

Arbeitshilfe Sprachmittlung in der Beratung

Referat Migration und Integration

Postfach 4 20, 79004 Freiburg
Karlstraße 40, 79104 Freiburg
Telefon-Zentrale 0761 200-0

Redaktion/Ansprechpartner: Stefan Peetz
Telefon-Durchwahl 030 284447-52
Telefax 0761 200-211
stefan.peetz@caritas.de
www.caritas.de

Datum 13.07.2020

Gelingende Kommunikation ist ein entscheidender Schlüssel zur Wahrnehmung sozialer Rechte und Pflichten sowie zur Verwirklichung gesellschaftlicher Teilhabe und eines respektvollen gesellschaftlichen Miteinanders. Genauso ist sie unabdingbare Voraussetzung für erfolgreiche Beratungsprozesse.

Sprachbarrieren erschweren oder versperren jedoch sowohl den Zugang zu sozialen Dienstleistungen als auch die Mitwirkung an institutionellen Prozessen (z. B. Behördenkontakt, Kita und Schule, Jugendhilfe etc.). In der Einwanderungsgesellschaft, die durch Heterogenität und Mehrsprachigkeit geprägt ist, ist es keineswegs selbstverständlich, dass eine Beraterin oder ein Mitarbeiter¹ eines sozialen Dienstes oder einer Einrichtung und der Nutzer bzw. die Zielgruppe ihres Angebots dieselbe Sprache sprechen. Dies betrifft alle Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit.

Institutionen, die soziale Dienstleistungen anbieten, stehen (auch im Sinne der interkulturellen Öffnung) in der Verantwortung, für einen barrierefreien Zugang zu ihren Angeboten zu sorgen. Demnach ist die Kommunikation sicherzustellen, damit angebotene Dienstleistungen auch für Personen zugänglich sind, die die deutsche Sprache (noch) nicht im erforderlichen Maße beherrschen. Dies kann ggf. durch mehrsprachiges Beratungspersonal gewährleistet werden. Steht dieses nicht zur Verfügung, müssen andere Wege gefunden werden, sprachliche Verständigung sicherzustellen. Häufig ist dies nur mithilfe einer sprachlichen Vermittlung durch eine dritte Person möglich.

Ist Sprachmittlung notwendig, so resultiert daraus – allein durch die vorhandenen Sprachbarrieren und die Anwesenheit einer dritten Person – für Beraterin und Ratsuchenden eine besondere Situation mit spezifischen Charakteristika und Dynamiken. Dies stellt hohe Anforderungen sowohl an die Beraterin als auch an den Ratsuchenden. Es ist unbedingt notwendig, sich der Besonderheiten bewusst zu werden und sich ihnen zu stellen.

Mit der vorliegenden Arbeitshilfe² soll für die Zusammenarbeit mit Sprachmittlerinnen in der Beratung sensibilisiert werden und es sollen Hinweise gegeben werden, wie die Zusammenarbeit

¹ Genderschreibweise: Im Text wird abgewechselt zwischen weiblichem und männlichem Geschlecht.

² Die Erstellung der Arbeitshilfe wurde vorbereitet und begleitet durch eine verbandliche Arbeitsgruppe unter Beteiligung von Maristella Angioni (Caritasverband für die Stadt Köln e.V.), Lena Burkhardt (Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e.V.), Merhawit Desta (Caritasverband für die Diözese Limburg e.V.), Simone Haaf (Deutscher Caritasverband e.V.), Marion Hafenrichter (Caritasverband für die Diözese Münster e.V.), Thomas Kemper (Caritasverband Paderborn e.V.), Susanne Lynen (Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.), Stefan Peetz (Deutscher Caritasverband e.V.), Marika Steinke (Caritasverband für die Diözese Osnabrück e.V.), Martin Strätling (Caritasverband Paderborn e.V.) und Stefan Wagner (Deutscher Caritasverband, Landesverband Bayern e.V.).

gelingen kann. Die Handreichung richtet sich an Beraterinnen aller Fachbereiche der Sozialen Arbeit und nimmt die folgenden Inhalte in den Blick:

1. Definitionen	2
2. Grundlagen und Zugänge zu Sprachmittlung.....	2
3. Anforderungen an Beraterinnen für die Beratung mit Dolmetscherinnen.....	6
4. Anforderungen an Sprachmittlerinnen.....	9
5. Finanzierungsmöglichkeiten.....	9
6. Weiterführende Publikationen und Websites.....	10

1. Definitionen

Sprachmittlung ist der Oberbegriff für Dolmetschen und Übersetzen: Während eine Dolmetscherin für den mündlichen Transfer von einer Sprache in eine andere Sprache sorgt, überträgt eine Übersetzerin geschriebene Sprache in eine andere Sprache.

„Dolmetscher“ und „Übersetzer“ sind dabei in Deutschland keine geschützten Berufsbezeichnungen. Grundsätzlich kann sich aktuell jede Person so nennen und auf diesem Gebiet arbeiten bzw. Dienstleistungen anbieten.

Da der Schwerpunkt in der sozialen Beratung und in dieser Arbeitshilfe auf Dolmetschen liegt, werden die Begriffe Sprachmittler und Dolmetscher im Folgenden synonym verwendet.³

Um professionell bzw. auf hohem Niveau zu dolmetschen, sind spezielle Kenntnisse und Fertigkeiten erforderlich, die weit über die sichere Beherrschung einer Fremdsprache hinausgehen. Diese können zwar im Zuge eines Selbststudiums und langjähriger praktischer Erfahrung erworben werden; der übliche Weg jedoch ist der einer regulären Ausbildung bzw. Studiums oder einer anderweitigen Qualifizierung (s. Abschnitt 2.1).

2. Grundlagen und Zugänge zu Sprachmittlung

Sprachmittlung ist auf verschiedenen Wegen möglich. Die gängigsten Möglichkeiten werden im Folgenden dargestellt und es wird auf jeweilige Besonderheiten hingewiesen.

2.1 Präsenzdolmetschen

Im Idealfall werden qualifizierte oder geschulte Präsenzdolmetscher hinzugezogen, um Sprachbarrieren zu überwinden. Hier ist abhängig von der Beratungssituation insbesondere auf die Qualifikationen und Kompetenzen zu achten. Die folgenden Aspekte geben hier Orientierung:

³ Gleichwohl ist zu beachten, dass die Bezeichnung „Sprachmittler“ teilweise gerade im niedrighschwelligem Bereich der Überwindung von Sprachbarrieren verwendet wird und durch die Verwendung des Begriffes – je nach Kontext – teilweise eine bewusste Abgrenzung zum Berufsfeld anerkannter Dolmetscher vollzogen wird. Oftmals wird der Begriff „Sprachmittler“ auch im Zusammenhang mit der Bezeichnung Kulturmittlerin („Sprach- und Kulturmittlerin“) gestellt. Dies weist auf einen wesentlichen Aspekt der Sprachmittlung im sozialen Bereich hin: die Ermöglichung von Kommunikation insbesondere unter Berücksichtigung (inter-)kultureller Aspekte.

Berufsabschluss Dolmetscher / zertifizierte Dolmetscher

In Deutschland kann sowohl an Hochschulen (Bachelor- oder Master-Abschluss) als auch an einigen Fachakademien ein Abschluss als Dolmetscher erworben werden. Kann eine Dolmetscherin einen solchen Abschluss vorweisen, ist davon auszugehen, dass sie ausgeprägte Kompetenzen im Recherchieren sowie im eigenständigen Erschließen von Terminologie und Inhalten unterschiedlicher Fachgebiete erworben hat, mit berufsethischen Grundsätzen vertraut ist und somit die für akkurates Dolmetschen notwendigen Qualitätsstandards erfüllt (s. Abschnitt 4).

Gemein haben diese Abschlüsse jedoch, dass sie sich in der Regel auf den Wirtschafts- bzw. Technikbereich und auf Sprachen wie Englisch, Spanisch, Französisch oder Russisch konzentrieren. In der Sozialberatung sind demgegenüber häufiger Dolmetscherinnen gefragt, die in „klassischen Einwanderersprachen“ arbeiten können, die jedoch in den üblichen Ausbildungsgängen in der Regel nicht angeboten werden. In den vergangenen Jahren haben sich einige nicht-akademische Qualifizierungsangebote in Einwanderersprachen etabliert, an deren Ende allerdings kein anerkannter Berufsabschluss steht.

Eine Hürde in der Praxis: Die Kosten für Dolmetscherinnen, die z. B. über einen entsprechenden Hochschulabschluss verfügen oder als Gerichtsdolmetscherinnen anerkannt sind, liegen üblicherweise bei etwa 60 bis 100 Euro pro Stunde, während Refinanzierungsmöglichkeiten im sozialen Bereich wie im Gesundheitsbereich nicht in ausreichendem Maße zur Verfügung stehen.

Kontaktdaten von über 7.500 Dolmetscherinnen und Übersetzern (welche die Anforderungen der Aufnahmeordnung des Berufsverbands BDÜ erfüllen) für mehr als 80 Sprachen sind in der [Datenbank des BDÜ](#) zu finden. Allerdings: Gerade seltenere Sprachen werden hier nur wenig angeboten. Hilfreich ist daher zudem das [Verzeichnis „Übersetzer und Dolmetscher für seltene Sprachen“](#).

Staatlich geprüfte Dolmetscher

Ein Gütesiegel für Dolmetscherinnen ist die Bezeichnung „Staatlich geprüfter Dolmetscher“, die in einigen Bundesländern erworben werden kann. Hier stehen auch Dolmetscherschulen zur Verfügung, deren Ausbildung auf das Ablegen einer staatlichen Prüfung vorbereitet.

Staatliche Prüfungen werden auch für Sprachen angeboten, für die derzeit kein Dolmetscherstudium möglich ist. Die Zulassung zur Prüfung erfolgt entweder auf Grundlage einer Ausbildung (z. B. an einer Fachakademie) oder von Nachweisen entsprechender Fremdsprachen- und Fachkenntnisse sowie drei Jahren Berufspraxis.

Die gemeinsamen Anforderungen und Regelungen zur Prüfung sind in der [Richtlinie zur Durchführung und Anerkennung von Prüfungen für Übersetzer/Übersetzerinnen, Dolmetscher/Dolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher/Gebärdensprachdolmetscherinnen der Kultusministerkonferenz](#) festgelegt.

Eine staatliche Prüfung kann (ebenso wie ein Hochschulabschluss) als Grundlage für die Beeidigung vor Gericht dienen. Zu beachten ist dabei, dass die Voraussetzungen für die Beeidigung in den Bundesländern sehr unterschiedlich sind; eine Beeidigung garantiert daher nicht immer eine hohe Qualität der Dolmetschung.⁴

⁴ Weitere Infos finden Sie [hier auf der Website des Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e. V. \(BDÜ\)](#).

Auch bei beeidigten Dolmetscherinnen können die für sie anfallenden Kosten eine Hürde in der Praxis darstellen.

Professionell begleitete Sprachmittlerpools

Gerade in den vergangenen Jahren haben sich verschiedene Initiativen gegründet, die sich zum Ziel gesetzt haben, für den sozialen Bereich, den Gesundheitsbereich, Behördengänge etc. Dolmetschleistungen zur Verfügung zu stellen. Es wurden regionale Sprachmittlerpools eingerichtet, die Qualitätsstandards gewährleisten. In der Regel werden die Mitglieder dieser Sprachmittlerpools fachlich begleitet, z. B. im Rahmen von Reflexions- oder Supervisionsangeboten, und zu Stundensätzen meist unterhalb derer von studierten Dolmetscherinnen an Institutionen vermittelt. In der Ausbildung werden Dolmetsch-Techniken, Wissen über die Rolle von Sprachmittlerinnen, Einblicke in Dolmetsch-Praxisfelder etc. und teilweise auch migrationspezifisches Fachwissen vermittelt. Sprachmittlerpools haben zumeist eine Vielzahl an (Einwanderer-)Sprachen im Angebot.

Beispiele aus dem Bereich der Caritas und darüber hinaus:

- [SPuK Sprach- und Kommunikationsmittlung](#) – Dienstleistungsangebot des DiCV Osnabrück für den Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich in der Region Osnabrück. Das SPuK-Konzept wurde auch in Saarbrücken, [Kassel](#) und Schwerin umgesetzt.
- [CarilLingua Sprachmittlerpool Paderborn](#)
- [SprInt Sprach- und Integrationsmittlung](#) – verfügbar in mehrere Städten.
- [Gemeindedolmetschdienst Brandenburg in Potsdam](#)
- [SEGEMI Hamburg](#)

Kolleginnen mit Sprachkenntnissen

Um Sprachbarrieren in der Beratung zu überwinden, können unter Umständen auch Kolleginnen mit entsprechenden Sprachkenntnissen hinzugezogen werden. Gerade hier ist stets darauf zu achten, dass die Rollen zwischen Berater und sprachmittlernder Kollegin klar verteilt sind: Der Berater ist in der Situation der Prozessverantwortliche und „hat den Hut auf“; die Kollegin ist in der Rolle der Sprachmittlerin und ist also ausschließlich für die sprachliche Übertragung der Aussagen beider Gesprächsparteien zuständig.

Freiwillig Engagierte

Auch freiwillig Engagierte – teilweise organisiert in niedrighschwelligem Sprachmittlerpools – können ggf. zum Zweck der Sprachmittlung eingesetzt werden. Bei freiwillig Engagierten ist in jedem Fall zu prüfen, ob sie die nötigen Kompetenzen mitbringen, um in der Beratung zu dolmetschen. Unter Umständen bringen freiwillig Engagierte eine entsprechende Qualifikation oder berufliche Erfahrung mit und sind somit eine professionelle Option für die Sprachmittlung.

Bitte beachten: Freiwillige, etwa wenn sie in der Begleitung von Flüchtlingen engagiert sind, sind eventuell persönlich involviert und können daher in der Beratungssituation ggf. nicht allparteilich agieren. Zudem braucht es je nach Beratungskontext eine professionelle (z. B. psychosoziale) Begleitung der freiwilligen Sprachmittler.

Angehörige, Bekannte oder Mitglieder der lokalen Community

Bei Angehörigen und Bekannten sowie Mitgliedern der (lokalen) Community oder Bewohnerinnen in Flüchtlingsunterkünften ist besonders zu berücksichtigen, dass es für sie durch ihre (zumeist) direkte Beziehung zum Ratsuchenden eine besondere Herausforderung darstellt, all-

parteilich zu sein. Gleichwohl sind sie oft – gerade wenn ad hoc eine Sprachmittlerin benötigt wird – die einzige praktikable Lösung.

Für die Beraterin gilt es dann v.a. auf folgende Aspekte zu achten:

- Über welche Sprachkenntnisse verfügt die Sprachmittlerin?
- In welchem Verhältnis stehen Ratsuchender und Sprachmittlerin?⁵
- Verfolgt der Sprachmittler eigene Interessen oder ist er selbst involviert?⁶
- Sind sensible Themen Gegenstand der Beratung?
- Benötigt der Sprachmittler ggf. eigene Unterstützung/Betreuung?
- Kann evtl. ein ausführlicher Beratungstermin mit qualifizierten Sprachmittlern zu einem späteren Zeitpunkt vereinbart werden, sollte eine solche ad hoc nicht zu organisieren sein?

Verzichtet werden sollte darauf, minderjährige Kinder von Ratsuchenden zur Sprachmittlung hinzuzuziehen. Lediglich in absoluten Ausnahmefällen bzw. Akutsituationen, in welchen es nicht möglich ist, ein anderweitiges Angebot zu organisieren, oder bei ganz unkomplizierten Fällen – etwa wenn es nur um die Weitergabe einfacher Informationen oder Vermittlung an eine andere Stelle geht – sollte von dieser Empfehlung abgewichen werden. Für weiterführende Gespräche sollten dann jedoch in jedem Fall andere Lösungen gefunden werden. Denn: Zum einen sind minderjährige Kinder, genauso wie andere Familienangehörige oder Bekannte, persönlich involviert. Dies kann sich auf die Sprachmittlung auswirken, wenn z. B. falsch übersetzt wird, um den Ratsuchenden zu schonen. Vor allem sind minderjährige Kinder aber selbst zu schützen. Sie dürfen nicht durch sensible Beratungsinhalte oder die Verantwortung, richtig übersetzen zu müssen, belastet werden.

2.2 Videodolmetschen

Kann nicht auf eine Präsenzdolmetscherin zugegriffen werden, stellt die Nutzung von Videodolmetsch-Diensten einen ergänzenden Zugang zu Sprachmittlung dar.

Der Markt im Bereich Videodolmetschen ist übersichtlich. Marktführer im deutschsprachigen Raum ist der Anbieter SAVD (www.videodolmetschen.de), mit dem u. a. auch Einrichtungen und Dienste der Freien Wohlfahrtspflege im Migrationsbereich gute Erfahrungen gemacht haben. Ein weiterer Anbieter ist LingaTel (www.lingatel.de). Das Angebot dieser Dienstleister zeichnet sich durch eine große Sprachenvielfalt aus. Die Anbieter arbeiten mit qualifizierten Dolmetscherinnen, die schnell zur Verfügung gestellt werden können.

Die Kosten für die Nutzung von Videodolmetsch-Diensten sind abhängig vom Anbieter, von der Sprache, der Dauer des Einsatzes und ggf. weiteren Kosten und für einen einzelnen Einsatz vergleichbar mit den Kosten für qualifizierte Präsenzdolmetscher. Es fallen in der Regel jedoch weitere (einmalige) Kosten z. B. für die technische Bereitstellung, die technische Ausrüstung oder laufende monatliche Grund- bzw. Servicegebühren an.

Infolge der Corona-Pandemie bieten auch Sprachmittlerpools, z. B. [SPuK Osnabrück](http://www.spuk-osnabrueck.de), Sprachmittlung im Rahmen von Telefon- oder Video-Terminen an.

Beim Einsatz von Videodolmetschen ist zu prüfen, ob die Rahmenbedingungen im Büro (Bildschirmgröße; geeignete Kamera, um auch nonverbale Kommunikation aller Gesprächsbeteiligten sichtbar zu machen; Sitzordnung etc.) eine angemessene Beratung ermöglichen.

⁵ Bestehen ggf. Abhängigkeitsverhältnisse zwischen der Ratsuchenden und dem Sprachmittler oder könnten Abhängigkeitsverhältnisse entstehen?

⁶ In diesem Fall wäre das Prinzip der Allparteilichkeit von Sprachmittlerinnen (s. Kapitel 4) nicht gegeben.

Weiterführende Praxistipps gibt die [Handreichung „Videodolmetschen in Beratungsstellen“](#) vom Pro Familia Bundesverband.

2.3 Telefondolmetschen

Telefondolmetschen ermöglicht verschiedenen Parteien unterschiedlicher Ausgangssprachen die Kommunikation per Telefon mit Hilfe einer qualifizierten Dolmetscherin. Über Telefonlautsprecher überträgt die Telefondolmetscherin das Gesprochene nacheinander im Wechsel mit den Gesprächspartnern.

[LingaTel](#) (bzw. [TelefonDolmetschen sofort](#)) oder [Dolatel](#) bieten beispielsweise Dolmetschleistungen in einer großen Anzahl an Sprachen an, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Weitere Informationen, auch zu den Konditionen, sind auf den Websites der Anbieter zu finden.

2.4 Dolmetsch-Apps

Zumindest bei kürzeren Gesprächen, z.B. zur Weitergabe von einfachen Informationen oder zur Terminvereinbarung, können Dolmetsch-Apps verwendet werden. Gängige Apps sind [Google Übersetzer](#), [Microsoft Übersetzer](#), [DeepL Translator](#) oder [Promt Übersetzer](#). Da durch diese Apps Kontexte, Bedeutungen und Nuancen in der Sprache nicht erkannt werden können, sind ihre Ergebnisse stets kritisch zu hinterfragen und diese für längere Beratungsprozesse in aller Regel nicht geeignet.

3. Anforderungen an Beraterinnen für die Beratung mit Dolmetscherinnen

Beratung unter Hinzunahme einer Sprachmittlerin stellt im Vergleich zur gewöhnlichen Beratungssituation besondere Anforderungen an den Berater.

3.1 Auswahl des Sprachmittlers

Bei der Hinzunahme einer Sprachmittlerin sind vonseiten des Beraters verschiedene Aspekte zu beachten. Steht ein Beratungsgespräch an, in welchem eine Dolmetscherin hinzugezogen wird, gilt es zuerst, eine dem Gespräch angemessene Dolmetschhilfe zu wählen. Berücksichtigt werden müssen dabei auch

- die Person der Ratsuchenden,
- die Person der Sprachmittlerin,
- das Setting der Beratung und
- das Thema der Beratung.

In dieser Situation ist eine zusätzliche Reflexion der Beraterin notwendig und es müssen sich u.a. folgende Fragen gestellt werden:

- Handelt es sich um eine einmalige Beratung oder ist mit Folgeterminen zu rechnen?
- Spricht der Ratsuchende einen (seltenen) Dialekt?
- Sind individuelle Aspekte der Beteiligten zu beachten, z. B. Alter, Geschlecht, Herkunft, Religion, sexuelle Orientierung, soziales Milieu oder politische Einstellung?

In der Praxis stellt sich die Herausforderung, dass nicht immer ausreichend Alternativen zur Verfügung stehen, Sprachmittler der Beraterin nicht persönlich bekannt sind und es der Berater bei der Buchung über einen Sprachmittlerpool nicht in der eigenen Hand hat, welcher Sprachmittler zur Verfügung stehen wird. Es empfiehlt sich daher Erstgespräche zu reflektieren und

anschließend für weitere Einsätze eine gezielte Auswahl vorzunehmen oder ggf. eine andere Form der Sprachmittlung zu wählen.

Hilfreich ist im Hinblick darauf die Zusammenarbeit mit qualifizierten Sprachmittlern, da sie meist darin geschult sind, diversitätssensibel zu dolmetschen.

Der Einsatz eines Videodolmetsch-Dienstes nimmt zudem auf andere Weise Einfluss auf das Gesprächssetting als Präsenzdolmetscher. Manche Ratsuchende werden es bei sensiblen Gesprächsinhalten angenehmer finden und sich sicherer fühlen, wenn sich neben der Beraterin keine weitere Person im Raum befindet und ein Videodolmetsch-Dienst zur Sprachmittlung herangezogen wird, der eine gewisse Anonymität verspricht. Andere Ratsuchende dagegen werden in einer solchen Situation eine Präsenzdolmetscherin bevorzugen. Je nach Gesprächskonstellation, Thema des Gesprächs/der Beratung, Gesprächsteilnehmerinnen etc. ist daher im Einzelfall abzuwägen und zu entscheiden, ob die Nutzung eines Videodolmetsch-Dienstes der Situation (un)angemessen sein könnte.

3.2 Organisation und Durchführung des Beratungsgesprächs mit Sprachmittler

Um den Besonderheiten der Beratung unter Beteiligung einer Sprachmittlerin gerecht zu werden, sollten vor, während und nach dem Beratungsgespräch folgende Maßnahmen zum Gelingen der Beratung getroffen werden:

Vorgespräch zwischen Berater und Sprachmittlerin

In einem Gespräch direkt vor der Beratung zwischen Beraterin und Sprachmittler sollte der äußere Rahmen der anstehenden Beratung gesetzt werden und ggf. Besonderheiten mit Blick auf die Ratsuchende, die Beratungsinhalte etc. erläutert werden.⁷ Außerdem werden im Vorgespräch die Dolmetschmodalitäten (Konsekutiv- oder Simultandolmetschen? In der Regel ersteres!⁸) geklärt und der Raum bzw. die Sitzordnung eingerichtet. Bei Laiendolmetschern werden die Rollen eindeutig klagestellt. Außerdem wird dem Dolmetscher ggf. die Suche nach speziellem Vokabular ermöglicht, welches ein Beratungsfall eventuell voraussetzt.

Das Beratungsgespräch unter Einbezug eines Sprachmittlers

Zu Beginn des Beratungsgesprächs macht der Berater die Ratsuchende mit dem Sprachmittler bekannt. Sie wird darauf hingewiesen, dass die Sprachmittlerin das Gebot der Verschwiegenheit und datenschutzrechtliche Vorgaben einhält, und dass sie im Folgenden alles, was gesprochen wird, dolmetschen wird.

In der Beratung mit Sprachmittlerin wird aus einer Zweier- eine Dreiersituation (Dyade => Triade). Daher ist es besonders wichtig, dass die Rollen der anwesenden Personen eindeutig geklärt sind und die Aufgaben von Beraterin und Sprachmittler klagestellt werden. Die Rollenverteilung sollte sich in jedem Fall auch in der Sitzordnung widerspiegeln.

⁷ Um die Allparteilichkeit der Sprachmittlerinnen zu vereinfachen, sollten nur absolut notwendige Informationen mitgeteilt werden, z. B.: Gab es bereits vorherige Gespräche? Findet die Beratung auf Wunsch des Ratsuchenden oder aufgrund einer Pflicht statt? Einschätzungen zu Ratsuchenden oder evtl. angestrebte Beratungsziele sollten Dolmetschern nicht mitgeteilt werden.

⁸ Beim Konsekutivdolmetschen spricht der Dolmetscher, nachdem die Sprecherin der Ausgangssprache gesprochen hat: Sobald die Sprecherin eine Sprechpause einlegt oder seine Mitteilung beendet hat, übersetzt der Dolmetscher die Mitteilung. Beim Simultandolmetschen überträgt die Dolmetscherin dagegen die Worte der Sprecherin möglichst zeitnah in die Zielsprache, während die Sprecherin weiter in der Ausgangssprache spricht.

Grundsätzlich ist zu beachten, dass sich die Teilnahme einer weiteren Person hinsichtlich der Beziehungsebene auf das Verhältnis von Berater und Ratsuchenden auswirken kann. Störend für den Beratungsprozess ist z. B., wenn die Ratsuchende der Sprachmittlerin eine erhöhte Aufmerksamkeit zukommen lässt und so in der Situation die Sprachmittlerin – statt der Beraterin – zur Hauptbezugsperson für die Ratsuchende wird.

Während des Beratungsgesprächs ist vonseiten der Beraterin darauf zu achten, dass

- sie deutlich und nicht zu schnell spricht,
- immer möglichst nur eine Information auf einmal gibt,
- möglichst einfache Sprache verwendet und ihr Sprachregister möglichst dem des Ratsuchenden anpasst,
- wenig Fachbegriffe verwendet und diese ggf. selbst erklärt,
- stets alles für alle gedolmetscht wird,
- die Rollen der Beteiligten klar voneinander abgegrenzt bleiben;
- das Beratungsgespräch, sollte der Ratsuchende unter Begleitung einer weiteren Person anwesend sein, nicht durch Nebengespräche gestört wird.

Hilfreiche Tipps bieten die von SPuK Osnabrück zur Verfügung gestellten [Hinweise zur guten Umsetzung von gedolmetschten Gesprächen](#).

Nachgespräch mit dem Sprachmittler

Nach Abschluss des Beratungsgesprächs wird die Ratsuchende verabschiedet und der Sprachmittler bleibt mit der Beraterin für ein Nachgespräch im Raum. Dabei wird das Gespräch kurz reflektiert und es werden ggf. Schlussfolgerungen für kommende Beratungsgespräche gezogen.

Folgende Fragen können dabei hilfreich sein:

- Gab es außergewöhnliche Momente, die das Gespräch beeinflussten und nachwirken?
- Gibt es aus Sicht der Sprachmittlerin oder des Beraters anderweitige Vorkommnisse, die zu besprechen sind?
- Gab es Fachbegriffe, die erklärt werden sollten?
- War die Länge der Redeabschnitte gut geeignet für die Dolmetschung?
- Sollten für einen weiteren Termin die Rahmenbedingungen geändert werden, z. B. Sitzordnung, Hinweise zu störenden Nebengesprächen etc.?
- Gab es unangenehme Momente? Und falls ja: Möchte der Sprachmittler ein ähnliches Gespräch in Zukunft nochmals übernehmen? Was wäre für ihn hilfreich, um sich z. B. von belastenden Themen des Gesprächs gut distanzieren zu können?

Außerdem kann das Nachgespräch sinnvoll sein, um der Sprachmittlerin die Möglichkeit zu geben, sich von der Ratsuchenden abzugrenzen. Ist kein Nachgespräch möglich oder inhaltlich notwendig, sollte – auch im Sinne der Rollenklarheit – darauf geachtet werden, dass die Sprachmittlerin nach dem Beratungsgespräch nicht vom Ratsuchenden angesprochen wird, weitere Leistungen zu erbringen oder andere Probleme zu klären.

3.3 Fortbildung

Um Beratungsgespräche unter Einbezug von Dolmetschern professionell durchführen zu können, ist es für Beraterinnen empfehlenswert, eine Fortbildung zu absolvieren, in deren Rahmen möglichst auch mit Praxisübungen die Spezifika dieser Gesprächssituation trainiert werden.

4. Anforderungen an Sprachmittlerinnen

Qualifizierte bzw. geschulte Dolmetscher für soziale Beratung verfügen über eine Vielzahl von Kompetenzen, insbesondere über die folgenden:⁹

- **Sprachkenntnisse** in der Ausgangs- wie in der Zielsprache. Im Idealfall verfügen Sprachmittler über Kenntnisse in beiden Sprachen mindestens entsprechend C1 des Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER).¹⁰
- **Dolmetschkompetenzen:** Dolmetscherinnen für soziale Beratung kennen die grundlegenden Techniken des konsekutiven Dolmetschens und dolmetschen beidseitig, vollständig, sinngenau und möglichst wortgetreu.
- Sprachmittlerinnen verfügen über **grundlegende strukturelle Fachkenntnisse** bzw. einen grundlegenden Fachwortschatz im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen, ggf. auch über ausländer- sowie sozialrechtliches Basiswissen. Sie verfügen über **Techniken zur Dolmetschung von Fachbegriffen**, die es ihnen erlauben, die Sprachmittlung auch zu Themen zu bewerkstelligen, bei denen ihnen das Fachvokabular nicht oder weniger bekannt ist.
- Dolmetscher handeln nach **berufsethischen Grundsätzen**. Sie halten sich an die Schweigepflicht und datenschutzrechtliche Vorgaben und handeln nach den Prinzipien der Transparenz, Allparteilichkeit und Rollenklarheit.¹¹
- Dolmetscherinnen verfügen über **grundlegende interkulturelle Kompetenzen** und Kenntnisse der verbalen wie non-verbalen **interkulturellen Kommunikation**. Sie respektieren die Vielfalt aller Gesprächsparteien und agieren vorurteilsbewusst in Bezug auf ihre eigene gesellschaftliche Position und evtl. vorhandener eigener Vorbehalte.

5. Finanzierungsmöglichkeiten

Sprachmittlung in den Diensten der Sozialen Arbeit ist nicht ohne Refinanzierung möglich. Allerdings sind die Refinanzierungsmöglichkeiten in allen Bereichen der Sozialen Arbeit genauso wie im Gesundheitswesen derzeit nicht ausreichend. Teilweise existieren auf Landes- oder kommunaler Ebene Fördermöglichkeiten, genauso wie im Rahmen der bundesgeförderten Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE).

Insgesamt mangelt es jedoch an gesetzlichen Grundlagen für die Refinanzierung bzw. an der Umsetzung bestehender gesetzlicher Regelungen. Auf sozialpolitischer Ebene gilt es daher darauf hinzuwirken, dass die Refinanzierung von Sprachmittlungsleistungen weiter ausgebaut wird. Hier mangelt es bislang an gesetzlichen Grundlagen. Notwendig wäre die Schaffung weitergehender gesetzlicher Rahmenbedingungen, z. B. durch die Verankerung von Rechtsan-

⁹ Empfehlungen für Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscherinnen für die soziale Arbeit in Deutschland finden Sie in der im Rahmen der Projekts [„Zwischen-Sprachen. Qualitätsstandards für die Qualifizierung von Sprachmittlerinnen in der sozialen Arbeit“](#) des UEK Hamburg erarbeiteten [Abschlussbroschüre](#) sowie in der von der Diakonie Deutschland herausgegebenen [Broschüre Dolmetschen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen Anforderungen an die Kommunikation zur Sicherstellung professioneller Dienstleistungen](#).

¹⁰ Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass mit Blick auf die Verfügbarkeit von Sprachmittlern jedoch oftmals B2 ein realistisches Sprachniveau darstellt; auch B2 ist für eine gute Sprachmittlungsqualität in der Regel ausreichend.

¹¹ Mit Blick auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen bedarf es einer schriftlichen Erklärung der Sprachmittlerin.

sprüchen auf Sicherstellung der sprachlichen Verständigung beim Zugang zu Sozialleistungen in den Sozialgesetzbüchern.¹²

Auf Grundlage der Sozialgesetzbücher müssten ausreichend finanzielle Mittel bereitgestellt werden, um kontinuierlich adäquat qualifizierte Sprachmittler einbeziehen und ihren Einsatz angemessen vergüten zu können.

6. Weiterführende Publikationen und Websites

- [Bischoff, Alexander und Louis Loutan. Mit anderen Worten. Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege. Bern und Genf 2000.](#)
- Broschüren der Reihe „Deutschland und die Welt“ zum Thema Dolmetschen, bestellbar unter <http://www.brd-dritte-welt.de/>.
- [Website des Bundesverbands der Dolmetscher und Übersetzer \(BDÜ\).](#)
- [UNHCR Österreich \(Hrsg.\) 2015. Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren.](#)
- [Lernplattform für das interkulturelle Dolmetschen](#) von INTERPRET - Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln

¹² Siehe hierzu die im Juni 2020 herausgegebene Position der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) [Sprachmittlung: Voraussetzung für die Inanspruchnahme sozialer und gesundheitlicher Leistungen.](#)