

# 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 Fachberatungsstellen<sup>1</sup>. In manchen Situationen muss ohne gemeinsame Sprache kommuniziert werden, in anderen ist eine Dolmetscher\_in<sup>2</sup> 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\_innen<sup>3</sup>. 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 Täter<sup>4</sup> 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](http://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 Color<sup>5</sup>. 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-

---

<sup>5</sup> 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.*



