

**„Nur die Hälfte verstehen ist nicht genug!“**

**Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der  
Beratung!**

**Fachtagung: Babys Willkommen? Geflüchtete Frauen in der  
Schwangerschaft beraten und begleiten**

**Thanh Hien Nguyen**

**Heike Timmen**

**Diakonie Deutschland**

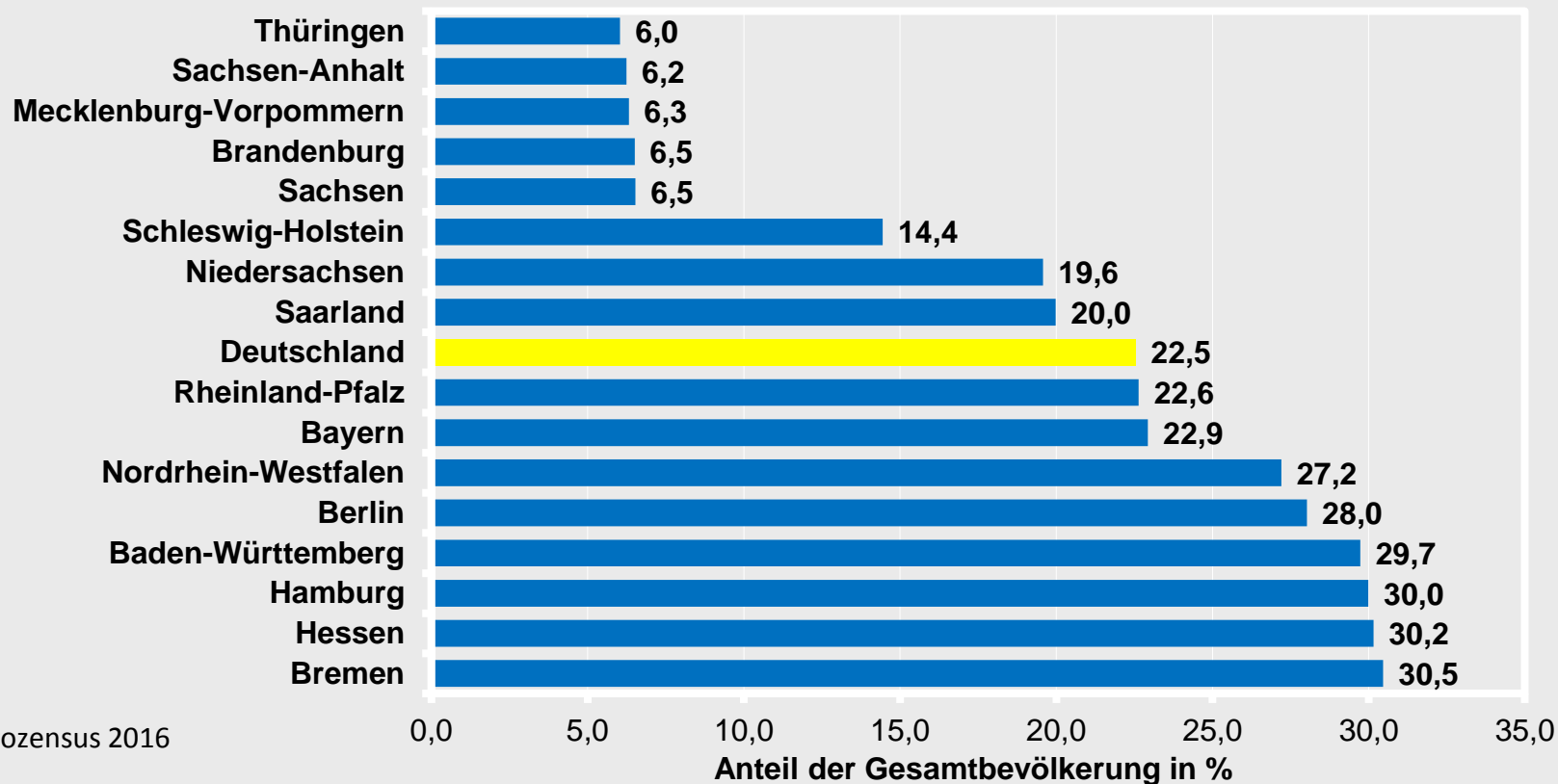
# “Die Sprache ist die Quelle aller Missverständnisse” (Antoine de Saint-Exupéry)

## Themen

1. Ausgangslage: Verständigungsschwierigkeiten in der Beratung
2. Was bedeutet es zu Dolmetschen?
3. Praxisbericht einer Sprach- und Integrationsmittlerin
4. „Goldene Regeln“ für ein gelungenen Dialog
5. Austausch und Diskussion

# Ausgangslage: Sprachbarrieren / Verständigungsschwierigkeiten

# Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Bundesländern



# Fakten zum Einwanderungsland Deutschland

- Diversität der Bevölkerung nimmt zu
- Jede/r dritte Zuwander/-in hat Verständigungsprobleme in deutscher Sprache
- Kommunikations- und Zugangsbarrieren führen zu Fehl-, Über- und Unterversorgung
- Fachkräfte sind mit ihrer Versorgungsleistung bei Zuwander\*innen unzufrieden
- Kaum Studien zur Versorgung, die Zuwander\*innen angemessen repräsentieren
- Komplexe interkulturelle Kommunikationskontexte im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen

# Ausgangslage: Verständigungsschwierigkeiten

Sozialwesen/ Kinder-  
und Jugendhilfe

- Verwaltung
- Beratungsstellen
- Jugendhilfeeinrichtungen

Gesundheitswesen

- Kliniken
- Niedergel. Allgemein- und Fachärzte
- Gesundheitsamt

Bildungswesen

- Schulen
- Kindertagesstätten
- Familienzentren

Polizei / Justiz

- Polizeipräsidium
- Familiengericht
- Amtsgericht

# Zuwander\*innen in der Schwangerschafts(konflikt)beratung

Gesetzliche Rahmenbedingungen: § 219 StGB

Themenfelder in der Beratung:

- medizinische Fragen
- finanzielle Notlagen
- psychische Konfliktlagen
- rechtliche/gesetzliche Unklarheiten
- Fragen zum Ausbildungs- oder Arbeitsplatz, Mutterschutzgesetz, etc.

# Ausgangslage: Folgen der Verständigungsschwierigkeiten

Strukturelle / Systematische Sprachlosigkeit bedeutet für die Klient\*innen:  
Reduzierung und Entmündigung

für das Beratungsgespräch:

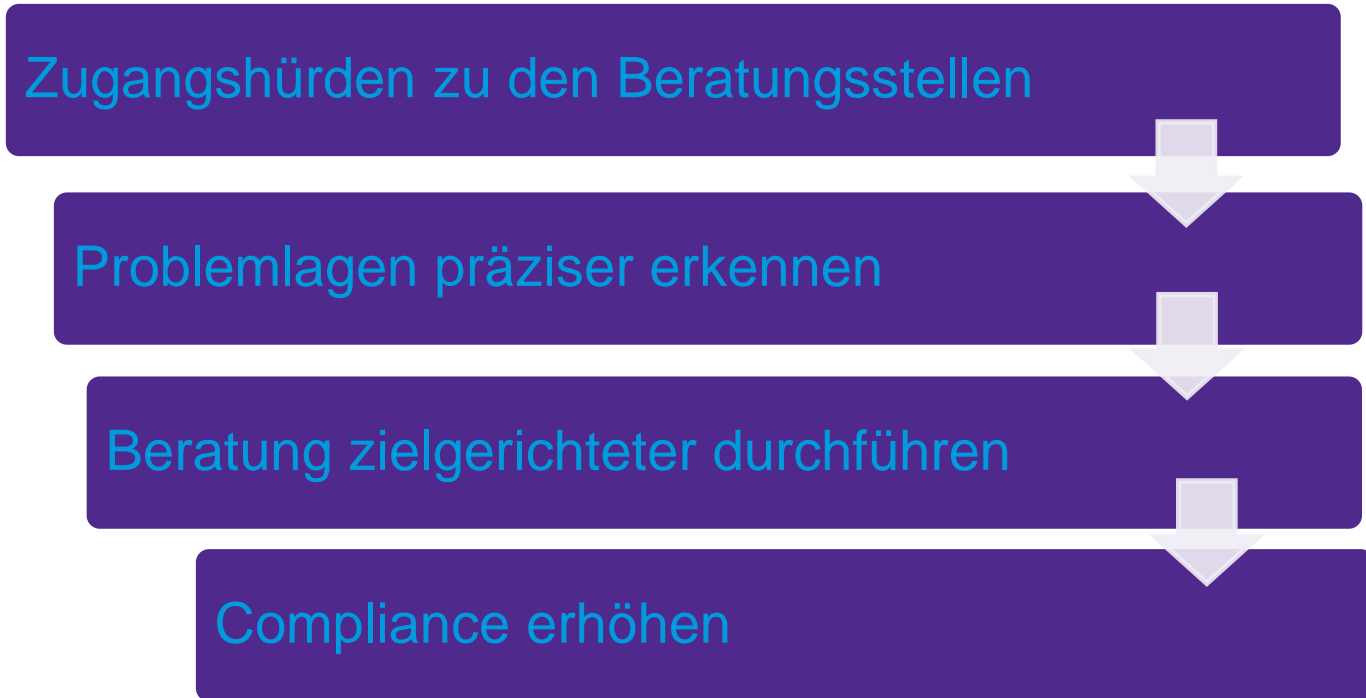
- Keine Garantie für die Informationsweitergabe an die Klient\*innen
- Keine Sicherheit darüber, was bei den Klient\*innen tatsächlich „ankommt“
- Keine Sicherheit darüber, was die Klient\*innen tatsächlich „rüberbringen will“
- Reduzierter bzw. kein Zugang zu den Klient\*innen

für das Gesundheits-, Sozial- und Bildungssystem:

Keine Gewährleistung einer vollständigen Aufklärung und Information: Wer willigt ein oder ist nicht einsichtig oder weist die Beratung / Therapie zurück? Die Mutter als Klientin oder die dolmetschende Tochter?



# Notwendigkeit für Interkulturelle Kommunikation:



# Bisherige Lösungsversuche: Prozess der Professionalisierung

Familien-  
mitglieder /  
„Landsleute“

Ehrenamtliche  
Mittler\*innen

Mitarbeiter\*  
innen

Dolmetscher  
\*innen / Sprach-  
und Integrations-  
mittler\*innen

# Was bedeutet es zu Dolmetschen und was sind Dolmetscher\*innen?

# Was ist bzw. was passiert beim Dolmetschen?

- Dolmetschen bedeutet Personenwechsel in einer triadischen Kommunikation, d.h. zwei Personen sprechen durch, mittels, via eine dritte Person
- Dolmetscher\*innen sind anwesend und nehmen teil an dem Gespräch
- Dolmetschen:
  - Körperliche Handlung
  - Eigenständig und doch gleichzeitig,
  - Unparteiliche und gleichzeitig beteiligte Haltung und Handlung,
  - Pendelbewegung zwischen Nähe und Distanz

# Was ist bzw. was passiert beim Dolmetschen?

Beim Dolmetschen bedeutet Personenwechsel immer Perspektivenwechsel

1. Perspektivenwechsel: sog. direkte Übertragung
2. Perspektivenwechsel: (direkte) indirekte Übertragung
3. Perspektivenwechsel: (indirekte) indirekte Übertragung

Fazit: Ein direktes Übertragen gibt es nicht beim Dolmetschen

# Wer bzw. was sind Dolmetscher\*innen?

Eine bilinguale und/oder Person, die zwischen zwei Parteien sprachlich und/oder kulturell vermittelt.

- Sie sind nicht nur „natürliche“ Dolmetscher\*innen, sondern sind aus- und/oder fortgebildete Fachkräfte der interlingualen und interkulturellen Kommunikation
- Sie verfügen über Techniken, Methoden, Strategien des Dolmetschens und über eine eigene professionelle Ethik (Berufsethik)
- Sie verdolmetschen verschiedene Fachsprachen in eine andere Sprache und Kultur so, dass der Bildungsstand, die soziokulturellen, ethischen, religiösen Hintergründe der Klient\*innen berücksichtigt werden

# Wer bzw. was sind Dolmetscher\*innen?

- Sie dolmetschen die Sprache und die sprachlich-kulturelle Welt der Klient\*innen und der Fachkräfte so, dass sie ihn repräsentieren, darstellen, spiegeln kann
- Sie verfügen über Gesprächsmanagementstrategien, die es ihnen ermöglichen sich durch Rückfragen und Interventionen zusätzliche Informationen oder eine andere Erklärungsweise/Darstellungsweise von den beteiligten Gesprächspartner\*innen einzuholen und diese dann zu übertragen
- Sie verdolmetschen für und zwischen Vertreter\*innen verschiedener Kulturen, zwischen denen ein großes Machtungleichgewicht (sprachlich, kulturell, fachlich, strukturell, systemisch, persönlich) besteht.
- Sie übernehmen eine u.U. psychisch belastende, ethisch höchst komplexe Tätigkeit, die einen hohen Grad an interkultureller und zwischenmenschlicher Sensibilität erfordert.

# Was passiert beim Dolmetschen?

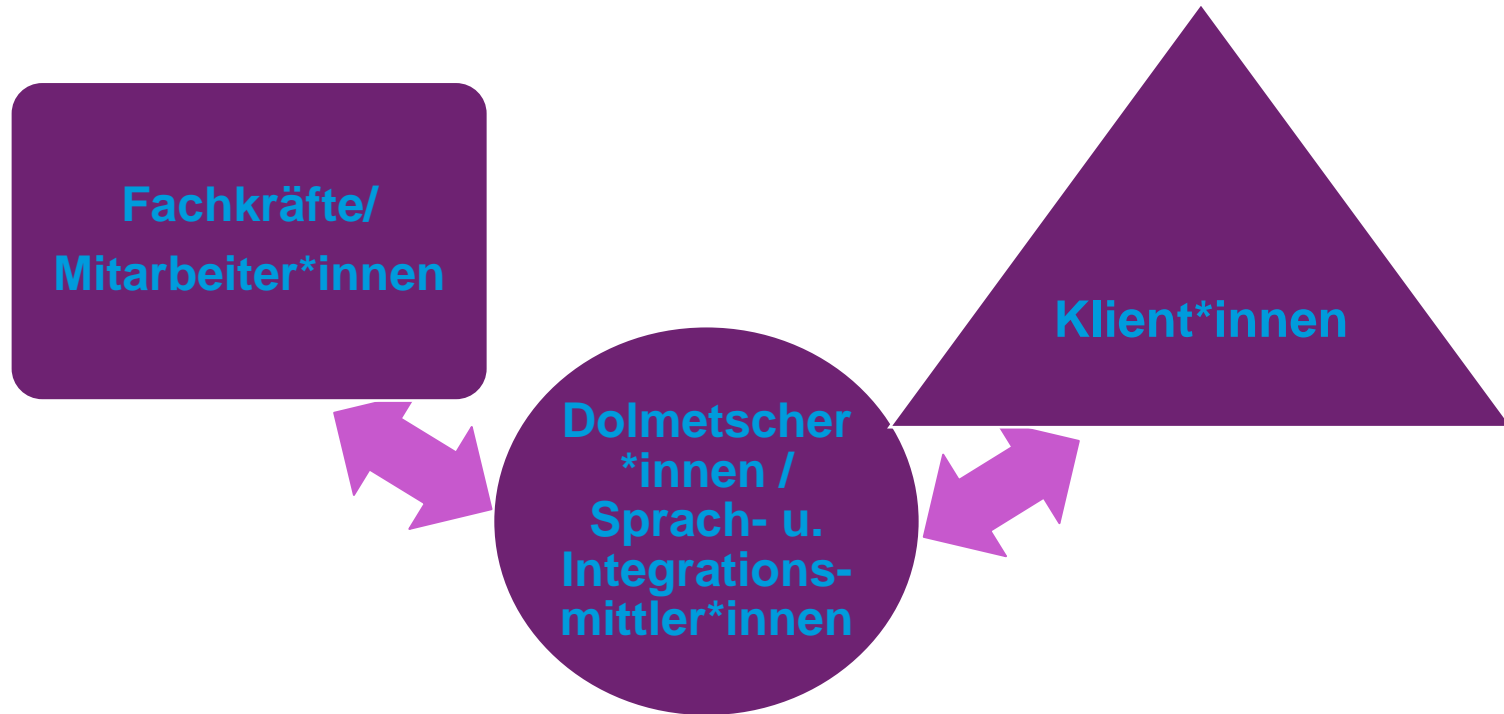
„Dolmetschen bedeutet das Wiedergeben eines Vorher-in-einer-Sprache-durch-eine-Person-Gesagten durch das Später-in-einer-anderen-Sprache-durch-eine-andere-Person-Gesagte“

Das heißt:

- Paraphrasierung – Um-/Neuformulierung – „Mit anderen Worten sagen“: in einer anderen Sprache und/oder Kultur sagen
  - Neuordnung und – strukturierung von Inhalten
  - Zusammenfassung – Kürzung – Vereinfachung
  - Erklärung – Verdeutlichung – Hervorhebung
- Optimierung, Verkomplizierung, Simplifizierung, Reduzierung



# Die Triade



# Praxisbericht einer Sprach- und Integrationsmittlerin

# Qualifizierung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/-in

## 18 Monate Vollzeitqualifizierung

### Neun Lernfelder

Reflexionskompetenz

Soziale und Kommunikationskompetenzen

Migration und Partizipation

Erziehungs- und Bildungswesen

Sozialwesen

Gesundheitswesen

Theorie und Praxis des Dolmetschens

Fachbezogenes Deutsch

Flankierende Lerneinheiten

### Dauer der Qualifizierung

ca. 2.000 Unterrichtsstunden

Drei Praktika: 15 Wochen



# Lernfelder des Curriculums

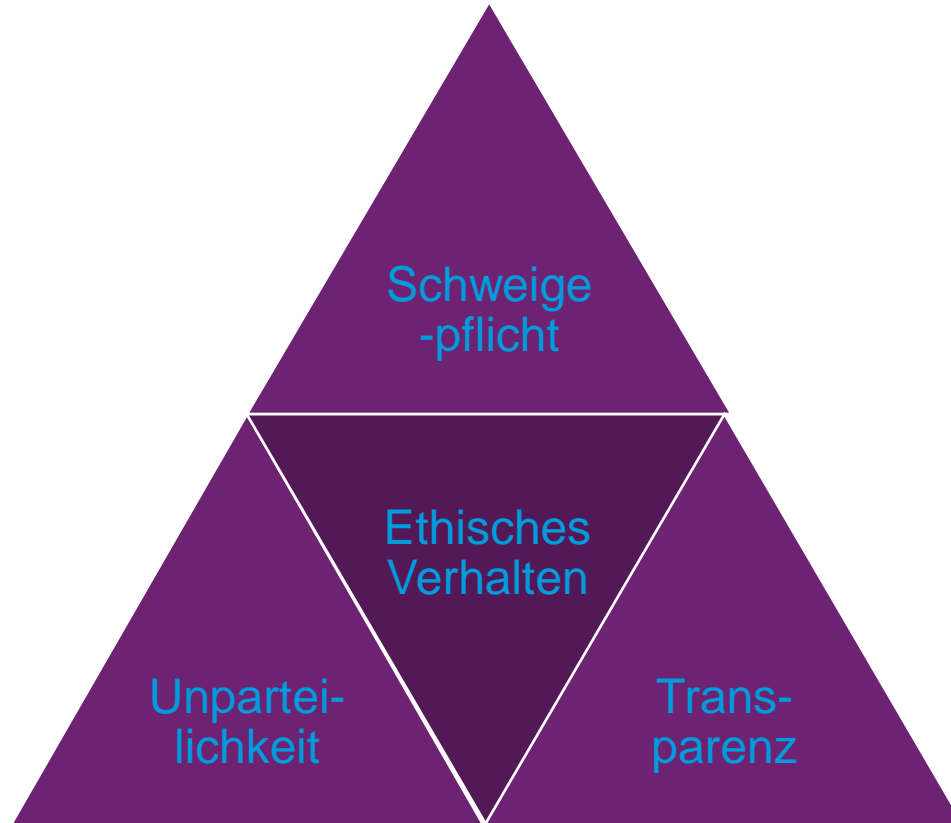
- 1) Reflexionskompetenz (160 UE)
- 2) Soziale und Kommunikationskompetenzen (300 UE)
- 3) Migration und Partizipation (125 UE)
- 4) Erziehungs- und Bildungswesen (270 UE)
- 5) Sozialwesen (270 UE)
- 6) Gesundheitswesen (270 UE)
- 7) Theorie und Praxis des Dolmetschens (180 UE)**
- 8) Fachbezogenes Deutsch (140 UE)
- 9) Flankierende Lerneinheiten (233 UE)

> Insgesamt 1948 UE Unterricht und 588 UE Praktikum

# Haupttätigkeiten (Funktionen) von Sprach- und Integrationsmittler\*innen

- **Dolmetschen:**  
Unterstützung der Kommunikation zwischen Zuwander\*innen und dem Fachpersonal
- **Informieren:**  
Erläuterung der Mitteilungsinhalte und Vermittlung von Hintergrundinformationen in beide Richtungen
- **Assistieren:**  
Unterstützung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit und Übernahme von Teilaufgaben unter ihrer Anleitung

# Berufsethik der Sprach- und Integrationsmittler\*innen



# Praktikum und Praxisreflexion

Im Praktikum wird die Frage nach dem Verhältnis von Theorie und Praxis konkretisiert. Die berufliche Kompetenz wird entwickelt und die Rollenfindung als Sprint eingeübt.

Praxisreflexion soll im Zusammenwirken mit Theorieveranstaltungen die Teilnehmenden für alle drei Hauptfunktionen in ihrem künftigen Beruf befähigen.

Die Teilnehmenden sollen in der Lage sein, die Konsequenzen ihres Handelns sowie die des Handelns anderer Personen und die Auswirkungen von Rahmenbedingungen einzuschätzen.

# Einheitliches Prüfungssystem und Zertifikat

**Schriftliche Prüfungen** (Multiple-Choice) in Lernfeldern Gesundheit, Erziehung/Bildung und Soziales

**Mündliche Prüfungen** in Lernfeldern Gesundheit, Erziehung/Bildung und Soziales

**Praktische Prüfung** im LF „Theorie und Praxis des Dolmetschens“  
(Simulation eines SprInt-Einsatzes in Dolmetsch-Funktion)

Standardisierte Abschlussprüfung durch externe Prüfer/-innen:

**Erziehung/Bildung u. Soziales:** Alice Salomon Hochschule Berlin

**Gesundheit:** Universitätsklinik Hamburg-Eppendorf

**Dolmetschen:** Johannes Gutenberg Universität Mainz

Bundesweit einheitliches SprInt-Zertifikat für die Absolvent/-innen



# „Goldene Regeln“ für einen erfolgreichen Trialog

# Erstellung von institutionellen Qualitätsstandards für den Einsatz von Dolmetscher\*innen

- Grundsätzliche Klärung der Erfordernisse an das Setting und damit an die Erwartungen bzw. Kompetenzen der Dolmetscher\*innen
- Erarbeitung von Qualitätsstandards für den Einsatz von internen und externen Dolmetscher\*innen
- „Goldene Regeln“ für das Setting erstellen

# Interne und Externe Dolmetscher\*innen

- Sprachstandsfeststellung – sowohl der Mutter- als auch Zielsprache (Niveau C1 GER)
- Eignung überprüfen – bspw. im Hinblick auf die eigene Migrations- und Fluchterfahrung (Retraumatisierungen)
- Grad der Selbstreflexion
- Rollenklarheit (Nähe-Distanz-Regulation)
- Weiter- und Fortbildungen anbieten
- Vermittlung von Dolmetschetechniken und Hintergrundwissen
- Supervisionen
- Nachweis der geforderten Qualifikation
- Klärung der Scheinselbstständigkeit

# Dolmetschen vor Ort

## So führt´s zum Erfolg:

- Ein **Vorgespräch mit Dolmetscher\*innen** führen
- Zeitrahmen, Gesprächsinhalt, Ablauf und Art des Dolmetschens klären
- Rollen klären und Einverständnis aller einholen

## ➤ **Im Gespräch**

- Namentliche Vorstellung aller Gesprächsbeteiligten
- Auf Schweigepflicht hinweisen
- Zuwander\*innen immer direkt ansprechen
- Einfache Sprache und kurze Sätze verwenden
- Auf nonverbale Signale achten
- Zur Verständnissicherung nachfragen
- **Nachgespräch mit Dolmetscher\*innen** führen

# Telefondolmetschen

## So führt´s zum Erfolg:

- Diskretion und Datenschutz gewährleisten
- Technische Details (Freisprechanlage etc.) mitteilen
- Rollen klären und Einverständnis aller einholen
- Auf Schweigepflicht hinweisen
- Einfache Sprache und kurze Sätze verwenden
- Langsam und deutlich sprechen
- Zur Verständnissicherung nachfragen

# Empfehlungen / Forderungen

- Qualitätsrichtlinien für das Dolmetschen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen definieren
- Eindeutige Mindestanforderungen an die berufliche Qualifikation und die Fertigkeiten von Dolmetscher\*innen und Sprachmittler\*innen festlegen
- Ausbildung von Dolmetscher\*innen und Sprachmittler\*innen fördern
- Flächendeckender Aufbau von Dolmetsch-Pools
- Richtlinien vorgeben, wann der Einsatz eines professionellen Dolmetschers verpflichtend ist
- Finanzierung klären bzw. sicherstellen für die Übernahme der Kosten von Dolmetschleistungen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen

# Literatur

- Ahamer, V. (2013): Unsichtbare Spracharbeit. Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch »Community Interpreting. Bielefeld.
- Bahadir, S. (2010). Dolmetschinszenierungen: Kulturen, Identitäten, Akteure. Berlin
- Hadzic, E. und Schriefers, S.(Hg.) (2018): Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen Wege zur transkulturellen Verständigung. Göttingen.
- Lietz R. (2017): Professionalisierung und Qualitätssicherung in der Integrationsarbeit – Kriterien zur Umsetzung von Integrationslotsenprojekten. Berlin, Toronto.
- Schreiter, S.. et al. (2016) : Was kosten uns Dolmetscher? – Eine retrospektive Analyse der Dolmetscherkosten in der Behandlung von Flüchtlingen in einer Psychiatrischen Institutsambulanz in Berlin. Stuttgart, New York.
- Wille, M.: Zusammenarbeit mit Sprachmittler\*innen in der Betreuung von „unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten“. In: Prasad, N. (2018): Soziale Arbeit mit Geflüchteten: Rassismuskritisch, professionell, menschenrechtsorientiert. Opladen, Toronto. 2018.

# Links

- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.softissimo.reverso.context>
- <https://www.refugeephasebook.de/>
- <https://www.videodolmetschen.com/telefondolmetschen/>
- [https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-\\_und\\_Integrationsmittler](https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-_und_Integrationsmittler)
- <https://www.sprachundintegrationsmittler.org/vermittlungsservice/>
- <https://www.awo-nb.de/sprachmittlerpool-mse>
- <https://www.caritas.de/magazin/zeitschriften/sozialcourage/archiv/jahrgang-2016/artikel/was-macht-eigentlich..-ein-sprach-und-integrationsmittler>
- <https://www.evangelisch.de/inhalte/112011/02-01-2015/sprachlotsen-durch-den-behoerdendschunge/>

(Alle oben angegebenen Links wurde am 20.06.2018 abgerufen.)



**„Das Menschlichste, was wir haben, ist doch die Sprache, und wir haben sie, um zu sprechen.“** (Theodor Fontane)

**Thanh Hien Nguyen**

**Heike Timmen**

**Diakonie Deutschland**