

Beratungsgespräche mit DolmetscherInnen erfolgreich führen

Ein Leitfaden für „Professionelle“

Dolmetschen und Übersetzen?

- **Übersetzen:** Übertragung von Texten von einer Sprache in eine andere.
Wird auch als Überbegriff verwendet.
- **Dolmetschen:** Übertragung des mündlichen Wortes.

Formen des Dolmetschens

- **Simultan-Dolmetschen**

Achtung bei psychisch kranken Patienten, sie vertragen oft diese Form nicht.

- **Konsekutiv-Dolmetschen.** Sprechen in kurzen Sätzen, maximal 4 in einer Sprachsequenz.

Übersichtlicher, weniger anstrengend, braucht mehr Zeit aber auch Vorbereitung, Struktur und Disziplin seitens der „Professionellen“.

Vorsicht bei der Auswahl des Dolmetschers/der Dolmetscherin!

Von Notfällen abgesehen:

- Keine Familienmitglieder oder andere Verwandte.
- Keine Freundin oder Freund.
- Keine Nachbarin oder Nachbar.

Du, Amir, sag deiner
Mama bitte, sie
soll dir...



...Keinen
Süßkram
mehr mit-
geben!



Ich bin doch
nicht blöd!



Warum ehrenamtliche DolmetscherInnen?

- Sie sind an einer Institution eingebunden
- Werden in der Regel über ethische Grundsätze des Dolmetschens geschult
- Sind verpflichtet die Schweigepflicht zu beachten

Was sie noch klären sollten:

Gibt es jemanden, der besondere Kenntnisse in meinem Fachgebiet mitbringt?

Hat mein Gespräch wirtschaftliche oder rechtliche Konsequenzen für den Klienten/die Klientin?

Habe ich den Dolmetscher/die Dolmetscherin mit der „richtigen“ Sprache bestellt?

Vergewissern Sie sich auch darüber:

- Sprechen Sie den Namen des Klienten/der Klientin richtig aus?
- Wissen Sie über die Grenzen des ehrenamtlichen Dolmetschers/ der Dolmetscherin Bescheid?
- Habe ich schriftliche Aufgaben (z.B. Formulare ausfüllen), die mit Hilfe des Dolmetschers erledigt werden sollen?

Das Gespräch strukturieren!

- Ein **Vorgespräch** vereinbaren
- Das **Gespräch** vorbereitet führen
- Das **Nachgespräch** nicht vergessen !

Warum ein Vorgespräch?

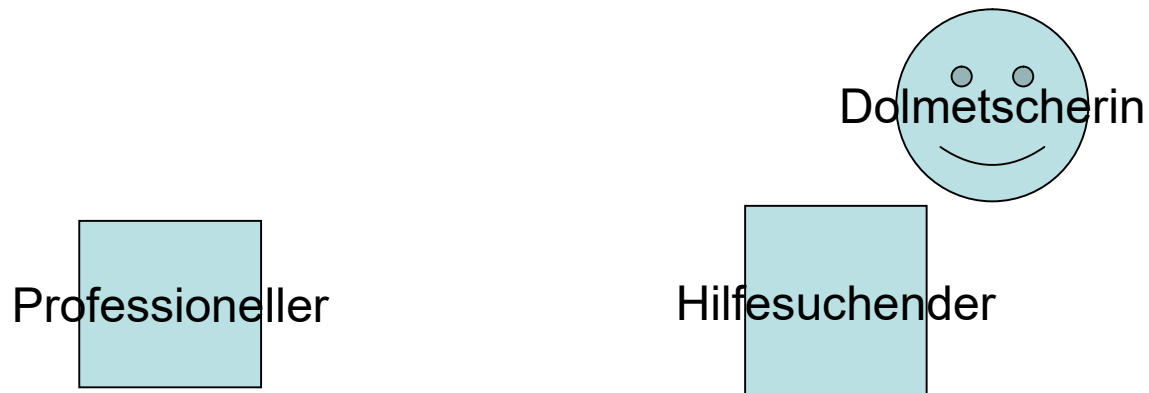
- Ein kurzes Vorgespräch zwischen Ihnen und der Dolmetscherin bewahrt beide vor unangenehme Überraschungen.
- Es kann am Telefon geführt werden oder vor Ort, in dem Sie die Dolmetscherin 5-10 Minuten vor dem Termin einladen und sich Zeit nehmen diese einzuführen.

Was soll im Vorgespräch geklärt werden ?

- Die Dolmetscherin wird mit den nötigen Informationen versorgt, sie erfährt zusammengefasst die Ziele **Ihres Gespräches**.
- Sie bekommen wichtige Hintergrund- Informationen. **Hierbei Vorsicht**: keine überflüssige Unterhaltung, kein Klischeeaustausch, keine Ungenauigkeiten.
- Hilfesuchende und Dolmetscher sollten sich nicht kennen, oder zumindest in einem neutralen Verhältnis zueinander stehen.
- Klären Sie im Vorfeld wie gedolmetscht wird, vereinbaren Sie Zeichen um Störungen zu melden.

Über die „Sitzordnung“ reden

Gesprächsführende haben direkten
Blickkontakt, Dolmetscherin sitzt seitlich hinter
dem Hilfesuchenden.



„Das Gespräch“

- Das Gespräch führen **Sie** und nicht die Dolmetscherin.
- Dolmetscherinnen sollen genau dolmetschen, sie dürfen nicht kommentieren, eigene Fragen einbringen (außer Verständnisfragen), das Gespräch anderweitig beeinflussen.
- Die Verantwortung für das Gespräch und die Hilfesuchenden tragen **Sie** und nicht die Dolmetscherin.

Eigentlich nur gute Manieren

- Dolmetscherin führt mit den Hilfesuchenden keine eigenständigen Gespräche.
- Dolmetscherin und Professionelle sprechen nicht in Gegenwart der Hilfesuchenden über diese.

Denken Sie an die wichtigsten Kommunikationsregeln

- Formulieren Sie klar und in kurzen Sätzen.
- Wiederholen und fassen Sie am Ende des Gesprächs das Besprochene zusammen.
- Lassen Sie den Hilfesuchenden die vereinbarten Punkte aufzählen.
- Wenn´s um „Leistungen“ geht, machen Sie ein kurzes Stichwort-Protokoll, lassen Sie es übersetzen und von allen Beteiligten unterschreiben.

Wozu ein Nachgespräch?

Ein kurzes Nachgespräch ohne den Hilfesuchenden ist hilfreich um:

- der Dolmetscherin eine Rückmeldung zu geben, Ihre Kritikpunkte zu äußern.
- die ehrenamtliche Dolmetscherin zu entlasten (Psychohygiene).
- Formalitäten abzuwickeln wie z.B. Bestätigung des Termins, Dauer des Gesprächs, beteiligte Personen, Institutionen, usw.

Mögliche Stolpersteine

- Vermeiden Sie es das Gespräch durch Humor auflockern zu wollen.
- Verwenden Sie keine Dialektausdrücke. Sie können Freundlichkeit und „Informalität“ des Gesprächs auf anderen Wegen ausdrücken.
- Sprechen Sie mit dem Hilfesuchenden, wie mit einem deutschen Laien, ermuntern Sie ihn nachzufragen.

Eigentlich wichtige Kommunikationsregeln

- Nutzen Sie mehrere Formen der Visualisierung (eigene Zeichnung, Piktogramme usw.).
- Versuchen Sie etwaige Kenntnisse in der Sprache des Hilfesuchenden zu vergessen. Ein Sprachgemisch ist für die Dolmetscherin verwirrend.
- Ebenfalls sollten Sie versuchen die Hilfesuchenden davon abzubringen schlechtes Deutsch zu reden.

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Haben Sie noch Fragen?