere Gesprächssequenzen darauf angewiesen, dass eine effektive Verständigung auch per Telefondolmetschen möglich ist, wenn sich alle Beteiligten gut auf diese Gesprächssituationen vorbereiten und an die nachfolgenden Grundregeln halten.

<b>Handlungsanweisungen</b>	
<b>an die Befragter/innen</b>	<b>an die Dolmetscher/innen (DM)</b>
<b>Vorbereitung</b>	
Bereiten Sie sich auch auf kurze Gespräche per Telefon gut vor.	Bereiten Sie sich auf jede Telefonverdolmetschung gut vor (mental, Rekapitulation Sprachrepertoire und Fachbegriffe, etc.).
Kontaktieren Sie den/die DM wenn möglich einige Minuten vor dem eigentlichen Termin.	Seien Sie einige Minuten vor dem eigentlichen Termin bereit für das Gespräch.
Fragen Sie den/die DM, wo er/sie sich befindet.  Falls sich der/die DM nicht an einem ruhigen Ort befindet, dann brechen Sie das Gespräch ab. In diesem Fall wird der/die DM nicht bezahlt.	Stellen Sie sicher, dass Sie zum Zeitpunkt des Termins an einem ruhigen, nicht-hallenden, störungsfreien Ort sind.  Telefondolmetschen aus dem Auto, aus dem ÖV oder an öffentlichen Plätzen ist nicht erlaubt.  Telefondolmetschen vom Ausland aus (ausgenommen westeuropäische Länder) ist nicht erlaubt.  Stellen Sie sicher, dass keine Drittpersonen mithören können.
Platzieren Sie das Mikrofon für sich und den/die Geschwister/in (GS) optimal.	Benutzen Sie für Telefonverdolmetschungen ein Headset.
<b>Während der Befragung</b>	
Sprechen Sie langsam und deutlich (auch Standardtexte) und in sehr kurzen Sequenzen.	Sprechen Sie langsam und deutlich.  Signalisieren Sie sofort und unmissverständlich, wenn Sie nicht gut verstehen können, was gesagt wird.
Informieren Sie die/den GS, die Sprechsequenzen kurz zu halten und klar und deutlich zu sprechen. Unterbrechen Sie wenn nötig, um die/den DM dolmetschen zu lassen.  Informieren Sie die/den GS über das grundsätzliche Vorgehen: Frage → Verdolmetschung → Antwort → Verdolmetschung, etc., und dass er/sie während der Verdolmetschungen nicht dazwischen reden soll.	Signalisieren Sie sofort und unmissverständlich, wenn eine Sprechsequenz zu lange wird.
Achten Sie darauf die DM immer wissen zu lassen, wann sie dran sind und was sonst läuft in der Befragung (z.B. Rücksprache mit Rechtsvertreter, etc.).	
<b>Pausen</b>	
Bei längeren telefonischen Verdolmetschungen bzw. mehreren telefonische Verdolmetschungen unmittelbar nacheinander: schalten Sie regelmässig Pausen ein.	