

Internationaler Dolmetscherdienst Ulm IDU LEITFADEN FÜR EINRICHTUNGEN

PROFESSIONELLES ARBEITEN MIT EHRENAMTLICHEN DOLMETSCHERINNEN UND DOLMETSCHERN

In der Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Dolmetscherinnen und Dolmetschern gibt es einige Punkte, die zu einem erfolgreichen Gesprächsablauf beitragen. Wir haben die Wichtigsten für Sie zusammengestellt.

Aufgabe des/der Dolmetschenden ist es, **neutrales "Sprachrohr"** der Beteiligten zu sein. Darüber hinaus sollen sie den Professionellen Kenntnisse über die **kulturellen Hintergründe des Klienten/der Klientin** vermitteln. Dies erleichtert es ihnen, bestimmte Verhaltensweisen und Reaktionen besser einzuordnen. Diese Informationen gehören jedoch nicht in das Klientengespräch, sondern sind Teil der **Vor- bzw. Nachbesprechung**.

Ehrenamtliche IDU-DolmetscherInnen werden über die ethischen Grundsätze des Dolmetschens fortgebildet und sind verpflichtet, die *Schweigepflicht* zu beachten, d.h. alles zu übersetzen, was gesagt wird, und zwar unparteiisch und ohne Zusätze oder Kommentare.

Wenn es möglich ist, das Gespräch in einfacher Sprache *direkt* mit dem/der Klienten/in zu kommunizieren, ist dies in der Regel dem Dolmetschereinsatz vorzuziehen.

Vorbereitung: Die Auswahl der Dolmetscherin/ des Dolmetschers:

- ***Einwilligung des Klienten/der Klientin zum Dolmetscher-Einsatz einholen***

Der Klient/die Klientin sollte immer vor dem Gespräch seine/ihre Einwilligung über den Dolmetscher-Einsatz geben.

- ***Muttersprache des Klienten/der Klientin bzw. gewünschte Sprache für den Termin genau abklären***

Die Nationalität sagt nichts darüber aus, welche Sprache tatsächlich gesprochen wird (z.B. Ghana: ewe - akan/twi - englisch - pidgin englisch? Türkei: türkisch - kurmanci - aramäisch? Afghanistan: dari - pashtu ? usw.). Neben der offiziellen Landessprache werden oft mehrere weitere Sprachen gesprochen. Es ist gut diese Möglichkeiten abzufragen (wenn vorher Kontakt zum Klienten vorher bestanden hat), um herauszufinden, in welcher Sprache der Klient/die Klientin sich sicher fühlt, aber auch um notfalls bei der Dolmetschersuche auf eine andere Sprache ausweichen zu können.

- ***Neutralität des/der Dolmetschenden sicherstellen***

Von Notfällen abgesehen sollten Sie nicht auf ein Familienmitglied (keinesfalls Minderjährige!), einen Freund oder Nachbarn des Klienten/der Klientin zurückgreifen. Beide Sprachen zu beherrschen, heißt noch nicht, dolmetschen zu können. Außerdem kann die persönliche Beziehung zum Klienten/zur Klientin es dem Betreffenden erschweren, das Gesagte genau

wieder zu geben und objektiv zu bleiben. Umgekehrt kann die Anwesenheit eines Verwandten oder Bekannten den Klienten/die Klientin davon abhalten, offen zu sprechen. IDU-Dolmetschende sind verpflichtet, Aufträge abzulehnen, bei denen sie eine „Beziehung“ zum Klienten/Klientin haben, die zu Missverständnissen oder anderweitige Verstrickungen führen kann.

- ***Ehrenamtliche/r oder Berufsdolmetscher/in ?***

Ehrenamtlich Dolmetschende sind keine Berufsdolmetscher/innen und ihr Können hat Grenzen. Oft verfügen sie über große Erfahrungen aus der Praxis und über interkulturelle Kenntnisse aus der Community. Überlegen Sie daher vorab, was das konkrete Gespräch erfordert. Bei der Anfrage sollten Sie klären, ob ein/e Dolmetscher/-in in der benötigten Sprache besondere Kenntnisse über Ihr Fachgebiet hat.

Sollte es sich bei Ihrem Gespräch um ein Informationsgespräch handeln, welches gesundheitliche, wirtschaftliche und/oder rechtliche Konsequenzen mit sich zieht, sollte ein/-e Berufsdolmetscher/-in hinzugezogen werden. Dies fällt nicht in den Tätigkeitsbereich des IDU-Dolmetscherdienstes. Entsprechendes gilt für schriftliche Übersetzungen.

Sollte es jedoch nicht möglich sein, eine/n Berufsdolmetscher/in zu finden, könnten Sie sich durch ein kurzes Gedächtnisprotokoll, von allen Beteiligten unterschrieben, eine gewisse Absicherung holen.

Das Setting

1. Formen des Dolmetschens

Das Dolmetschen kann **konsekutiv** erfolgen, **d.h. Sinneinheiten von möglichst einfach formulierten 1 - 3 Sätzen** werden wortnah übersetzt. Eine wortwörtliche Übersetzung ist nur dann zweckdienlich, wenn sie den Beteiligten den Sinn des Gesagten tatsächlich vermittelt. Alternativ kann **Satz für Satz** übersetzt werden.

Generell sollten Sie auf eine einfache Sprache achten. Bedenken Sie, welche (System-) Begriffe Hintergrundwissen voraussetzen und deshalb erklärungsbedürftig sein könnten (z.B. "Essen auf Rädern", "Berufsschule" usw.)

2. Die Sitzordnung

Da die Sitzordnung einen entscheidenden Einfluss auf das Gespräch hat, lohnt es sich verschiedene Möglichkeiten durchzuspielen, um die jeweils geeignete Sitzordnung für Ihre Gespräche herauszufinden.

- ***Dolmetscher/in an der Seite des/der Professionellen***

Wenn Sie und Ihr Klient/Klientin einander gegenüber sitzen, während der/die Dolmetscher/in neben und etwas hinter Ihnen sitzt, unterstreicht dies Ihren Wunsch mit Ihrem Gegenüber zu sprechen und sie/ihn als Person ernst zu nehmen. Ferner betont diese Sitzordnung, dass der/die Dolmetscher/in keine Hauptbeteiligte im Gespräch ist. Weil Dolmetscher/in und Klient/-in sich gut sehen können, ist der/die Dolmetscher/in in der Lage, auch die Körpersprache des Gegenübers zu beobachten und in die Übersetzung einzubeziehen. Diese Sitzordnung setzt jedoch voraus, dass Sie sich daran gewöhnen können, dem/der Dolmetschenden zuzuhören, ohne ihn/sie anzusehen. Sie ist ganz besonders zu empfehlen bei emotionsgeladenen Gesprächen, bei denen Sie und /oder der Klient/die Klientin in Versuchung kommen könnten, den/die Dolmetscher/in als Schutzschild oder Ventil zu missbrauchen, anstatt miteinander ins Gespräch zu kommen.

- *Dolmetscher/in an der Seite des Klienten/ der Klientin*

Dolmetscher/in und Klient/in haben direkten Blickkontakt mit dem/der Professionellen. Es kann "unsichtbar" von der Seite her übersetzt werden.

- *Gleichschenkliges Dreieck*

nicht zu empfehlen, da es dazu verleitet, den Dolmetscher/die Dolmetscherin als gleichberechtigte/n Gesprächspartner wahrzunehmen und das Gespräch an ihn/sie zu richten, anstatt ihn/sie „bloß“ als „Sprachrohr“ zu benutzen. Die eigentlichen Gesprächspartner/-innen werden in diesem Fall kaum das Gefühl entwickeln können, miteinander im Gespräch zu sein.

Dolmetscher sollten nicht zwischen zwei oder mehreren Angehörigen sitzen, sondern an deren äußeren Seite.

3. Rahmenbedingungen für das Gespräch

Denken Sie bitte daran, dass Sie die Verantwortung für das Gespräch mit dem Klienten/der Klientin haben und nicht der/die Dolmetscher/in. Es sollte dem Klienten/der Klientin immer ganz eindeutig sein, dass **Sie der/die Gesprächspartner/-in** sind.

Die Hauptaufgabe des/der Dolmetschers/in ist es, die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Klienten/der Klientin herzustellen und aufrechtzuerhalten. Eine Intervention von Seite des/der Professionellen ist nur dann angebracht, wenn es gilt, eine eventuell blockierte Kommunikation wieder in Gang zu bringen. Solche Interventionen müssen im Gespräch seitens des/der Dolmetschers/in immer kenntlich gemacht werden.

Der/Die Dolmetscher/in muss alles übersetzen, was gesagt wird, ohne eigene Zusätze und ohne herauszufiltern und zwar soweit möglich auf dem gleichen Sprachniveau und mit derselben emotionalen Färbung.

Es ist **nicht Aufgabe des/der Dolmetschers/in Fachbegriffe zu erklären**. Es werden Ihre Erklärungen übersetzt.

Vor dem Gespräch

Ein kurzes Vorgespräch des Professionellen mit dem/der Dolmetschenden von ca. 5 - 10 min hat sich bewährt, um

- den/die Dolmetschende/n zu informieren und mit den Zielen des Gesprächs vertraut zu machen,
 - Rollen und Methoden (Setting, s.o.) zu vereinbaren
 - nochmals sicher zu stellen, dass Dolmetschende und Klient/in nicht in einer persönlichen Beziehung zueinander stehen.
- Legen Sie den Gesprächstermin so fest, dass Sie vorher genügend Zeit haben, dem Dolmetscher/der Dolmetscherin zu erklären, was Sie im Gespräch erreichen wollen. Auch der/die Dolmetschende sollte Gelegenheit haben, eventuell vorab einige Worte mit dem Klienten/der Klientin zu wechseln.
 - Vergewissern Sie sich, dass Sie den Namen des Klienten/der Klientin richtig aussprechen. Dies schafft von Anfang an Vertrauen.
 - Lassen Sie sich wenn nötig vorab von dem Dolmetscher/der Dolmetscherin Informationen über den kulturellen Hintergrund des Klienten/der Klientin geben, die für den Inhalt des Gesprächs wichtig sein können.

Das Gespräch

1. Beginn

Stellen Sie zu Beginn des Gesprächs alle Beteiligten in ihrer jeweiligen Funktion vor. Der/die Dolmetscher/in beginnt sofort mit der Übersetzung.

Teilen Sie dem Klienten/der Klientin mit, dass alles, was Sie beide sagen, übersetzt wird, und dass das Gespräch vertraulich behandelt wird. Das Einverständnis des Klienten/ der Klientin wird bestätigt. Durch die wörtliche Übersetzung des Gesagten ist die Situation offen angesprochen.

2. Das Gespräch

Das Gespräch führt der/die professionelle Akteur/in, nicht der/die Dolmetscher/in.

Reden Sie den Klienten/die Klientin an, nicht den/die Dolmetscher/in.

Verwenden Sie die direkte Rede (nicht „sagen Sie ihm/ihr, dass...“). Fordern Sie den Klienten/die Klientin auf, es auch so zu halten.

Halten Sie Blickkontakt mit dem Klienten/der Klientin, wenn dies in seiner/ihrer Kultur üblich ist(!).

Greifen Sie auf Körpersprache zurück, um einen gewissen Ausgleich für die fehlende gemeinsame Sprache zu schaffen.

- Zögern Sie nicht zu lächeln, oder zu zeigen, dass Sie ihr Gegenüber akzeptieren.
- Sprechen Sie nicht lauter als sonst.

Für die Anliegen des Klienten/der Klientin sind Sie die zuständige Ansprechperson, nicht der/die Dolmetscher/in.

Sollte es im Laufe des Gesprächs nötig sein, etwas mit dem/der Dolmetscher/in zu klären, setzen Sie den Klienten/die Klientin darüber in Kenntnis, damit er/sie weiß, dass Sie nicht „über ihn/sie“ reden.

Lassen Sie **keine Gespräche zwischen Klient/Klientin und Dolmetscher/in zu, die Ihnen nicht erklärt werden**. Es ist Ihr Gespräch und Sie müssen immer wissen, was gesprochen wird. Falls es doch dazu kommen sollte, schreiten Sie sofort ein und übernehmen Sie wieder die Gesprächsführung.

Die Versuchung kann groß sein, die Übermittlung schwieriger bzw. unangenehmer Botschaften oder schlechter Nachrichten ganz dem/der Dolmetscher/in zu überlassen. Der/Die Dolmetscher/in ist jedoch nur dafür da, im Einzelnen zu übermitteln, was Sie gesagt haben.

Ggfs. können Sie in regelmäßigen Abständen das **Gesprochene kurz zusammenfassen**, vor allem wenn Schritte vereinbart wurden, die Sie einhalten müssen und andere die der Klient/die Klientin einhalten muss. Der/die Dolmetschende übersetzt die Zusammenfassung.

Wenn das Gespräch beendet ist, wird der Klient/die Klientin verabschiedet und **erläutert, dass der/die Dolmetschende zur Abwicklung der Formalitäten noch kurz dableibt**. Dies dient auch dem Schutz des/der Dolmetschenden vor weiteren Forderungen der Klienten.

3. Mögliche Stolpersteine

Vermeiden Sie es nach Möglichkeit, das Gespräch durch Humor auflockern zu wollen. Humor ist sehr schwer zu übersetzen, und auch wenn die Wörter übersetzt werden können, ist ihre Wirkung in der anderen Sprache nicht unbedingt dieselbe. Vermeiden Sie auch politische Anspielungen aller Art.

Verwenden Sie keine Dialektausdrücke. Dialekt hat zwar oft die Funktion einer freundlichen Geste, um einen steifen, formalen Ton zu vermeiden und wird von denen, die ihn verstehen, als solcher geschätzt. Dies kann sich allerdings in der Übersetzung nicht niederschlagen, auch wenn die Dolmetscherin den Dialekt gut versteht. Versuchen Sie daher, Freundlichkeit und „Informalität“ auf andere Weise auszudrücken.

Sprechen Sie mit dem Klienten/der Klientin wie mit einem deutschen Laien, der auf Ihrem Gebiet nicht bewandert ist. (Es sei denn Sie wissen, dass Sie einen Spezialisten/eine Spezialistin vor sich haben.) Ermuntern sie ihn/sie, nachzufragen, wenn er/sie etwas nicht versteht.

Nutzen Sie Formen der Visualisierung von Inhalten (eigene Zeichnung, Piktogramme usw.). Durch mehrere Sinneskanäle kommen auch mehrere Informationen bei dem/der Gesprächspartner/-in an.

Sprechen Sie in kurzen und einfachen Sätzen. Wenn Sie sich auf ein Dolmetschen Satz für Satz geeinigt haben, geben Sie dem/der Dolmetscher/in jeweils Zeit zum Übersetzen. Dies erfordert etwas Übung, da die meisten Menschen es nicht gewohnt sind, ihre Äußerungen so zu zerstückeln.

Versuchen Sie etwaige Kenntnisse in der Sprache des Klienten, die Sie besitzen, in dieser Situation möglichst zu vergessen. Ein Sprachengemisch ist für Dolmetschende verwirrend, da sie nie ganz sicher ist, ob Sie wirklich das meinen, was Sie sagen. Versuchen Sie auch den Klienten/die Klientin davon abzubringen, schlechtes Deutsch zu reden.

Das Nachgespräch

Ein Nachgespräch von fünf bis zehn Minuten direkt nach dem übersetzten Gespräch ist hilfreich, um ohne Klient/Klientin das Gespräch zwischen Dolmetscher/in und Berater/in **kurz reflektieren zu können und positives Feedback und konstruktive Kritik auszutauschen.**

Das Nachgespräch kann auch dazu dienen, eventuell im Gespräch entstandene Emotionen und Belastungen der Beteiligten abzubauen.

Abgerundet wird der Dolmetschereinsatz durch die Abwicklung der **Formalitäten**. Das Gespräch wird schriftlich auf dem Auftrag/Abrechnungsbogen durch den/die Berater/in und den/die Dolmetscher/in bestätigt (2-fach), damit auch die spätere finanzielle Abwicklung reibungslos verläuft. Eine Kopie erhält der/die Dolmetschende, ein weiteres Exemplar die anfordernde Einrichtung, das Original wird zur Abrechnung an die Koordinierungsstelle Internationale Stadt weitergeleitet.

WICHTIG:

- ☺ Klienten-Sprache genau abklären
- ☺ Mglst. nicht im Dreieck sitzen
- ☺ Hintergrundinformationen gehören ins Vor- oder Nachgespräch
- ☺ Die Verantwortung für das Gespräch liegt beim Beratenden.
- ☺ Klient/in ist Gesprächspartner/in!
- ☺ Langsam sprechen, Pausen machen
- ☺ Kurze, einfache Sätze, möglichst keine Fachwörter

Tübingen 22.09.2014

Jana Mokali, Dolmetscherin, Interkulturelle Trainerin

Wir danken dem Dolmetscherdienst Ludwigsburg für die Unterstützung.