

Leitfaden: Telefondolmetschen – Tel. 0842 442 442**Worauf muss ich in der Zusammenarbeit mit einem/r Telefondolmetscher/in achten?****1. Vor dem Gespräch**

- Sorgen Sie für gute Rahmenbedingungen: Reservieren Sie einen ruhigen, geräuscharmen Raum und, nach Möglichkeit, ein mit einer Freisprechanlage ausgerüstetes Telefon.
- Denken Sie daran, dass die Inhalte, die Sie gleich am Telefon oder über eine Freisprechanlage diskutieren werden, vertraulich sind: Achten Sie auch deshalb darauf, das Gespräch in einem möglichst abgetrennten Raum durchzuführen.
- Weisen Sie den Patienten darauf hin, dass das Gespräch durch eine Telefondolmetscherin übersetzt wird.
- Notieren Sie sich die wichtigsten Punkte und Fragen, die Sie im Gespräch ansprechen möchten.

2. Bei der Kontaktaufnahme mit dem nationalen Telefondolmetschdienst (TDD)

- Sie werden zuerst von einem Agenten empfangen.
- Identifizieren Sie sich als Kundin/Kunde, indem Sie dem Agenten Ihren Sicherheits-Code sowie den Namen Ihrer Institution mitteilen.
- Geben Sie möglichst genau an, für welche Sprache Sie eine Telefondolmetscherin brauchen, und worum es im Gespräch gehen wird.
- Geben Sie an, wie lange das Gespräch etwa dauern wird. Denken Sie daran, dass ein übersetztes Gespräch etwa doppelt so lange dauert wie ein Gespräch ohne Übersetzung.
- Teilen Sie dem Agenten mit, ob eine Frau oder ein Mann für die Übersetzung eingesetzt werden soll.

3. Bei Gesprächsbeginn

- Stellen Sie sich der Telefondolmetscherin kurz vor und teilen Sie ihr das Thema des Gesprächs mit.
- Geben Sie der Telefondolmetscherin Gelegenheit, sich Ihrem Gesprächspartner vorzustellen, um Vertrauen zu schaffen.
- Teilen Sie der Telefondolmetscherin mit, ob Sie beim Gespräch eine Freisprechanlage verwenden oder nicht.

4. Während des Gesprächs

- Verwenden Sie kurze, einfache Sätze.
- Vermeiden Sie Fachbegriffe und Abkürzungen.
- Scheuen Sie sich nicht nachzufragen: Habe ich Sie richtig verstanden? Wiederholen Sie z. B. die Aussage.
- Beobachten Sie das Verhalten des Patienten (Mimik, Gestik, Stimme), während er spricht.
- Zögern Sie nicht, bei Unsicherheiten (z.B. wegen zu langen Aussagen) nachzufragen.

5. Nach dem Gespräch

- Nehmen Sie sich Zeit für ein kurzes Nachgespräch mit der Telefondolmetscherin.
- Halten Sie in der Akte des Patienten fest, dass das Gespräch am Telefon übersetzt wurde, und notieren Sie den Namen der Telefondolmetscherin.
- Falls Sie dieselbe Telefondolmetscherin noch einmal bei weiteren Konsultationen beiziehen möchten, ist dies grundsätzlich möglich (je nach Verfügbarkeit). Der Kontakt muss aber über den nationalen TDD hergestellt werden. Fragen Sie die Telefondolmetscherin also nicht nach Telefonnummer oder Adresse.
- Zögern Sie nicht, dem nationalen TDD eine Rückmeldung zu geben – über das Online-Feedbackformular auf www.aoz.ch/medios.