

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
- Keine Ehemänner bzw. Ehefrauen

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?

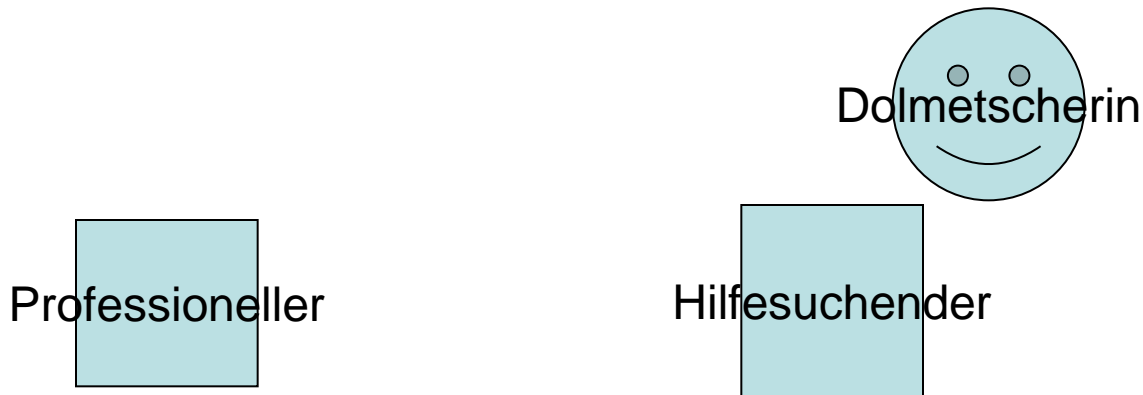
- Ein kurzes Vorgespräch zwischen Ihnen und der Dolmetscherin bewahrt beide vor unangenehme Überraschungen.
- Es kann am Telefon geführt werden oder vor Ort, in dem Sie die Dolmetscherin 5-10 Minuten vor dem Termin einladen und sich Zeit nehmen diese einzuführen.

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, bzw. Interventionen 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 für die Belangen der 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, Kritikpunkte zu äußern...und zu hören.
- 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, sich im Gespräch einzumischen.

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit

Haben Sie noch Fragen?