

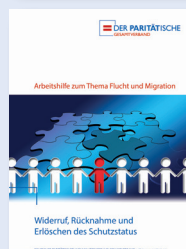


Sprachmittlung in der Migrations- und Flüchtlingsberatung

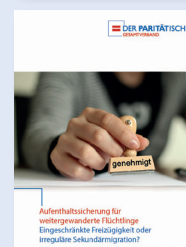
Eine Arbeitshilfe für Fachkräfte der Migrationssozialarbeit



Soziale Rechte für Flüchtlinge
Arbeitshilfe zum Thema Flucht und Migration
3. aktualisierte Auflage
Berlin 2020



Widerruf, Rücknahme und Erlöschen des Schutzstatus
Arbeitshilfe zum Thema Flucht und Migration
Berlin 2019



Aufenthaltssicherung für weitergewanderte Flüchtlinge
Eingeschränkte Freizügigkeit oder irreguläre Sekundärmigration?
Berlin 2018



Datenschutz in der Migrationsberatung – Eine Arbeitshilfe für die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)
Mit aktueller Rechtslage Mai 2018
Berlin 2017



Ausgeschlossen oder privilegiert?
Zur aufenthalts- und sozialrechtlichen Situation von Unionsbürgern und ihren Familienangehörigen
3. aktualisierte Auflage
Berlin 2017



Organisation, Reflexion und Qualitätssicherung der Beratungsprozesse
Eine Arbeitshilfe für die Migrationsberatung
Berlin 2016



Case Management in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) – eine Arbeitshilfe
Berlin 2016

Impressum

Herausgeber:
Der Paritätische Gesamtverband
Oranienburger Straße 13-14
D-10178 Berlin

Telefon: +49 (0) 30/2 46 36-0
Telefax: +49 (0) 30/2 46 36-110

www.paritaet.org
info@paritaet.org

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:
Dr. Ulrich Schneider

Autorin:
Yuliya Yakushova

Redaktion:
Natalia Bugaj-Wolfram, Der Paritätische Gesamtverband
Stefan Paul Kollasch, Der Paritätische Gesamtverband

Gestaltung:
Christine Maier, Der Paritätische Gesamtverband

Grafiken:
©sdecoret – Adobe.Stock

1. Auflage, Juni 2020

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Inhalt

Vorwort	2
Einleitung	3
1. Sprachmittlung und Dolmetschen im sozialen Beratungskontext und Modellprofil von Sprachmittler*innen	5
1.1 Sprachmittlung und Community Interpreting	5
1.2 Dolmetschen und Übersetzen	7
1.3 Kompetenzen und Qualifikationen: Modellprofil von Sprachmittler*innen	9
2. Grundlagen der Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der Beratungspraxis	12
2.1 Grundhaltung in einer verdolmetschten Beratungssituation	12
2.2 Vertrauen als Bindeglied zwischen den Beteiligten einer Triade	12
2.3 Rollenverteilung in einer Triade	13
2.4 Berufsethische Prinzipien von Sprachmittler*innen	15
3. Die Gestaltung des Gesprächsrahmens in der triadischen Kommunikation	20
3.1 Die Vorbereitung: Handeln im Vor- und Nachgespräch	20
3.2 Das Hauptgespräch: Handeln in der Eröffnungs- und Abschiedsphase	23
4. Handlungs- und Gesprächssteuerungsstrategien im Hauptgespräch	25
4.1 Dolmetschtechniken- und Strategien	25
5. Einsatzplanung und Beauftragung von Sprachmittler*innen	32
5.1 Auswahl der Sprachmittler*innen	32
5.2. Qualifizierungsmodelle	34
5.3. Video- und Telefondolmetschen	40
5.4. Leitfaden für die Auftragsvergabe	41
Anhang	44
Bibliografie	52

Vorwort

Von den Beratungsangeboten der über 10.000 Mitgliedsorganisationen des Paritätischen werden viele auch von Ratsuchenden wahrgenommen, deren Deutschkenntnisse keine Kommunikation in dieser Sprache ermöglichen. Ohne eine sprachliche Verständigung zwischen Beratenden und Ratsuchenden gelingt jedoch kein Beratungsgespräch. Dank der vielfältigen sprachlichen Kompetenzen der Fachkräfte der Migrationssozialarbeit kann die Beratung häufig in der Muttersprache der Ratsuchenden erfolgen. Die Migrationsprozesse der letzten Jahre haben jedoch die Heterogenität der Zielgruppe erhöht. Damit ist auch der Bedarf an Unterstützung durch Sprachmittler*innen gestiegen. Der Paritätische hat daher 2018 das Positionspapier „Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen“ verabschiedet, in dem er ausführlich darlegt, welche rechtlichen, finanziellen, qualitativen Rahmenbedingungen gegeben sein müssen, um eine Sprachmittlung im Bereich der gesundheitlichen Versorgung, bei der Inanspruchnahme sozialer Leistungen zu gewährleisten.

Beratungsgespräche erfolgen üblicherweise zwischen den Beratenden und den Ratsuchenden. Die Mitwirkung von Sprachmittler*innen als Dritte verändert diese Situation jedoch. Die Haltung oder das Verständnis der eigenen Rolle im Beratungskontext, die persönlichen Erfahrungen und Kompetenzen oder die Beziehung der Sprachmittler*innen zu Berater*innen und Klient*innen können dann eine große Auswirkung für den Verlauf und den Erfolg eines verdolmetschten Beratungsgesprächs haben.

Ob die Verdolmetschung eines Beratungsgesprächs erfolgreich verläuft, hängt auch von den Berater*innen ab. Von der Entscheidung, wer für die Sprachmittlung herangezogen wird, über eine für dieses Setting geeignete Gesprächsführung bis hin zur entsprechenden Reflexion und Qualitätssicherung können Fachkräfte der Migrationssozialarbeit die Bedingungen für das Gelingen von Sprachmittlung positiv beeinflussen. Voraussetzung dafür ist jedoch ein gutes Verständnis für die Besonderheit eines verdolmetschten Beratungsgesprächs und Know-how im Umgang damit.

Mit dieser Arbeitshilfe möchten wir die Fachkräfte der Migrationssozialarbeit für die Veränderung der Beratungssettings durch den Einsatz einer dolmetschenden Person sensibilisieren, um einen bewussten und sichereren Umgang mit Sprachmittlung in der Beratungspraxis zu unterstützen.

Wir danken der Autorin Yuliya Yakushova für die konstruktive Zusammenarbeit und die wertvollen Einblicke und Erkenntnisse aus Wissenschaft und Praxis. Wir danken außerdem den Einrichtungen und Organisationen, die uns durch die Beantwortung von Fragebögen und in persönlichen Gesprächen einen wichtigen Einblick in ihre Arbeit gegeben und einige praktische Vorlagen zur Arbeitshilfe beigesteuert haben. Nicht zuletzt gilt der Dank Dr. Şebnem Bahadır für die fachliche Unterstützung beim Endlektorat der Publikation.

Natalia Bugaj-Wolfram, Evîn Kofli und Stefan Paul Kollasch

Einleitung

Die Beraterin Leyla Cengiz lächelt und gestikuliert. Sie gibt sich große Mühe, die Sätze langsam und deutlich auszusprechen. Dennoch fällt es Herrn Chernov schwer, ihr immer zu folgen. Seine Deutschkenntnisse reichen für den Alltag, aber das Beratungsthema der sozialen Leistungen und die vielen Fachbegriffe überfordern ihn hin und wieder. Zum Glück hat er Elena dabei: die Sprachmittlerin dolmetscht nun schon das dritte Mal für Herrn Chernov. Zu Beginn hat es etwas gedauert, bis sich die Beteiligten daran gewöhnt haben, zu dritt zu kommunizieren. Inzwischen aber kennen sich die drei sehr gut. Und für Herr Chernov und für Frau Cengiz ist klar: Ohne die Unterstützung der Sprachmittlerin Elena wäre alles sehr viel schwieriger.

Ob in den Migrations- und Flüchtlingsberatungsstellen, in Ausländerbehörden, Jobcentern oder in medizinischen Einrichtungen: Sprachmittlung ist für viele Menschen wesentlich, um Lösungen für ihre Anliegen zu finden. Sie hat eine fundamentale Bedeutung im Alltag, weil sie eine Ressource für Verständigung ist. Dadurch wird sie für viele Menschen zu einer entscheidenden Voraussetzung für die Wahrnehmung von Rechten und die Gewährleistung von Teilhabe.¹

Deutschland ist ein Einwanderungsland. Nach Angaben des Statistischen Bundesamts aus dem Jahre 2019 hat jede vierte Person in Deutschland einen Migrationshintergrund. Diese Bezeichnung ist zwar keineswegs mit fehlenden Deutschkenntnissen gleichzusetzen: Personen mit Migrationshintergrund können sowohl deutsche Muttersprachler*innen sein als auch Einwanderer*innen, die Deutschkenntnisse erworben haben. Trotzdem kann sich nicht jede*r immer ausreichend verständigen: Menschen, die erst seit wenigen Monaten in Deutschland leben oder auch ältere Menschen mit eigener Migrationserfahrung, die lange Zeit keinen Zugang zu Sprachkursen hatten und außerhalb ihres Arbeitsumfelds meist kaum Deutsch gesprochen haben, benötigen die Hilfe von Sprachmittler*innen.

¹ Dazu hat sich der Paritätische Wohlfahrtsverband in dem Papier *Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen* positioniert (Der Paritätische Gesamtverband, 2018: <https://www.der-paritaetische.de/fachinfos/paritaetisches-positionspapier-sicherstellung-der-sprachmittlung-als-voraussetzung-fuer-chancengleich/>)

Die oben angeführte Beratungssituation ist dabei nicht der Regelfall. Der Bedarf an Sprachmittlung im Kontext der Migrationssozialarbeit ist laut Rückmeldungen vieler Beratungsstellen sehr hoch, ausreichende finanzielle und strukturelle Ressourcen aber häufig zu gering.

Als Berater*in ist man daher immer wieder gezwungen, auf die sprachliche Unterstützung von dolmetschenden Verwandten, Freunden oder Nachbar*innen der Ratsuchenden zurückzugreifen. Obgleich diese Hilfe in vielen Fällen sehr wichtig ist, steigt dadurch aber das Risiko von Fehl- oder Mehrfachberatungen, Fehlinterpretationen oder Missverständnissen. Insbesondere bei sensiblen Themen wie z.B. Gesundheit, bei rechtlichen Fragen oder in Krisensituationen kann das schwerwiegende Folgen haben.

Viele Beratungs- und Koordinierungsstellen arbeiten auch mit ehrenamtlichen Sprachmittler*innen zusammen. Dabei handelt es sich oft um engagierte Menschen, die selbst einen Flucht- oder Migrationshintergrund haben. Befragungen zeigen: Ehrenamtliche Sprachmittler*innen setzen ihre Sprachfähigkeiten als Ressource ein und erleben dadurch Selbstwirksamkeit. Dieses Engagement ist sehr zu begrüßen. Es birgt aber gerade bei Laiendolmetscher*innen ohne viel Erfahrung dieselben Risiken wie oben erläutert.

Zudem wird deutlich: Viele ehrenamtliche Sprachmittler*innen würden sich gerne professionalisieren und reguläre Arbeitsverhältnisse eingehen. Aber nur in wenigen Fällen stehen ausreichende finanzielle Mittel für eine angemessene Entlohnung von Einsätzen in der Beratung oder für die Qualifizierung und Koordination zur Verfügung. Zudem bleibt ehrenamtlichen Sprachmittler*innen durch unterschiedliche Exklusionsmechanismen wie Arbeitsverbote oder Diskriminierung häufig der erste Arbeitsmarkt verwehrt. Daraus ergeben sich prekäre ökonomische Situationen. Aufwandsentschädigungen oder geringe Einsatzhonorare werden nicht selten zu einer notwendigen Einnahmequelle.

Viele Organisationen der Freien Wohlfahrt bemühen sich stetig um Projektgelder und Finanzierungsmöglichkeiten. Sie schaffen eigene Dolmetscherpools

oder kooperieren mit bereits bestehenden Diensten, die ausgebildete und geschulte Sprachmittler*innen vermitteln. Durch die Vielfalt und Unterschiedlichkeit der internen und orts- sowie themenbezogenen Angebote sind die Sprachmittlungsleistungen recht unübersichtlich. Es besteht bisher kein Konsens über Qualitätsstandards, Kompetenzen und Kriterien der Professionalität. Den beteiligten Akteuren in der Beratungsarbeit fehlt nachvollziehbarerweise daher oft das Bewusstsein und Fachwissen, wie sich Qualifikationsprofile, Qualifizierungsstandards und Arbeitsweisen von professionellen, semi-professionellen und ehrenamtlichen Sprachmittler*innen voneinander unterscheiden.

In Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen sind Berater*innen mit zahlreichen Fragen konfrontiert:

- Worin besteht die Rolle der Sprachmittler*innen?
- Wie agiere ich als Berater*in in einem verdolmetschten Beratungsgespräch?
- Was sollte ich vor, während und nach dem verdolmetschten Gespräch beachten?
- Wie beeinflusst der Einsatz von Sprachmittler*innen die Beratungssituation?
- Worauf kommt es in der Arbeitsweise der Sprachmittler*innen im Beratungskontext an?
- Was zeichnet eine Sprachmittlungssituation aus und wie gelingt die Umsetzung der Sprachmittlung zur Zufriedenheit aller Beteiligten?
- Wie können Berater*innen und Sprachmittler*innen auf eine verdolmetschte Kommunikation vorbereitet werden?
- Wo findet man Sprachmittler*innen, die für ihren beratungsspezifischen Einsatz entsprechend vorbereitet oder qualifiziert sind?
- Welche (qualitative) Sprachmittlung benötige ich für die konkrete Beratungssituation?

Diese Arbeitshilfe will derartige Fragen beantworten, eine Unterstützung und Orientierung für Fachkräfte in der Migrations- und Flüchtlingssozialarbeit bieten und für eine adäquate Umsetzung und Begleitung der Sprachmittlung sensibilisieren. Die Arbeitshilfe richtet sich dabei in erster Linie an Berater*innen der MBE, kann aber auch für Fachkräfte der anderen Migrationsfachdienste der Freien Wohlfahrt, der Flüchtlingsberatung- und Sozialarbeit und nicht zuletzt auch für Ehrenamtskoordinator*innen eine Unterstützung für ihre Arbeitspraxis bieten. Auch Ehrenamtliche und Sprachmittler*innen erhalten einen guten Überblick und wertvolle Impulse. Der Fokus der Arbeitshilfe liegt dabei auf der face-to-face Kommunikationssituation, aber auch das Telefon- bzw. Videodolmetschen in Beratungssettings wird an geeigneter Stelle thematisiert.

Im einführenden Teil der Arbeitshilfe soll ein Verständnis für die zentralen Begriffe und Konzepte von Sprachmittlung und Dolmetschen geschaffen werden. Es wird ein Überblick in die aktuellen Forschungsentwicklungen und den Diskurs im Bereich der Sprachmittlung (*Community Interpreting* und *Fachdolmetschen*) gewährt. Ausgehend von Forschungsergebnissen und praktischen Erfahrungen in Qualifizierungsmaßnahmen wird der Versuch unternommen, ein Sprachmittlungsmodellprofil zu skizzieren, in dem die Arbeitsweise, Voraussetzungen und Kompetenzen von Sprachmittler*innen überblicksartig dargestellt werden. Das Ziel ist es, für die komplexen Anforderungen und Bedingungen der Sprachmittlung in der Beratungspraxis zu sensibilisieren.

Im Weiteren widmet sich die Arbeitshilfe der Frage, inwiefern die Rolle und Tätigkeit von Sprachmittler*innen die Konstellation Beratende-Ratsuchende und den Beratungsprozess an sich beeinflussen und verändern. Die Dolmetschtätigkeit der Sprachmittler*innen wird detailliert beschrieben mit dem Ziel der Sensibilisierung und Reflexion der eigenen Rolle und Handlungsweisen der Berater*innen. Dabei werden zentrale Aspekte wie berufsethische Prinzipien, die Vor- und Nachbereitung eines verdolmetschten Beratungsgesprächs, Dolmetschetechniken und -strategien sowie Handlungs- und Gesprächsführungsstrate-

gien der Berater*innen dargestellt. Im letzten Teil der Arbeitshilfe wird auf die Faktoren bei der Auswahl der Sprachmittler*innen und ihre Beauftragung eingegangen; zudem werden die verschiedenen Qualifizierungsmodelle überblicksartig dargestellt.

Die Arbeitshilfe bietet vielfältige Beispiele, Checklisten, Vorlagen, Hinweise und Anwendungstipps für die Praxis der Beratung. Zudem stellen wir Sprachmittlungsprojekte- und Modelle von Paritätischen Mitgliedsorganisationen vor und reflektieren ihre praktischen Erfahrungen und Erkenntnisse.

1. Sprachmittlung und Dolmetschen im sozialen Beratungskontext und Modellprofil von Sprachmittler*innen

1.1 Sprachmittlung und Community Interpreting

Ausgehend von unterschiedlichen Vorstellungen und Konzepten in Forschung und Praxis etablierte sich zur Mitte des 20. Jahrhunderts in der Translationswissenschaft der Begriff der Sprachmittlung als ein Oberbegriff für das Dolmetschen und Übersetzen. Später wurde sowohl in der Dolmetschforschung als auch in außeruniversitären Qualifizierungsmaßnahmen die Sprachmittlung als ein Begriff zur Abgrenzung des Dolmetschens in Alltagssituation vom professionellen Dolmetschen verwendet.

„[...] Sprachmitteln [...] findet ausschließlich in face-to-face-Interaktionen statt. Im Unterschied zum Dolmetschen ist Sprachmitteln eine nicht-professionelle, alltagspraktische Tätigkeit“ (Knapp/Knapp-Potthoff 1985: 451)

Sprachmittlung wird hier zum Synonym für „natürliches Dolmetschen“ und in Abgrenzung zum professionellen Dolmetschen verwendet. Ein*e „natürliche*r Dolmetscher*in“ ist demnach eine Person in einer mehrsprachigen Gesellschaft, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit und/oder Nähe zu mehreren Kulturen zwei oder mehrere Sprachen beherrscht. Sie dolmetscht innerhalb ihrer Communities in und aus diesen Sprachen.

Heutzutage wird das Dolmetschen in Alltagssituationen als *Community Interpreting* bezeichnet. Die Alternativbezeichnungen sind *Kommunaldolmetschen* im österreichischen Raum und *Public Service Interpreting* im englischsprachigen Raum. Die Alltagssituationen werden im *Community Interpreting* in verschiedene Einsatzbereiche unterteilt: soziale, behördliche, medizinische, psychotherapeutische und juristische Kommunikationssituationen, sogenannte *Settings*.

Das *Community Interpreting* wird meist als Gegenstück zum klassischen Konferenzdolmetschen betrachtet. Das *Konferenzdolmetschen* umfasst das Dolmetschen in internationalen Organisationen, bei Konferenzen, Kongressen und Fachtagungen. Es wird auch für das simultane und konsekutive Dolmetschen in Politik und Diplomatie verwendet. Die Beteiligten dieser Veranstaltungen teilen nicht selten gemeinsames Hintergrundwissen (Expertenwissen) sowie eine gemeinsame Gruppenkultur. Aus diesem Grund spielt das unterschiedliche Machtpotential der Beteiligten, welches die Sprachmittlung kennzeichnet, in der Kommunikation nicht unbedingt eine große Rolle. Die Dolmetscher*innen in diesen Einsätzen sind viel mehr Beobachter*innen von Geschehnissen, die sich vor ihrer Kabine im Konferenzraum abspielen.

Die deutliche Distanz zu den Geschehnissen, ein klar definierter Auftrag sowie auch stark ritualisierte Abläufe bei solchen Veranstaltungen erlauben es den Konferenzdolmetscher*innen, die Anforderung von Neutralität beziehungsweise Unparteilichkeit zu erfüllen. Durch ihre Rolle und durch die technischen und organisatorischen Bedingungen haben sie zudem wenige Möglichkeiten, in die Kommunikation selbst steuernd einzugreifen.

Anders verläuft dies in einer face-to-face / direkten Kommunikation, etwa in einem Gespräch zwischen Beamt*in und Antragsteller*in, Ärzt*in und Patient*in oder Berater*in und Ratsuchendem. Diese Begegnungen sind durch Machtasymmetrien geprägt, die zum Beispiel aufgrund des unterschiedlichen Wissenshintergrunds, des Status der Beteiligten oder der Interessenslage entstehen. In derartigen Begegnungen kommen kulturelle, institutionelle und politische Unterschiede zwischen den Beteiligten zum Tragen.

In der Konstellation Berater*innen – Ratsuchende sind folgende Machtasymmetrien zu beobachten:

- Berater*innen repräsentieren eine Institution, die im Rahmen ihres Auftrags als Träger der Beratungsstelle fungiert.
- Berater*innen sind in einer Expertenposition, haben also eine eigene fachliche Sicht auf die Problemstellung und verfügen über das Wissen, das den Ratsuchenden fehlt.
- Berater*innen verfügen zusätzlich über methodisches Wissen und strategisches Verhalten in der Gesprächsführung.
- Berater*innen bestimmen auf verschiedenen Ebenen mit (institutionell, politisch, gesellschaftlich, zum Beispiel in verschiedenen lokalen Gremien).
- Aus Sicht von Ratsuchenden können Berater*innen auf kultureller Ebene der Aufnahmegesellschaft angehören und als Personen mit einem gesellschaftlich höheren sozialen Status wahrgenommen werden.

Die Dolmetscher*innen bzw. Sprachmittler*innen befinden sich in der Interaktion zwischen zwei Akteuren, die ihre eigenen Interessen haben und nicht neutral in ihren Positionen sind. In dieser Konstellation müssen sie ihre Position finden. Durch die körperliche Anwesenheit öffnet sich für Sprachmittler*innen die Möglichkeit, sich auch als Mensch zu positionieren, was eine Auswirkung auf ihre Haltung in ihrer jeweiligen Rolle hat. Diese Haltung kann beispielsweise von ihrer mehrsprachigen und multikulturellen Identität, ihren sozialen Rollen und berufsethischen sowie gesellschaftspolitischen Überzeugungen beeinflusst werden.

In diesen Interaktionen sind Dolmetscher*innen beziehungsweise Sprachmittler*innen keine bloßen Beobachter*innen mehr, die durch die Kabine geschützt werden, sondern unmittelbar Beteiligte. Ihre körperliche und kommunikative Präsenz nimmt Einfluss auf die Kommunikationssituation. Bei den Sprachmittler*innen rückt die Mittlertätigkeit zwischen Sprachen und Kulturen in den Vordergrund und nicht primär das Dolmetschen an sich.

Diese Besonderheiten der oben beschriebenen verdolmetschten Gesprächssituation schlagen sich auch in der Bezeichnung der Tätigkeit und den Rollenanforderungen nieder, die im Rahmen der zahlreichen Projekte im Bereich des Community Interpreting entstanden sind. Geleitet durch die Ziele der Projekte und Qualifizierungsmaßnahmen werden Tätigkeitsprofile und Bezeichnungen, wie Sprach- und Integrationsmittler*in, Kulturmittler*in oder auch Sprach- und Kommunikationsmittler*in festgelegt. Die Profilbezeichnung Dolmetscher*in wird in außeruniversitären Sprachmittlungsprojekten oft mit dem Hinweis auf ehrenamtliche oder „natürliche“ Einsatzbereiche genutzt: Alltagsdolmetscher*in, ehrenamtliche Dolmetscher*in, Kulturdolmetscher*in etc.²

² Zu den Bereichen, in denen diese meist regional und projektbezogen fortgebildeten Sprachmittler*innen eingesetzt werden, gehören die sozialen, medizinischen, psychotherapeutischen Settings und die Bildungsbereiche. Das Gerichtsdolmetschen und das Dolmetschen bei der Polizei gehören in der Regel nicht dazu. Ausgenommen sind Situationen, in denen z.B. der Richter nach „Beamtenermessen“ ad hoc Beeidigungen vornimmt.

Im Moment gibt es in Deutschland keinen einheitlichen Gebrauch der Bezeichnung von Tätigkeitsfeldern und Dolmetschformen. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass die Berufsbezeichnungen „Dolmetscher*in“ und „Übersetzer*in“ in Deutschland nicht geschützt sind. Diese Tatsache lässt zahlreiche Fragen und Unsicherheiten in Zusammenhang mit der Art der Tätigkeit und der Qualität der Leistung aufkommen.

In Anlehnung an die oben ausgeführte Definition der Sprachmittlung ist diese Handreichung als ein Versuch anzusehen, das Tätigkeits- und Verantwortlichkeitsprofil der aktuell in Deutschland eingesetzten Sprachmittler*innen zu skizzieren. Dabei stehen Dolmetschen und Mitteln/Assistieren als Grundtätigkeiten der Sprachmittler*innen im Fokus der Darstellung.

1.2 Dolmetschen und Übersetzen

Dolmetschen ist eine mündliche Übertragung von Inhalten und Botschaften, die in einer Sprache artikuliert wurden, in eine andere Sprache.

Übersetzen bezeichnet hingegen eine schriftliche Übertragung von schriftlichen Texten unterschiedlicher Fachrichtungen.

In der Translationswissenschaft³ werden zudem noch Unterscheidungskriterien wie die Korrigierbarkeit und die Fixiertheit bzw. Flüchtigkeit diskutiert: Übersetzungen sind fixiert, können im Nachhinein oder auch im Entstehungsprozess mehrmals korrigiert bzw. verändert werden. Verdolmetschungen sind flüchtig, zeitlich begrenzt nutzbar und die Korrigierbarkeit ist ebenfalls ziemlich begrenzt.

Die Übersetzungstätigkeit erfordert eine fundierte Ausbildung, die sich gezielt auf die Vermittlung der spezifischen Fähigkeiten in der schriftlichen Übertragung und der Textfassung konzentriert. Übersetzer*innen verfügen in der Regel über eine Spezialisierung auf einem Fachgebiet, zum Beispiel Medizin, Recht, Informatik oder Technik. Für die professionelle Ausübung der Dolmetschtätigkeit gilt diese Forderung nach Ausbildung und Qualifikation ebenfalls.

Hinsichtlich der Ansprüche an Verdolmetschung fällt Folgendes auf: Einerseits entsteht in mehrsprachigen Gesellschaften oft der Eindruck, dass ohnehin fast alle mehrsprachigen Menschen dolmetschen können. In diesem Sinne wird Dolmetschen als eine „natürliche“ Fähigkeit von mehrsprachigen Menschen wahrgenommen. Andererseits wird aber die Ansicht vertreten, dass Dolmetschen eine mechanische Tätigkeit sei. Unterschiedliche Metaphern von Dolmetscher*innen als Sprachrohr, Umkodierungsmaschine oder unsichtbarer Geist zeugen von der verbreiteten Vorstellung des/der Dolmetschers*in als objektives, neutrales Werkzeug zum wörtlichen Transfer ohne Körper oder Persönlichkeit und somit ohne eigenen Einfluss auf den Gesprächsverlauf.



³ Translationswissenschaft ist die Dachdisziplin, die sowohl das Übersetzen als auch das Dolmetschen erforscht.

Dolmetschen ist aber genauso wenig wie das Übersetzen eine einfache sprachliche Übertragung des Gesagten. Vielmehr ist es eine **Übertragung des Gesamtverhaltens während einer Kommunikationssituation**, wobei sich hier Gesamtverhalten auf alle Beteiligten bezieht und auch die dolmetschende Person miteinschließt:

Dolmetschen des Gesamtverhaltens bedeutet, dass die Tätigkeit des Dolmetschers immer in einem bestimmten Kontext, unter bestimmten Bedingungen, mit bestimmten anderen Beteiligten stattfindet. Das Dolmetschen passiert nicht nur auf sprachlich-mentaler Ebene: Es sind immer der ganze Körper, die Gefühlswelt, die Erfahrungen, die Biographie, das Unterbewusstsein mit dabei [...]. (Bahadir 2010)

Dolmetschen heißt daher, dass zwei Personen miteinander durch oder mithilfe der dritten Person kommunizieren. Es handelt sich damit faktisch nicht mehr um ein Zweier- sondern um ein Dreiergespräch, also eine Triade.



Da in die Kommunikation zwischen den beiden Parteien eine dritte Person involviert ist, die den Sinn des Gesagten von einem sprachlich-kulturellen Kontext in einen anderen überträgt, ist eine wortwörtliche Übertragung des Gesagten nicht möglich. Allein auf sprachlicher Ebene wäre diese Wortwörtlichkeit nicht möglich, da Sprachen andere Strukturen haben und es durchaus sein kann, dass ein Wort in der einen Sprache in der anderen mit mehreren Worten oder auch anderen sprachlichen Strukturen ausgedrückt werden muss. Es findet notwendigerweise immer eine Paraphrasierung, Um- oder Neuformulierung und eine sprachliche Anpassung der kulturellen und sprachspezifischen Besonderheiten der Ausgangssprache statt. Das ursprünglich Gesagte wird während des Dolmetschens auch oft neu geordnet und anders strukturiert. Oft werden auch Strategien der Zusammenfassung, Vereinfachung oder Ergänzung angewandt, um bestimmte Sachverhalte zielführend zu übertragen. Andere Inhalte und kultur- oder sprachenspezifische Konzepte bedürfen manchmal einer Erklärung und Beschreibung. Durch das nonverbale Handeln und die Stimmführung werden bestimmte Inhalte betont oder in der verdolmetschten Aussage hervorgehoben.

All diese Übertragungstechniken, die für das Sprachmitteln unentbehrlich sind, beeinflussen in der einen oder anderen Weise den Verlauf des Gesprächs. Das Handeln in einer Triade bedarf daher eines bewussten Umgangs mit diesen Techniken und einer Haltung, die sich auf berufsethische Prinzipien stützt. Nur wenn diese Techniken auf dem Hintergrund von bestimmten Strategien und Zielen eingesetzt werden, können wir von einem bewussten und ethischen Handeln der Sprachmittler*innen sprechen. Also benötigen Sprachmittler*innen nicht nur Sprachkompetenzen, sondern auch Dolmetschkompetenz, fachliche Kenntnisse sowie psychosoziale Kompetenzen. Für eine Professionalisierung dieser Tätigkeit reicht es nicht aus, sich mit den ‚natürlichen‘ Sprach- und Kulturkenntnissen und dem zufällig oder unsystematisch angeeigneten Fachwissen vieler Sprachmittler*innen zufrieden zu geben.

1.3 Kompetenzen und Qualifikationen: Modellprofil von Sprachmittler*innen

Um die Qualität einer Sprachmittlungstätigkeit im sozialen Bereich zu sichern und eine Professionalisierung anzustoßen, können Mindeststandards hinsichtlich der Kompetenzen und Qualifikationen von Sprachmittler*innen festgelegt werden. Die folgenden Darstellungen zu einem Modellprofil orientieren sich an der Arbeit der Dolmetschwissenschaftlerin Dr. Şebnem Bahadır.⁴

Eine erweiterte Darstellung von Qualitätsstandards und Mindestanforderung bei der Professionalisierung der Sprachmittler*innen sind ebenso in der Broschüre „ZwischenSprachen – Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher*innen für die soziale Arbeit in Deutschland“ zu finden.⁵

Einen zentralen Platz in diesem Modellprofil nehmen die allgemeinen berufsethischen Prinzipien ein. Sie bilden eine Art Überbau in der Tätigkeit und im Rollenbewusstsein von Sprachmittler*innen. Auch (interkulturelle) Kommunikationskompetenz und die Dolmetschkompetenz gehören zum Grundgerüst des Modellprofils. Neben den allgemeinen Handlungskompetenzen sind auch settingspezifische Kompetenzen von Bedeutung, etwa Fachwissen über den Beratungskontext und psychosoziale Kompetenzen. All diese Kompetenzen kommen situationsabhängig zum Einsatz. Wann und wie die unterschiedlichen Dolmetschstrategien und -techniken in

einer triadischen Kommunikationssituation eingesetzt werden, entscheiden die Sprachmittler*innen selbst. Dabei agieren sie situationsgemäß, bedarfsorientiert, im Rahmen ihrer Berufsethik und halten bei Interventionen die Transparenz mit der Fachkraft ein.

Wenn die Sprachmittler*innen nicht nur in face-to-face-Settings, sondern auch über Telefon oder Video dolmetschen, müssen sie noch über zusätzliche Kompetenzen verfügen, wie etwa den Umgang mit der Technik und den Technologien, eine geschulte Stimmführung, ein dem Setting angepasster Stimmeinsatz oder die Anwendung von geeigneten Gesprächssteuerungsstrategien.

Die folgende Kurzdarstellung der Voraussetzungen und Bedingungen für eine professionelle Sprachmittlung in sozialen Beratungssettings verfolgte das Ziel, den Berater*innen aufzuzeigen, wie komplex die Dolmetschtätigkeit ist und wie viel sie von den Sprachmittler*innen einfordert.

⁴ Bahadır stellte dieses Profil erstmalig 2017 im Rahmen der Fachtagung „Verstehen und Verstanden-Werden. Sprache als erste Medizin. Dolmetschen im Gesundheitswesen“ an der Evangelischen Akademie Bad Boll vor. Auch wenn sie hier von hochschwelligen Qualifikationen ausgeht, können ihre Überlegungen auch als Grundlage für zukünftige Professionalisierungsbestrebungen bei Sprachmittler*innen im sozialen Bereich dienen. Weiteres zu den einzelnen Profilen und Qualifizierungsmodellen unter Punkt 5 dieser Arbeitshilfe.

⁵ Die Broschüre „ZwischenSprachen – Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher*innen für die soziale Arbeit in Deutschland“ wurde 2020 im Rahmen des EU-Forschungsprojektes veröffentlicht. Das Projekt setzte sich zum Ziel, auf wissenschaftlicher Basis einheitliche Qualitätsstandards für die Qualifizierung von SprachmittlerInnen für die soziale Beratung und Betreuung von Geflüchteten in Deutschland zu entwickeln und zu disseminieren. Der Paritätische Gesamtverband war für die BAGFW durch Natalia Bugaj-Wolfram und Stefan Kollasch im Projektbeirat vertreten.

http://sprachmittler-qualifizierung.de/wp-content/uploads/2020/04/ZwischenSprachen_StandardsQualifDolm_2020_.pdf

Profil des Sprachmittlers/der Sprachmittlerin

- Eine **bilinguale** und/oder **bikulturelle Person**, die zwischen zwei Parteien (und durchaus mehr als zwei Personen...) **sprachlich und/oder kulturell mittelt**.
- Sie ist nicht nur eine „natürliche“ Dolmetscher*in, sondern eine aus- und/oder **fortgebildete Fachkraft der interlingualen und interkulturellen Kommunikation**.
- Sie verfügt über **Techniken, Methoden, Strategien des Dolmetschens** und über eine eigene **professionelle Ethik (Berufsethik)**.
- Sie ist **keine sprachliche Umkodierungsmaschine**.
- Sie **dolmetscht Medizinerdeutsch, Sozialpädagogendeutsch und/oder Behördendeutsch** (immer in Absprache mit der Fachkraft) in eine andere Sprache und Kultur so, dass der Bildungsstand, die sozio-kulturellen, ethnischen, religiösen Hintergründe des Patienten berücksichtigt werden.
- Sie **dolmetscht die Sprache und die sprachlich-kulturelle Welt des Klienten** so, dass sie ihn repräsentieren, darstellen, spiegeln kann.
- Sie verfügt über **Gesprächsmanagementstrategien**, die es ihr ermöglichen, sich **durch Rückfragen und Interventionen** zusätzliche Informationen oder eine andere **Erklärungsweise/Darstellungsweise** von den beteiligten Gesprächspartnern einzuholen und diese dann zu übertragen.
- Sie dolmetscht für und zwischen Vertretern verschiedener Kulturen, **zwischen denen ein großes Machtungleichgewicht** (sprachlich, kulturell, fachlich, strukturell, systemisch, persönlich) besteht.
- Sie übernimmt eine u.U. **psychisch belastende, ethisch höchst komplexe Tätigkeit**, die einen hohen Grad an interkultureller und zwischenmenschlicher Sensibilität erfordert.



Kompetenzen:

- Rollenverständnis
- Sprach- und Kulturkompetenzen
- Translatorische Kompetenzen:
Dolmetschtechniken und -strategien,
Gesprächssteuerungstechniken
- Nähe- und Distanzverhalten
- (Psycho-) soziale Kompetenzen
- Fachwissen zum spezifischen
Dolmetschsetting

Berufsprinzipien:

- Ethische Grundhaltung
- Allparteilichkeit/ Unparteilichkeit
- Schweigepflicht
- Transparenz
- Genauigkeit und Vollständigkeit
- Empathiefähigkeit
- Selbst- und Fremdreflexion

Fachwissen zum Dolmetschsetting:

in diesem Fall im sozialen Beratungskontext (z.B. MBE):

- Abläufe und Aufgaben im Beratungsgespräch
- Beratungssettings und Beratungsmethoden
- Ziele und Rollenaufteilung im spezifischen Migrationsberatungsgespräch
- Gesprächsführungsstrategien, Fragetechniken, rechtlichen Grundlagen

Sprachliche Kompetenzen:

- hohes muttersprachliches Niveau (bilinguale, multilinguale)
- hohes fremdsprachliches Niveau
- Terminologie (-aufarbeitung)
- Erkennen und Einsetzen von Sprachregistern
- Grammatik (Syntax)
- Metaphorik, Vergleiche, Redewendungen

Interkulturelle Kompetenzen:

- Bewusstsein über den kulturellen Hintergrund des eigenen Handelns,
- Imstande sein die kulturellen Unterschiede, Hintergründe, Differenzen in Werten erkennen, erkunden und wenn nötig erklären
- Stereotypen nicht zu erliegen / nicht pauschalisieren oder kulturalisieren
- sich verbal und non-verbal für beide Kulturen akzeptabel ausdrücken zu können



(Psycho-)soziale Kompetenzen:

- Selbst- und Fremdreflexion: reflektierter Umgang mit kulturellen, sozialen, situationellen, emotionalen, nonverbalen und verbalen Faktoren
- Empathiefähigkeit
- Selbsthygiene und Selbstschutz
- Kritikfähigkeit, Flexibilität, Teamfähigkeit

Dolmetschtechniken und -strategien:

- Konsektivdolmetschen, mit/ohne Notizen
- Dolmetschen von längeren/ kürzeren Abschnitten
- Dolmetschen vom Non-verbalen
- paraphrasierend, erklärend, zusammen fassend/ komprimierend dolmetschen
- „Erklärendes“ / „Mittelndes“ Dolmetschen
- ...

Interventionsstrategien:

- Beim Klärungsbedarf von erkannten sprachlichen und/oder kulturellen Missverständnissen
- Rückfragen an die Gesprächsbeteiligten
- Unterbrechungen (verbal / non-verbal)
- Erkennen von Gesprächsführungs- und Fragetechniken der Fachkraft
- ...

2. Grundlagen der Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der Beratungspraxis

2.1 Grundhaltung in einer verdolmetschten Beratungssituation

Die meisten Fachkräfte der Migrations- und Flüchtlingsberatung sind es gewohnt, in einem Zweiergespräch (*Dyade*) zu kommunizieren. Die Anwesenheit eines*er Sprachmittlers*in vergrößert den Beteiligtenkreis auf mindestens drei Personen (*Triade*). Ein „klassisches“ Zweiergespräch kann man jedoch nicht mit einem Gespräch unter Teilnahme eines*r Sprachmittlers*in vergleichen. Auch ist eine Triade keine Behelfskonstruktion, um eine Dyade aufrecht zu erhalten.

Die Grundhaltung, die die Gesprächsbeteiligten gegenüber einem bestimmten Setting aufbringen, hat daher einen starken Einfluss auf den Verlauf der Kommunikationssituation. Als ersten Schritt können sich Fachkräfte der Sozialen Arbeit daher Gedanken über die eigene Haltung gegenüber dieser neuen triadischen Konstellation machen, insbesondere im

Hinblick auf die sich verändernden Rollen der Beteiligten (näheres dazu unter Kapitel 2.3). Wenn die Grundhaltung der Beteiligten und die Rollenkonstellation konstruktiv auf die spezifischen Eigenschaften einer Triade angepasst werden, ist die triadische Konstellation eine Quelle für neue Ressourcen und Kommunikationschancen.

Ziel dieser Arbeitshilfe ist es, Hinweise zu geben, wie diese Ressourcen, Chancen und Möglichkeiten identifiziert und genutzt werden können. Dabei gibt es jedoch kein Allgemeinrezept, das wie eine Schablone für jede triadische Kommunikationssituation angewendet werden könnte. Jede verdolmetschte Interaktion erfordert ein situationsgemäßes Handeln und bedarf einer eingehenden Analyse in Bezug auf die beteiligten Personen, Themen, Herangehensweisen und Abläufe.

2.2 Vertrauen als Bindeglied zwischen den Beteiligten einer Triade

Ein triadisches Beratungsgespräch, in dem man nicht direkt mit den Klient*innen kommunizieren und sie damit nicht direkt erreichen kann, fühlt sich zunächst einmal ungewohnt und fremd an. Die Unterschiede spürt man ganz besonders, wenn in der Beratung neben der Informationsvermittlung auch das Fühlen, Erleben und Handeln von Klient*innen im Vordergrund stehen.

In einem solchen Gespräch gewinnt das Vertrauen enorm an Bedeutung. In einer Dyade streben die Berater*innen an, das Vertrauen der Klient*innen zu gewinnen. Diese lassen sich meistens darauf ein und gewähren den Berater*innen einen Vertrauensvorschuss.

In einer Triade sind jedoch zusätzlich die Sprachmittler*innen in diesen Prozess involviert; die Vertrauensbeziehung zu den Klient*innen muss nun über diese erfolgen. Somit gehört es zum professionellen Verhalten von Sprachmittler*innen, Vertrauen und Nähe zu

beiden Parteien aufbauen zu können. Dabei spielen drei Fähigkeiten eine zentrale Rolle: Empathie, Beteiligung und Involviertheit (Bahadir 2017, siehe Kapitel 2.4)

Eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Berater*innen und Sprachmittler*innen in einer triadischen Kommunikation:

- erlaubt eine produktive und zielorientierte Planung, Gestaltung und Aufarbeitung der triadischen Kommunikation,
- reduziert Gefühle wie Kontrollverlust, Abhängigkeitsangst, Unsicherheit und Konkurrenz,
- lässt die Berater*innen sowie die Sprachmittler*innen auf das gemeinsame Ziel einer Problemlösung hinarbeiten,
- ermöglicht es, gegenüber den Klient*innen als Team aufzutreten und sich gemeinsam um einen Vertrauensvorschuss der Klient*innen zu bemühen.

2.3 Rollenverteilung in einer Triade

Die Berater*innen können die Bemühungen der Sprachmittler*innen auf verschiedene Weise unterstützen. In erster Linie ist es hilfreich, die Arbeitsweise der Sprachmittler*innen in einer Dolmetschtriade zu verstehen. Im Weiteren dieser Handreichung wird daher anhand von Beispielen aufgezeigt, wie die Sprachmittler*innen in unterschiedlichen Gesprächsphasen agieren und mit Hilfe welcher Handlungs- und Gesprächsführungsstrategien sie von den Berater*innen unterstützt werden können.

Praxisproblem:

Das besondere Vertrauensverhältnis

Manche Berater*innen sehen die Lösung für die Vertrauensproblematik und die unklare Rollenverteilung in der Zusammenarbeit mit Laiendolmetscher*innen, die von ihren Klient*innen selbst mitgebracht werden. Hier setzen Berater*innen auf das besondere Vertrauensverhältnis, das bereits zwischen den Ratsuchenden und den Sprachmittler*innen bestehen kann. Meist handelt es sich dabei um Verwandte, Freund*innen oder Nachbar*innen. Diese Lösung kann aber auch negative Effekte haben: Manchmal findet die Aufarbeitung der Beratungsinhalte und die Lösungsfindung in der Kommunikation zwischen den Ratsuchenden und ihren Laiendolmetscher*innen statt. Die Berater*innen können dann von dieser „internen“ Kommunikation ausgeschlossen bleiben. Nicht selten interpretieren und mitteln Laiendolmetscher*innen bewusst oder unbewusst die Informationen und Gedanken der Berater*innen aus ihrer persönlichen Perspektive als Verwandte, Freund*innen oder Nachbar*innen. Die Berater*innen werden dann auf eine bloße Informationsquelle reduziert. Die Möglichkeit der Klient*innen, selbst Informationen und Äußerungen zu interpretieren, aufzuarbeiten und eine Entscheidung zu treffen, wird dadurch stark eingeschränkt; die Entstehung einer direkten Verbindung zwischen Berater*innen und Ratsuchenden wird erschwert.

Vertrauen zwischen den Gesprächsbeteiligten ist eine Grundbedingung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Rahmen eines Beratungsgesprächs. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass das Vertrauen im Einklang mit der Rollenverteilung innerhalb der triadischen Gesprächskonstellation steht. Das Fehlen einer Vertrauensbeziehung zwischen einzelnen Beteiligten kann sich auf die Rollenverteilung im gesamten Beratungsprozess auswirken.

Die Rolle des Dritten, also von Sprachmittler*innen, ist im Verhältnis zur Rolle von Berater*innen und Klient*innen nicht immer klar definiert. Sprachmittler*innen befinden sich stets zwischen den Sprachen, zwischen den Kulturen, zwischen den beteiligten Akteuren. Durch diese „Dazwischen-Position“ werden Sprachmittler*innen manchmal als Störfaktor empfunden, insbesondere wenn es im Beratungsgespräch nicht nur um die Informationsvermittlung geht, sondern auch um Gefühlsbotschaften, Problemverständnis und eine dauerhafte und komplexe Zusammenarbeit (vgl. Bahadır zur „Dazwischen-Position“ 2004, 2007, 2010).

Auch für Sprachmittler*innen selbst ist es nicht einfach, die oben erwähnte „Dazwischen-Position“ einzunehmen, da sie nicht statisch ist. Diese Position, die stets **eine Pendelbewegung zwischen Distanz und Nähe** bedeutet, erfordert eine permanente Wachsamkeit in der Gesprächssituation, Reflexion über die Geschehnisse und Anpassung der eigenen Handlungsstrategien.

Die „Dazwischen-Rolle“ von Sprachmittler*innen kann auch zu **Rollenverschiebungen** innerhalb der Triade führen. Die Rollenverschiebungen ermöglichen den Kommunikationsbeteiligten neue Spielräume, die sowohl positive als auch negative Auswirkungen auf den Beratungsprozess haben können. Beispiele dafür könnten die Situationen sein, in denen die Berater*innen den Sprachmittlern*innen Aufgaben übertragen, die sie innerhalb einer Dyade eher als eigene Aufgabe sehen oder die Aufgabe der Ratsuchenden.

Fazit:

Der Vertrauensaufbau und die Aushandlung von Rollen in einer Triade gehen mit einer bewussten Auseinandersetzung mit den Grenzen zwischen den beiden Professionen Sprachmittler*in und Sozialarbeiter*in/Berater*in einher. Die hohe Situationsabhängigkeit und reflektiertes sowie eingespieltes Handeln auf mehreren Ebenen erfordern sowohl von den Sprachmittler*innen als auch von den Fachkräften der Sozialen Arbeit eine Vertrautheit, Sensibilität und einen bewussten Umgang mit der triadischen Kommunikationsform. Fehlen diese, kommt es in einer Triade zu Rollenverzerrungen/ Rollenverschiebungen, fehlendem Vertrauen und einer die Kommunikation einschränkenden Haltung. Dieser Umstand kann zur Verletzung der berufsethischen Prinzipien beider Professionen führen.

Praxisbeispiel 1: Rollenverschiebung

Die Beraterin, Leyla Cengiz, beauftragt die Sprachmittlerin Elena, gemeinsam mit dem Klienten Herr Chernov ein Formular auszufüllen. Dabei besteht die Gefahr, dass Herr Chernov im Nachhinein eher Elena und nicht Frau Cengiz als Ansprechperson für sein Anliegen wahrnimmt. Auch ist es nicht ausgeschlossen, dass Elena die Rolle der Beraterin in dieser Situation übernimmt. Wenn jedoch das Formular unter Anleitung der Beraterin ausgefüllt beziehungsweise gelesen wird, bleibt die triadische Kommunikation aufrechterhalten. In dieser Konstellation kann die Sprachmittlerin auf die Fachkraft zurückgreifen, falls ihr etwas unverständlich erscheint oder wenn der Ratsuchende weitere Fragen hat.

Praxisbeispiel 2: Rollenverschiebung

Die Sprachmittlerin Elena wurde von der Beraterin Frau Cengiz gebeten, Herr Chernov zu einem Termin beim Jobcenter zu begleiten und dort zu dolmetschen. Diese Situationen kommen in der Praxis häufig vor. Für die Berater*innen ist es dabei wichtig zu beachten, dass eine solche Bitte mit einer deutlich definierten Beauftragung des Sprachmittelnden einhergeht. Es ist ein weiterer Dolmetscheinsatz für Elena, der von der Beraterin initiiert wurde. In dieser Situation ist Elena als Sprachmittlerin verpflichtet, die Transparenz gegenüber der Fachkraft, Frau Cengiz, einzuhalten. Ebenso gehört es zur Aufgabe der Sprachmittlerin, sich stets den Grenzen ihrer Rolle bewusst zu sein und bei den Entscheidungsprozessen oder auch Fragen nicht im Alleingang zu handeln, sondern die Frau Cengiz einzubeziehen. Das triadische situative Denken sollte weiterhin aufrecht erhalten bleiben.

2.4 Berufsethische Prinzipien von Sprachmittler*innen

Das unter 1.3 dargestellte Modellprofil, die bisher skizzierten Voraussetzungen in der triadischen Zusammenarbeit in der Triade und die damit verbundenen Herausforderungen machen die aktive und tragende Rolle von Sprachmittler*innen deutlich. Sie müssen im Rahmen ihres Verantwortungsbereiches Entscheidungen treffen, die sich nicht nur auf die sprachliche Übertragung beschränken. Als Überbau für ihre Handlungen dienen die **berufsethischen Prinzipien**⁶:

- **Allparteilichkeit**
- **Transparenz**
- **Schweigepflicht/Verschwiegenheit**
- **Empathiefähigkeit**
- **Selbst- und Fremdrelexion**
- **Vollständigkeit und Genauigkeit**

Diese Prinzipien sind aber nicht dogmatisch zu verstehen: Ihre Einhaltung ist situationsabhängig und soll den an der Triade beteiligten Akteuren vor allem als Orientierungshilfe und Wegweiser dienen. Im weiteren wird etwas detaillierter auf die ethischen Prinzipien eingegangen.

Neutralität vs. Allparteilichkeit

In den meisten Berufskodizes wird in erster Linie die Forderung nach Neutralität der Sprachmittler*innen gestellt. Die Forderung nach der Neutralität des Sprachmittlers – und somit das Verständnis einer vermeintlichen Unsichtbarkeit – basiert auf der Annahme, Sprachmittler*innen idealerweise ignorieren und weiterhin effektiv in einer Dyade (Beratende – Ratsuchende) kommunizieren zu können. Ebenso reduziert diese Vorstellung das Profil von Sprachmittler*innen ausschließlich auf die sprachliche Übertragung.

Diese Perspektive berücksichtigt jedoch nicht, dass die Sprachmittler*innen in emotionalen und von einem **Machtungleichgewicht** geprägten Kommunikationssituationen agieren. Dadurch entstehen Rollenkonflikte und ethische Dilemmata, denen sich Sprachmittler*innen aus einer neutralen Position heraus gar nicht stellen können.

Die Vorstellung einer neutralen Position von Sprachmittler*innen verhindert daher auch eine Reflexion über ihre, das Gespräch beeinflussende Rolle. Sie kann ihnen als eine Art Schutzschild dienen, hinter dem sie sich abschirmen: „*Ich dolmetsche ja hier nur!*“

In der aktuellen *Community interpreting*-Forschung wird deshalb das Konzept der **Allparteilichkeit** diskutiert. Sie ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- Alle Beteiligten erkennen die Rolle der Sprachmittler*innen als *dritte involvierte Partei* und ihre *Dazwischen-Position* an.
- Die Sprachmittler*innen üben ihre Dolmetschtätigkeit verantwortungsbewusst, eigenständig und unabhängig aus.
- Die Sprachmittler*innen agieren sichtbar und teilen mit den Gesprächsakteuren (Fachberatung, Klient*innen) die Verantwortung für die betreffende Kommunikationssituation im jeweiligen Kompetenzbereich.
- Gleichzeitig werden dabei auch die Fachkräfte und die Klient*innen als Gesprächspartner*innen gefordert, indem sie den Sprachmittler*innen Vertrauen und eine entsprechende Freiheit im Rahmen ihres Kompetenzbereiches gewähren.

Die Sprachmittler*innen sollten sich zudem bemühen, eine einsatzspezifische Haltung anzunehmen: Das übergeordnete Ziel des Beratungsgesprächs ist die Unterstützung der Klient*innen! Durch die Zusammenarbeit an der Problemlösung wird dieses Ziel auch

⁶ Besonders die Kompetenzen Empathiefähigkeit und Selbst- und Fremdrelexion sind durch den (selbst)reflexiven Ansatz in der Dolmetschdidaktik, wie Bahadır ihn seit 2007 vertritt, in den Vordergrund gerückt.

zum Ziel der Sprachmittler*innen gemacht. Dabei geht es nicht darum, dass die Sprachmittler*innen die Rolle der Berater*innen übernehmen, sondern für ihren Kompetenzbereich typische Strategien und Techniken wählen und eine entsprechende Haltung annehmen, die die Bemühungen und die Gesprächsführung sowie die Haltung der Berater*innen unterstützen.

Die Rolle und die Haltung von Sprachmittler*innen richten sich außerdem nach den Spezifika des jeweiligen Einsatzbereiches. Sprachmittler*innen sollten dementsprechend über die berufsethische Haltung der Beratung informiert sein und diese auch in ihre Haltung integrieren:

- Eine respektvolle und wertschätzende Haltung gegenüber den anderen Gesprächsparteien, unabhängig von Volkszugehörigkeit, Alter, Hautfarbe, Geschlecht und sexueller Orientierung dient als Fundament für alle Akteure der Triade.
- Berater*innen verhalten sich lösungsneutral und nehmen den Klient*innen ihre Entscheidung über die Beratungsanliegen nicht vorweg. Auch die Sprachmittler*innen verinnerlichen die Haltung der Berater*innen und nehmen von Interventionen Abstand, die den Prozess der Lösungsfindung beeinflussen könnten
- Aus dieser Prämisse ist gleichzeitig abzuleiten, dass die Berater*innen grundsätzlich die Partei der Klient*innen vertreten und sich für diese engagieren. Die Berater*innen unterstützen die Klient*innen in der Lösungsfindung mit dem eigenen Wissen und den notwendigen Informationen. Die Klient*innen lernen dadurch eigenständig zu handeln, Entscheidungen zu treffen und sich selbst zu organisieren. Die Sprachmittler*innen sind im Rahmen ihrer Rolle und ihres Kompetenzbereiches genauso wie die Berater*innen und die Klient*innen imstande, mit Kritik und konfliktgeladenen Situationen konstruktiv umzugehen.⁷

Transparentes Verhalten der Gesprächspartner*innen

Praxisproblem: Ratsuchende bitten Sprachmittler*innen um Rat

Mehrfach ist es bereits vorgekommen, dass Herr Chernov während des Beratungsgesprächs bei Frau Cengiz die Sprachmittlerin Elena nach ihrer Meinung gefragt hat. Er wollte wissen, welche Erfahrung sie gemacht hat und wie sie sich an seiner Stelle entscheiden würde. Diese Fragen hat Elena nicht immer gedolmetscht, was aber gegen das Prinzip der Transparenz verstößt und zu Problemen führen kann: Herr Chernov erwartet vielleicht eine Antwort, die Elena nicht geben kann oder will. Es entsteht ein paralleles Gespräch, welches nicht gedolmetscht wird. Die Beraterin bekommt davon nichts mit und kann daher auf die Inhalte nicht eingehen.

Transparentes Verhalten aller Gesprächsbeteiligten bildet das Fundament einer triadischen Kommunikation. Diese grundlegende Haltung entlastet die Sprachmittler*innen in ihrer Tätigkeit, vermeidet Loyalitätskonflikte und erlaubt eine rechtzeitige Reaktion der Parteien in Fällen von Fehlinterpretation oder Missverständnissen.

Transparentes Verhalten bedeutet: Alles, was im Gespräch laut ausgesprochen wird, wird in beide Richtungen gedolmetscht. Die involvierten Gesprächsparteien sollten daher Inhalte, die nicht in das Gespräch gehören oder für keine der beiden Gesprächsparteien bestimmt sind, nicht laut aussprechen. Falls es im Gespräch doch dazu gekommen ist, dass Dinge ausgesprochen wurden, die thematisch eher vom Sachverhalt ablenken oder das Gespräch in eine andere Richtung lenken würden, sollte man damit rechnen, dass diese von dem*der Sprechmittler*in gedolmetscht werden, um volle Transparenz zu wahren.

⁷ In Anlehnung an die Handreichung „Organisation, Reflexion und Qualitätssicherung der Beratungsprozesse“, Der Paritätische Gesamtverband, 2016 <https://www.der-paritaetische.de/publikation/migration-und-flucht/organisation-reflexion-und-qualitaetssicherung-der-beratungsprozesse/>

Berater*innen können im Vorgespräch mit den Sprachmittler*innen (siehe dazu Kapitel 3.1) auf dieses Handlungsprinzip aufmerksam machen und konkrete Beispiele ansprechen. Die Sprachmittler*innen sollten stets bestrebt sein, die vollständige Transparenz in der Kommunikation zu gewährleisten. Berater*innen können die Einhaltung mit Bezug auf das Teamverhalten auch im Verlauf des Beratungsgesprächs einfordern. Die Ratsuchenden können ebenfalls bereits zu Beginn des Gesprächs darüber informiert werden, dass sie in dieser Gesprächskonstellation auf das Arbeitsprinzip der Transparenz achten sollen. Im Sinne der Transparenz kann man die Klient*innen im Laufe des Gesprächs auch daran erinnern und die Aussage dolmetschen lassen.

Praxisproblem: Umgang mit schwierigen oder konfliktbeladenen Äußerungen

Soll denn wirklich alles gedolmetscht werden?! Konfliktgeladene, beleidigende und respektlose Äußerungen bereiten Sprachmittler*innen große Schwierigkeiten. Elena könnte zum Beispiel erkennen, dass eine Aussage einen Konflikt entfachen wird oder sie lehnt es ab, bestimmte Ausdrücke selber zu verwenden. Manchmal gelingt ihr auch die sprachliche Übertragung nicht. Aus welchen Gründen auch immer: Probleme dieser Art sollten durch die Sprachmittler*innen gegenüber beiden Parteien transparent artikuliert werden und zwar auch dann, wenn die Berater*innen solche Äußerungen tätigen. Gegebenenfalls können Frau Cengiz und Elena diese Probleme in einem Nachgespräch klären (näheres zum Nachgespräch in Kapitel 3.1).

Tipp für Berater*innen: eventuelle Indikatoren für nicht-verdolmetschte Inhalte

Woran könnten Sie erkennen, dass der*die Sprachmittler*in keine Transparenz gegenüber Ihnen einhält? Hinweise darauf könnten sein:

- Die Sprachmittler*innen führen einen eigenständigen Dialog mit den Klient*innen.
- Die Verdolmetschung fällt viel zu kurz aus oder die Verdolmetschung passt nicht zum Verhalten oder zur Mimik und Gestik der Klient*innen.
- Aber Achtung: Kürzere oder längere Verdolmetschungen oder andere Interpretationen von Mimik und Gestik sind aufgrund der strukturellen Unterschiede in Sprachen oder spezifischer kultureller Verhaltensweisen kein zuverlässiger Indikator für die Intransparenz.

Verschwiegenheit

Die Verschwiegenheit der Sprachmittler*innen ist für die Entwicklung von Vertrauen in der Triade von großer Bedeutung. Als Klient*in geht man davon aus, dass die Fachkraft, seien es Ärzt*innen, Psychotherapeut*innen oder Sozialarbeiter*innen, der Schweigepflicht unterliegen. Im Fall der Sprachmittler*innen ist man sich dessen nicht sicher. Nicht selten tritt diese Problematik bereits zu Beginn des Gesprächs auf und wirkt sich auf den gesamten Verlauf der Beratung aus. Gerade bei Klient*innen, die in einer kleineren Stadt leben und/oder einer kleineren Community angehören, bestehen häufiger Zweifel in Bezug auf die Verschwiegenheit der involvierten Sprachmittler*innen. Beispielsweise können Mitglieder einer Community übereinander Bescheid wissen und Informationen an andere weitergeben. Diesen Umstand möchten die Klient*innen verständlicherweise vermeiden.

Im Vorgespräch oder in der Begrüßungsphase sollte daher geklärt werden, ob die Sprachmittler*innen durch ihre Beauftragung der Schweigepflicht unterliegen. Die Sprachmittler*innen, die über Vermittlungsstellen/ Pools beauftragt werden, haben sich häufig bereits bei der Vermittlungsstelle schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet. Falls dies nicht der Fall ist, sollte man die Sprachmittler*innen darauf hinweisen und sie eine eigene interne Schweigepflichterklärung unterschreiben lassen.

Außerdem ist es ratsam, die Aufmerksamkeit der Klient*innen auf die Schweigepflicht der Sprachmittler*innen zu richten. Entweder erklären die Sprachmittler*innen den Klient*innen, dass sie der Schweigepflicht unterliegen, oder die Berater*innen übernehmen die Aufklärung. In einfacher Sprache sollte erklärt werden, dass alles, was in dem Gespräch besprochen wird, auch in diesem Raum bleibt und nicht an Dritte weitergegeben wird.

Hinweis:

Die Vorlage zu einer Verschwiegenheitserklärung findet sich im Anhang dieser Arbeitshilfe.

Empathiefähigkeit

Der Aufbau von Vertrauen und Nähe ist nach Bahadir die wesentliche Gelingensbedingung einer Sprachmittlung. Drei zentrale Aspekte von Nähe sind dabei wichtig:

- **Empathie („Mit-Sein“):** Vertrauen zu den beteiligten Gesprächspartner*innen aufbauen, eine gewisse Nähe zulassen und diese auch spüren/erleben können
- **Beteiligung („Da-Sein“):** Mentale, emotionale und körperliche Präsenz der Sprachmittler*innen
- **Involviertheit („Dabei-Sein“):** Als Sprachmittler*in in die Kommunikationssituation involviert sein, mithilfe von zielgerichteten Interventionsstrategien wie Rückfragen und/oder Unterbrechungen die Kommunikation zwischen den Parteien möglichst frei von Missverständnissen gewährleisten

An dieser Stelle ist es wichtig, zwischen **Empathiefähigkeit** und **Betroffenheit** zu differenzieren: Betroffene Sprachmittler*innen, die durch das Schicksal der Klient*innen emotional stark mitgenommen sind, treten aus ihrer Rolle heraus. Die Betroffenheit von Sprachmittler*innen bringt die gesamte triadische Kommunikationssituation aus dem Gleichgewicht und verlagert die Fokussierungspunkte einer Beratung. In diesem Fall sind die Gesprächsbeteiligten nicht mehr mit dem Beratungsgegenstand und den Klient*innen beschäftigt, sondern mit der emotionalen Befindlichkeit der Sprachmittler*innen, von der die weitere Kommunikation abhängt. Nicht immer lassen sich solche Situationen vermeiden. Auch geschulte und erfahrene Sprachmittler*innen können durch bestimmte emotionale Auslöser getroffen werden.

Tipp für Berater*innen:

Wenn Sie vermuten, dass das Setting emotional zu fordernd werden könnte, sollten (semi-)professionelle Sprachmittler*innen gewählt werden, die auf solche Herausforderungen in einer Triade vorbereitet wurden, dafür sensibilisiert sind und dementsprechend über Umgangsstrategien und -techniken verfügen. Darüber hinaus kann man den*die Sprachmittler*in wechseln, wenn zu beobachten ist, dass er*sie:

- emotional zu stark involviert ist oder unfähig, sich emotional zu distanzieren oder
- sich zu stark distanziert und so eine grundsätzliche empathische Haltung in der Situation unmöglich wird und der*die Berater*in nicht zum*zur Klienten*in durchdringen kann oder
- eine bestimmte Spannung zu spüren ist.

Selbst- und Fremdrelexion

Sprachmittler*innen werden als Person mit eigenem Körper und eigenem Tun wahrgenommen. Das Agieren in einer Triade erfordert von allen Beteiligten ausgeprägte Selbst- und Fremdrelexionsfähigkeiten und ein klares Verständnis der eigenen Rolle. Für Sprachmittler*innen bedeutet dies, dass sie imstande sind:

- über sich selbst und ihre Persönlichkeit zu reflektieren (z.B. ihre Lebensgeschichte oder Migrationserfahrungen), um eine erforderliche professionelle Distanz zu Gesprächsgegenstand, Gesprächsinhalten sowie auch den involvierten Akteuren und ihren Schicksalen /Geschichten entwickeln zu können,
- über ihr eigenes Tun und das Tun von anderen Akteuren in einer kommunikativen Situation zu reflektieren (sowohl während des laufenden Gesprächs als auch im Nachhinein),
- die Situation in Bezug auf kommunikative Ereignisse einzuschätzen, zu beobachten und zu analysieren,,

- in ihrer Position bzw. Positionierung nicht zu verharren, sondern stets situationsgemäß und bedarfsorientiert zu handeln,
- ihre Dolmetschstrategien und -techniken sowie Gesprächsführungsstrategien, wenn erforderlich während des laufenden Gesprächs oder im Nachhinein zu überdenken und
- Reflexion mithilfe von Supervisions- und Interventionsangeboten in Anspruch zu nehmen.

Vollständigkeit und Genauigkeit

In einer Triade sollten sich Sprachmittler*innen um eine vollständige und genaue Verdolmetschung bemühen. **Vollständig und genau bedeutet jedoch nicht wortwörtlich!** Ein wort-wörtliches Dolmetschen ist wie erwähnt eher unmöglich. Vollständigkeit und Genauigkeit werden anhand von unterschiedlichen Techniken und Strategien der triadischen Kommunikation gewährleistet (Details dazu siehe Kapitel 4).

Dabei spielen zum Beispiel die fremd- als auch die muttersprachlichen Kompetenzen der Sprachmittler*innen eine große Rolle. Bei den hoch- und mittelschwelligen Ausbildungs- und Qualifikationsmaßnahmen wird darauf geachtet, dass die Sprachmittler*innen das Niveau B2 bis C1/C2 im Deutschen und ein hohes muttersprachliches Niveau in ihren Zielsprachen mitbringen (mehr dazu siehe Kapitel 5). Einige Sprachmittler*innen sind zudem mehrsprachig aufgewachsen und arbeiten daher in unterschiedlichen Arbeitskombinationen wie beispielsweise Arabisch-Kurdisch-Deutsch oder Dari-Farsi-Deutsch. Auch in diesem Fall sollte das Niveau der angegebenen Mutter-/Arbeitssprachen beachtet werden. Oft dominiert die eine oder die andere Mutter-/Arbeitssprache. Zu erkennen, welche Dolmetscheinsätze man als Sprachmittler*in mit welcher Sprachenkombination am besten bestreiten kann und anhand welcher Dolmetschstrategien, ist eine zusätzlich erforderliche Kompetenz.

3. Die Gestaltung des Gesprächsrahmens in der triadischen Kommunikation

Die Kommunikation in einer Triade bedarf einer gründlichen Vor- und Nachbereitung, um den erforderlichen Rahmen für eine erfolgreiche Durchführung eines verdolmetschten Beratungsgesprächs zu schaffen. Die Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen und die Gesprächsführung in einem verdolmetschten Gespräch unterscheiden sich je nach Gesprächsphase. Für die Analyse ist es hilfreich, die Strategien in drei Gesprächsphasen zu untersuchen:

- Vorgespräch
- Hauptgespräch
- Nachgespräch

3.1 Die Vorbereitung: Handeln im Vor- und Nachgespräch

Vor- und Nachgespräche werden nach Bedarf durchgeführt. Sie sind kein Muss, tragen aber deutlich zu einer besseren Durchführung eines verdolmetschten Beratungsgesprächs bei und sorgen für eine solide Grundlage für Folgegespräche, ob in derselben oder auch einer neuen Konstellation der Gesprächsbeteiligten.

In der Anfangsphase ist darauf zu achten, dass die Sprachmittler*innen und die Klient*innen nicht bereits vor Beginn des Beratungsgesprächs in einen längeren und intensiven Kontakt miteinander treten. Das könnte eventuell zu Voreingenommenheit der Sprachmittler*innen führen, was sich wiederum negativ auf die Rollenverteilung und den Beratungsprozess im Allgemeinen auswirken kann. Um eine solche Situation zu vermeiden, kann man die Sprachmittler*innen zu ihrem eigenen Schutz bitten, etwas früher zum Vorgespräch zu erscheinen. Dadurch verhindert man, dass sie zur selben Zeit wie die Klient*innen erscheinen. Außerdem wirkt es auf Klient*innen professionell, wenn sie von Berater*innen und Sprachmittler*innen gemeinsam als Team empfangen werden. Ebenso ist es darauf zu achten, welche Informationen man als Berater*in den Sprachmittler*innen im Vorgespräch mitteilt. Es sollten solche Informationen sein, die das anstehende Beratungsgespräch unterstützen und keine Informationen, die eventuell zur Voreingenommenheit des*der Sprachmittler*in führen würden.

Zum Schutz von Sprachmittler*innen sollten die Adressen und die Telefonnummern zwischen den Klient*innen und den Sprachmittler*innen nach Möglichkeit nicht ausgetauscht werden, es sei denn, die telefonische Kommunikation ist zwingend für die

Beratungsabläufe. Dann sollten aber gegenüber den Klient*innen auch klare Regeln aufgestellt werden, zum Beispiel in Bezug auf die eingeschränkte Erreichbarkeit. Viele professionelle Sprachmittler*innen haben für solche Zwecke ein Diensthandy.

Die Kommunikation zwischen einem*einer Sprachmittlers*in und einem*einer Klienten*in außerhalb des Beratungsgesprächs ist jedoch nicht gänzlich zu verhindern. Da und hier wird es auf die natürliche Weise dazu kommen. Deswegen ist es in solchen Situationen ratsam, das Prinzip der Transparenz auch in der nicht-triadischen Konstellation einzuhalten, also bei den Begegnungen oder Telefonaten von Sprachmittler*innen und Klient*innen vor und nach dem Beratungsgespräch. Diese Begegnungen erfordern von Sprachmittler*innen ein souveränes und eigenständiges Handeln stets im Rahmen der eigenen Rolle. Eine gut ausgebildete Distanzierungskompetenz ist eine Grundlage für ein solches Handeln. Dabei ist es wichtig, dass Sprachmittler*innen imstande sind zu erkennen, wann in der Kommunikation beziehungsweise zu welchen Fragen und Themen die Absprache mit der Fachkraft erforderlich ist.

Damit Vor- und Nachgespräche gut ablaufen können, sind folgende Fähigkeiten bei Sprachmittler*innen wie bei Berater*innen wichtig:

- Bereitschaft zur interprofessionellen Vorbereitung des triadischen Beratungsgesprächs und der nachfolgenden Reflexion
- Selbst- und Fremdrelexionsfähigkeit
- Situationsadäquates Nähe- und Distanzverhalten

- Einhaltung der Allparteilichkeit (auf Basis der Triade)
- Strategien zur Vermeidung von Kulturalisierung bzw. zur Aufklärung der Kulturalisierung
- Analytisches Denken und Sachlichkeit (im Ausdruck und Verhalten)

Aber Vorsicht: Sprachmittler*innen dürfen nicht die Rolle eines „Spions“ übernehmen. Persönliche Bewertungen, Einschätzungen oder Kommentare von Sprachmittler*innen in Bezug auf die von Klient*innen ausgesprochenen Inhalte, die vor oder nach dem eigentlichen Gespräch geäußert werden, haben nichts mit Sprachmittlung zu tun.

Das Vorgespräch

Bevor ein verdolmetschtes Gespräch mit den Klient*innen beginnt, ist es immer vorteilhaft, ein

kurzes Vorgespräch mit den Sprachmittler*innen zu führen. Hier besteht die Möglichkeit, sich gegenseitig kennen zu lernen und die Arbeitsweise zu erklären. Beide Parteien sollten dabei die für das Beratungsgespräch relevanten Informationen mindestens zu folgenden Punkten austauschen:

- Gesprächsanlass
- Kommunikationsziel
- methodische Vorgehensweise
- grobe Gesprächsstruktur
- Dauer des Gesprächs
- Verschwiegenheit

Wenn es nicht das erste Beratungsgespräch in dieser Konstellation ist, kann man im Vorgespräch auf die Vorgeschichte eingehen, falls es aus der beratenden Perspektive für die bevorstehende Sitzung relevant sein könnte.

Drei Tipps für Berater*innen zu optimalen Bedingungen für die Sprachmittlung

1. Räumlichkeiten und Anwesenheit von Kindern

Das Dolmetschen fordert von Sprachmittler*innen eine sehr hohe Konzentration. Deswegen sollten ablenkende Faktoren nach Möglichkeit minimiert werden. Dolmetscheinsätze finden oft in Büroräumen statt, in denen sich andere Kolleg*innen miteinander unterhalten oder telefonieren. Für diesen Fall ist es empfehlenswert, das Beratungsgespräch in einen Besprechungsraum zu verlegen, in dem man ungestört kommunizieren kann. Nicht selten erscheinen Klient*innen mit ihren kleinen Kindern zur Beratung. Hier ist es ratsam, gemeinsam mit Klient*in und Sprachmittler*in den Umgang mit den Kindern zu besprechen oder, soweit das vorher möglich ist, eine Kinderbetreuung für die Beratungszeit zu organisieren.

2. Die Sitzposition

Zu Beginn des Gesprächs sollte sichergestellt sein, dass die Sitzpositionen und -ordnung für alle bequem und akzeptabel sind. Wenn erforderlich, sollte auf die Wünsche von Sprachmittler*innen und Ratsuchendem eingegangen werden. Empfehlenswert ist die Sitzordnung, in der alle Betei-

ligten in ihrer Körperhaltung einander zugewandt sind und den Blickkontakt zueinander. Für die Beratenden ist der direkte Blickkontakt zu den Ratsuchenden wichtig, um während der Verdolmetschungen deren nonverbalen Mitteilungen/Körpersprache wahrnehmen zu können. Beim Sprechen ist es vorteilhaft, wenn die Berater*innen in Richtung der Ratsuchenden schauen und nicht in Richtung der Sprachmittler*innen. Auf diese Weise zeigt man den Ratsuchenden, dass sie die zentrale Ansprechperson im Beratungsgespräch sind und ermöglicht eine Kommunikation auch auf nonverbaler Ebene. Diese beiden Aspekte unterstützen die Entwicklung einer Vertrauensbeziehung enorm.

3. Das Platzieren schriftlicher Unterlagen

Ebenso sollte man darauf achten, dass Unterlagen, soweit sie für das Beratungsgespräch wichtig sind (Briefe, Urkunden, Abschlüsse etc.), so auf dem Tisch platziert werden, dass nicht nur die Berater*innen, sondern auch die Sprachmittler*innen und die Klient*innen sie bei Bedarf einsehen können. Dies kann es Sprachmittler*innen außerdem ermöglichen, je nach Bedarf auch direkt vom Blatt zu dolmetschen.

Das Nachgespräch

Im Nachgespräch kommen Berater*innen und Sprachmittler*innen zur interprofessionellen Gesprächsreflexion zusammen. Es wird auf eine sachliche Weise über die vorgefallenen Schwierigkeiten reflektiert, zum Beispiel Fachterminologie, sprachlich komplizierte und/oder kulturspezifische Äußerungen. Auch die positiven und gelungenen Entwicklungen in der triadischen Zusammenarbeit können zum Gegenstand eines Nachgesprächs werden, zum Beispiel das Einräumen von Pausen fürs Dolmetschen, kürzere Redeabschnitte oder Unterbrechungen. Eigene Eindrücke bezüglich der vorhergehenden Kommunikationssituation können ausgetauscht und in Bezug auf das strategische Gesprächshandeln (Gesprächsführung und -steuerung) mit Blick auf die nächsten Sitzungen optimiert werden. Auch Formalitäten oder offene Fragen können hier besprochen werden, etwa Folgetermine.

Das Nachgespräch kann insbesondere auch dazu genutzt werden, folgende Themen zu besprechen:

- In manchen Situationen entstehen während des Gesprächs **Missverständnisse oder Unklarheiten**, die aber weder durch die Berater*innen noch durch die Sprachmittler*innen thematisiert worden sind, um die Kommunikation nicht zu stören oder keinen Richtungswechsel im Gespräch auszulösen. Hierfür sollte unbedingt im Nachgespräch Zeit sein!
- Nicht selten wird das Nachgespräch zur Klärung von kulturellen Besonderheiten und Unterschieden genutzt: Bei **pauschalisierenden oder kulturalisierenden Äußerungen** wird die Situation oder die Person in der Regel aber nicht in ihrer Komplexität und Individualität wahrgenommen, sondern auf vermeintlich kulturelle Besonderheiten oder auf die Zugehörigkeit zu einer Gruppe reduziert; es wird mit Zuschreibungen oder Stereotypisierungen gearbeitet. Dies sollte unbedingt vermieden werden!
- Bei der Reflexion sind die **Grenzen der Professionen** zu beachten: Sprachmittler*innen sollten sich immer ihrer Rolle bewusst sein und nicht in den Zuständigkeitsbereich der agierenden Fachkraft eingreifen. Berater*innen sollten von Sprachmittler*innen keine Aussagen bezüglich der Glaubwürdigkeit der Klient*innen oder eine sozialpädagogische Einschätzung von Verhaltensweisen verlangen!
- Ebenso wenig können Sprachmittler*innen den Berater*innen eine bestimmte Gesprächsführung aufzwingen: Die **strategische Gesprächsführung** ist allein den Berater*innen überlassen. Sprachmittler*innen steuern das Gespräch nur bei kommunikativem Bedarf, zum Beispiel in Bezug auf Abschnittslängen, Unterbrechungen, Sprecher*innenwechsel und Wortzuweisungen, wenn in einem Gespräch für mehr als nur für zwei Personen gedolmetscht wird (Details dazu in Kapitel 4.).

3.2 Das Hauptgespräch: Handeln in der Eröffnungs- und Abschiedsphase

Das Hauptgespräch gliedert sich in drei Phasen:

- **Eröffnungsphase:** Begrüßung und Gesprächseröffnung
- **Kernphase:** Beratungsprozess mit seinen inhaltlichen Gesprächsphasen
- **Abschiedsphase:** Zusammenfassung, Absprachen und Abschied

Die Eröffnungsphase und die Abschiedsphase geben dem Gespräch einen Rahmen. Ziel der Eröffnungsphase ist es, das Gespräch emotional und inhaltlich vorzubereiten. In der Abschiedsphase sollte das Gespräch so abgeschlossen werden, dass alle Beteiligten sich über die Ergebnisse des Gesprächs einig sind, auch wenn dies nicht immer bedeutet, dass Einigkeit in Bezug auf sämtliche Details herrscht.

Die Begrüßungsphase/ Eröffnungsphase

Die Fachkraft begrüßt die Anwesenden und stellt die Gesprächspartner*innen, ihre Rollen und die Arbeitsweise mit einem*einer Sprachmittler*in kurz vor. Die Begrüßung und die darauffolgenden Inhalte werden von dem*der Sprachmittler*in sogleich gedolmetscht. Auch hier ist ein situationsgemäßes Verhalten angesagt: Falls die Fachkraft nicht dazu kommen sollte, den*die Sprachmittler*in vorzustellen, kann diese*r sich selbst sowie die wesentlichen Arbeitsregeln vorstellen, die in der Zusammenarbeit zu beachten sind. Die Vorstellung aller Beteiligten mit Namen und Funktionen ist ein wichtiger Schritt in Richtung Vertrauensaufbau und anderer Handlungsprinzipien einer Triade. Die Einweihung der Ratsuchenden in die Arbeitsweise und die Klärung der Rolle von Sprachmittler*innen fördert den reibungslosen Ablauf der Kommunikation. Ebenso können Berater*innen zu Beginn des Gesprächs den Beteiligten mitteilen, wie lange das Gespräch (ungefähr) dauern wird und wie es strukturiert ist, um die Ratsuchenden auch in die Arbeitsweise von Berater*innen einzuweihen.

Tipp für Berater*innen: Arbeitsregeln für das verdolmetschte Beratungsgespräch

Für den geregelten Ablauf eines verdolmetschten Beratungsgesprächs ist es notwendig, Arbeitsregeln aufzustellen und diese allen Parteien in der entsprechenden Sprachenkombination (Deutsch und Zielsprache) mitzuteilen. Es muss sichergestellt werden, dass der*die Klient*in die Arbeitsregeln verstanden haben. Dadurch wird eine allgemein gültige Basis geschaffen, die in jedem Dolmetscheinsatz zum Tragen kommt. Die Arbeitsweise von Sprachmittler*innen kann mindestens folgende Regeln beinhalten:

- Alles, was gesprochen wird, wird gedolmetscht.
- Wenn sie etwas nicht gedolmetscht haben möchten, dann sprechen sie es bitte nicht aus.
- Alles, was hier besprochen wird, bleibt auch in diesem Raum.
- Bitte sprechen sie in kürzeren Abschnitten, so dass ich alles vollständig und genau dolmetschen könnte.
- (Durch die Akteure nach Bedarf erweiterbar)

Abschiedsphase

Vor dem Verabschieden ist es hilfreich, als Berater*in noch einmal das Gespräch zusammenzufassen und die Ergebnisse festzuhalten. Dies wird von den Sprachmittler*innen gedolmetscht. Anschließend bietet es sich an, den Ratsuchenden noch einmal die Möglichkeit zu geben, ihre Fragen zu stellen. Diese sogenannten kommunikativen Rituale verhindern, dass die Ratsuchenden die Triade mit einem Unwohlsein verlassen, zum Beispiel, weil durch die Unterbrechungen fürs Dolmetschen wichtige Punkte nicht angesprochen werden konnten oder die Zusammenhänge nicht richtig verstanden worden sind. Die Abschiedsphase bietet auch für die Sprachmittler*innen

eine zusätzliche Möglichkeit, über das Gespräch zu reflektieren und, falls es doch zu Sinnverdrehungen oder Auslassungen kam, diese zu revidieren. Am Ende des Gesprächs verabschieden sich die*der Berater*in und der*die Sprachmittler*in von den*der Ratsuchenden. Der*Die Sprachmittler*in bleibt, falls erforderlich, zu einem Nachgespräch.

Die Begrüßung- und Abschiedsphase beim Video bzw. Telefondolmetschen

Die dargestellten wichtigen Aspekte in der Begrüßung- und Abschiedsphase haben ihre Gültigkeit auch im Dolmetschsetting, das per Telefon oder Videoübertragung stattfindet. Jedoch werden diese in einer kürzeren Form abgehalten. Die Vorstellung der Beteiligten darf nicht versäumt werden. Außerdem ist es hilfreich, die Sprachmittler*innen kurz in die Gesprächssituation (Anlass, Thema, Kontext) einzuführen. Anstelle des Aspektes zur Sitzposition- und -ordnung sowie Raumnutzung wird überprüft, ob die Telefonverbindung, die Gesprächsanlage oder das Programm zur Videoübertragung funktionieren, ob alle einander gut hören und eventuell sehen können. Auch bei Video- und Telefondolmetschen ist die Arbeitsweise in der Triade abzuklären und sollten die entsprechenden (angepassten) Arbeitsregeln allen mitgeteilt werden.

4. Handlungs- und Gesprächssteuerungsstrategien im Hauptgespräch

4.1 Dolmetschtechniken- und Strategien

Konsekutives und simultanes Dolmetschen

Beim konsekutiven Dolmetschen sprechen Klient*in, Berater*in und Sprachmittler*in nacheinander. Beim Simultandolmetschen erfolgt dagegen die Verdolmetschung fast gleichzeitig mit dem Gesagten.

In einem regulären Beratungsgespräch im sozialen Bereich wird konsekutiv gedolmetscht. Der*die Sprachmittler*in fängt mit der Verdolmetschung erst an, wenn die aktuell sprechende Person eine Pause macht. Hier entsteht eine Reihe von Koordinierungsproblematiken für alle Beteiligten der Triade. Besondere Aufmerksamkeit gilt der Aufteilung der eigenen Redebeiträge in Sinneinheiten, der Länge der Abschnitte und der Initiierung des Sprecher*innenwechsels.

Beim konsekutiven Dolmetschen sind die Sprechhandlungen wie folgt strukturiert:

- Berater*in oder Klient*in unterteilen den eigenen Redebeitrag in Sinneinheiten.
- Eine Sinneinheit wird in einer angemessenen Länge ausgesprochen.
- Das Wort wird an den*die Sprachmittler*in übergeben.
- Diese*r dolmetscht die Sinneinheit.
- Während der Verdolmetschung wird bereits die nächste Sinneinheit im Kopf formuliert.
- Sobald der*die Sprachmittler*in mit der Verdolmetschung fertig ist, übergibt er*sie das Wort an eine der anderen Gesprächsparteien.
- Die nächste geplante Sinneinheit kann gesprochen werden.

Neben dem konsekutiven Dolmetschen gibt es noch die Möglichkeit, **simultan** zu dolmetschen. Die Verzögerung zwischen der Verdolmetschung und dem originalen Redebeitrag ist minimal. Simultandolmet-

schen gehört zu den kompliziertesten Dolmetschtechniken, die ein hohes Maß an Professionalität erfordern.⁸

Die Sonderform des Simultandolmetschens, die im Community Interpreting eingesetzt wird, heißt **Flüsterdolmetschen**. Ein solcher Dolmetschmodus wird von Gesprächsbeteiligten, die an diese Technik nicht gewöhnt sind, oft als störend empfunden. Es fordert von den Parteien eine enorme Anstrengung, gleichzeitig der Verdolmetschung zu folgen, die einem ins Ohr geflüstert wird, dabei den Blickkontakt zum Sprechenden zu halten und auf die nonverbalen Signale des Sprechenden zu achten. Extrem kurze Abstände zwischen dem Verdolmetschten und dem Geäußerten wirken irritierend und anstrengend. Das simultane Geschehen im Gespräch erlaubt den Gesprächsbeteiligten nicht, entstandene Missverständnisse oder informationelle Lücken aufzuarbeiten oder zu beseitigen. Diese Technik ist für die Verdolmetschung eines Beratungsgesprächs im Kontext der Sozialen Arbeit größtenteils wenig geeignet. Jedoch könnte sie hilfreich sein, wenn man als Berater*in mit mehreren Personen während der Beratungssitzung kommunizieren muss und diese Personen sich ab und zu zum Beratungsgegenstand miteinander austauschen. Da würde der*die Sprachmittler*in die Unterhaltung der Personen dem*der Berater*in ins Ohr flüstern.

Auch eine Mischform vom Dolmetschen und Übersetzen, die Vom-Blatt-Dolmetschen oder Stegreif-Übersetzen heißt, wird öfter im Community Interpreting verwendet. Bei dieser Form wird ein geschriebener Text, zum Beispiel ein Brief, ein Infoblatt oder andere Unterlagen mündlich in einer anderen Sprache wiedergegeben.

⁸ Diese Technik wird häufig bei internationalen, Fach- und Pressekonferenzen mit Hilfe von besonderer technischen Ausstattung wie schallisolierte Kabinen, Sprechanlagen, Kopfhörer etc. eingesetzt

Unterbrechungsstrategien aufgrund der Abschnittslängen

Da in den hier vorherrschenden Settings konsekutiv gedolmetscht wird, sollten die Gesprächsbeteiligten nach Möglichkeit die eigenen Redebeiträge in kürzere Abschnitte aufteilen und nach jedem ausgesprochenen Redeabschnitt den Sprachmittler*innen die Möglichkeit geben, diese zu dolmetschen. Bei längeren Abschnitten machen die Sprachmittler*innen sich Notizen. Erfahrene Sprachmittler*innen mit einer entsprechenden Ausbildung versuchen stets den Blickkontakt zu den Gesprächsbeteiligten zu behalten, auch wenn sie sich Notizen machen und anhand dieser dolmetschen. Wenn der Blick stets auf die Notizen gerichtet ist, bekommen die Gesprächsbeteiligten einen Eindruck, dass die Sprachmittler*innen distanziert und nicht emphatisch sind oder den Blickkontakt bewusst vermeiden möchten. An dieser Stelle ist jedoch anzumerken, dass das Vermeiden des Blickkontaktes manchmal auch als Strategie eingesetzt wird, um den Klient*innen den Raum zu geben, unangenehme Themen anzusprechen.

Wenn sich Sprachmittler*innen einen Abschnitt aufgrund seiner Länge oder Komplexität nicht mehr merken oder nicht mehr ausreichend notieren können, können sie den Sprechenden unterbrechen. Es ist wichtig, Sprachmittler*innen diese Unterbrechungen zu gewähren! Sprachmittler*innen benutzen unter anderem folgende verbalen oder nonverbalen Unterbrechungsstrategien:

- Gestik: z.B. eine dezente Handgeste,
- Sprecher*innenwechsel mithilfe von Blickkontakt: Der Blick wird von einer Gesprächspartei zur anderen abgewendet,
- Interjektionen: „aha“, „ok“, „hm“ werden als Signale zur Übernahme des Gesprächsschritts genutzt,
- Verbale Unterbrechung: Sprachmittler*in unterbricht die Gesprächspartei mit der Bitte, Zeit zur Verdolmetschung zu geben,
- eventuell erinnert man die Gesprächsbeteiligten an die Arbeitsregel, in kürzeren Abschnitten zu sprechen.

Bei der vollständigen und genauen Übertragung sind Unterbrechungstechniken von ausschlaggebender Bedeutung. Zu Beginn des Gesprächs fühlt es sich ungewöhnlich oder sogar lästig an, unterbrochen zu werden. Nach einiger Zeit entwickelt sich aber ein Gesprächsrhythmus, der alle drei Gesprächsbeteiligten beim Sprechwechsel und beim Einschätzen der Länge von Redeabschnitten entlastet. Dieser gefundene Rhythmus erlaubt es den Akteuren, sich auf die Inhalte sowie den Gesprächsablauf zu fokussieren und gibt ihnen das Gefühl, in einem „natürlichen“ Gesprächsfluss zu kommunizieren.

Fallen die Redeabschnitte zu kurz aus oder wird mitten in der Sinneinheit unterbrochen, kann dies zu Irritationen seitens der Gesprächsbeteiligten führen. Fallen die Redeabschnitte zu lang aus, kann die Genauigkeit und Vollständigkeit nicht mehr gewährleistet werden. Die Abschätzung der Länge von Redeabschnitten und die Einteilung von Sinneinheiten (so genannte *Segmentierung*) sind daher eine Verhandlungssache zwischen den Beteiligten. Sich auf die Länge der Redeabschnitte zu einigen, die einen für alle Beteiligten optimalen Gesprächsrhythmus erlaubt, erfordert Flexibilität und Sensibilität. Dabei sollen individuelle Fertigkeiten der Sprachmittler*innen berücksichtigt werden, etwa Gedächtniskapazitäten, Notizentechnik und Erfahrung.

In Situationen, in denen die Ratsuchenden ihre Redebeiträge nicht aufteilen und auch die Sprachmittler*innen weder die Aufteilung durch Unterbrechungstechniken vornehmen noch Notizen machen, besteht die Gefahr, dass Informationen im Prozess der Verdolmetschung verloren gehen. Um das zu vermeiden, sind die Beratenden gefordert. Um den Informationsverlust bei der Verdolmetschung zu minimieren, sollen sie gegebenenfalls die **Aufteilung der Abschnittslängen** übernehmen. Dabei unterbrechen die Berater*innen die Klient*innen und bitten die Sprachmittler*innen, diesen Abschnitt erst einmal zu dolmetschen.

Durch die ungewohnte Kommunikationsart kann es im Gespräch dazu kommen, dass die Ratsuchenden die Unterbrechungen als respektlos und unhöflich einstufen oder den Eindruck haben, sie werden öfter unterbrochen. Beratende und Sprachmittler*innen

sollten klären, ob dies zutrifft oder den Ratsuchenden erklären, warum die Unterbrechungstechnik in der triadischen Kommunikation so wichtig ist. Die Berater*innen können in so einem Fall die Ratsuchenden noch einmal an die Gesprächsstruktur erinnern und darauf hinweisen, dass jede*r Gesprächspartner*in in einer bestimmten Gesprächsphase zum Sprechen kommt.

Die Einstellung von Beratenden und Sprachmittler*innen aufeinander kann etwas Zeit und einige gemeinsame Einsätze brauchen, bevor man ein sicheres und eingespieltes Auftreten als Team entwickelt. Dabei gilt es aber immer, die Ratsuchenden in das eigene Team einzuschließen und ihnen gegenüber nicht als eine geschlossene Front aufzutreten.

Dolmetschen in der ersten oder dritten Person

Beim Dolmetschen findet immer ein Perspektivenwechsel statt. Im Grunde genommen gibt es kein direktes Übertragen beim Dolmetschen. Durch den Perspektivenwechsel interpretiert man das Gesagte und deutet es um. Die folgende Tabelle veranschaulicht die drei unterschiedlichen Perspektivwechsel bei der Verdolmetschung und zeigt ihre Wirkung auf den Gesprächsverlauf:

	Perspektivenwechsel 1	Perspektivenwechsel 2	Perspektivenwechsel 3
Form	Sprachmittler*innen verwenden in ihrer Verdolmetschung die 1. Person Singular	Die Sprachmittler*innen verwenden die 3. Person Singular	Die Sprachmittler*innen dolmetschen in der 3. Person mit einer kommentierenden Einleitung („er/sie/es“ meint / sagt / behauptet / vermerkt / ergänzt, dass ...)
Beispiel	Herr Chernov (Klient): „Ich habe meinen Antrag am 1.1.2019 gestellt“ Verdolmetschung durch Elena (Sprachmittlerin): „Ich habe meinen Antrag am 1.1.2019 gestellt.“	Herr Chernov: „Ich habe meinen Antrag am 1.1.2019 gestellt.“ Elena: „Er hat seinen Antrag am 1.1.2019 gestellt.“	Herr Chernov: „Ich habe meinen Antrag am 1.1.2019 gestellt.“ Elena: „Er meint, dass er den Antrag erst am 1.1.2019 gestellt hat.“
Wirkung	Die Sprachmittler*innen sind bei dieser Art der Übertragung die Stimme der gerade sprechenden Partei. Diese Technik ist zeitsparend und wirkt authentisch. Ebenso ist sie in Bezug auf die Grammatik sowie die Einhaltung des Stils und des Sprachregisters einfacher im Gebrauch. Die mittel- und hochschwer ausgebildeten Sprachmittler*innen dolmetschen in der Regel in der 1. Person.	Diese Technik fühlt sich wie eine Nacherzählung an.	Eine solche Art der einleitenden Kommentare trägt eine bestimmte Wertung in sich, die Sprachmittler*innen in die Verdolmetschung einfließen lassen und somit das Gespräch beeinflussen.

In der Ausbildung werden Sprachmittler*innen darin geschult, konsequent in der Wahl ihrer Technik zu bleiben. Es wird empfohlen:

- für die beiden Dolmetschrichtungen (Deutsch → Zielsprache, Zielsprache → Deutsch) die 1. oder 3. Person zu benutzen (Perspektivwechsel 1 oder 2)
- alternativ für jeweils eine Dolmetschrichtung (z.B. Zielsprache → Deutsch) eine Technik auszuwählen und in dieser konsequent zu arbeiten

Es wird davon abgeraten, ständig innerhalb einer Dolmetschrichtung (z.B. Zielsprache → Deutsch) zwischen der 1. und der 3. Person zu wechseln. In der Praxis gibt es jedoch Situationen, die von Sprachmittler*innen einen bewussten Perspektivenwechsel fordern, zum Beispiel, wenn Sprachmittler*innen von den Ratsuchenden direkt gefragt werden. Dann sind sie in der Verdolmetschung gezwungen, die 1. Person als Technik abzulegen und in die 3. Person direkte oder indirekte Übertragung zu steigen. Im Weiteren sind ein paar Beispiele angeführt, in denen ein solcher Wechsel eventuell stattfinden könnte.

Praxisbeispiel 1: Direkte Ansprache der Sprachmittler*innen

Der Klient Herr Chernov spricht mit der Beraterin Frau Cengiz über das Datum des Antrags. Elena übersetzt in der 1. Person Singular: *„Ich glaube ich habe den Antrag erst am 1.1.2019 eingereicht“*. Plötzlich fragt Herr Chernov Elena direkt, ob sie sich denn nicht erinnern könne, man habe den Antrag doch damals zusammen ausgefüllt und abgeschickt. Nun wechselt Elena in der Verdolmetschung in die 3. Person: *„Herr Chernov fragt mich, ob ich mich nicht erinnern könnte, weil wir damals den Antrag zusammen ausgefüllt und abgeschickt haben.“*

Praxisbeispiel 2: Emotionale Äußerungen

Wenn es um emotionale Äußerungen geht oder solche, mit denen Sprachmittler*innen Schwierigkeiten haben, zum Beispiel weil sie sich damit nicht identifizieren oder von denen sie sich sogar distanzieren möchten, wechseln sie häufig ganz unbewusst von der 1. Person wieder in die 3. Person. Beispiel: Elena übersetzt für Herrn Chernov: *„Ich erinnere mich sehr genau an das Gespräch mit dem Sachbearbeiter. Es hat mich sehr wütend gemacht, dass er mir meine Fragen nicht beantworten konnte!“* Als er anschließend über den Sachbearbeiter schimpft und berichtet, wie dieser ihn behandelt habe, wechselt Elena plötzlich in die 3. Person: *„Der Sachbearbeiter hat ihn schlecht behandelt und ihm gesagt, er solle halt Deutsch lernen, wenn er die Anträge nicht versteht, schließlich sei man hier in Deutschland.“*

Dolmetschstrategien der verbalen Übertragung

Das wortwörtliche Dolmetschen ist aufgrund unterschiedlicher Sprachstrukturen praktisch nicht möglich. Bei der sprachlichen Übertragung wird das Gesagte:

- paraphrasiert (mit eigenen Worten gesagt)
- kommentiert
- um- und neuformuliert
- neusegmentiert, -geordnet und -strukturiert
- zusammenfasst, gekürzt und vereinfacht
- beschrieben, verdeutlicht und hervorgehoben
- optimiert, verkompliziert, simplifiziert und reduziert

Die aufgezählten Prozesse sind gleichzeitig auch die möglichen Dolmetschstrategien, die je nach Bedarf und Kommunikationsziel von Sprachmittler*innen zur Gewährleistung der Vollständigkeit und der Genauigkeit bewusst eingesetzt werden. Professionelle Sprachmittler*innen werden im Laufe ihrer Qualifizierung darauf sensibilisiert, welche Strategien welche Vor- und Nachteile in der Kommunikation haben. Sie lernen, Dolmetschstrategien situationsgemäß und bewusst einzusetzen und wenn erforderlich auch den Berater*innen gegenüber transparent zu machen. Dabei wird auf folgende Aspekte geachtet:

- Sprachregister der Gesprächsparteien (Kindersprache, Umgangssprache, Allgemeinsprache)
- Persönlicher Sprachstil (blumige, poetische, bildhafte Sprache vs. einfacher, grober, lässiger Sprachgebrauch)
- Gebrauch von Metaphern, Redewendungen und Sprichwörtern
- Gebrauch von amtlicher oder gehobener Lexik
- Gebrauch von Beschimpfungen und Beleidigungen
- dialektbedingte Unterschiede
- Fachterminologie /Fachjargon
- Diskurs der Gesprächsparteien (das heißt wer möchte welches Ziel in der Kommunikation wie erreichen)

Tipp für Berater*innen:

Sie können die Verdolmetschung positiv beeinflussen, indem sie:

- deutlich und in angemessener Geschwindigkeit sprechen
- darauf achten, dass ihre Redebeiträge nachvollziehbar strukturiert, klar nach Sinneinheiten segmentiert, grammatikalisch einfach organisiert (z.B. ohne Aneinanderreihung von Nebensätzen) und in einfacher Sprache formuliert sind
- bei der Verwendung von fachspezifischen Begriffen diese dem Sprachmittler erklären
- ironische oder sarkastische Äußerungen nach Möglichkeit vermeiden

Praxisproblem: Alles richtig verstanden?

Die Beraterin Leyla Cengiz ist sich nicht sicher, ob sie die verdolmetschte Aussage des Klienten Herr Chernov sprachlich oder auch von der Bedeutung her richtig verstanden hat. Sie kann nun das Gesagte mit eigenen Worten zusammenfassend wiedergeben und Herr Chernov fragen, wie dieser seine Aussage gemeint hat: „*Habe ich sie richtig verstanden, dass sie sich beim Sachbearbeiter informiert haben, dieser aber keine Auskunft geben wollte?*“. Wichtig ist, dass Frau Cengiz darauf achtet, dass sowohl ihre Verständnisnachfrage, als auch die Antwort von Herr Chernov verdolmetscht wird und sie sich nicht mit der direkten Antwort der Sprachmittlerin Elena („*Herr Chernov meinte, dass...*“) zufriedengibt.

4.2 Gesprächssteuerungsstrategien der Sprachmittler*innen

Bei der Gesprächssteuerung übernehmen die Sprachmittler*innen die Aufgabe der Moderation in Bezug auf den Sprechwechsel und die Wortzuweisung. Die Gesprächssteuerung ist klar von der Gesprächsführung zu trennen. Gesprächssteuerungsstrategien werden von Sprachmittler*innen in folgenden Beispielfällen eingesetzt:

- **Bei Wortzuweisungen:** In der Regel sind es die Sprachmittler*innen, die nachverfolgen können, ob die Partei ihren Gedanken zu Ende ausgesprochen hat oder nicht. Falls es eine Unterbrechung im betreffenden Redebeitrag infolge der Verdolmetschung gab, kann der*die Sprachmittler*in es der anderen Gesprächspartei signalisieren und der ersten Partei das Wort zum Weiterreden erteilen.
- **Bei Unterbrechungen der Verdolmetschung:** Wenn Beratende oder Ratsuchende einem*einer Sprachmittler*in ins Wort fallen und mitten in der Verdolmetschung unterbrechen, können Sprachmittler*innen die Gesprächsparteien bitten, die Verdolmetschung erst zu beenden. Dies sollte ihnen unbedingt ermöglicht werden, da ansonsten die Gefahr besteht, dass wichtige Informationen verloren gehen.
- **Bei mehreren beteiligten Parteien:** Wenn an einem Gespräch nicht nur ein*e Klient*in und ein*e Berater*in teilnehmen, ist es nötig, die Übernahme des Wortes zu steuern, damit die Gesprächsbeteiligten weder durcheinander sprechen noch die Gesprächsanteile sehr ungleich verteilt sind. Bei formalen Gesprächen dient dazu beispielsweise die Tagesordnung, eine Wortmeldung oder auch eine Redezeitbegrenzung. In einem triadischen Gespräch übernehmen Sprachmittler*innen dann die Aufgabe der Moderation.

4.3 Interventionsstrategien

Bei Missverständnissen und Fehlinterpretationen, die zum Beispiel aufgrund von kulturellen Unterschieden, fehlendem Struktur- und Systemwissen, sprachlichen Unklarheiten oder akustischen Problemen auftreten, müssen Sprachmittler*innen intervenieren. Die Entscheidung darüber, wann dies notwendig ist, fällt in ihren Kompetenzbereich und wird von unterschiedlichen Faktoren mitbestimmt. Notwendige Interventionen sind ein unabdingbarer Bestandteil einer Verdolmetschung. Dazu gehören:

- Rückfragen bei Fachtermini, Unklarheiten und akustisch nicht verstandenen Inhalten
- Klärung von entstandenen Missverständnissen
- Erklärungen von kulturellen Unterschieden, Unterschieden in Verwaltungs-, Behörden- und Gesundheitssystemen, Elementen des Alltags, der Politik, der Geschichte (beispielsweise Namen, politische und sozialgeschichtliche Termini, Ausbildungsgänge und Abschlüsse, Benennungen von Institutionen und Diensten oder Orts- und Landesbezeichnungen)
- Korrektur eigener Fehler (zum Beispiel wenn der*dem Sprachmittler*in eine Fehlinterpretation erst später aufgefallen ist oder bestimmte Details wie etwa Jahresangaben oder Zahlen vertauscht wurden)
- Nachholen von nicht-verdolmetschten Informationen (beispielsweise, wenn Inhalte in vorherigen verdolmetschten Passagen unbewusst ausgelassen wurden)
- Anwendung von Gesprächssteuerungstechniken (beispielsweise, wenn die Gesprächsbeteiligten durcheinander sprechen, die Sprecherreihenfolge nicht eingehalten wird und der*die Sprachmittler*in dadurch nicht dazu kommt, die Inhalte zu dolmetschen)

Bei diesen Interventionen haben die Sprachmittler*innen gegenüber den Berater*innen Transparenz einzuhalten. Vor allem die inhaltlichen Interventionen (zum Beispiel Erklärungen) sollen in Absprache mit der Fachkraft erfolgen.

Tipps für Berater*innen:

Es ist nicht empfehlenswert, eine Intervention von Sprachmittler*innen einzuleiten, indem man sie beauftragt, die Gegebenheiten und thematischen Zusammenhänge zu erklären (zum Beispiel Erklärungen zum sozialen Leistungssystem in Deutschland). Es ist ratsam, die Erklärung selbst zu formulieren und diese verdolmetschen zu lassen. Außerdem sollte vermieden werden, dass Berater*innen die Sprachmittler*innen auffordern, Ratsuchende zu beruhigen, wenn sie emotional stark aufgebracht sind. Solche Aufforderungen können Sprachmittler*innen dazu verleiten, eigenständig Interventionen vorzunehmen, die dann aber nicht transparent gemacht werden. Auf diese Weise könnte man als Berater*in eine Rollenverschiebung initiieren, die den Verlauf des Gesprächs gefährdet. In Fällen, in denen Sprachmittler*innen selbständig Erklärungen abgeben oder Fragen von Ratsuchenden direkt beantworten, können Berater*innen die Verdolmetschung einfordern und dann die Erklärungen der Sprachmittler*innen ergänzen, korrigieren oder revidieren.

4.4 Dolmetsch- und Gesprächssteuerungsstrategien beim Telefondolmetschen

Beim Dolmetschen per Telefon oder per Videoübertragung ändert sich die triadische Kommunikationssituation. Die Spezifika dieses Dolmetscheinsatzes bestehen darin, dass die nonverbalen Mitteilungen, zum Beispiel Gefühle, lediglich durch Stimmen der Gesprächsbeteiligten ausgedrückt werden können – die Mittel wie Mimik und Gestik entfallen. Die Fähigkeit, eigene Stimme durch entsprechende Stimmführung, Stimmmodulation, Stimmhöhe und die Sprechweise situationsgemäß einzusetzen, gewinnt enorm an Bedeutung.

Die oben angeführten Dolmetsch- und Gesprächssteuerungsstrategien sind auch in diesen Dolmetscheinsätzen präsent, jedoch in etwas anderer Form und Gewichtung. Um den Rahmen der Arbeitshilfe nicht zu sprengen, wird hier nicht weiter darauf eingegangen. Jedoch ist es wichtig, dass die Berater*innen auch für diese Art der Dolmetscheinsätze in Grundzügen sensibilisiert werden.

5. Einsatzplanung und Beauftragung von Sprachmittler*innen

Die Sprachmittlung beginnt mit der Planung und Beauftragung der Einsätze. Die Berater*innen werden dabei oft mit diversen organisatorischen Herausforderungen und Fragen zu Strukturen und Abläufen konfrontiert: Wo findet man passende Sprachmittler*innen? Wie läuft eine Beauftragung ab? Welche Faktoren sind für die Auswahl von passenden Sprachmittler*innen wichtig? Nicht zuletzt spielen der Zeitfaktor und die Finanzierung eine Rolle. Diese Arbeitshilfe kann und will es nicht leisten, die verschiedenen Settings der sozialen Arbeit und entsprechenden Sprachmittlungseinsätze hier abzubilden und entsprechend differenzierte Handlungsleitfäden zu entwickeln (zum Beispiel die Einsätze bei den Ämtern oder im Gesundheitswesen). Daher beschränken sich die Ausführungen des Kapitels auf die Planung und Beauftragung in Beratungssettings.

5.1 Auswahl der Sprachmittler*innen

Bevor Berater*innen sich auf die Suche nach passenden Sprachmittler*innen machen, ist es zunächst empfehlenswert, sich die kommunikativen Herausforderungen des bevorstehenden Beratungsgesprächs zu überlegen. Es gibt Sprachmittler*innen mit unterschiedlichen Profilen. Sie unterscheiden sich nach ihren Qualifikationen, Kompetenzen, Verfügbarkeiten und Sprachenkombinationen (siehe dazu die Übersicht zu den Qualifizierungsmodellen in Kapitel 5.3). Je nach Ausrichtung des Beratungsgesprächs können so Sprachmittler*innen mit speziell passendem Profil eingesetzt werden, um in Bezug auf die Verständigung und die Gestaltung des Beratungsprozesses produktiv, qualitativ hochwertig und effizient zu handeln.

Die Wahl von geeigneten Sprachmittler*innen ist von der Spezifik der Beratung abhängig, zum Beispiel von der Zielgruppe, den Problemstellungen, Lebenslagen oder Themen, mit denen die Fachkräfte in der Beratung konfrontiert werden. Eine differenzierte Herangehensweise erlaubt Berater*innen einen bewussten Umgang mit den Ressourcen, die ihm im Bereich der Sprachmittlung zur Verfügung stehen.

Im Folgenden werden die Beratungssituationen den kommunikativen Herausforderungen und schließlich einem erforderlichen Sprachmittlerprofil zugeordnet:

- **Niedrigschwellig qualifizierte Sprachmittler*innen:** zumeist ehrenamtliche Sprachmittler*innen, die eine kurze Sensibilisierung oder ad hoc-Qualifizierung genossen haben

- **Mittelschwellig qualifizierte Sprachmittler*innen:** zumeist Absolventen von mehrmonatigen, meist zertifizierten Qualifizierungsmaßnahmen in Voll- oder Teilzeit

Die ehrenamtlichen oder niedrig- beziehungsweise mittelschwellig qualifizierten Sprachmittler*innen können insbesondere bei Notfällen oder Alltagssituationen, in denen ein schnelles Handeln erforderlich ist, beauftragt werden. Als Beispiel könnte man an dieser Stelle Situationen anbringen, in denen es um die Vermittlung von allgemeinen Erstinformationen geht, etwa über die mögliche Teilnahme an einem Integrationskurs oder über die in der Umgebung vorhandenen Bildungseinrichtungen.

Solche Einsätze sehen zum Teil auch die Begleitung der Ratsuchenden zu entsprechenden Einrichtungen zum Zwecke der Einholung von erforderlichen Informationen vor. Die Begleitung der Ratsuchenden durch die Sprachmittler*innen soll in diesem Fall ausschließlich unter Anleitung der Fachkraft stattfinden. Die Sprachmittler*innen sollen auch die volle Transparenz gegenüber der Fachkraft einhalten. Ebenso kommen die Erst- oder Clearinggespräche als Einsatzbereich für dieses Sprachmittlungsprofil in Frage, in denen zunächst das Problem beziehungsweise die Bedarfe der Klient*innen ermittelt werden.

Für weiterführende komplexe Schritte wie etwa die Beratung zu rechtlichen Fragen oder zu psychosozialer Betreuung sollten mindestens mittel- oder gar hochschwellig ausgebildete Sprachmittler*innen

beauftragt werden. Ehrenamtliche und/ oder niedrigschwellig qualifizierte Sprachmittlung stößt hier schnell an ihre Grenzen.

- **Mittel- beziehungsweise hochschwellig qualifizierte/ausgebildete Sprachmittler*innen:** SprInt/SPuk und andere vergleichbare Sprachmittlungsprofile beziehungsweise universitär ausgebildete Dolmetscher*innen (eventuell auch beeidigte Dolmetscher*innen)

Für die Beratungsgespräche mit konkreten ausgearbeiteten Beratungsschritten und einem thematischen Schwerpunkt sollen mittel- oder hochschwellig ausgebildete Sprachmittler*innen beauftragt werden. Dazu zählen Beratungsgespräche mit dem Fokus auf institutionelle und rechtliche Abläufe, die für die aktuelle Lebenslage oder für die Zukunft des Ratsuchenden relevant sind, wie zum Beispiel:

- Klärung des Aufenthalts,
- Klärung der Ansprüche auf existenzsichernde Leistungen und Unterstützung bei deren Beantragung,
- Anerkennung der Bildungs- oder Berufsabschlüsse,
- Kompetenzanalyse

Diese Beratungsgespräche zeichnen sich durch eine komprimierte Informationsvermittlung aus, die von Sprachmittler*innen ein solides Hintergrundwissen in Bezug auf strukturelle Unterschiede von in die Beratung involvierten Institutionen, terminologische Vorbereitung, ein klares Verständnis der eigenen Rolle und eine verantwortungsbewusste Einhaltung von berufsethischen Prinzipien erfordert.

Ebenso empfiehlt es sich, für die psychosozialen Beratungssettings auf mittel- und hochschwellig ausgebildete Sprachmittler*innen zurückzugreifen. In diesen Beratungsgesprächen stehen oft die Selbstreflexion der Klient*innen über ihre Lebenslagen, ihre Gefühle und ihr Erleben oder (inter-)kulturelle, gesellschaftliche und zwischenmenschliche Aspekte im Vordergrund. Diese Themen fordern Sprachmittler*innen stark in ihrer Sprach- und Kulturkompetenz. Zusätzlich sind die folgenden spezifischen und persönlichen Kompetenzen unabdingbar:

- Kenntnisse zu Methoden der Gesprächsführung im psychosozialen Beratungskontext,
- klare Strategien zum Nähe- und Distanzverhalten
- sowie eigene emotionale Belastbarkeit.

Es ist nicht ausgeschlossen, dass es zu Situationen kommen kann, in denen die Sprachmittler*innen mit Themen konfrontiert werden, die im Widerspruch zu ihren moralischen Überzeugungen oder ihrem Wertesystem stehen. Es gelingt nicht jedem Sprachmittler*innen, unter solchen Umständen eine professionelle Haltung zu wahren und weiterhin allparteilich und empathisch zu bleiben. Als Folge kann es zu Missverständnissen und Fehlinterpretationen kommen. Die mittel- und hochschwellig ausgebildeten Sprachmittler*innen werden jedoch zielgerichtet für solche Einsätze ausgebildet und auf die Herausforderungen solcher Art im professionellen Rahmen vorbereitet.

Tipp für Berater*innen:

Um die verfügbaren Optionen auf einen Blick zu haben, ist es hilfreich, eine **einrichtungsinterne Liste an Sprachmittler*innen** zusammenzustellen, mit denen bereits positive Erfahrungen gemacht wurden. Auf diese Weise haben die Berater*innen einen schnellen Überblick, sparen Zeit durch Vermeidung wiederholter Recherche und können vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen aufbauen.⁹ Diese Liste sollte mindestens folgende Merkmale berücksichtigen:

- **Qualifikation:** niedrig-, mittel- oder hochschuellig ausgebildet
- **Sprachenkombination:** Berücksichtigung von Sprachen, für die die Beratungsstelle besonders oft eine Verdolmetschung benötigt
- **Verfügbarkeit:** Wie schnell könnten die Sprachmittler*innen bei Bedarf reagieren? Wie weit im Voraus muss der Einsatz beauftragt werden?

5.2. Qualifizierungsmodelle

Die meisten Qualifizierungsprojekte im Bereich der Sprachmittlung arbeiten mit zum Teil sehr unterschiedlichen Qualifizierungsmodellen. Dabei sind die Professionalisierungsversuche durch die uneinheitlichen Herangehensweisen und Qualifikationsniveaus charakterisiert. Bei der Finanzierung und Durchführung sind diverse Akteure involviert. Als Folge ist auch die Aufstellung der nötigen Strukturen der Sprachmittlung recht heterogen: projektspezifisch, bedarfsspezifisch, institutionsabhängig usw. Die Qualifizierungsmaßnahmen sind ebenso nicht flächendeckend organisiert, sondern sind an bestimmte Standorte, Auftraggeber und Träger gebunden. Ein Versuch zur Vereinheitlichung von Qualitätsstandards und Mindestanforderungen wird im Rahmen des bereits auf Seite 9 genannten EU-Forschungsprojektes „ZwischenSprachen“ unternommen. Die Ergebnisse des Forschungsprojektes sind in der vor kurzem veröffentlichten Broschüre „ZwischenSprachen – Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher*innen für die soziale Arbeit in Deutschland“ zusammengetragen.

Im Rahmen dieser Handreichung wird der Versuch unternommen, die Qualifizierungsangebote auf drei Ebenen zu sortieren: hoch-, mittel- und niedrigschuellige Qualifizierungsmodelle. Die folgend vorgestellte Tabelle mit Qualifizierungsmodellen erhebt jedoch keinen Anspruch auf eine allumfassende Vollständigkeit. Sie soll im Rahmen der Arbeitshilfe vielmehr als Orientierung für Berater*innen dienen.

⁹ Auch bei Sprachmittler*innen, die regelmäßig von einer Einrichtung beauftragt werden, gewinnt dieser Auftraggeber an Bedeutung und wird weit vorne auf deren Prioritätenliste stehen. Falls dieser Sprachmittler bei der erneuten Beauftragung selbst den Auftrag nicht übernehmen kann, wird er dem Berater wahrscheinlich einen Kollegen empfehlen können.

Hochschwellige Qualifizierungen: Dolmetscher*innen mit Hochschulabschluss

Um die untenstehenden Master- und Weiterbildungsangebote in Anspruch nehmen zu können, ist ein abgeschlossenes Bachelor-Studium in Übersetzen und Dolmetschen (3 Jahre) oder ein anderes einschlägiges Bachelor-Studium erforderlich. Die Aufbaustudiengänge ermöglichen eine Spezialisierung aufs Dolmetschen in medizinischen, behördlichen, gerichtlichen und sozialen Bereichen (Masterstudium, Weiterbildungen bis zu 2 Jahren). Hier ist nur eine Kleinzahl an Standorten aufgeführt:

1. **Johannes Gutenberg-Universität Mainz, am Fachbereich Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaft, Studienschwerpunkt: „Fachdolmetschen in medizinischen, sozialen und behördlichen Bereichen“**

<https://deutsch.fb06.uni-mainz.de/studienschwerpunkte-des-ma/fachdolmetschen/>

Im Mittelpunkt des Studienschwerpunkts steht das professionelle Dolmetschen in sozialen, medizinischen und behördlichen Settings. Der Studienschwerpunkt erstreckt sich über zwei Semester und beinhaltet zwei Wahlpflichtmodule „Fachdolmetschen 1 (Deutsch): Grundlagen“ und „Fachdolmetschen 2 (Deutsch): Vertiefung“, die inhaltliche aufeinander bauen und nur sukzessive studiert werden können.

2. **Sprachen- und Dolmetscherinstitut (SDI) München, Master of Arts in Dolmetschen mit der Spezialisierungsmöglichkeit auf das Dolmetschen im Gesundheitswesen und Gemeinwesen.**

<https://www.sdi-muenchen.de/hochschule/ma/ma-dolmetschen/>

Spezialisierter MA-Studiengang fokussiert sich auf das Dolmetschen in medizinischen und therapeutischen Einrichtungen, Bildungsbehörden- und Bildungseinrichtungen sowie Sozialbehörden und sozialen Einrichtungen fokussiert. Der Studiengang erstreckt sich auf drei Semester, besteht aus diversen praxisorientierten Modulen und ist nicht-konsekutiv.

3. **Universität Hamburg: Berufsbegleitende Weiterbildung „Dolmetschen und Übersetzen an Gerichten und Behörden“**

<https://www.zfw.uni-hamburg.de/weiterbildung/sprache-kunst-kultur/dolmetschen.html>

*Die berufsbegleitende Weiterbildung führt in rechtliche und behördliche Verfahren und Gebiete ein, in denen Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen tätig sind und vermittelt gerichts- und behördenrelevante Dolmetsch- und Übersetzungstechniken. Die Weiterbildung beinhaltet insgesamt 420 Stunden und ist als Qualifizierung für bereits tätige Dolmetscherinnen/Übersetzerinnen bzw. Dolmetscher/Übersetzer und Hochschulabsolventen mit hoher Sprachkompetenz konzipiert.*

Informationen: Dolmetscher mit Hochschulausbildung werden von professionell aufgestellten Dolmetsch- und Übersetzungsagenturen vermittelt. Ebenso kann man die professionellen Dolmetscher über die Verbanddatenbanken finden. Eine solche Online-Datenbank führt unter anderem auch der Bundesverband für Übersetzer und Dolmetscher (BDÜ): <https://bdue.de/fuer-auftraggeber/> In dieser Datenbank kann man zielgerichtet Dienstleister finden, die aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation die strengen Aufnahmebedingungen des Verbandes erfüllen. Dabei stehen verschiedene Kriterien zur Auswahl: die Sprachrichtung, die Qualifikation (mündliche oder schriftliche Über-

tragung, ggf. Beeidigung bei Gericht), das Fachgebiet, der Standort. Ebenso führt der BDÜ ein Verzeichnis „Dolmetschen im Gesundheits- und Gemeinwesen“: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUE_Verzeichnis_Gesundheits- Gemeinwesen.pdf

Es gibt auch eine Möglichkeit, das professionelle Telefon- oder auch Videodolmetschen in Anspruch zu nehmen. Es gibt auf dem Markt einige Dienstleister, die sich auch bemühen, mit hochschwerlich ausgebildeten und beeidigten Dolmetschern zu arbeiten, die auch speziell für das Dolmetschen per Telefon oder per Videoübertragung ausgebildet werden.

Mittelschwellige Qualifizierungen

Hier beispielhaft aufgeführte mittelschwellige Qualifizierungsmodelle sind in der Regel zertifizierte Qualifizierungsprogramme in Vollzeit und Teilzeit. Die Voraussetzungen für die Teilnahme sind unterschiedlich: bei einigen ein Migrationshintergrund, in der Regel ein bestimmtes Niveau der muttersprachlichen Sprachkompetenzen, deutsche Sprachkenntnisse in der Regel auf dem Niveau C1. Mittelschwellig qualifizierte Sprachmittler*innen dolmetschen zum Beispiel in Bildungs-, sozialen, medizinischen Einsatzbereichen. Einige von den Modellen bieten auch die Qualifizierung auf psychotherapeutische Einsatzbereiche.

1. Berufsprofil: Sprach- und Integrationsmittlung (SprInt)

Träger u.a.: SprInt e.G., Ewedo GmbH, ViaRuhr e.V., RAA Leipzig e.V., GFBM gGmbH, FBS gGmbH, bikup gGmbH
<https://www.sprinteg.de/sprach-und-integrationsmittlung/>

Dauer: 12 od. 18 Monaten (Vollzeit), ca. 2000 UE + ca. 13 Wochen Praktika

Standorte: Wuppertal, Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Erfurt, Leipzig, Berlin, Aachen, Augsburg, Köln.

SprInt sind in den Bildungsbereichen, sozialen, medizinischen und psychotherapeutischen Bereichen einsetzbar. Zu den Nutzenden gehören unter anderem Behörden, Kliniken, psychiatrische Einrichtungen, die Kinder- und Jugendhilfe, Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände, Arbeitsvermittlungen und Schulen. Siehe auch das Interview mit Achim Pohlmann auf Seite 37

Berufsprofil: Sprachmittler*innen mit IHK Zertifikat

Link zum Kursangebot der IHK Mainz: <https://www.vhs-mainz.de/XB35500>

Dauer: variabler Zeitraum ca. 4 bis 6 Monate, ca. 150-190 UE inkl. Praxiseinsätze.

*Sprachmittler*innen mit dem IHK-Zertifikat werden in der Kommunikation mit Behörden, in Beratungsstellen in sozialen Diensten, in Kitas und Grundschulen (Elterngespräche), bei Informationsveranstaltungen (Dolmetschen für Gruppen) und sofern eine Vereidigung vorliegt bei Gericht und der Polizei eingesetzt.*

Informationen: In der Regel sind an den Qualifizierungsstandorten auch Vermittlungsstellen bzw. Sprachmittler-Pools organisiert. Nach der Qualifizierung werden die meisten Sprachmittler von diesen Pools übernommen. Die Tätigkeit der ausgebildeten Sprachmittler*innen beschränkt sich auf die Dolmetschleistungen in den Einsatzbereichen, für die sie ausgebildet sind. Diese Qualifizierungsprojekte decken in der Regel den regionalen Bedarf im Bildungs-, sozialen und gesundheitlichen Sektor ab.

Einige von den Projekten bieten mittlerweile auch Telefondolmetschen an: z.B. SprInt e.G. <https://www.sprinteg.de/tele-sprint/>

Projektbeispiel: Sprlnt gemeinnützige eGenossenschaft, Wuppertal

Interview mit **Achim Pohlmann**, Vorstand Sprlnt gemeinnützige eG

Wie sieht das Sprlnt-Modell genau aus?

Die Sprlnt geG betreibt Vermittlungsservices für professionelle Sprach- und Integrationsmittlung (Sprlnt) und verfügt über ein bundesweites Sprlnt-Netzwerk mit einheitlichen Qualitätsstandards für Qualifizierung und Vermittlung. In NRW gibt es über 50 zertifizierte Sprachmittler*innen und bundesweit Vermittlungsstrukturen von Netzwerkpartner*innen sowie ein Telefon- und videobasiertes Angebot.

Warum eigentlich Sprach- und Integrationsmittlung?

Sprach- und Integrationsmittler*innen sind Brückenbauer*innen zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und Fachpersonal überall dort, wo Verständigungsbarrieren die Teilhabe von Migrant*innen an staatlichen und sozialen Angeboten oder medizinischer Versorgung erschweren. Sprlnt bietet neben der kultursensiblen und transparenten Verdolmetschung Entlastung durch Ausübung von Assistenz-Tätigkeiten unter Anleitung von Fachkräften an.

*Was sind die typischen Einsatzbereiche und Handlungsfelder der Sprachmittler*innen?*

Sprach- und Integrationsmittler*innen werden in den Bereichen Arbeitsmarktintegration und Bildungs-, Gesundheits-, Justiz- und Sozialwesen qualifiziert. Sprlnt ist überall dort im Einsatz, wo folgenreiche Entscheidungen zu treffen sind oder Missverständnisse Teilhabe am Regelsystem erschweren. Sprlnt sind zum Beispiel beim Jobcenter als unterstützende Akteure der Fachkräfte aktiv, bei Elterngesprächen an Schulen, bei Beratungs- oder Behandlungsgesprächen an Kliniken, in Therapie-settings, in der sozialpädagogischen Erziehungshilfe oder in Migrations- und Flüchtlingsberatungsstellen sowie bei Polizeivernehmungen.

*Wie genau läuft die Organisation, Koordination, Begleitung, Vermittlung und der Einsatz der Sprachmittler*innen ab?*

Unser Vermittlungsservice übernimmt alle Schritte zur Abwicklung eines Einsatzes.

Kund*innen können telefonisch oder online Einsatztermine vereinbaren. Erfahrene Auftragsbetreuer*innen teilen passende Sprachmittler*innen zu, koordinieren die Einsätze und ermöglichen persönliche und versierte Betreuung der Kundschaft. Zum gewünschten Termin kommt die angeforderte sprachmittelnde Person in die Kundeneinrichtung oder steht in einer Medien-Dolmetschkabine zum Einsatz bereit. Jede sprachmittelnde Person wird individuell auf den Einsatz vorbereitet. Es gibt regelmäßige Supervisionsangebote, Team-, Entwicklungs- und Intervisionsgespräche, Kundenfeedback zu Sprlnt-Einsätzen und ein Beschwerdemanagement durch die Vermittlungszentrale.

*Nach welchen Kriterien werden die Sprachmittler*innen ausgesucht und eingesetzt?*

Die Sprlnt geG setzt nur zertifizierte Sprach- und Integrationsmittler*innen ein, welche die 18-monatige Sprlnt-Qualifizierung abgeschlossen haben und sich mit dem Berufsethos Sprlnt identifizieren: Allparteilichkeit, Schweigepflicht, Transparenz und professionelle Distanz. Mitarbeiter*innen unserer Telefon- und Video-Angebote werden von uns zusätzlich qualifiziert.

*Wie werden die Sprachmittler*innen qualifiziert?*

Die Qualifizierung zum*zur Sprach- und Integrationsmittler*in dauert in der Regel 18 Monate und wird nach bundesweit einheitlichen Qualitätsstandards durchgeführt („Wuppertaler Modell“). Die praxisnahe Ausbildung umfasst rund

2.000 Unterrichtseinheiten in neun Lernfeldern. Innerhalb der Qualifizierungsmaßnahmen werden Dolmetschetechniken nach der Lehrmethode der Dolmetschinszenierungen sowie Fachwissen zu Grundlagen und Strukturen der Bereiche Sozial-, Bildungs-, Justiz- und Gesundheitswesen vermittelt. Im Rahmen der Entwicklung der interkulturellen, kommunikativen, sozialen und reflexiven Kompetenzen beschäftigen sich Teilnehmende u.a. mit Migration, Partizipation, Diversity, Diskriminierung und Kommunikations- und Identitätsmodellen. Die Abschlussprüfung wird zusammen mit externen Prüfer*innen der Qualitätssicherungskommission des SprInt-Netzwerks durchgeführt. Sie sichern die Einhaltung der einheitlichen Durchführungsstandards.

Werden die Sprachmittler*innen für ihre Einsätze entschädigt?

Die Sprach- und Integrationsmittler*innen sind bei der SprInt geG sozialversicherungspflichtig angestellt und erhalten faire Gehälter. So können wir regelmäßige Supervisionen für Dolmetschende und Rechtssicherheit für die Kundschaft garantieren. Die Koordination, Administration und die Einsätze sind mit der Einsatzpauschale von 42,00 €/h abgedeckt. Zusätzlich zu der Einsatzpauschale erheben wir für die Anfahrt eine Pauschale je nach Entfernung zum nächsten SprInt-Standort. Diese können online (www.sprinteg.de) eingesehen werden. Dort sind ebenfalls die abweichenden Tarife für Telefon- und Videodolmetschen zu finden. Die Qualifizierung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler*in wird den Teilnehmenden über Fördermöglichkeiten in der beruflichen Weiterbildung finanziert. Weitere Fortbildungen sind arbeitgeberfinanziert.

Welche positiven und negativen Erfahrungen haben Sie bisher mit der Umsetzung der Sprachmittlung gemacht?

Effizientere Beratung, schnellere Behandlungserfolge oder höheres Vertrauen in der Pädagogischen Arbeit erleichtern die Zusammenarbeit mit Migrant*innen deutlich. Leider fehlt die Erkenntnis für den Wert von professioneller Sprach- und Integrationsmittlung aber noch an vielen Stellen. Gerade wirtschaftliche Erwägungen führen nicht selten zum Einsatz niedrig qualifizierter Dolmetschender. Ehrenamtlichen oder nur mit wenigen Stunden qualifizierte Lots*innen fehlt zumeist spezifisches Fachwissen und die nötige Reflexionsfähigkeit, um eine allparteiliche Rolle im Dolmetschprozess zu halten. Wo Dolmetschangebote fehlen, werden nicht selten Familienangehörige oder Kinder herangezogen. Besonders bei sensiblen Themen werden geringqualifizierte Dolmetschende oder Laien dem Risiko einer Ko- oder Retraumatisierung ausgesetzt. Gewisse Arbeitsfelder stellen aber auch die professionellen Sprach- und Integrationsmittler*innen vor besondere Herausforderungen. Wir hoffen, dass wir die Sprach- und Integrationsmittlung zukünftig stärker in die Regelstruktur eines modernen und den Menschen zugewandten Integrationsprozesses verankern können.

Kontakt und Interview:

Achim Pohlmann
Gronaustr. 68
42285 Wuppertal

www.sprinteg.de
info@sprinteg.de

Niedrigschwellige Qualifizierungen

Bundesweit existieren unzählige Projekte, die ihren ehrenamtlichen Sprachmittler*innen eine Grundsensibilisierung für die Dolmetschtätigkeit anbieten und sich regelmäßig um die Betreuung und weitere Qualifizierung kümmern. In der Regel sind diese Projekte an bestimmte Institutionen gebunden oder sollen den örtlichen Bedarf der Sprachmittlung abdecken (Stadtteil, Kreis usw.). Die Einsatzbereiche der Ehrenamtlichen sind in der Regel ausschließlich auf die sozialen und Bildungseinrichtungen beschränkt. Die ehrenamtlichen Sprachmittler*innen dolmetschen bei einfachen Alltagssituationen, Erstkontaktaufnahmen und Notfällen im Rahmen der bereits aufgeführten Einsatzbereiche. Die Voraussetzungen sind projektgebunden definiert. Voraussetzung ist häufig die Sprachenkenntnis von mindestens Deutsch und einer weiteren Sprache. Viele Projekte vollziehen eine Entwicklung in Richtung Professionalisierung, indem sie die Qualifizierungen und die Qualitätsstandards weiterentwickeln. Aus dem Grund ist der Übergang zwischen dem mittel- und niedrigschwelligen Bereich nicht selten fließend.

Beispiel: Der ehrenamtliche Dolmetsch-Pool des Kreises Groß-Gerau, Büro für Integration Groß-Gerau

*Die ehrenamtlichen Sprachmittler*innen im diesem Dolmetsch-Pool können ausschließlich soziale Einrichtungen und Institutionen, wie zum Beispiel Kitas, Ämter und Jugendhilfeeinrichtungen, die sich als Kooperationspartner im Büro für Integration angemeldet haben, anfragen. Die ehrenamtlichen Sprachmittler*innen in im Dolmetsch-Pool werden im Rahmen einer Grundsensibilisierung von 24 UE auf die Dolmetsch-Tätigkeit und ihre Rolle geschult. Außerdem werden bereits aktiven ehrenamtlichen Sprachmitler*innen Vertiefungsschulungen angeboten.*

Weitere Vorstellungen von verschiedenen Projekten befinden sich im Anhang.

5.3 Video- und Telefondolmetschen

Für Erstbegegnungen und Notfälle kommt auch das Telefon bzw. Videodolmetschen in Frage. Es liegt im Ermessen der Beratenden, abzuwägen, ob eine physische Präsenz in einem Fall erforderlich ist. Im Positionspapier des Verbandes für Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) werden dazu relevante Empfehlungen ausgesprochen.¹⁰ Das Telefon- bzw. Videodolmetschen wird in erster Linie als eine „komplementäre Lösung“ zum Präsenzdolmetschen angesehen. Es kann sowohl in Kurzberatungen sowie Notfällen eingesetzt werden als auch in Situationen, in denen keine adäquat qualifizierten Sprachmittler*innen für die benötigte Sprache in der Region verfügbar sind. Es gibt in diesem Bereich sowohl kommerzielle Anbieter, die meistens mit universitär ausgebildeten Dolmetscher*innen zusammenarbeiten, als auch gemeinnützige Projekte, bei denen mittel- oder niedrigschwellig qualifizierte Sprachmittler*innen im Einsatz sind.

Projektbeispiel: Triaphon, Berlin

Sprachmittlungsmodell und Einsatzbereiche: Bereitstellung eines überregionalen 24-Stunden-Telefon-Dolmetschservice für Krankenhäuser- und Arztpraxen, Vermittlung von geschulten ehrenamtlichen Sprachmittler*innen für Gespräche mit Ärzt*innen oder Pflegepersonal in sieben Sprachen

Organisation und Vermittlung: Aufgenommene ehrenamtliche Sprachmittler*innen organisieren sich online und übernehmen für bestimmte Zeiträume eine feste oder spontane Bereitschaft; Anrufe werden technisch an alle registrierten Personen durchgestellt, wer als erstes antwortet, übernimmt die Sprachmittlung

Auswahl der Sprachmittler*innen: Kriterien sind fließendes Deutsch und Sprachkenntnisse einer anderen Sprache, Verständlichkeit am Telefon, persönliche Motivation und Eignung, Vorerfahrungen als Sprachmittler*in, Teilnahme an Übungsanrufen

Qualifizierung und Qualitätsstandards: neben den Übungsanrufen durch Sprachmentor*innen gibt es Evaluationsfragen nach jedem Gespräch, e-learning, Workshops und Expertengespräche sowie Online-Schulungsvideos, Begleitung durch Koordination, Angebot der Supervision

Finanzierung: Sprachmittler*innen erhalten eine Aufwandsentschädigung; Qualifizierung aus Fördermitteln

Zwei Fragen an Korbinian Fischer und Kim Thanh Vo

Was sind ihre positiven Erfahrungen?

Die medizinische Versorgung von Patient*innen verbessert sich spürbar: Sprachbarrieren können umgangen werden und die Sicherheit bei der Behandlung steigt. Aber auch die Abläufe in den Kliniken werden effizienter. Die Sprachmittlung wird zum Teil auch für präventive Versorgung wie Hebammen oder Babylotsen genutzt.

Was sind negative Erfahrungen?

Die Projektfinanzierung bereitet uns Sorgen. Die Versuche, die Sprachmittlung zu verstetigen, ob durch politische Programme oder aus der gesetzlichen Krankenversicherung, gestalten sich bisher schwierig. Die Vertragsgestaltung mit den Kliniken und Praxen ist ebenfalls eine Herausforderung, da hier Kosten gering gehalten werden sollen.

Kontakt:

Dr. Korbinian Fischer, Kim Thanh Vo (Herr)
Schillerpromenade 40
12049 Berlin
www.triaphon.org
k.fischer@triaphon.org
kt.vo@triaphon.org

¹⁰ Positionspapier des BDÜ zum Video- und Telefondolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen, Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer 2018, <https://bdue.de/positionspapiere/>

5.4 Leitfaden für die Auftragsvergabe

Sprachmittler*innen können wie bereits dargestellt entweder direkt, über diverse Dolmetscher*innenpools und Datenbanken oder über eine Vermittlungsstelle kontaktiert und beauftragt werden.

Für die Auswahl und Beauftragung von Sprachmittler*innen für einen konkreten Einsatz sollten Berater*innen folgende Aspekte bedenken und ggf. mit den Sprachmittler*innen im Vorfeld der Beauftragung besprechen:

Thema, Anlass und Methode des geplanten Beratungsgesprächs

Diese Informationen sind wesentlich für die Auswahl eines adäquaten Sprachmittlerprofils. Ist der*die Sprachmittler*in bereits ausgewählt, erlauben ihm*ihr die Informationen eine zielgerichtete Vorbereitung: Recherche zur Terminologie und eine Einstellung auf die kommunikativen Ereignisse.

Matching

Hier geht es darum, bestimmte Merkmale von Sprachmittler*innen und Ratsuchenden zu berücksichtigen, um eine*n passende*n Sprachmittler*in für eine*n bestimmte*n Klient*in bzw. für bestimmte Zielgruppe zu finden.

- **Sprache/ Dialekt**

Nach Möglichkeit sollte man Sprachmittler*innen beauftragen, die die **Muttersprache der Klient*innen** beherrschen. Eine Kommunikation in einer anderen Fremdsprache, die keine Muttersprache der Klient*innen ist, würde den Beratungsprozess erschweren und eine zusätzliche Belastung für alle Beteiligten bedeuten. Sprachmittler*innen werden dann nur bedingt imstande sein, eine Verständigung in der Triade zu gewährleisten.

Dank dieser Information kann zwischen Sprachmittler*innen und Berater*innen geklärt werden, ob es wesentliche **dialektalische Besonderheiten** gibt, auf die geachtet werden soll. Im Falle von größeren Unterschieden (der*die Sprachmittler*in kennt zwar die Muttersprache, aber nicht den besonderen Dialekt des*der Ratsuchenden) werden beauftragte Sprachmittler*innen gegebenenfalls Kolleg*innen empfehlen, die die entsprechende Dialekt beherrschen und sich mit den kulturellen Besonderheiten dieser Region auskennen.

Praxisbeispiel: Verschiedene Dialekte der arabischen Sprache

Die arabische Sprache ist über einen sehr großen geographischen Raum verteilt. In den verschiedenen Regionen werden teilweise sehr unterschiedliche Dialekte gesprochen. Je nach dem, aus welcher Region die Klient*innen stammen, unterscheiden sich die Dialekte teilweise sehr deutlich in Aussprache, Vokabular und Grammatik. Zwar gibt es ein modernes Hocharabisch, das in Schulen gelehrt wird; es wird aber von keiner der arabisch sprechenden Nationen als Muttersprache verwendet. Hocharabisch wird zwar meistens verstanden, doch der vollständige sprachliche Wechsel ins Hocharabische ist für viele eine sprachliche Herausforderung. Insbesondere bei Dialekten, in denen es stärkere Abweichungen zum Hocharabischen gibt, kann es zu substantiellen Verständnisproblemen kommen.

Neben der Sprache und dem Dialekt gibt es noch weitere Merkmale, die unter bestimmten Umständen für den Vertrauensaufbau im Beratungsprozess relevant sein können:

- **Alter**
Es könnte unter Umständen problematisch sein, wenn größere Unterschiede im Alter zwischen den Sprachmittler*innen und den Klient*innen bestehen.
- **Geschlecht**
In bestimmten Situationen oder bei bestimmten sensiblen Beratungsthemen wie etwa Sexualität, ist eine geschlechtssensible Auswahl der Sprachmittler*innen geboten.
- **Politische, weltanschauliche/ religiöse, soziale und wirtschaftliche Überzeugungen**
Diese Merkmale können im Hinblick auf mögliche Konfliktpotentiale berücksichtigt werden.

Terminplanung- und Vereinbarung:

Allgemein gilt es, den **Zeitfaktor** für die Durchführung eines verdolmetschten Beratungsgesprächs und für das Handeln in einer Triade zu berücksichtigen. Den Zeitrahmen zu bestimmen und ihn auch einzuhalten liegt in der Verantwortung der Berater*innen, weil die Planung und die Gestaltung des Gesprächs in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Wenn man regelmäßig mit bereits vertrauten Sprachmittler*innen arbeitet oder wenn die triadische Konstellation über mehrere Sitzungen konstant mit denselben Akteuren stattfindet, verkürzt sich diese Zeit.

Es ist empfehlenswert, die Termine für die verdolmetschten Beratungsgespräche auf einen Tag zusammenzulegen. Alle Gespräche, die die Teilnahme von Sprachmittler*innen benötigen, sollte man nach Möglichkeit auf einen Tag oder eine Uhrzeit legen, um eine bestimmte Regelmäßigkeit zu erreichen und die Planung für die Sprachmittler*innen und Klient*innen zu erleichtern.

Tipp für Berater*innen:

Für ein verdolmetschtes Beratungsgespräch inklusive Vor- und Nachbereitung sollte mindestens doppelt so viel Zeit wie für ein Gespräch ohne Einsatz der Sprachmittlung eingeplant werden.

Formalien

• **Schweigepflicht**

Eine **Schweigepflichterklärung** soll in jedem Fall von Sprachmittler*innen unterschrieben werden, wenn sie direkt, also nicht über eine Vermittlungsstelle/ einen Sprachmittler*innenpool herangezogen wurden. Sprachmittler*innen, die im Rahmen solcher Strukturen agieren, haben jedoch in vielen Fällen bereits bei der Vermittlungsstelle eine Schweigepflichterklärung abgegeben. Ob das tatsächlich der Fall ist, sollte vor dem Einsatz geklärt werden.

Hinweis:

Eine Vorlage für die Schweigepflichterklärung befindet sich im Anhang dieser Arbeitshilfe.

• **Finanzierung der Einsätze von Sprachmittler*innen**

Die Finanzierung der Einsätze von Sprachmittler*innen sollte ebenfalls im Vorfeld geklärt werden. Da es in Deutschland keine allgemeinen gesetzlichen Grundlagen zur Finanzierung der Sprachmittlung gibt, hängt diese von dem jeweiligen Förderprogramm ab.

Die Förderung des **Bundesprogramms Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)** berücksichtigt die Finanzierung der Sprachmittlung im Rahmen der Beratung.

Förderrichtlinien zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) benennen Kosten für Sprachmittler*innen und Dolmetscher*innen als zuwendungsfähig anerkannte Ausgaben im Rahmen der Projektförderung (5.2. und 5.4., Förderrichtlinien in ihrer Fassung der Inkraftsetzung vom 1. März 2010, zuletzt geändert am 15.06.2016.). Die Zuwendung kann über einen gesonderten Antrag erfolgen, der von der Trägerorganisation bei ihrem Dachverband gestellt wird.

Ob und in welchem Umfang die Mittel für die Einsätze der Sprachmittler*innen in der MBE tatsächlich gewährt werden können und welche Form der Sprachmittlung gefördert wird, hängt von der jeweiligen Zentralstelle (Dachverband) ab. Zudem hat das BAMF die Höchstgrenzen für die Einsatzkosten festgelegt, abhängig von der Qualifikation der sprachmittelnden Personen.

Die genauen Informationen zur Förderung und Beantragung der Kosten für Einsätze von Sprachmittler*innen erhalten die Paritätischen Träger der MBE bei dem Paritätischen Gesamtverband.

Tipp für Berater*innen:

Es ist empfehlenswert, die formellen Fragen bereits vor dem eigentlichen Einsatz zu klären. Die Zeit unmittelbar vor dem Einsatz und dem eigentlichen Gespräch dient hauptsächlich zum Absprechen des gemeinsamen Vorgehens im Beratungsgespräch.

Checkliste für die Beauftragung von Sprachmittler*innen

- Thema/ Anliegen/ Methode des Beratungsgesprächs (falls bereits festgelegt)
- Profil des*der Sprachmittlers*in
- Sprache/ Dialekt
- Geschlecht
- Alter
- evtl. konfliktträchtige Werte/ Positionen/ Überzeugungen (in Bezug auf den*die Klient*in)
- Qualifizierungsprofil
- Terminvereinbarung und Zeitplanung
- Verschwiegenheit (ggf. Schweigepflichterklärung)
- Einsatzprotokoll
- Klärung der Finanzierung des Einsatzes
- Ggf. Honorarvereinbarung/ Vereinbarung über Aufwandsentschädigung

Anhang

Projektbeispiel: Mosaik Leipzig e. V.

Das Kompetenzzentrum für transkulturelle Dialoge e.V. ist Träger der Migrationsberatung für Erwachsene (MBE) und ein Psychosoziales Zentrum für Geflüchtete (PSZ)

Sprachmittlungsmodell: Einsatz von ca. 50 professionellen und Laiensprachmittler*innen in über 30 Sprachen und Dialekten aus verschiedenen Pools (z.B. SprInt)

Einsatzbereiche (Settings): Einzel- oder Gruppensettings in der Migrationsberatung, im psychosozialen Zentrum; außerdem Begleitung von Fachkräften zu Außenberatungen im Landkreis; zusätzlich Nutzung der telefonischen Sprachmittlung über TeleSprInt

Auswahl der Sprachmittler*innen: Auswahl nach persönlicher Eignung (z.B. psychische Gesundheit und Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, Zuverlässigkeit), fachlicher Eignung (z.B. sprachliche und transkulturelle Kompetenzen) und zeitlicher Verfügbarkeit sowie Bereitschaft, sich auf die Arbeitsweise des Vereins einzulassen

Einsatzvorbereitung und -koordination: Teamassistenz oder Fachkraft fragt nach Terminfestlegung mit Klient*innen Sprachmittler*in an, kurzes Vor- und Nachgespräch zwischen Fachkraft und Sprachmittler*in und schriftliche Einsatzbestätigung, Honorarvereinbarung beinhaltet Belehrung zu Verschwiegenheit, Datenschutz und Hinweise zur Arbeitsweise

Qualifizierung und Qualitätssicherung: fortlaufende Qualifikation und Qualitätssicherung der Sprachmittler*innen nach den Ansätzen des Institut for Psychic Health in Schweden mit besonderem Fokus auf das Thema Sprachmittlung im psychosozialen Kontext (Themen z.B. Einführung ins Dolmetschen, mögliche Konflikte) sowie Sitzungsvor- und Nachbereitung zur Fallreflexion sowie Angebot der Supervision, Teamtreffen

Finanzierung: alle Sprachmittelenden werden vergütet entsprechend Qualifikation, Erfahrung, Ausbildung und Fördermittelvorgaben (zwischen 25 € und 50 €/Stunde), die Einsatzentgelte sowie die Koordination und Qualifikation werden über Projektmittel und Spenden finanziert

Zwei Fragen an Maike Heinke:

Was sind die Vorteile eines dolmetschergestützten Beratungsgesprächs?

Durch die Sprachmittlung können mehr Personen erreicht werden, die Informationsweitergabe erfolgt niedrigschwelliger. Die Berater*innen haben mehr Zeit, ihre eigenen Gedanken und Vorgehensweisen zu reflektieren und können auch nicht verbale Zeichen wie Körpersprache besser wahrnehmen. Herkunfts- oder länderspezifische Fragen können direkt geklärt werden. Gute Dolmetscher*innen sind wie Co-Therapeut*innen.

Was sind die häufigsten Probleme/ Herausforderungen?

Durch den fehlenden unmittelbaren sprachlichen Kontakt ist es für die Berater*innen schwieriger, das Sprachverständnis der Klient*innen einzuschätzen. Die Abhängigkeit von der richtigen Sprachmittlung ist hoch, einzelne Sätze und Wörter sind manchmal entscheidend für eine Beratung oder Therapie. Bei der Auswahl der Sprachmittler*innen muss man sehr sorgfältig sein, sonst kann es zu Misstrauen oder Zurückhaltung auf Seiten der Ratsuchenden kommen. Dadurch erhöht sich der Aufwand, kurzfristige Beratungstermine sind nicht möglich. Durch die Vor- und Nachbereitung der Einsätze und Verwaltungsaufwand werden weitere Kapazitäten gebunden.

Kontakt:

Janko Kunze, Maike Heinke, Corinna Klinger,
Peterssteinweg 3
04107 Leipzig
www.mosaik-leipzig.de
vorstand@mosaik-leipzig.de

Projektbeispiel: AGIUA Chemnitz e.V.

Die Arbeitsschwerpunkte des Vereins liegen in der **Migrations-, Jugend- und Bildungsarbeit**, vor allem in der Stadt Chemnitz in Sachsen.

Sprachmittlungsmodell: Pool aus ehrenamtlichen Sprachmittler*innen, die dolmetschen oder übersetzen, Beteiligung an SprInt Digital (Videodolmetschen) mit eigenen Videodolmetscher*innen

Zielgruppen: Sprachmittler*innen begleiten Menschen mit Flucht- und Migrationsgeschichte zu Terminen (z.B. Behörden, Rechtsanwälte, Schulen) oder übersetzen bei Beratungsgesprächen

Vergütung: Aufwandsentschädigung für Sprachmittlung bis maximal 20€/ Stunde

Qualifizierung und Qualitätssicherung: Einsatz abhängig von Sprachniveau (B2- oder B1 Nachweis bzw. Einzelfallentscheidung bei fehlendem Zertifikat), Vor- und Nachbereitungsgespräche mit Sprachmittler*innen, Qualifizierungsmaßnahmen (Erfahrungsaustausch, auch mit Kund*innen, Fortbildungen mit internen und externen Referent*innen, 18-monatiges Qualifizierungsangebot zum/zur Sprach- und Integrationsmittler*in – SprInt)

Finanzierung: Kund*innen zahlen Entgelt, die Koordination, Vermittlung und Qualifizierung wird über Fördergelder ermöglicht

Zwei Fragen an Anne Bonneschky und Elisabeth Völcker, Projektleitung

*Wie sieht das Einsatzkonzept von Sprachmittler*innen bei Ihnen aus?*

Die Anfrage nach einer Sprachmittlung erfolgt bei uns über ein Antragsformular (Fax oder Email). Die Projektkoordinatorin übernimmt dann die Vermittlung eines passenden Sprachmittlers und sendet eine Bestätigung an die Auftraggeberin. Zusätzlich wird ein so genanntes Auftragsprotokoll mit allen relevanten Informationen zum Einsatz erstellt und an die jeweilige Sprachmittlerin und Auftraggeberin versendet. Das Dokument wird beim Einsatz von beiden Parteien unterschrieben und zur Bestätigung des Einsatzes an die Projektkoordinatorin zurück gesandt.

*Welche Erfahrungen haben Sie mit dem bisherigen Einsatz von Sprachmittler*innen gemacht und was sind die weiteren Pläne?*

Die Sprachmittlung durch rein ehrenamtliche Strukturen ist nicht mehr leistbar, da die Anforderungen an die Sprachmittler*innen stetig steigen, gleichzeitig sind vielen Kund*innen professionelle, beeidigte Dolmetscher*innen aber auch zu teuer, die aber in vielen Fällen auch gar nicht nötig sind. Die Zwischenform zwischen reinem Ehrenamt und professionellem Dolmetscher ist daher gut nachgefragt und sehr wichtig. Ein Ansatz, den wir deshalb verfolgen, ist der Anschluss an das SprInt-Netzwerk, um vor allem die Qualifizierung und die Qualitätsstandards weiterzuentwickeln.

Kontakt:

AGIUA e.V. Migrationssozial- und Jugendarbeit
Projekt SprInt Chemnitz
Müllerstraße 12
09113 Chemnitz
www.agiua.de
sprint_chemnitz@agiua.de

Projektbeispiel: Gemeindedolmetscherdienst der Gesellschaft für Inklusion und Soziale Arbeit e.V. (Isa)

Isa e.V. ist als gemeinnütziger Verein vor allem in der Sozialen Arbeit in den Bereichen Migration und Integration landesweit in Brandenburg tätig

Sprachmittlungsmodell: Beim Gemeindedolmetscherdienst Brandenburg übersetzen ca. 60 ehrenamtliche Sprach- und Kulturmittelnde im Raum Berlin-Brandenburg gegen eine Aufwandsentschädigung (von bis zu 18€/Stunde sowie Fahrtkostenpauschale und Fahrzeitsentschädigung)

Zielgruppen und Sprachen: Menschen mit Zuwanderungsgeschichte; die häufigsten Sprachen sind Arabisch, Dari, Farsi, Russisch, Kurdisch, Französisch, Tigrinya, Englisch, Vietnamesisch und Portugiesisch

Einsatzbereiche: Sprach- und Kulturmittlung für öffentliche und private Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs- sowie Sozialwesens (z.B. Beratung)

Einsatzplanung- und Durchführung: Anfragen werden via Online-Formular oder Email gestellt, Vermittlungszentrale sucht in entsprechender Datenbank nach passender*m Sprachmittler*in, erstellt einen Auftrag und stellt nach dem Einsatz eine Rechnung an Auftraggeber*in

Auswahlkriterien und Qualitätssicherung: Bewerbung und persönliches Gespräch mit interessierten Sprachmittler*innen (u.a. zu Vorerfahrungen, Lebenslauf, Routinefragen zu möglichen Einsätzen), Feedbackgespräche nach Einsätzen (auch mit Kund*innen) sowie halbjährliches Austauschtreffen für alle Sprachmittler*innen, Supervision

Qualifizierungsangebote: Seit 2016 viermonatiges Vollzeitfortbildungsmodell (angelehnt an SprInt), seit 2019 modulares Curriculum mit dem Schwerpunkt Dolmetsch- und Kommunikations- sowie interkulturelle Kompetenzen (12 Termine à sechs Unterrichtseinheiten)

Finanzierung: Vollfinanzierung von Koordination/Vermittlung und Qualifizierung durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen des Landes Brandenburg, Entgelte für die Einsätze der Sprachmittler*innen werden durch Auftraggeber*innen bezahlt

Zwei Fragen an Juliane Mucker, Geschäftsführerin

Wie hat sich der Bedarf nach Sprachmittlung entwickelt und was sind aus Ihrer Sicht generelle Herausforderungen?

Die Vermittlungszentrale existiert seit 2004 und diente ursprünglich für den chancengleichen Zugang zum Gesundheitssystem. Seitdem haben sich die Einsatzgebiete aber stetig verändert. Der Bedarf nach qualifizierten Sprachmittler*innen ist nach wie vor hoch, zum Beispiel in Schulen, Kitas oder Jugendämtern, aber auch in der Beratung. Zugewanderte wird es immer geben, der Bedarf ist also immer da. Die Projektfinanzierung ist aber schwierig, insbesondere auch was die Personalkostenplanung angeht. Hinzu kommen stellenweise lange Zahlungsfristen der Auftraggeber*innen, was dazu führen kann, dass Sprachmittler*innen keine neuen Aufträge annehmen. Unser Wunsch wäre eine strukturelle Förderung und die Möglichkeit, Sprach- und Kulturmittelnde sozialversicherungspflichtig anstellen zu können.

*Gibt es auch Herausforderungen beim konkreten Einsatz der Sprachmittler*innen?*

Eine große Herausforderung stellt die Qualifizierung dar: Das 4-monatige Vollzeitmodell musste reduziert und modifiziert werden, weil die Teilnehmenden sich in Teilzeitstellen oder Mini-Jobs befinden, eine Aus- oder Weiterbildung durchführen oder zum Studium gehen. Außerdem erschwert die hohe Fluktuation der Sprachmittelnden, z. B. aufgrund von Umzügen, eine kontinuierliche Arbeit mit gleichbleibender Qualität.

Bürokratische Hürden, etwa lange Antragsverfahren der Kostenübernahme, sind ebenfalls eine Herausforderung. Sie führen dazu, dass zum Beispiel in Gemeinschaftsunterkünften auf die eigentlich notwendige Sprachmittlung verzichtet wird. Ein weiteres Problem: In der Fläche sind die Communities untereinander sehr gut vernetzt, sodass auch schon sensibles Wissen aus Gesprächen weitergegeben wurde und es zu Bedrohungsszenarien und Gewalt gekommen ist.

Kontakt:
 Juliane Mucker
 Gesellschaft für Inklusion und Soziale Arbeit e.V.
 Am Bürohochhaus 2-4
 14478 Potsdam
www.isa-brb.de
j.mucker@fazit-brb.de

Projektbeispiel: Kontakt- und Beratungsstelle für Flüchtlinge und Migrant_innen e.V. (KuB)

Die Kontakt- und Beratungsstelle für Flüchtlinge und Migrant_innen e. V. ist ein gemeinnütziger Verein in Berlin-Kreuzberg und existiert seit 1983.

Sprachmittlungsmodell: Pool von über 60 ehrenamtlichen Sprachmittler*innen und Begleiter*innen, die sich direkt bei der KuB engagieren, über 15 Sprachen, Aufwandsentschädigung nach Bedarf, bei der Begleitung steht neben der Verdolmetschung die solidarische Unterstützung im parteilichen Sinne im Fokus, insbesondere bei Behördenvorsprachen

Zielgruppe(n) und Einsatzsettings: Sprachmittler*innen dolmetschen bei Beratungsangeboten der KuB sowie bei Bedarf bei verschiedenen anderen Institutionen (Ausländerbehörde, Bezirksämter, Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten, Rechtsanwält*innen, BAMF, Ärzt*innen, Jobcenter, andere Beratungsstellen, Gerichte, Botschaften, Polizei, Wohnungsangelegenheiten);

Vermittlung der Sprachmittler*innen: der Pool gibt Auskunft über Sprachkenntnisse, Geschlecht, zeitliche Kapazitäten und fachliche Schwerpunkte; die Berater*innen der KuB fragen Begleiter*innen/Sprachmittler*innen einzeln per Telefon oder Email an oder nutzen eine E-Mail-Liste

Voraussetzungen und Qualifizierung: Professionelle Vorkenntnisse sind nicht notwendig, Sprachmittler*innen sollen das Selbstverständnis der KuB teilen und zeitlich verfügbar sein; alle Begleiter*innen/Sprachmittler*innen werden in mehrstündigen Einzelgesprächen qualifiziert (Dolmetschtechniken, berufsethische Prinzipien, Praxisbeispiele), alle Informationen sind in Handreichungen formuliert (<https://kub-berlin.org/de/ueber-die-kub/veroeffentlichungen>); Qualifizierungsworkshops (1x/Jahr), Erfahrungsaustausch mit kollegialer Beratung und Supervision; Protokollierung und Evaluation der Begleitungen im KuB-internen Wiki

Finanzierung: nach Bedarf werden Ehrenamtspauschalen (durch Fördermittel) gezahlt, die Koordination (Infrastruktur, Austausch mit anderen Arbeitsbereichen, Verwaltung, Antragswesen, Entwicklung von Fachinformationen und Arbeitstools) und Qualifizierung werden über Projektmittel finanziert

Arbeitshilfe: Die KuB hat für Begleitungen und Sprachmittlungen ein Glossar in verschiedenen Sprachen erstellt, das auf der Homepage zu finden ist: <https://kub-berlin.org/de/ueber-die-kub/veroeffentlichungen>

Kontakt:
 Oranienstraße 159
 10969 Berlin
www.kub-berlin.org
kontakt@kub-berlin.org

Projektbeispiel: Landesnetzwerk Migrantenorganisationen Sachsen-Anhalt (LAMSA) e.V., Projekt „SiSA – Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt“

LAMSA e.V., 2008 als Netzwerk gestartet, vertritt die politischen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Interessen der **Bevölkerung mit Migrationshintergrund** auf Landesebene.

Sprachmittlungsmodell und Zielgruppen: die über 300 ehrenamtlichen Laiendolmetscher*innen dolmetschen am Telefon oder als persönliche Begleiter*innen in ganz Sachsen-Anhalt kostenfrei; das Angebot richtet sich an alle Migrant*innen und andere Menschen, die Unterstützung bei der Verständigung benötigen

Einsatzbereiche (Settings): Behördengänge, medizinische Termine, Begleitung zu Beratungsstellen, Elterngespräche (Kita, Schule), Begleitung zu Anwalt*innen, Dolmetschung bei Veranstaltungen

Organisation der Sprachmittlung: Hotline für telefonische Verdolmetschung (werktags besetzt), nach telefonischer Anfrage oder Mail (Vorlaufzeit: mindestens drei Tage) Suche im Sprachmittler*innenpool und Übersendung der vorbereitenden Unterlagen und Kontakte an Sprachmittler*innen und Anfragende

Auswahl der Sprachmittler*innen und Qualitätssicherung: telefonisches oder persönliches Vorgespräch in Halle oder Magdeburg mit Projektvorstellung sowie Erfahrungs- und Erwartungsaustausch, themenspezifische Schulungen und Supervisionsangebote (z.B. Schulsystem, Dolmetschen im medizinischen Bereich), monatliche Teamtreffen zur Reflexion und Auswertung, Evaluation der telefonischen Dolmetschung

Finanzierung: telefonische Sprachmittlung und viele Begleitungen sind rein ehrenamtlich, für Übersetzungen von Texten oder das Dolmetschen längerer Beratungsgespräche wird eine Aufwandsentschädigung gezahlt (Höhe wird individuell nach Aufwand festgelegt); Koordination, Qualifizierung und Entgelte werden über Eigen- und Drittmittel gefördert (Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration Sachsen-Anhalt, bis 2019 Evangelische Kirche Mitteldeutschland)

Zwei Fragen an Mamad Mohamad, Geschäftsführer

Warum ist Sprachmittlung so ein wichtiges Thema?

Zum einen stellen Sprachbarrieren, Unsicherheiten und Scham, aber auch Diskriminierungserfahrungen bei vielen Menschen ein Hemmnis dar, mit Einrichtungen und Institutionen in Kontakt zu treten. Die Mehrsprachigkeit von Zugewanderten wird andererseits aber oft nicht ausreichend wertgeschätzt. Viele Ehrenamtliche unserer Mitgliedsorganisationen bringen wertvolle Kenntnisse und Erfahrungen mit. Sprachmittlung ist daher soziale Integration und bedeutet für alle beteiligten Menschen die Möglichkeit zu Verständigung und Partizipation.

Wo sehen Sie die größten Bedarfe?

In 2019 ist die Nachfrage nach Polnisch, Ungarisch, Bulgarisch oder Tschechisch gestiegen, hier suchen wir auch Unterstützung. Generell gibt es große Bedarfe in den pflegerischen, psychotherapeutischen und medizinischen Bereichen, auch sensible Sachen wie OP-Vorbereitungsgespräche. Ehrenamtliche vermitteln wir aber nicht in alle diese Settings. Aus unserer Sicht braucht es dringend eine strukturelle Lösung, um für Menschen mit geringen Sprachkenntnissen einen Zugang zu medizinischer Versorgung zu gewährleisten.

Kontakt:

Mamad Mohamad
Bernburger Str. 25a
06108 Halle (Saale)
www.lamsa.de
info@lamsa.de

Vorlage Schweigepflichterklärung

Herr/Frau _____ ist Sprachmittler*in/ Dolmetscher*in

für _____ (Name der Organisation)
und erhält im Rahmen dieser Tätigkeit Kenntnis von personenbezogenen Daten der Klient*innen. Zum Schutz der Klient*innen und aus datenschutzrechtlichen Gründen, möchten wir ihn/sie auf Folgendes hinweisen:

Sie verpflichten sich dazu, ausschließlich auf Veranlassung der zuständigen Fachkraft interne Gespräche, Informationen oder Sachverhalte weiterzugeben.

Sie verpflichten sich dazu, ansonsten weder Namen noch andere personenbezogene Daten und Informationen an Dritte weiterzugeben.

3. Ihre Verschwiegenheitspflicht endet nicht mit dem Ende Ihrer Tätigkeit bei _____
_____ (Name der Organisation)

Die Pflicht zur Verschwiegenheit besteht auch gegenüber Ihren Freund*innen und Familienangehörigen.

Sie verpflichten sich, Klient*innenakten verschlossen, geschützt und nicht öffentlich zugänglich aufzubewahren. Nur auf Veranlassung einer Fachkraft dürfen Klient*innenakten aus der Beratungsstelle mitgenommen werden (z. B. zur Bescheinigung bei einem Behördentermin).

Ausnahmen von dieser Regelung bedürfen der Absprache mit dem/der zuständigen Fachkraft und bedürfen unter Umständen einer schriftlichen Aufhebung der Schweigepflicht.

Durch die Unterschrift von Herrn/Frau _____ ist der Hinweis auf die Einhaltung der Schweigepflicht zur Kenntnis genommen und anerkannt worden.

(Ort, Datum)

(Unterschrift Sprachmittler*in)

Vorlage Anfrage für einen Sprachmittler

Zeit des Einsatzes	Wochentag	
	Datum (tt.mm.jj)	
	Uhrzeit Beginn	
	Uhrzeit voraus. Ende	

benötigte Sprache	Sprache			
	Geschlecht	Mann	Frau	nicht relevant
	Herkunftsland			

Auftraggeber/ Rechnungsadresse	Name, Vorname	
	Institution	
	Straße, Hausnummer	
	Postleitzahl, Ort	
	Telefonnummer	
	Email-Adresse	

Kontaktperson (falls abweichend vom Auftraggeber)	Institution	
	Straße, Hausnummer	
	Postleitzahl, Ort	
	Name, Vorname	
	Telefonnummer	
	Email-Adresse	

Ort des Einsatzes	Name, Vorname/ Institution	
	Straße, Hausnummer	
	Postleitzahl, Ort	

kurze Beschreibung des Sachverhalts/ Anmerkungen	
---	--

Auftragsnummer	
-----------------------	--

(wird von der Organisation ausgefüllt)

Quelle: SprInt Chemnitz, Vermittlungsservice für Sprach- und Integrationsmittlung

Bibliografie

Ahamer, Vera (2013). Unsichtbare Spracharbeit. Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch »Community Interpreting«. Bielefeld: transkript.

Antonini Rachele et al. (Hg.) (2017) Nonprofessional translation and interpreting: state of the art and the future of an emerging field of research. John Benjamin: Amsterdam.

Bahadır, Şebnem (2007): Verknüpfungen und Verschiebungen. Dolmetscherin, Dolmetschforscherin und Dolmetschausbilderin. Berlin: Frank und Timme.

Bahadır, Şebnem (2008b): „Dabei, dazwischen und durchmischt: Dolmetscher als Akteure der Veränderung“. In: Das Zeichen. Zeitschrift für Sprache und Kultur Gehörlosen. Heft 78, März 2008, 128-136.

Bahadır, Şebnem (2010a): Dolmetschinszenierungen. Kulturen, Identitäten, Akteure. Berlin: SAXA Verlag

Bahadır, Şebnem (2010b) „The Task of the interpreter in the struggle of the other for empowerment. Mythical utopia or sine qua non of professionalism?“ In: *Translation and Interpreting Studies* 5:1, 124-139.

Bahadır, Şebnem (2015): „Eine körper- und handlungszentrierte Ausbildung von Dolmetschern und Dolmetscherinnen im Grenzbereich anderer Berufe“. In: *Employability – Beschäftigungsbefähigung im Studium an der JGU*, Hg. Gutenberg Lehrkolleg der Johannes Gutenberg- Universität Main, Universitätsverlag Weber.

Bahadır, Şebnem/ Hermann, Anna/ Serinkoz, Birsen (2018): „Aus der Situation heraus. Dolmetschtrainings für die Bereiche Gesundheit, Soziales und Asyl“. In: MDÜ 4 (Mitteilungsblatt für Übersetzer und Dolmetscher) 2018, S.11.

Borde, Theda (2018): Kommunikation und Sprache. Herausforderungen und Chancen einer Diversitätsgerechten Gesundheitsversorgung. In: *Gynäkologische Endokrinologie*. 3-9.

Bot, Hanneke (2005) Dialogue Interpreting in Mental Health, Amsterdam/New York: Rodopi Publishers.

Dizdar, Dilek (2012): „Dekonstruktive Rahmenüberlegungen.“ In: Ahrens et al (Hg.): Transla-

tionswissenschaftliches Kolloquium II. Beiträge zur Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaft (Köln/Germersheim). Frankfurt/Main.

Kadrič, Mira (2011): Dialog als Prinzip. Für eine emanzipatorische Praxis und Didaktik des Dolmetschens. Tübingen.

Kanz, C., Prunč, E., Schögler, R. (Hg.) (2011): Modeling the Field of Community Interpreting. Questions of Methodology in Research and Training. Münster-Wien-London.

Knapp, Karlfried, Knapp-Potthoff, Annelie (1985): „Sprachmittlertätigkeit in der interkulturellen Kommunikation“. In: Rehbein, J. (Hrsg.) (1985): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 450-463

Knapp, Karlfried, Knapp-Potthoff, Annelie (1987): „The man (woman) in the middle: Discoursal aspects of non-professional interpreting“. In: Knapp, K., Enninger, W., Knapp-Potthoff, A. (Hrsg.) (1987): *Analyzing Intercultural Communication*. Berlin et al.: Mouton de Gruyter, 181-211.

Otto Kade (1968): „Arbeitsbegriffe“. In: ders.: Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung. Leipzig: VEB Verlag Enzyklopädie, 34-50.

Pinzker, Inge (2017). Dolmetschvermittelte Personenzentrierte Psychotherapie mit Flüchtlingen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung, 5(1), S. 56-74. Zugriff am 15.05.2017. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>

Pöchhacker, Franz (2000): Dolmetschen. Konzeptionelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen. Tübingen.

Pöllabauer, Sonja (2002): Community Interpreting als Arbeitsfeld: Vom Missionarsgeist und von moralischen Dilemmata. In Joanna Best, Sylvia Kalina. (eds.), Übersetzen und Dolmetschen. Tübingen-Basel: Francke. 286–298.

Pöllabauer, Sonja (2005): „I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanörungen. Tübingen: Narr.

Prunč, Erich (2012): Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Spra-

chen zu den Asymmetrien der Macht. 3. erw. und verbess. Auflage. Berlin.

Roy, Cynthia B. (2000): *Interpreting as a discourse process*. Oxford University Press: New York.

Schriefers, Silvia und Hadzic, Elvira (Hg.) (2018) : *Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Tipton, Rebecca and Olgierda, Furmanek (2016). *Dialogue Interpreting. A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. London/New York: Routledge

Wadensjo, Cecilia (1998a): *Interpreting as interaction*. London, New York: Longman

Leitfäden und Handreichungen:

BDÜ Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) (Hg.) (2018): *Berufsbild Dolmetscher Übersetzer verwandte Tätigkeitsfelder*. Berlin. Online unter: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Mitglieder_DUE/BDUE_Berufsbild.pdf (Zugriff: 07.02.2020).

BDÜ Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) (Hg.) (2017): *Dolmetschen im Gesundheitswesen. Ein Leitfaden*. Berlin. Online unter: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUE_Gesundheitswesen.pdf (Zugriff: 07.02.2020)

BDÜ Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) (Hg.) (2017): *Dolmetschen im Gemeinwesen. Ein Leitfaden*. Berlin. Online unter: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUE_Dolmetschen_Gemeinwesen.pdf (Zugriff: 07.02.2020)

BDÜ Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) (Hg.) (2018): *Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen. Positionspapier*. Berlin. Online unter: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUE_PP_Telefon-_und_Videodolmetschen_im_Gemein-_und_Gesundheitswesen_2018.pdf (Zugriff: 07.02.2020)

Forschungsprojekt „ZwischenSprachen“ (Hg.) (2020): *„ZwischenSprachen – Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher*innen für die soziale Arbeit in Deutschland“*. Online unter: http://sprachmittler-qualifizierung.de/wp-content/uploads/2020/04/ZwischenSprachen_StandardsQualifDolm_2020_.pdf (Zugriff: 12.06.2020)

UKE Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (Hg.) (2016–2018): *Forschungsprojekt „Zwischen Sprachen. Qualitätsstandards zur Qualifizierung von Sprachmittlern in der sozialen Arbeit“* der Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung. In: Webseite des Projekts. Online: <http://sprachmittler-qualifizierung.de/de/hintergrund/> (Zugriff: 07.02.2020)

SPuK Sprach- und Kommunikationsmittlung, Caritasverband für die Diözese Osnabrück. e.V. (Hg.) (o.J.): *Hinweise zur Durchführung und zum Gelingen von Gesprächen mit Sprach und Kommunikationsmittelnden*. Online unter: <http://www.spuk.info/wp-content/uploads/2017/12/Hinweise-f%C3%BCr-SPuK-Eins%C3%A4tze.pdf> (Zugriff: 07.02.2020)

IN TERRA Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge, Koordinierungsstelle für die interkulturelle Öffnung des Gesundheitssystems (Hg.) (2015): *Therapie zu dritt. Wie kann dolmetschergestützte Psychotherapie im interkulturellen Kontext gelingen? Ein Leitfaden*. Mayen.

Die Qualifizierung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/-in SprInt. Infolyer. Online unter: <https://www.sprachundintegrationsmittler.org/qualifizierung/> (Zugriff 07.02.2020)

ProFamilia (2019): *Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der psychosozialen Beratung Handlungsempfehlungen und Standards. Eine Literaturrecherche*. Online unter: https://www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Beratung/Zusammenarbeit_mit_Sprachmittlern.pdf (Zugriff 07.02.2020)



Oranienburger Str. 13-14
10178 Berlin
Tel. 030-2 46 36-0
Fax 030-2 46 36-110

www.paritaet.org
info@paritaet.org