

Mehrsprachigkeit im Gewaltschutz

Ein Leitfaden für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen
in Frauenhäusern und mit Fachberatungsstellen



FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.

Impressum



Hrsg. Frauenhauskoordinierung e. V. (FHK)

Tucholskystr. 11, 10117 Berlin
+49 (0)30 3384342-0
info@frauenhauskoordinierung.de
www.frauenhauskoordinierung.de

Autorin: Anna Bodenez, Berliner Initiative für gutes Dolmetschen (BI)

Seit 2016 setzt sich die Berliner Initiative für gutes Dolmetschen für den Aufbau von Kompetenzen insbesondere in den Bereichen Asyl und Migration ein. Dafür beraten und schulen wir sowohl Dolmetscher_innen ohne einschlägige Ausbildung als auch Personen, die mit ihnen zusammenarbeiten. Unser Ziel: Teilhabe und Kommunikation für alle ermöglichen. <https://berliner-initiative.org>



BERLINER INITIATIVE
für gutes Dolmetschen

Koordination: Theresa Eberle (FHK)

Mitarbeit: Mercè Ardiaca (BI), Charlotte Binder (FHK), Sandra Gansweid (FHK), Fabienne Gretschel (FHK), Sindy Lohberg (Fachstelle des LAG gewaltfreies Zuhause Sachsen e.V.), Elisabeth Oberthür (FHK), anonyme Mitarbeiterin des S.H.E. – Schutzhaus für geflüchtete Frauen und Marion Spiekermann (Frauen helfen Frauen Troisdorf e.V.)

Layout: Zanko Loreck (bureau zanko)

Druck: altstadt-druck GmbH Rostock

Frauenhauskoordinierung e. V., Mai 2021

FHK wurde auf Initiative der Wohlfahrtsverbände (AWO Bundesverband e. V., Diakonie Deutschland, Paritätischer Gesamtverband e. V., Sozialdienst katholischer Frauen Gesamtverein e. V./Deutscher Caritasverband e. V.) gegründet, um sich im Auftrag der Mitglieder für den Abbau von Gewalt gegen Frauen und für die Verbesserung der Hilfen für betroffene Frauen und deren Kinder einzusetzen.

FHK koordiniert, vernetzt und unterstützt das Hilfesystem, fördert die fachliche Zusammenarbeit und bündelt Praxiserfahrungen, um sie in politische Entscheidungsprozesse sowie in fachpolitische Diskurse zu transportieren.

Dieser Leitfaden wurde finanziert von The Body Shop.



THE BODY SHOP

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung	6
1. Mehrsprachigkeit im Frauenhaus bzw. in der Fachberatungsstelle	8
2. Wer kann in welcher Situation dolmetschen?	9
3. Wie finde und beauftrage ich eine Dolmetscher_in?	12
4. Was macht eigentlich eine Dolmetscher_in?	14
5. Wie Sorge ich für eine gute Zusammenarbeit?	16
<i>Haltung und Vertrauen</i>	16
<i>Eigene Erwartungen klären</i>	16
<i>Den Raum vorbereiten</i>	17
<i>Ein Vorgespräch führen</i>	17
<i>Beim Gespräch selbst</i>	18
<i>Ein Nachgespräch führen</i>	19
<i>Supervision und Fortbildungen anbieten</i>	19
INFO: Aufgabenteilung beim Beratungsgespräch	20
6. Tipps für das Telefondolmetschen	21
7. Was tun, wenn...	23
8. Weiterführende Literatur	26



Vorwort

Häusliche Gewalt kennt keine Sprachbarrieren – die Beratung betroffener Frauen und ihrer Kinder hingegen schon. Klient_innen in Frauenhäusern und von Fachberatungsstellen sprechen eine Vielzahl an Sprachen. Leider stehen nicht allen Institutionen ausreichend finanzielle Mittel oder Möglichkeiten zur Verfügung, um den Bedarf an professioneller, kultur- und traumasensibler Sprachmittlung abzudecken, sodass der Einsatz von Laiendolmetscher_innen gängige Praxis ist.

Frauenhauskoordinierung hat deshalb auf Wunsch der Fachpraxis die Ausarbeitung von Leitfäden zum Dolmetschen in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen initiiert. Ein Leitfaden für Mitarbeiter_innen in Frauenhäusern

und von Fachberatungsstellen, einer für Dolmetscher_innen und kurze, mehrsprachige Leitfäden für Klient_innen sollen darüber aufklären, was beim Dolmetschen zu beachten ist – sowohl in der Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetscher_innen als auch mit Laiendolmetscher_innen. Die Leitfäden sollen Beratung und Behördengänge erleichtern und ein gutes Zusammenwirken zwischen allen Beteiligten ermöglichen.

Wir danken The Body Shop für die großzügige Spende, Anna Bodenez und der Berliner Initiative für gutes Dolmetschen für die kompetente Ausarbeitung der Leitfäden und den Mitarbeiter_innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen für ihren hilfreichen Input!

Frauenhauskoordinierung e. V.
Berlin, Mai 2021

Einleitung

Verschiedene Sprachen gehören zum Alltag der Frauenhäuser, Schutzwohnungen und Fachberatungsstellen¹. In manchen Situationen muss ohne gemeinsame Sprache kommuniziert werden, in anderen ist eine Dolmetscher_in² dabei und übernimmt die Übertragung des Gesagten in die jeweils andere Sprache. Diese Broschüre soll Ihnen mehr Selbstbewusstsein und Vertrauen bei mehrsprachiger Kommunikation geben, insbesondere in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen³. Schön, dass Sie diese Broschüre aufgeschlagen haben und sich für dieses Thema interessieren!

Es kursieren verschiedene Begriffe, um die Übertragung von Äußerungen von einer Sprache in eine andere Sprache zu bezeichnen. Übersetzen bezeichnet die Übertragung schriftlicher Inhalte. Wenn es um mündliche oder gebärdete Kommunikation geht, spricht man vom Dolmetschen. Aktuell wird

– vor allem im sozialen Bereich – oft der Begriff Sprachmittlung verwendet. Dabei geht es auch um die Übertragung von mündlichen oder gebärdeten Aussagen, sodass in dieser Broschüre allgemein vom Dolmetschen die Rede ist.

Ein verdolmetschtes Gespräch ist nicht einfach ein Zweiergespräch, das um eine Dolmetscher_in erweitert wird. Aus der Dyade (einem Gespräch mit zwei Beteiligten) wird eine Triade (ein Gespräch mit drei Beteiligten) und somit sind die Karten neu gemischt. Im Rahmen dieser Interaktion im Dreieck entstehen neue Dynamiken und es bedarf einer gewissen Sensibilisierung, damit Sie diese Dynamiken nachvollziehen und angemessen agieren und reagieren können. Dieser Leitfaden soll Ihnen einen ersten Einblick in die Grundlage der Arbeit von Dolmetscher_innen und der Zusammenarbeit mit ihnen geben. Wer kann wann

1 Im weiteren Verlauf des Texts verwenden wir der besseren Lesbarkeit halber die Bezeichnung „Frauenhäuser und Fachberatungsstellen“. Darunter fallen auch Frauenschutzwohnungen, Frauen- und Kinderschutzhäuser, Interventions- und Fachberatungsstellen.

2 Wir verwenden den Gender-Gap/Unterstrich, um alle Geschlechter mit einzuschließen. In den meisten Fällen greifen wir im Sinne der Lesbarkeit auf die verkürzten Formen „die Mitarbeiter_in“, „die Dolmetscher_in“ und „die Klient_in“ zurück.

3 Es geht in diesem Leitfaden um Dolmetscher_innen für Lautsprachen. Viele Hinweise lassen sich aber auch auf die Zusammenarbeit mit Gebärdensprachdolmetscher_innen übertragen.

dolmetschen? Was ist eigentlich die Rolle der Dolmetscher_innen? Was ist meine Rolle, wenn eine Dolmetscher_in dabei ist? Und was tun, wenn etwas schief geht?

Diese Broschüre soll Sie dabei unterstützen, sich ein genaueres Bild über die Tätigkeit der Dolmetscher_innen zu machen, realistische Erwartungen an sie zu formulieren und einen angemessenen Rahmen für eine gute Zusammenarbeit zu schaffen. Wenn die Möglichkeit besteht, lassen Sie sich zu diesen Themen auch schulen oder organisieren Sie mit Ihren Kolleg_innen Rollenspiele, in denen Sie Situationen mit Dolmetscher_innen nachspielen bzw. simulieren. Sie können auch den Leitfaden für Dolmetscher_innen der FHK lesen, um ihre Perspektive besser zu begreifen.

1. Mehrsprachigkeit im Frauenhaus bzw. in der Fachberatungsstelle

Viele Klient_innen, Kinder und Jugendliche, deren Erstsprache nicht Deutsch ist, leben im Frauenhaus oder suchen Fachberatungsstellen auf. Wenn sie dort Hinweise oder Texte in ihrer Sprache vorfinden, werden sie sich stärker angesprochen und einbezogen fühlen. Bei Möglichkeit versuchen Sie ebenfalls ein paar einfache Vokabeln (hallo, tschüss, danke, ich bin...) in verschiedenen Sprachen zu lernen und setzen Sie diese gezielt ein.

Auch wenn Sie die Sprache einzelner Klient_innen nicht sprechen, können Sie dank ein paar Tricks mit ihnen über alltägliche Dinge kommunizieren. Die meisten Frauen werden ein paar Wörter auf Deutsch kennen. Verstummen Sie also nicht und reden Sie weiter. Wir neigen manchmal dazu, lauter zu sprechen, wenn jemand uns nicht versteht. Dies ist meistens wenig zielführend, eine deutliche Aussprache ist aber wichtig. Der Kontext spielt eine maßgeb-

liche Rolle für die Verständigung. Versuchen Sie also, wenn möglich, den Ort der Kommunikation an das Thema anzupassen (z. B. in der Küche, wenn es um das Kochen geht).

Sie können auch andere Sprachen, die Sie sprechen, einsetzen. Vielleicht sind die jeweiligen Klient_innen mit einer anderen Sprache als ihre Erstsprache vertraut. Mit Mimik und Gestik lässt sich auch einiges transportieren. Scheuen Sie sich nicht davor, wild zu gestikulieren und bestimmte Gegenstände oder Situationen pantomimisch darzustellen. Hilfreich sind auch Piktogrammbücher: Ihr Gegenüber und Sie können auf Symbole zeigen, die konkrete Gegenstände oder Tätigkeiten darstellen. Apps und Onlineübersetzungstools können auch von großer Hilfe sein, vor allem wenn sie eine Vorlesefunktion haben.

2. Wer kann in welcher Situation dolmetschen?

Die allgemeine Empfehlung lautet: „Greifen Sie so oft wie möglich auf eine Person zurück, die professionell dolmetscht.“ Damit haben Sie nicht nur die Gewissheit, dass Ihre Aussagen und die Aussagen der Klient_in korrekt übertragen werden. So sind ebenfalls alle Parteien besser geschützt, da die dolmetschende Person mit den anderen Beteiligten nicht emotional verstrickt ist. In alltäglichen Situationen kann es aber vorkommen, dass andere Personen eine Dolmetschrolle übernehmen. Dieses Kapitel zeigt Ihnen, worauf Sie achten sollten, je nachdem wer dolmetscht.

a) Kinder und Angehörige

Wenn Kinder für ihre Mutter oder andere Erwachsene dolmetschen, sind sie auf einmal für das Gelingen der Kommunikation verantwortlich. Dies führt zu einer Umkehrung der Rollen zwischen Kind und Elternteil/Erwachsenen und bedeutet für Kinder eine starke psychische Belastung. Verzichten Sie also darauf, Kinder für die Verdolmetschung einzusetzen.

Angehörige kommen nur in Frage, wenn sie selbst keinen Kontakt zum Täter⁴ pflegen. Auch

in diesem Fall sind sie in der Regel selbst betroffen, befangen und parteiisch. Sie verfügen nicht unbedingt über das nötige Vokabular und können dazu neigen, bestimmte Information nicht zu dolmetschen, um die betroffene Person zu schonen. Sie können einfache, alltägliche Inhalte dolmetschen – mehr nicht.

b) Andere Hausbewohner_innen bzw. Klient_innen

Für alltägliche Themen können andere Hausbewohner_innen bzw. Klient_innen, die die gleiche Sprache wie die betreffende Person sprechen, einfache Inhalte dolmetschen. Achten Sie aber darauf, dass dies weder zu einem Abhängigkeitsverhältnis zwischen den Personen noch zu einer zu großen Belastung für die dolmetschende Person führt. Aufgrund des Vertraulichkeitsprinzips können Hausbewohner_innen und Klient_innen nicht in Beratungssituationen dolmetschen.

c) Mehrsprachiges Personal

Wenn Sie Kolleg_innen haben, die die Sprache der betreffenden Person sprechen, können

4 Wir verwenden hier die männliche Form, um das ungleiche Verhältnis von männlichen gegenüber weiblichen, nichtbinären, trans* oder inter* Täter_innen (im einstelligen %-Bereich) aufzuzeigen.

diese auch im Alltag dolmetschen. Ob sie in Beratungssituationen dolmetschen können, hängt davon ab, wie viel Erfahrung sie mit dem Dolmetschen haben und ob sie mit einem Rollenwechsel von mitarbeitender zu dolmetschender Person und den unterschiedlichen Anforderungen, die es mit sich bringt, zurecht kommen. Sprechen Sie sich untereinander ab und legen Sie klar fest, dass nur Sie das Gespräch führen.

d) Dolmetscher_innen

Im sozialen Bereich arbeiten Personen mit sehr unterschiedlichen Qualifikationen als Dolmetscher_innen. Manche verfügen über eine universitäre Ausbildung als Konferenzdolmetscher_innen, die sie vor allem auf Einsätze mit wenig Interaktionen mit den Beteiligten vorbereiten. Andere haben nicht akademische Ausbildungsprogramme zur Sprachmittlung besucht, die sich auf das Dolmetschen im sozialen und medizinischen Bereich fokussieren, und tragen unterschiedliche Bezeichnungen, z. B. Integrationslots_in, Sprach- und Kulturmittler_in oder interkulturelle Begleiter_in. Andere wiederum sind zweisprachige Quereinsteiger_innen, die ins Dolmetschen „reingerutscht“ sind und nicht unbedingt für ihre Rollen als Dolmetscher_innen sensibilisiert wurden.

Das Dolmetschen im Rahmen psychotherapeutischer Gespräche erfordert ein klares Rollenverständnis, das in der Regel nur bei

Dolmetscher_innen mit einschlägiger Ausbildung vorhanden ist. Für andere Settings gilt die Regel: Je weniger ausgebildet die Dolmetscher_in ist, umso mehr müssen Sie als Mitarbeiter_in für die Rolle und Aufgaben von Dolmetscher_innen sensibilisiert sein, um als Leitplanke zu fungieren und damit die Qualität absichern zu können.

Egal ob sie über eine entsprechende Ausbildung verfügen oder nicht, wenn Dolmetscher_innen zum ersten Mal in Ihre Einrichtung kommen und/oder mit Ihnen arbeiten, führen Sie ein Vorgespräch mit ihnen, bei dem Sie die jeweilige Person kennenlernen, ihr die Arbeitsweise und Grundlagen der Arbeit in Ihrer Einrichtung vorstellen, Ihre Erwartungen an sie klären und ihre Fragen beantworten können. Geben Sie ihr auch den Leitfaden für Dolmetscher_innen der FHK.

Im Rahmen dieses Vorgesprächs können Sie auch die Qualifikationen der jeweiligen Dolmetscher_innen erfragen. Wenn sie über keine entsprechende Ausbildung verfügen, geben Sie ihnen klare Hinweise in Bezug auf ihre Rolle (keine eigenen Kommentare, keine Beurteilung des Gesagten, die Gesprächsführung liegt bei Ihnen usw.). Mehr Informationen zur Gestaltung eines Vorgesprächs finden Sie weiter unten im Kapitel 5.

Wenn Sie eine Dolmetscher_in brauchen, die auch vor Gericht dolmetschen kann, muss sie allgemein beeidigt sein.

e) Auch männliche Dolmetscher?

Es kommt vor, dass es für bestimmte Sprachen nur männliche Dolmetscher gibt. In diesem Fall ist es sinnvoll, im Vorfeld mit der Klient_in zu besprechen, ob es für sie in Ordnung ist. Womöglich ist es der Klient_in lieber, das Gespräch in einer Sprache zu führen, die sie nicht so gut beherrscht, als mit einem männlichen Dolmetscher zu arbeiten.

Führen Sie ein Vorgespräch mit dem Dolmetscher, bei dem Sie ihm klare Anweisungen sowie Tipps dazu geben, wie er ein Vertrauensverhältnis zwischen der Klient_in und ihm fördern kann.

Es kann auch vorkommen, dass die Klient_in gute Erfahrungen mit einem männlichen Dolmetscher gemacht hat und gern mit ihm weiterarbeiten möchte. Wenn die Situation der Klient_in sich geändert hat (z. B. Einzug ins Frauenhaus), soll neu bewertet werden, ob eine Fortführung der Zusammenarbeit angemessen ist.

3. Wie finde und beauftrage ich eine Dolmetscher_in?

Zunächst müssen Sie herausfinden, welche Sprache und evtl. welche Varietät benötigt wird (es kann z. B. zwischen einer arabischsprachigen Klientin aus Syrien und einer arabischsprachigen Dolmetscherin aus Marokko Verständnisschwierigkeiten geben). Der Geburtsort bzw. das Herkunftsland der Klient_innen reicht manchmal nicht aus, um die von ihnen bevorzugte Sprache zu bestimmen (so kann eine Person aus dem Irak gegebenenfalls Kurmandschi sprechen, aber nicht arabisch). Fragen Sie am besten die Klient_in, welche Sprache sie sprechen möchte.

Sie können Kontakt zu Dolmetscher_innen im Internet finden, unter anderem über den Onlineauftritt der Berufsverbände (z. B. BDÜ – Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer oder ATICOM – Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher). In manchen Städten existieren Dolmetschepools, die für verschiedene Sprachen angefragt werden können und unterschiedlich organisiert sind: ehrenamtlich, betrieblich oder kommunal.

Wenn eine solche Liste noch nicht existiert, empfiehlt es sich, eine frauenhaus- bzw. fachberatungsstelleinterne Liste unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen anzulegen, in der Kontaktdaten sowie weitere Informationen (Sprache(n), Qualifikation, Beeidigung, Hono-

rarsätze) über die Dolmetscher_innen zu finden sind. So muss nicht jede Mitarbeiter_in neue Kontakte suchen und gute Erfahrungen mit Dolmetscher_innen können dokumentiert werden.

Für seltene Sprachen kann es unter Umständen schwierig sein, Dolmetscher_innen zu finden. Klären Sie mit der Klient_in, ob sie eventuell eine andere Sprache ausreichend spricht. Falls die Klient_in einer kleinen Community angehört, in der die meisten Personen sich untereinander kennen, kann es sogar sein, dass sie es bevorzugt, Gespräche in einer anderen Sprache als ihre Erstsprache zu führen, um ihre Anonymität und Privatsphäre zu schützen. Falls die Klient_in keine weitere Sprache spricht, können Sie eine dolmetschende Person aus einer anderen Stadt organisieren.

Sollten Sie eine allgemein beeidigte Dolmetscher_in brauchen, können Sie diese über die bundesweite Datenbank

justiz-dolmetscher.de

finden. Allgemein beeidigte Dolmetscher_innen dürfen für Behörden und vor Gericht dolmetschen. Die Zulassungskriterien sind länderspezifisch, so wie auch die Bezeichnung. Mit „allgemein beeidigt“, „allgemein vereidigt“ und „bestellt“ ist in unterschiedlichen Bundesländern die gleiche Funktion gemeint.

Damit sie sich optimal vorbereiten können, teilen Sie den Dolmetscher_innen mit, welche Art von Gespräch ansteht und um welchen Inhalt es grob gehen wird, ohne dabei persönliche Informationen preiszugeben. Die fachliche und seelische Vorbereitung auf ein bestimmtes Gespräch wirkt sich nicht nur positiv auf die Kommunikation aus, sondern auch auf die Psychohygiene der Dolmetscher_innen.

Das Verfahren zur Kostenübernahme variiert je nach Träger. Neue Mitarbeiter_innen sollten sich innerhalb der Einrichtung und/oder beim Träger darüber informieren, wie Kosten für eine Verdolmetschung übernommen werden können. Erstellen Sie einen einrichtungsinternen Leitfaden zum Thema Kostenübernahme, inklusive Musterformular, damit diese Informationen schnell und einfach weitergegeben werden können.

4. Was macht eigentlich eine Dolmetscher_in?

Dolmetscher_innen sind dafür da, dass die Kommunikation zwischen zwei Personen, die nicht die gleiche Sprache sprechen, so funktioniert, wie sie es sich wünschen. Durch ihr Handeln versuchen sie selbst keine zusätzlichen Störfaktoren für die Kommunikation zu produzieren. Sie können aber keine Wunder wirken. Wenn nicht oder schlecht kommuniziert wird, können sie daraus keine gute Kommunikation zaubern.

Dolmetscher_innen lassen die anderen Beteiligten in ihrer jeweiligen Rolle agieren (so übernehmen sie z. B. nicht die Rolle der beratenden Person). Sie mischen sich nicht ein, es sei denn, dies ist für die Ausführung ihrer Tätigkeit notwendig. So dürfen sie z. B. eine Person darum bitten, lauter zu sprechen, öfter Pausen für die Verdolmetschung einzulegen, bestimmte Inhalte zu wiederholen oder zu erklären. Darüber hinaus kommentieren sie das Gesagte nicht, es sei denn, sie versuchen dabei, ein Missverständnis aufzuklären.

Die Arbeit von Dolmetscher_innen beruht auf ethischen Prinzipien: Verschwiegenheit, Transparenz, Allparteilichkeit, Unbefangenheit, professionelle Empathie, Genauigkeit und Vollständigkeit sowie Professionalität.

Dolmetscher_innen erhalten in manchen Settings, insbesondere in Frauenhäusern und Fach-

beratungsstellen, private und sensible Informationen über Klient_innen. Genau aus diesem Grund sind sie zur **Verschwiegenheit** verpflichtet.

Transparenz bedeutet zuerst, dass alles, was im Raum gesagt wird, gedolmetscht wird, auch die Aussagen der Dolmetscher_innen (wenn sie eine Verständnisfrage stellen, soll z. B. diese auch für die andere Partei gedolmetscht werden). Es kann in einigen wenigen Fällen Ausnahmen geben: Es wird manchmal Dolmetscher_innen empfohlen, Aussagen nicht zu dolmetschen, wenn einer anwesenden Person dadurch droht, das Gesicht zu verlieren. Es handelt sich hierbei meistens um Aussagen, die in der Annahme gemacht werden, sie würden nicht gedolmetscht werden. In diesem Fall sollten Dolmetscher_innen die sprechende Person daran erinnern, dass alles gedolmetscht wird. Transparenz bedeutet auch, dass Dolmetscher_innen deutlich machen, wenn sie etwas nicht verstanden oder vergessen haben.

Oft wird mit Dolmetscher_innen das Bild eines neutralen Sprachrohrs assoziiert. Dolmetscher_innen sind aber keine Maschinen, die einen Inhalt völlig unbeteiligt wiedergeben. Dass Dolmetscher_innen die Kommunikationssituation keineswegs beeinflussen, ist

schier unmöglich. Allein ihre körperliche Präsenz (oder ihre Präsenz am Telefon) verändert die Situation. In den letzten Jahren hat sich aus diesem Grund stattdessen der Begriff der **Allparteilichkeit** allmählich etabliert. Allparteilichkeit bedeutet, dass Dolmetscher_innen die Interessen aller Beteiligten mit gleichem Engagement vertreten.

Um allparteilich sein zu können, müssen Dolmetscher_innen auch **unbefangen** sein. Es sollte keine dolmetschende Person eingesetzt werden, die persönlichen Kontakt zum Umfeld von Klient_in oder Gefährdeter hat(te). Wenn die dolmetschende Person der Klient_in gegenüber aufgrund der Herkunft, der Religion, des Lebensstils, der sexuellen Orientierung oder aus einem anderen Grund negativ eingestellt ist, ist ebenfalls eine Zusammenarbeit nur schwer denkbar.

Dolmetscher_innen sollen in der Lage sein, das richtige Maß an Nähe und Distanz zu finden. Der Begriff **professionelle Empathie** bezeichnet die Fähigkeit, empathisch zu handeln, ohne in Betroffenheit zu verfallen.

Genauigkeit und Vollständigkeit gehören zusammen. Dolmetscher_innen geben Aussagen mit allen dazugehörigen Informationen und Details wieder und bleiben dabei im gleichen

Sprachregister. Sie geben ebenfalls Inhalte wieder, auch wenn diese ihnen peinlich und/oder unangenehm sind. Wenn sich Gesprächspartner_innen wiederholen, dann sollte diese Wiederholung auch in der Verdolmetschung vorkommen.

Professionalität heißt im Zusammenhang mit dieser Tätigkeit u. a., dass Dolmetscher_innen um ihre Kompetenzen wissen und die Grenzen dieser auch einschätzen können, sich ihrer Rolle bewusst sind und in dieser bleiben und darauf achten, dass die Arbeitsbedingungen es ihnen ermöglichen, ihren Job gut zu machen. Professionell agierende Dolmetscher_innen weisen z. B. darauf hin, wenn ihnen ein gesprochener Dialekt nicht geläufig ist oder wenn sie Ausführungen aufgrund mangelnder Kenntnisse (z. B. der Gesetzgebung) nicht verstehen.

5. Wie Sorge ich für eine gute Zusammenarbeit?

Haltung und Vertrauen

Wie bei jedem Beratungsgespräch spielt der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses eine zentrale Rolle. Diese von Ihnen geleistete Beziehungsarbeit läuft jetzt sowohl in Richtung der Klient_in als auch der dolmetschenden Person. Wenn Sie ein vertrauensvolles Verhältnis zur dolmetschenden Person haben, wird es der Klient_in leichter fallen, dieser ebenfalls Vertrauen zu schenken. Versuchen Sie, mit der Dolmetscher_in ein Team zu bilden. Oft wird der Einsatz von Dolmetscher_innen als Nachteil empfunden (kein direkter Kontakt zu Klient_innen, alles dauert länger, Kontrollverlust usw.). Wenn die Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen aber gut läuft, birgt diese auch Chancen: Sie haben eine Person im Raum, mit der Sie zusammenarbeiten; Sie können kurz Pause machen, während gedolmetscht wird; die regelmäßigen Unterbrechungen für das Dolmetschen können dazu führen, dass Sie sich strukturierter ausdrücken.

Dolmetscher_innen, die im sozialen Bereich arbeiten, haben oft eine eigene Migrationsgeschichte. Vielleicht sind sie auch Schwarz oder

of Color⁵. Um das Vertrauen zu fördern, ist es auch hilfreich, sich Gedanken über die Positionierung aller Beteiligten zu machen und eventuelle Machtverhältnisse zu reflektieren.

Eigene Erwartungen klären

Dolmetschen ist nicht gleich Dolmetschen. Anders gesagt: Dolmetscher_innen können beim Übertragen von Äußerungen unterschiedliche Schwerpunkte legen. Überlegen Sie vor einem Gespräch, worum es geht und was für Sie in der Kommunikation mit der Klient_in wichtig ist. Geht es darum, Formulare auszufüllen, brauchen Sie klare Angaben. Wenn ein Gewaltschutzantrag gestellt werden soll, muss sichergestellt sein, dass die Klient_in das Verfahren und dessen Auswirkungen genau versteht. Führen Sie ein therapeutisches Gespräch, wollen Sie womöglich den Gemütszustand der Klient_in auffassen und Unterbrechungen, Wiederholungen usw. genau wahrnehmen. Kommunizieren Sie diese Erwartungen an die Dolmetscher_in.

Wichtig!: Oft wird an Dolmetscher_innen die Erwartung formuliert, sie sollten „eins-zu-

⁵ People of Color in eine Selbstbezeichnung von verschiedensten Menschen, die als nicht-weiß gelesen werden bzw. sich als nicht-weiß definieren.

eins“ oder „Wort für Wort“ dolmetschen. Dies ist in vielen Fällen nicht möglich, u. a. weil bestimmte Begriffe nur in einer Sprache existieren. Dolmetscher_innen übertragen viel mehr den Sinn einer Aussage als ihren genauen Wortlaut. Bitten Sie daher eher um eine *genaue* Verdolmetschung.

Den Raum vorbereiten

Um gut zu dolmetschen, müssen Dolmetscher_innen sich konzentrieren können. Suchen Sie für das Gespräch einen ruhigen Raum ohne Störgeräusche aus. Wenn möglich, versuchen Sie ggf., eine Kinderbetreuung zu organisieren. Gestalten Sie die Sitzordnung so, dass Sie, die dolmetschende Person und die Klient_in in einem gleichseitigen Dreieck sitzen und alle mit allen Blickkontakt halten können. Wenn Formulare ausgefüllt werden sollen oder Unterlagen ins Spiel gebracht werden, sorgen Sie dafür, dass die Dolmetscher_in sie auch gut sehen kann.

Ein Vorgespräch führen

Wenn Sie zum ersten Mal mit einer Dolmetscher_in zusammenarbeiten, nehmen Sie sich eine Viertelstunde Zeit für ein Vorgespräch. Stellen Sie sich, Ihre Einrichtung und Ihre Arbeitsweisen vor. Erfragen Sie ihre Qualifikatio-

nen und Vorerfahrungen. Erläutern Sie ihr die Art und das Anliegen des Gesprächs, ohne zu viele Details über die Klient_in preiszugeben. Geben Sie ihr zum Beispiel folgende Anweisungen:

→ in der Ich-Form dolmetschen: Die Verwendung der Ich-Form bei der Verdolmetschung schafft mehr Klarheit darüber, wer gerade spricht und wer gemeint ist, und verhindert den Eindruck, die Dolmetscher_in würde das Gesagte kommentieren („die Klient_in/die Berater_in sagt, dass...“). Es fördert zudem den Aufbau eines direkten Kontakts zwischen Ihnen und der Klient_in. Räumen Sie aber auch der dolmetschenden Person die Möglichkeit ein, bei belastenden Inhalten eine gewisse Distanz zu schaffen, indem sie in die dritte Person wechselt („sie hat dies und dies erlebt...“).

→ keinen privaten Kontakt zur Klient_in aufnehmen: Kommunizieren Sie Dolmetscher_innen, dass sie möglichst vermeiden sollen, Klient_innen ihre private Handynummer zu geben, damit sie nicht zu stark von ihnen beansprucht werden. Bitten Sie sie darum, Sie darüber in Kenntnis zu setzen, wenn die Klient_in versucht, Kontakt zu ihnen aufzunehmen, oder

wenn sie außerhalb der Beratungsgespräche Kontakt haben.

- möglichst kurze Passagen dolmetschen: So erfahren Sie und die Klient_in zeitnah, was gesagt wird, sodass die Aufmerksamkeit weniger abschweift. Es bietet Ihnen auch die Möglichkeit, schneller auf Äußerungen der Klient_in zu reagieren. Im Rahmen eines psychotherapeutischen Gesprächs ist es manchmal sinnvoll, die Klient_in möglichst wenig zu unterbrechen. Klären Sie mit der dolmetschenden Person, ob sie in der Lage ist, längere Passagen zu übertragen.

Fragen Sie eine eventuelle Befangenheit der dolmetschenden Person ab: Kennt sie die Klient_in, das soziale Umfeld oder gar den Gefährder? Betonen Sie die besondere Wichtigkeit der Vertraulichkeit im Gewaltschutzbereich und lassen Sie die Dolmetscher_in eine Schweigepflichterklärung unterschreiben. Falls Sie ihre Daten speichern, lassen Sie Dolmetscher_innen ebenfalls eine Datenschutzerklärung unterschreiben, in der präzisiert wird, zu welchem Zweck die Daten verarbeitet werden und ggf. an wen sie weitergegeben werden.

Auch wenn Sie unter Zeitdruck stehen, lohnt es sich, sich für eine kurze Kontaktaufnahme mit der Dolmetscher_in ein paar Minuten Zeit zu nehmen. Erklären Sie ihr knapp das aktuelle Anliegen und Ihre Erwartungen an sie.

Bei weiteren Gesprächen mit der dolmetschenden Person lassen Sie diese, wenn möglich, ein bisschen früher kommen, sodass

sie bereits im Raum sitzt, wenn die Klient_in kommt. So lassen Sie den Eindruck entstehen, dass Sie und die dolmetschende Person ein Team bilden. Und es gibt keine Zeit für Privatgespräche zwischen Dolmetscher_in und Klient_in im Warteraum.

Beim Gespräch selbst

Wenn möglich, begrüßen Sie die Klient_in in ihrer Erstsprache, um gleich einen direkten Kontakt zu etablieren.

Falls ein Gespräch zum ersten Mal in dieser Konstellation erfolgt, stellen Sie sich und die Dolmetscher_in vor oder lassen Sie die Dolmetscher_in sich selbst vorstellen. Erklären Sie der Klient_in kurz Ihre Rolle und die Rolle der dolmetschenden Person.

Beispiel:

„Ich bin X und bin Sozialarbeiter_in/Sozialpädagog_in/Psycholog_in/... und werde heute das Gespräch führen. Y ist unsere Dolmetscher_in und wird lediglich die Inhalte in die andere Sprache übertragen. Wir sollten beide regelmäßig Pausen machen, damit Y dolmetschen kann. Alles, was in diesem Raum gesagt wird, bleibt in diesem Raum. Y ist genauso wie ich zur Verschwiegenheit verpflichtet.“

Die Gesprächsführung soll stets bei Ihnen bleiben. Die dolmetschende Person wird wahrscheinlich Sie oder die Klient_in unterbrechen, wenn zu lange am Stück geredet wird. Versuchen Sie aber auch selbst darauf zu achten, nicht zu lange zu sprechen, und erinnern Sie die Klient_in daran, dass sie bei der Länge

ihrer Ausführungen die dolmetschende Person mitdenkt.

Schauen und sprechen Sie die Klient_in immer direkt an. Vermeiden Sie Aussagen wie „Fragen Sie die Klient_in, ob...“.

Achten Sie darauf, den Blickkontakt hauptsächlich mit der Klient_in zu halten, wenn sie zu ihr sprechen und sie ebenfalls anzuschauen, wenn die dolmetschende Person ihre Aussagen dolmetscht. Überprüfen Sie ab und an, ob die Dolmetscher_in mitkommt oder Zeichen gibt, dass sie eine Unterbrechung für das Dolmetschen braucht.

Bemühen Sie sich darum, eine einfache Sprache zu verwenden. Wenn die Dolmetscher_in Ihre Äußerungen direkt übertragen kann und nicht zusätzlich Begriffe oder Ähnliches erklären muss, kommt sie nicht in eine vermittelnde Rolle. Es ist manchmal schwierig, nicht in den Berufsjargon reinzufallen und einzuschätzen, was der Klient_in vertraut ist oder nicht. Holen Sie sich nach dem Gespräch zur Unterstützung Feedback von der Dolmetscher_in.

Denken Sie daran, dass alles, was im Raum gesagt wird, gedolmetscht werden soll. Transparenz ist die Grundlage für Vertrauen: So entwickeln weder Sie noch die Klient_in das Gefühl, es wird an Ihnen vorbeigeredet oder über Sie gesprochen. Achten Sie also darauf, dass alles, was Sie der dolmetschenden Person sagen, auch für die Klient_in gedolmetscht wird. Und bestehen Sie darauf, dass Gespräche zwischen Klient_in und Dolmetscher_in auch für Sie gedolmetscht werden.

Ein Nachgespräch führen

Feedback ist der wichtigste Hebel, um die Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen zu verbessern. Nehmen Sie sich nach einem Beratungsgespräch Zeit, um eventuell aufgetretene Probleme zu besprechen. Benennen Sie auch die Aspekte, die gut gelaufen sind. Und fragen Sie die Dolmetscher_in, wie es für sie war. Vermeiden Sie dabei weitestgehend über die Klient_in zu sprechen, damit die dolmetschende Person in ihrer Rolle bleibt und nicht versucht ist, Co-Berater_in zu werden.

Supervision und Fortbildungen anbieten

Dolmetscher_innen sind wie Sie von der Gefahr einer Sekundärtraumatisierung betroffen. Da sie zum Teil traumatisierende Ereignisse nacherzählen, gehen diese Inhalte wortwörtlich durch ihren Körper durch. Wenn die Gesprächsinhalte besonders belastend waren, bieten Sie der Dolmetscher_in ein kurzes Gespräch im Anschluss an die Beratung an, um sicherzugehen, dass sie mit dem Gesagten/Gehörten gut umgehen kann. Wenn möglich, bieten Sie im Rahmen Ihrer Einrichtung Supervision für die Dolmetscher_innen an.

Wenn dies strukturell möglich ist, bieten Sie ihren Dolmetscher_innen Schulungen zu wiederkehrenden fachlichen Themen an (z. B. zum Thema Gewaltschutzantrag, zum sozialen System in Deutschland usw.).

Aufgabenteilung beim Beratungsgespräch

MITARBEITER_IN

- Raum vorbereiten
- gute Arbeitsbedingungen für die Dolmetscher_in schaffen (Wasser, ruhiger Ort usw.)
- Vorgespräch führen
- das Beratungsgespräch führen
- den zeitlichen Rahmen setzen und einhalten
- ein Vertrauensverhältnis innerhalb der Triade ermöglichen

DOLMETSCHER_IN

- sinngemäße Übertragung aller Äußerungen in die andere Sprache
- auf gute Arbeitsbedingungen achten (nach Wasser/Pause/Behebung von Störungen fragen)
- die sprechende(n) Person(en) bei zu langen Ausführungen unterbrechen
- sicherstellen, dass die gesamte Aussage verstanden wurde (bei Bedarf nachfragen)
- auf eventuelle Missverständnisse oder Kommunikationsstörungen hinweisen, und zwar auf beiden Sprachen

6. Tipps für das Telefondolmetschen

Telefondolmetschen ist eine besondere Form des Dolmetschens. Die Hinweise aus dem vorherigen Kapitel gelten auch für das Telefondolmetschen.

Telefondolmetschen wird unterschiedlich eingesetzt. In manchen Situationen sitzen Sie in einem Raum mit der Klient_in, während die dolmetschende Person per Telefon zugeschaltet ist. In anderen nehmen Sie alle drei an einer Telefonkonferenz teil und befinden sich an verschiedenen Orten.

In beiden Fällen empfiehlt es sich, mit Dolmetscher_innen zu arbeiten, mit denen Sie bereits gearbeitet haben und die die Einrichtung kennen. So können die Dolmetscher_innen eine bessere Vorstellung sowohl vom Setting als auch von Ihrer Arbeitsweise haben. Falls Sie auf andere Dolmetscher_innen zurückgreifen müssen, führen Sie jeweils ein Vorgespräch mit ihnen, in dem Sie ihnen Grundlagen der Arbeit im Frauenhaus bzw. in der Fachberatungsstelle (Parteilichkeit, Anonymität usw.) erklären.

Telefondolmetschen kann Vorteile mit sich bringen. Die Klient_in kann sich unter Umständen geschützter fühlen, da sie von der dolmetschenden Person nicht gesehen wird.

Für den Fall, dass nur die Dolmetscher_in per Telefon zugeschaltet ist:

Erklären Sie am Anfang (wenn möglich, noch bevor die Klient_in da ist) der dolmetschenden Person, in welchem Setting Sie und die Klient_in sich befinden, wer im Raum ist (z. B. Kinder) und woher potenzielle Störgeräusche kommen. Achten Sie darauf, im Laufe des Gesprächs ebenfalls Störungen oder Unterbrechungen zu kommentieren, z. B. wenn Sie gerade nichts sagen, weil Sie sich Notizen machen. So kann die Dolmetscher_in ein Stück weit in die Situation mitgenommen werden.

Stimmungen wiederum lassen sich oft schlecht transportieren. Haben Sie diese Grenze im Kopf.

Bei einem psychosozialen Beratungsgespräch denken Sie bei der Auswahl der Methoden daran, dass visuelle Methoden (z. B. Gefühlskarten oder eine Aufstellung mit einem Familienbrett) schwieriger sein können, da die Dolmetscher_in selbst nichts sieht.

Auch wenn Sie gerade der dolmetschenden Person eine Information über die Situation geben wollen, versuchen Sie, die Klient_in dabei direkt anzusprechen. Sagen Sie z. B. „Ich sehe, dass es dich sehr mitnimmt, ich schlage vor,

dass wir eine Pause machen“ statt „Die Klient_in weint, wir machen jetzt eine Pause“.

Im Falle einer Telefonkonferenz

Wenn wir mit technischen Hilfsmitteln (Telefon, Video) kommunizieren, neigen wir dazu, zielstrebig zu sein. Es drückt sich z. B. dadurch aus, dass wir oft schneller am Telefon sprechen und Pausen vergessen. Es ist wichtig, dem entgegenzuwirken. Versuchen Sie also, langsamer zu sprechen und bewusst mehr Ruhe in das Gespräch hineinzubringen.

Dadurch, dass alle nur über einen auditiven Reiz verfügen, lässt die Konzentration schneller nach. Achten Sie also darauf, die zu dolmetschenden Passagen kürzer als sonst zu fassen. Um Ihre eigene Konzentration zu fördern, empfiehlt es sich, das Gespräch im Beratungsraum und nicht im Büro am Rechner durchzuführen. So vermeiden Sie mögliche Ablenkungsfaktoren.

Die nonverbale Kommunikation (Gestik, Mimik, Körperhaltung) ist am Telefon für alle Beteiligten nicht wahrnehmbar. Versuchen Sie, diese trotzdem einzusetzen. Die Stimme wird oft dadurch dynamischer. Achten Sie auch mehr darauf, wie Sie sprechen. Eine deutliche Aussprache ist wichtig, sowie eine abwechslungsreiche und zum Inhalt passende Satz-

melodie. Verbalisieren Sie Ihre Zustimmung („mh“, „ok“) und Ihre Irritationen („das habe ich jetzt nicht verstanden“). Kündigen Sie direkt („ich füge gleich etwas hinzu“ oder „ich bin fertig“) oder über Ihre Intonation an, wer als Nächstes sprechen soll.

Ohne visuelle Informationen sind Pausen oft verwirrend. Versuchen Sie selbst, beim Sprechen möglichst wenig Pausen einzulegen und/oder diese zu kommentieren („ich muss hier mal kurz nachgucken...“). Versuchen Sie wiederum, die Pausen der Anderen auszuhalten. Denken Sie daran, dass Dolmetscher_innen in vielen Fällen eine Pause machen, bevor sie anfangen zu dolmetschen, da sie sich gerade noch ein paar Notizen machen.

Achten Sie darauf, eventuelle Störungen zu erklären (z. B. „mein anderes Telefon klingelt gerade“, „meine Kollegin klopft an der Tür“).

Es kann zu technischen Problemen kommen. Denken Sie daran, am Anfang des Gesprächs mit allen Beteiligten einen Umgang mit Störungen zu vereinbaren (z. B. „Wenn wir alle rausfliegen, rufe ich euch wieder an“). Es ist in der Regel schwieriger, ohne direkten Kontakt emotionale Situationen auszuhalten. Bieten Sie den Dolmetscher_innen ein Nachgespräch an, wenn die Situation besonders belastend war.

7. Was tun, wenn...

ich den Eindruck habe, dass meine Aussagen falsch oder unvollständig gedolmetscht werden?

Auch wenn Sie die Sprache der Klient_in nicht sprechen, können Sie ein Gespür dafür entwickeln, ob Sie gut gedolmetscht werden. Die Länge der Verdolmetschung soll in etwa der Länge der Originaläußerungen entsprechen. Manche Fachbegriffe (z. B. Behördennamen) werden oft auf Deutsch beibehalten. Die Antwort der Klient_in soll auf Ihre Frage passen. Wenn dies nicht der Fall ist, kann es sein, dass Sie nicht gut oder unvollständig gedolmetscht werden. (Es kann aber auch sein, dass es an Kommunikationsstörungen liegt, die auch bei einsprachigen Gesprächen vorkommen!) Wenn Sie die Befürchtung haben, dass wichtige Informationen nicht übertragen wurden, wiederholen Sie diese Informationen. Sie können kürzere Passagen dolmetschen lassen (Satz für Satz). Wenn es sich anbietet, bitten Sie die Klient_in darum, das Gesagte zu wiederholen, um zu überprüfen, dass sie alle Informationen erhalten hat. So können Sie auch sichergehen, dass sie alles verstanden hat. Wenn Ihr Eindruck, es wird nicht alles gedolmetscht, nicht weggeht, sprechen Sie es im Rahmen des Nachgesprächs mit der Dolmetscher_in an. Vielleicht liegt es daran, dass die Dolmetscher_in sich lange Passagen nicht merken konnte. Oder sie hat technische Infor-

mationen nicht richtig verstanden und sich nicht getraut, nachzufragen. In diesem Fall ermutigen Sie die Dolmetscher_in dazu, eventuelle Wissenslücken transparent zu machen.

Wenn Sie den Eindruck haben, falsch gedolmetscht zu werden, sprechen Sie es beim Gespräch indirekt („Ich bin mir unsicher, ob ich richtig verstanden wurde.“) und direkt im Rahmen des Nachgesprächs an.

ich den Eindruck habe, dass die Aussagen der Klient_in falsch oder unvollständig gedolmetscht werden?

Wiederholen Sie in Ihren eigenen Worten die gedolmetschte Aussage und lassen Sie diese von der dolmetschenden Person an die Klient_in zurückdolmetschen. An der Reaktion der Klient_in sollten Sie erkennen können, ob diese sich in diesen Äußerungen wiederfindet. Wenn etwas Wichtiges fehlt, wird die Klient_in wahrscheinlich dies ebenfalls ergänzen.

sich Zwischengespräche zwischen Dolmetscher_in und Klient_in ergeben?

Es gilt der Grundsatz „Alles, was im Raum gesagt wird, wird gedolmetscht“. Machen Sie stets die Dolmetscher_in im Vorgespräch auf dieses Prinzip aufmerksam. In der Situation

selbst bitten Sie direkt um die Verdolmetschung des Gesagten und erinnern Sie ggf. daran, dass alles für alle gedolmetscht werden soll. Wenn dies im Laufe eines Gesprächs wiederholt vorkommt, brechen Sie ggf. das Gespräch ab und/oder besprechen Sie es im Nachgespräch.

die dolmetschende Person und die Klient_in außerhalb der Beratungsgespräche Kontakt haben?

Für die Zusammenarbeit ist es nicht an sich hinderlich, wenn Dolmetscher_in und Klient_in privat Kontakt haben. Wichtig ist, dass die dolmetschende Person bei den Gesprächen trotzdem in ihrer Rolle bleibt und nicht zu einer Verbündeten der Klient_in wird. Bitten Sie ggf. die Dolmetscher_in um ein Gespräch (oder nutzen Sie dafür ein Nachgespräch) und erklären Sie ihr, dass es für Ihre Zusammenarbeit wichtig ist, dass a) das Nähe-Distanz-Verhältnis in der Triade ausgewogen bleibt und b) sie Sie über Kontaktversuche der Klient_in informiert.

die dolmetschende Person der Klient_in Tipps gibt?

Manchmal können Dolmetscher_innen dazu neigen, die beratende Rolle zu überneh-

men. Wenn dies Ihnen auffällt, versuchen Sie, gleich in der Situation einzugreifen. Erinnern Sie die dolmetschende Person daran, dass sie alles – auch die Zwischengespräche zwischen ihr und der Klient_in – für Sie dolmetschen soll. Stellen Sie im Nachgespräch erneut klar, dass alle in ihren Rollen bleiben sollen, damit die Zusammenarbeit gut funktionieren kann.

ich das Gefühl habe, dass die Dolmetscher_in überfordert/überlastet ist?

Eine Überforderung bzw. Überlastung der dolmetschenden Person kann sich sowohl durch eine starke Abgrenzung zur Klient_in als auch durch eine fehlende Abgrenzung ausdrücken. Im Gespräch selbst können Sie die Dolmetscher_in fragen, ob sie eine Pause braucht. Versuchen Sie, im Nachgespräch herauszufinden, wie es der Dolmetscher_in mit den Inhalten der Gespräche geht. Sie können Dolmetscher_innen raten, bei für sie belastenden Aussagen ausnahmsweise in die dritte Person zu wechseln („sie hat...“ statt „ich habe...“). Der Wechsel in die dritte Person schafft mehr Distanz. Geben Sie Dolmetscher_innen Tipps zur Psychohygiene (entsprechende Tipps finden Sie z. B. im Leitfaden für Dolmetscher_innen der FHK). Wenn die Belastung sehr groß ist, können Sie gemeinsam überlegen, ob es

sinnvoll wäre, eine andere Person zum Dolmetschen einzusetzen.

die Dolmetscher_in sich weigert, Inhalte zu bestimmten Themen (z. B. sexualisierte Gewalt, Leben als Alleinerziehende) zu dolmetschen?

Erklären Sie der dolmetschenden Person im Rahmen des Feedbackgesprächs, dass Sie alle Informationen brauchen, um die Klient_in gut beraten zu können. Versuchen Sie, herauszufinden, welche Beweggründe hinter der Weigerung stehen, und schauen Sie, ob Sie diese im Gespräch mit der Dolmetscher_in beheben können. Wenn die Dolmetscher_in sich weiter weigert, bestimmte Themen zu dolmetschen, überlegen Sie, ob eine Zusammenarbeit mit ihr trotzdem sinnvoll ist.

ich unter starkem Zeitdruck stehe und kaum Zeit für ein Vorgespräch mit der Dolmetscher_in habe?

Es lohnt sich, sich ein paar Minuten Zeit zu nehmen, um der Dolmetscher_in die Situation grob zu schildern und ihr ein paar konkrete Anweisungen zu geben. So kann sie den Kontext verstehen und wird in die Situation einbezogen. So legen Sie auch die Grundlage für eine Zusammenarbeit, und Ihre konkreten Anweisungen schaffen einen Rahmen, der bestimmten Fehlern vorbeugt.

8. Weiterführende Literatur

Falls Sie weitere Informationen über das Dolmetschen und die Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen erhalten wollen, können Sie folgende Broschüren und Webseiten nachschlagen:

Der Paritätische Gesamtverband (Hrsg.): Sprachmittlung in der Migrations- und Flüchtlingsberatung: Eine Arbeitshilfe für Fachkräfte der Migrationssozialarbeit.
Hier verfügbar.

pro familia Bundesverband: Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der psychosozialen Beratung: Handlungsempfehlungen und Standards. Eine Literaturrecherche.
Hier verfügbar.

Morina, N., Maier, T., Schmid Mast, M. (2010): Lost in translation? – Psychotherapie unter Einsatz von Dolmetschern. In: Psychotherapie Psychosomatik Medizinische Psychologie, 60 (3/4), S. 104 – 110.
Hier verfügbar.

Berliner Initiative für gutes Dolmetschen.
Hier verfügbar.

INTERPRET – Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln: TRIALOG – Lernplattform für interkulturelles Dolmetschen.
Hier verfügbar.



