



# Fachinformationen für Honorardolmetschende | GDD

Telefon- und Videodolmetschen

---

GEMEINDE  BERLIN  
DOLMETSCHDIENST ESTD 19 SPRACH- UND KULTURMITTLUNG  
durch Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.

Stand: September 2024



## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbemerkungen und Allgemeine Informationen</b> .....	2
<b>Vor- und Nachteile des Telefon- und Videodolmetschens</b> .....	3
<b>(Technische) Voraussetzungen</b> .....	4
<b>Hinweise zur Gesprächsführung</b> .....	5
<b>Herausforderungen des Telefon- und Videodolmetschens</b> .....	7
<b>(Mindest-)Honorarempfehlung</b> .....	8
<b>Quellen</b> .....	8

### Vorbemerkungen und Allgemeine Informationen

Der Gemeindedolmetschdienst Berlin | GDD hat im Jahr 2021 die Vermittlung von Telefon- und Video-Dolmetscheinsätzen in sein Regelangebot aufgenommen. Diese Entscheidung wurde nicht zuletzt aufgrund der Ausgangsbeschränkungen im Rahmen der Corona-Pandemie getroffen. Die grundsätzlich bevorzugte Form des face-to-face-Dolmetschens war in vielen Einrichtungen nicht mehr möglich – Alternativen mussten gesucht werden, um die notwendigen und wichtigen Gespräche im Beisein von Dolmetscher\*innen führen zu können.

Der Trend der vergangenen Monate lässt erwarten, dass das Telefon- und Videodolmetschen auch über die Pandemie hinaus den GDD und die anfragenden Einrichtungen beschäftigen wird. Daher möchten wir Ihnen mit dieser Fachinformation Erläuterungen zur Sinnhaftigkeit von Telefon- und Videodolmetschen in bestimmten Situationen, aber auch zu technischen Voraussetzungen und Besonderheiten und Herausforderungen zukommen lassen. Ein wichtiger Bestandteil wird der Hinweis zur Gesprächsführung darstellen. Zuletzt finden Sie die (Mindest-) Honorarempfehlung des GDD zum Bereich Telefon- und Videodolmetschen.

Der Einsatz von virtuell bzw. telefonisch zugeschalteten, geschulten Dolmetscher\*innen bietet in Zeiten, in denen Ausgangsbeschränkungen und Hygienevorschriften die tägliche Arbeit im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen beeinflussen, eine Alternative, um qualitätsgerechte soziale Arbeit durchzuführen und eine adäquate Gesundheitsversorgung sicherzustellen. Die schnelle Verfügbarkeit dieser Dienstleistung, unabhängig von der Verfügbarkeit bestimmter Dolmetscher\*innen, wird auch künftig von besonderem Interesse für Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens sein.



## Vor- und Nachteile des Telefon- und Videodolmetschens

Die Durchführung von Telefon- und Video-Dolmetscheinsätzen bietet gegenüber der herkömmlichen face-to-face-Gesprächssituation Vor- aber auch Nachteile, die jeweils im Vorfeld sorgfältig abgewogen werden sollten. Zielstellung ist, die bestmögliche Durchführungsart zu ermitteln, um einen maximalen Gesprächserfolg zu erzielen.

Gerade in Notfällen scheint das Telefon- und Videodolmetschen einen großen Vorteil gegenüber dem face-to-face-Dolmetschen zu haben: Dolmetscher\*innen sind hier schnell und flexibel verfügbar. Für die Dolmetscher\*innen hingegen ist dies eine große Herausforderung, da sie sich häufig nicht ausreichend auf den Dolmetscheinsatz vorbereiten können. Die ständige Bereitschaftshaltung löst zudem möglicherweise eine Stresssituation bei ihnen aus.

Telefon- und Video-Dolmetscheinsätze sind für anfragende Einrichtungen unter Umständen finanziell attraktiver, da Fahrtkosten und Wartezeiten für Dolmetscher\*innen entfallen.

Ein wesentlicher Nachteil ist jedoch das technische Risiko und die damit verbundenen Einschränkungen. Durch technische Störungen kann die Verdolmetschung erschwert werden bzw. fehlerhaft verlaufen. Sowohl der Vertrauensaufbau als auch die Verdolmetschung an sich sind im virtuellen bzw. telefonischen Gespräch schwerer und werden bei zusätzlichen technischen Störungen negativ beeinflusst. Gesprächsbeteiligte müssen sich ebenfalls bewusst sein, dass Körpersprache und Stimme nur eingeschränkt erkannt und Gesprächsinhalte dadurch fälschlich transportiert werden können.

Durch das Telefon- und Videodolmetschen können Dolmetscher\*innen mit Sprachkompetenzen hinzugezogen werden, die nicht in der näheren Umgebung des Einsatzortes leben, da eine Einsparung der ggf. hohen Reisekosten zu einem face-to-face-Dolmetscheinsatz erfolgt. Wichtige Gespräche können so dennoch geführt werden. Gerade für ländliche Regionen oder Berliner Außenbezirke ist dieses Konzept daher besonders interessant.

Im Folgenden sind einige Argumente aufgelistet, wann der Einsatz im Sinne des Telefon- und Videodolmetschens sinnvoll ist und wann eher auf die herkömmliche face-to-face-Verdolmetschung zurückgegriffen werden sollte. Diese Auflistung kann Ihnen als Richtlinie dienen, um eine zuverlässige Entscheidung zur Übernahme eines Telefon- oder Video-Dolmetscheinsatzes treffen zu können.

 <b>Umsetzung Telefon- bzw. Videodolmetschen möglich und unbedenklich</b>	 <b>Umsetzung Telefon- bzw. Videodolmetschen nicht angebracht/ratsam</b>
Kurze, unvorhergesehene Gespräch	Komplexe Gesprächsinhalte und Konversationen



Routinegespräche	Bei heiklen, konfliktbeladenen, emotional belastenden, traumatischen Inhalten
Wenn in absehbarer Zeit kein*e Dolmetschende*r für face-to-face-Dolmetschen zur Verfügung steht	Wenn nonverbale Kommunikation eine Rolle spielt.
Wenn kein zeitlicher Aufschub möglich ist.	Wenn im Gespräch visuelle Informationen übertragen werden sollen.
Wenn seltene Sprachen benötigt werden, die in näherer Umgebung nicht für face-to-face-Einsätze zur Verfügung stehen	Bei rechtlich bindenden Einverständniserklärungen
Bereiche: Gesundheit, Bildung, Sozialwesen, Verwaltung	Bereiche: Psychotherapie, teilw. Beratung
	Wenn mehr als drei Personen am Gespräch beteiligt sind
	Bei Menschen mit speziellen Bedürfnissen

Nutzen Sie die Gelegenheit und setzen Sie sich zeitnah vor dem Termin mit dem/der Auftraggeber\*in in Verbindung, um die Rahmenbedingungen zu klären. Diese Checkliste kann eine gute Grundlage bilden, um für Sie eine Entscheidung zu treffen, ob der Termin als Telefon- oder Videodolmetsch-Einsatz durchführbar ist.

### **(Technische) Voraussetzungen<sup>1</sup>**

Bitte nehmen Sie vor dem konkreten Termin Kontakt mit dem/der Auftraggeber\*in auf. Klären Sie dabei folgende Fragen:

- Mittels welcher Software bzw. über welche Plattform soll das Gespräch stattfinden? (Stellen Sie sicher, dass Sie mit den jeweiligen Funktionen vertraut sind)
- Ist es ein Gespräch bei dem Auftraggeber\*in und Klient\*in/Patient\*in in einem Raum sind, oder schalten sich die Beteiligten von verschiedenen Standorten zu?
- Wie kann der Einsatz und insbesondere die Einsatzzeit bestätigt werden?

Die Durchführung eines Telefon- oder Video-Dolmetscheinsatzes ist an einige technische, aber auch datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen geknüpft, die für eine professionelle Sprach- und Kulturmittlung zuverlässig umgesetzt werden sollten.

<sup>1</sup> Die hier aufgeführten Bedingungen haben wir auch in einer Checkliste übersichtlich für Sie zusammengestellt.



Wichtig ist zunächst, dass alle Beteiligten einen sicheren Umgang mit der relevanten Technik haben. Dabei sollte die benötigte Ausrüstung (z.B. Kopfhörer, Kamera etc.) im Vorfeld auf Funktionsfähigkeit überprüft werden. Eine gute Kamera (mit hoher Auflösung und einem guten Winkel) sowie ein Headset verbessern die Kommunikation und wirken sich positiv auf den Vertrauensaufbau und den Gesprächsverlauf aus. Achten Sie dabei auch auf die korrekte Verkabelung der Ausrüstung.

Für Telefon- und Videodolmetsch-Einsätze gelten die Verschwiegenheit ebenso wie die Neutralität und Allparteilichkeit als berufsethische Prinzipien von Sprach- und Kulturmittlern. Es ist daher wichtig, dass Sie sich für die Verdolmetschung in einen Raum begeben, in dem Sie möglichst allein sind und nicht gestört werden können. Achten Sie darauf, nach Möglichkeit vorhandene Fenster zu schließen, um die Verständigung durch Umgebungsgeräusche nicht zu behindern. Außerdem sollten Sie für eine gute Sichtbarkeit den PC/Laptop nicht gegenüber einem Fenster platzieren – auch um Spiegelungen zu vermeiden. Achten Sie in diesem Zusammenhang auch auf eine gute Belichtung ihres Kameraausschnitts und schalten Sie gegebenenfalls das Licht an.

Achten Sie beim Videodolmetschen gleichermaßen auf eine stabile Internetverbindung sowie ausreichend Akkuleistung oder Stromzufuhr für Ihr genutztes Gerät. Verwenden Sie nach Möglichkeit keinen Energiesparmodus oder Bildschirm-schoner, damit das Bild nicht unterbrochen wird.

Um den Fokus auf Sie als Dolmetschende zu behalten, nutzen Sie bei einem Video-Call am besten einen neutralen Hintergrundfilter.

Ihr Laptop/PC sollte auf einem festen Untergrund stehen, um ein wackelndes Bild zu vermeiden. Nutzen Sie nach Möglichkeit zwei Bildschirme: einen, um den Video-Call durchzuführen und einen weiteren für schnelle zusätzliche Recherchen oder Notizen (z.B. zu Begriffen etc.)

## Hinweise zur Gesprächsführung

Auch im Rahmen von Telefon- und Video-Dolmetscheinsätzen sind Rahmenbedingungen zur Gesprächsführung mit Dolmetscher\*innen zu berücksichtigen, die dazu beitragen können, einen maximalen Gesprächserfolg zu erzielen. Zunächst ist es dabei elementar wichtig, dass sich die Beteiligten über die jeweiligen Rollen klar werden und die damit verbundenen Verantwortungen berücksichtigen.

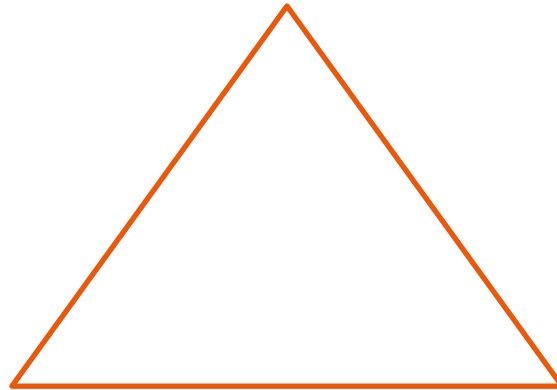
### Rollenverständnis

Auftraggeber\*innen und Dolmetscher\*innen sollten sich ihrer unterschiedlichen Rollen in einem Gespräch auch während eines Telefon- oder Videodolmetsch-Einsatzes bewusst sein. Dabei kann auch bereits bei der Sitzordnung die klare

Rollentrennung praktiziert werden:

### **Dolmetscher\*in/PC/Tablet**

- Sprachmittlung
- Aufbau respektvoller Beziehung
- Rollenverständnis vorab verdeutlichen
- soziokulturelle Vermittlung



### **Auftraggeber\*in**

- Gesprächsleitung
- Verantwortung für Gesprächsverlauf
- Aufbau tragfähiger Beziehung
- Verantwortung für technische Realisierung

### **Klient\*in/Patient\*in**

- Anerkennung der verschiedenen Rollen

Die Beteiligten sollten möglichst in einem gleichschenkligen Dreieck zueinander sitzen. Diese Sitzordnung sollte auch beim Video-Dolmetschen umgesetzt werden. Bei einem fest installierten PC wäre es wünschenswert, dass Auftraggeber\*in und Klient\*in/Patient\*in nicht nebeneinandersitzen. Dies erschwert den Blickkontakt für Sie als Dolmetscher\*in. Außerdem kann es dazu führen, dass Sie als alleinige Ansprechperson wahrgenommen werden. Versuchen Sie daher in einem kurzen Vorgespräch mit dem/der Auftraggeber\*in auf diese Situation und die Gestaltungsmöglichkeiten hinzuweisen.

### **Rolle des/der Dolmetscher\*in**

Bitte bereiten Sie sich wie auch bei einem face-to-face-Einsatz entsprechend auf das Fachgebiet vor. Klären Sie in einem Vorgespräch mit dem/der Auftraggeber\*in die Rahmenbedingungen sowie Abrechnungsmodalitäten des Einsatzes. Selbstverständlich empfehlen wir auch während eines Telefon- oder Videodolmetsch-Einsatz die Rückbesinnung auf den Berufsethos eines/-r Sprach- und Kulturmittler\*in:



Neutralität	All-/Unparteilichkeit	Vollständigkeit
keine eigene Meinung einbringen	Schweigepflicht	Verantwortungsbewusstsein
Genauigkeit	Datenschutz und Privatsphäre	Transparenz

Wichtig ist, dass Sie mit den Kund\*innen klar im Vorgespräch die Erwartungen an Ihre Rolle als Dolmetscher\*in abklären. Oftmals fehlt bei den Fachkräften ein grundsätzliches Verständnis zum Umgang mit Dolmetscher\*innen in Beratungs- oder Patient\*innengesprächen<sup>2</sup>. Versuchen Sie im Vorfeld dafür zu sensibilisieren und die oben dargestellte Rollenaufteilung zu erläutern.

### Herausforderungen des Telefon- und Videodolmetschens

Die Nutzung der Technik in den Gesprächssettings stellt häufig einen hohen Risikofaktor dar. Technische Störungen, schlechte Verbindungen u. ä. können dazu führen, dass eine fehlerhafte Verdolmetschung stattfindet. Ebenso ist es wahrscheinlich, dass die Vertrauensbasis des Gesprächs durch technische Störungen leidet.

Gesprächsbeteiligte müssen sich ebenfalls dessen bewusst sein, dass Körpersprache und Stimme nur eingeschränkt erkannt und Gesprächsinhalte dadurch ebenfalls fälschlich transportiert werden können.

Der Vorteil der schnellen Verfügbarkeit von Telefon- und Videodolmetschen für die Auftraggeber\*innen kann auch Nachteile für die Dolmetschenden bereithalten. Die ständige Bereitschaftshaltung löst unter Umständen eine Stresssituation aus, da die Dolmetschenden bei der Kurzfristigkeit des Einsatzes häufig nicht die Möglichkeit haben, sich ausreichend fachlich auf das Gespräch vorzubereiten. Wie bereits ausgeführt, können unterschiedliche Erwartungen der Gesprächsteilnehmenden dazu führen, dass das Gespräch nicht zufriedenstellend für die

<sup>2</sup> Auch hierzu wird es in nächster Zeit eine separate Fachinformation für Sie geben.



Beteiligten verläuft. Umso wichtiger ist es, im Vorfeld auf ein klares Rollenverständnis hinzuweisen und dies gemeinsam zu definieren.

### (Mindest-)Honorarempfehlung

Der GDD empfiehlt grundsätzlich eine Orientierung an der jeweils gültigen Honorarverordnung des Landes Berlin für den Gesundheitsbereich (HonVGes). Da diese aktuell keine Hinweise zum Telefon- und Videodolmetschen vorsieht, hat der GDD eine eigene Empfehlung entwickelt:

Leistung	Zeiteinheit	Honorar <sup>3</sup>
Telefon- oder Videodolmetschen	<b>bis 30 min</b>	<b>25,00 €</b>
Telefon- oder Videodolmetschen (ab der 31. min)	<b>1 min</b>	<b>1,00 €</b>
Ausfall/Stornierung von Telefon- oder Video-Dolmetscheinsätzen	<b>weniger</b> als 24h vor Einsatz	<b>25,00 €</b>
Ausfall/Stornierung von Telefon- oder Video-Dolmetscheinsätzen	<b>mehr</b> als 24h vor Einsatz	<b>0,00 €</b>

Wichtig ist hier der Hinweis, dass es sich um eine Empfehlung des GDD handelt. Die Einrichtungen, in denen Sie Telefon- und Videodolmetsch-Einsätze wahrnehmen, können durchaus auch andere Honorarsätze zahlen und/oder Stornierungsfristen berücksichtigen.

### Quellen

- Dhawan, Savita (2019) *Videodolmetschen in Beratungsstellen. Eine Handreichung*. Pro Familia Hintergrund.
- Havleka, Ivana (2014) *Hinter den Kulissen eines österreichischen Pilotprojektes – Videodolmetschen im Gesundheitswesen*. Universitas, Mitteilungsblatt 1/14.
- Keßler, Norma/ Iannone, Elvira (2018) *Positionspapier zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen*. Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer.
- Kletečka-Pulker, Maria/ Parrag, Sabine (2018) *Videodolmetschen als Kommunikationshilfe bei Flüchtlingen*. Pädiatrie & Pädologie, Suppl. 1, 2018.
- Liebau, Jana (o.J.) *Leitfaden zur Zusammenarbeit mit Telefondolmetscher/innen*. bikup gGmbH.
- Senat von Berlin (2021): *Verwaltungsvorschriften für Honorare im Bereich Gesundheitswesen (HonVGes)*. Amtsblatt vom 19.10.2021.
- Steinle, Julia/ Woytowicz, Lisa (o.J) *Good-Practice-Kriterien für Patientinnengespräche als Dolmetsch-Settings*.

**Dieses Dokument ist für den internen Gebrauch bestimmt. Jeder Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.**

<sup>3</sup> Ggf. muss der/die Auftraggeber\*in den Betrag zuzüglich 19 % Umsatzsteuer zahlen. Hier muss eine individuelle Absprache mit dem/der jeweiligen Honorardolmetscher\*in erfolgen.