

AUFTRAGGEBER-Leitfaden für den erfolgreichen Einsatz von Sprach- und Kulturmittler:innen

Dieser Leitfaden soll Sie als Auftraggeber dabei unterstützen, sich auf die Zusammenarbeit mit Sprach- und Kulturmittler:innen vorzubereiten, damit Sie dessen/deren Kenntnisse und Kompetenzen für Ihre Gespräche mit Kunden/Klienten optimal nutzen können. Die konkreten Hinweise und Tipps für den Gesprächsverlauf tragen zu guten Rahmenbedingungen für den Dialog, zu Orientierung und Transparenz und damit zu einem konstruktiven Gesprächsverlauf bei.

Eine funktionierende, vertrauensvolle, faire und wertschätzende Kommunikation auf Augenhöhe soll durch die Anwendung der folgenden Grundsätze gewährleistet werden:

- **Vertraulichkeit/Verschwiegenheitⁱ**
- **Vollständigkeit/Genauigkeitⁱⁱ**
- **Neutralität und Allparteilichkeitⁱⁱⁱ**
- **Ethische Haltung^{iv}**
- **Transparentes Verhalten^v**
- **Verantwortungsbewusstsein^{vi}**

Auftragserteilung und Vorbereitung

- Füllen Sie das Auftragsformular vollständig aus und nennen Sie wichtige Infos über das geplante Gespräch: Grund des Gesprächs, Anzahl der Teilnehmenden, was soll berücksichtigt werden, etc. damit der/die Sprachmittler:in sich entsprechend vorbereiten kann. Für amtliche Auftraggeber:innen ist die Angabe der 6-zähligen Kennzahl bzw. der Bezeichnung des Teams oder der RAG erforderlich.
- Vor Anforderung eines Sprachmittlers klären Sie genau ab, welche Sprache der/die Klient:in spricht. Dabei auf die verschiedenen Dialekte und ethnischen Sprachen eines Herkunftslandes achten (z.B. kann der/die Inhaber/in eines türkischen Passes auch aramäisch oder einen der kurdischen Dialekte sprechen).
- Auftragsformular an skm@wif-zentrum.de senden.
- Planen Sie ausreichend Gesprächszeit ein, da die Sprachmittler:innen Zeit für die Übertragung des Gesagten in die jeweils andere Sprache benötigen.
- Sollte der Termin ausfallen, informieren Sie die Koordinationsstelle telefonisch unter 0611 - 565 733 49 oder per E-Mail.
- Verspätet sich der/die Sprachmittler:in oder der/die Klient:in, so wird um eine akademisch begründete Wartezeit von 15 Minuten gebeten.

Vorgespräch (Dauer ca. 10 Minuten)

Das Vorgespräch dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der Auftragsabklärung. Ein Vorgespräch, in dem folgende Punkte besprochen werden, hilft dem/der Sprachmittler:in, seinen/ihren Auftrag professionell auszuführen und das Gespräch möglichst effektiv zu unterstützen.

- Im Vorfeld eines Einsatzes ist darauf zu achten, dass die Sprachmittler:innen und die Klient:innen nicht bereits vor Beginn des Beratungsgesprächs in einen längeren und intensiven Kontakt miteinander treten. Dies könnte eventuell zu einer Voreingenommenheit der Sprachmittler:innen führen, was sich wiederum negativ auf die Rollenverteilung und den Beratungsprozess im Allgemeinen auswirken kann. Gerade zur Vermeidung einer solchen Situation sollten die Sprachmittler:innen etwas früher zum Vorgespräch erscheinen.
- Damit der/die Sprachmittler:in mit dem Gesprächsziel vertraut ist, teilen Sie ihm/ihr die für das Gespräch relevanten Informationen mit, wie z.B.:
 - Anlass des Gesprächs
 - Erwartungen
 - Methodisches Vorgehen
 - Vorgeschichte: gab es bereits Gespräche? Sind dabei Probleme/ Fragen/ Konflikte o.ä. aufgetaucht?
 - Klärung offener Fragen und Veränderungen
 - Verschwiegenheit
 - Rollen im Gespräch (Gesprächsführung und Verantwortung liegt bei der Fachkraft). Weisen Sie auf die Notwendigkeit hin, keine Interpretationen oder Erläuterungen hinzuzufügen, die nicht mit Ihnen abgestimmt sind.
- Weisen Sie auf die Möglichkeit hin, nachzufragen, wenn etwas nicht verstanden wurde.
- Legen Sie gemeinsam eine Sitzordnung fest, bei der alle Beteiligten einander zugewandt sind und Blickkontakt halten.
- Haftungsausschluss:
Die Sprachmittler:innen haften nicht für die inhaltliche Richtigkeit des Dolmetschens, außer bei Nachweis von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Gespräch

- Stellen Sie sich und die Beteiligten vor. Die/der Sprachmittler:in beginnen sofort mit dem Dolmetschen der Begrüßung.
- Erläutern Sie kurz die Rolle der Sprachmittler:in. Dies schafft Transparenz und trägt zu Vertrauen und Klarheit bei allen Gesprächsteilnehmern bei. Sie leiten das Gespräch, der/die Sprachmittler:in nimmt eine neutrale Rolle ein.
- Informieren Sie Ihre Klienten darüber, dass das Dolmetschen ehrenamtlich erfolgt und alles gedolmetscht wird, was gesprochen wird.
- Informieren Sie über die Schweigepflicht.
- Erleichtern Sie die sprachliche Übertragung in die andere Sprache.
 - Verwenden Sie keine unnötigen Fach- und Dialektwörter.
 - Sprechen Sie langsam und unterteilen Sie das Gesprochene in kleine Abschnitte.
- Sprechen Sie Irritationen direkt an (z.B. wenn viel kürzer gedolmetscht wird als im Original oder wenn nicht klar ist, ob etwas wirklich verstanden wurde).
- Sollte das Gespräch wider Erwarten einen unerwünschten Verlauf nehmen, z.B. aggressive Stimmung, Schreien, starkes Weinen etc., brechen Sie es rechtzeitig ab. Auch der/die Sprachmittler:in kann das Gespräch an dieser Stelle abbrechen.
- Am Ende des Gesprächs verabschieden Sie und der/die Sprachmittler:in sich von dem/der Klient:in.
- Der/die Sprachmittler:in bleibt, falls erforderlich, zu einem Nachgespräch. Es wird empfohlen zu erläutern, dass der/die Sprachmittler:in noch zur Abwicklung der Formalitäten bleibt. Dies dient auch dem Schutz des/der Dolmetschenden vor weiteren Forderungen des Klienten/ der Klientin.

Tipps:

- Sprechen Sie den Klienten direkt an. Z.B.: „Wie sind Sie nach Deutschland gekommen?“ (nicht durch Sprachmittler:in: „Fragen Sie ihn, wann er nach Deutschland gekommen ist“) und wenden sich auch in der Sitzposition primär diesem zu und nicht dem/der Sprachmittler:in.
- Halten Sie Blickkontakt zum Klienten.
- Nutzen Sie Redepausen - in denen für den anderen übersetzt wird - aufmerksam, um z.B. auf nonverbale Signale zu achten.

Nachgespräch (Dauer ca. 10 Minuten)

Im Nachgespräch kommen Auftraggeber und Sprachmittler:innen zur interprofessionellen Gesprächsreflexion zusammen.

- Debriefing: Sprachmittler:in erhält die Möglichkeit, seine/ihre Gefühle und Gedanken mitzuteilen, eventuell entstandene Emotionen abzubauen, belastende Gesprächsinhalte zu verarbeiten und für sich selbst einen guten Abschluss für das Gespräch zu finden.
- Die aufgetretenen Schwierigkeiten werden sachlich reflektiert, z.B. Fachterminologie, sprachlich komplizierte und/oder kulturspezifische Äußerungen.
- Auch positive und gelungene Entwicklungen werden zum Ausdruck gebracht, z.B. das Einräumen von Dolmetschpausen, kürzere Redeabschnitte oder Unterbrechungen.
- Eigene Eindrücke zur bisherigen Kommunikationssituation können ausgetauscht und im Hinblick auf das strategische Gesprächshandeln für die nächsten Sitzungen optimiert werden.
- Erledigen Sie die Formalitäten: Tragen Sie die Einsatzzeiten ein und unterschreiben Sie das Auftragsbestätigungsformular, das Sie zuvor per E-Mail erhalten haben.

Aus Datenschutzgründen falten Sie bitte das Blatt der Auftragsbestätigung so, dass der/die Sprachmittler:in nur den unten abgebildeten Teil fotografieren kann.

 ----- 

Bitte gemeinsam mit Sprachmittler/in ausfüllen und anschließend von Sprachmittler/in abfotografieren lassen

Einsatzzeit von: _____ bis: _____

Terminabweichung: Sprachmittler/in zu spät Klient/in zu spät
 Auftraggeber/in zu spät Klient/in nicht erschienen

Bemerkungen: _____

Mit nachfolgender Unterschrift bestätigt die Kundin / der Kunde die Auftragsausführung:

Datum: _____ Unterschrift: _____
(ggf. Stempel)

Hinweis: Pro Einsatz wird mindestens eine Stunde verrechnet. Jede angebrochene Halbestunde wird auf 30 Minuten aufgerundet.



Bitte bewahren Sie die Auftragsbestätigung auf und leiten Sie sie ggf. an die Rechnungsstelle Ihres Amtes oder Ihrer Einrichtung weiter.

- Wenn Sie einen neuen Termin direkt mit dem/der Sprachmittler:in vereinbaren, informieren Sie bitte die Koordinationsstelle.
- Qualität und Transparenz sind uns wichtig. Bitte füllen Sie das Feedback-Formular aus und senden Sie es an skm@wif-zentrum.de. Vielen Dank!

Bemerkungen

- Bedenken Sie: Die Konzentrationsfähigkeit der Sprachmittler:innen ist begrenzt. Räumen Sie daher Pausen für die Sprachmittlung ein.
- Ehrenamtliche Sprachmittler:innen agieren weder als Anwalt des Hilfesuchenden noch als Vertretern der anfordernden Einrichtung.
- Sprachmittler:in haben nicht den Auftrag, selbst Inhalte zu vermitteln („Erklären Sie mal unsere Hausordnung“).
- Neben der exakten Dolmetscherleistung tragen Sprachmittler:innen nach Möglichkeit und Kenntnisstand dazu bei, den Fachkräften den soziokulturellen Hintergrund der Klient:innen zu vermitteln, um die daraus möglicherweise resultierenden unterschiedlichen Sichtweisen aller Beteiligten besser in Einklang bringen zu können. Diese Informationen gehören jedoch nicht in das Gespräch mit den Klient:innen, sondern in die Vor- und Nachbesprechung.
- Wir haben unsere Sprachmittler:innen geschult. Bitte vergessen Sie jedoch nicht, dass diese keine professionellen Dolmetscher:innen sind.

Tarif & Abrechnungsverfahren

- Tarif: € 25,00 pro Einsatzstunde plus € 5,00 Fahrtkostenzuschuss pro Einsatz.
- Für jeden Einsatz wird mindestens eine Stunde verrechnet. Jede weitere angefangene halbe Stunde wird auf volle 30 Minuten aufgerundet und verrechnet.
- Die Fahrtkostenpauschale wird bei aufeinanderfolgenden Terminen eines/einer Sprachmittler:in am selben Tag und am selben Einsatzort nur einmal in Rechnung gestellt.
- Bei Nichterscheinen des/der Klienten/in wird eine Stunde plus Fahrtkostenpauschale in Rechnung gestellt.

Herzlichen Dank für die gute Zusammenarbeit!

I

- Sprachmittler:innen sind verpflichtet, vertrauliche Informationen, die sie während des Einsatzes erhalten, streng vertraulich zu behandeln. Gegenüber den Klient:innen wird in einfacher Sprache erklärt, dass sie der Schweigepflicht unterliegen bzw. dass alles, was im Gespräch besprochen wird, im Raum bleibt und nicht an Dritte weitergegeben wird. Die Schweigepflicht wird, bei der Unterzeichnung der Vereinbarung über die ehrenamtliche Tätigkeit, schriftlich festgehalten.

ii

- Sprachmittler:in achtet darauf, dass das Gesagte so genau wie möglich gedolmetscht wird. Der Sinn des Gesagten muss in die Zielsprache übertragen werden (sinngemäß). Es sollen möglichst keine Informationslücken entstehen. Vollständig und genau bedeutet nicht wortwörtlich!
- Sprachmittler:in dolmetscht kommentarlos - ohne eigene Interpretationen, ohne Behauptungen und ohne das Gesagte durch eigene Meinungen, Wertvorstellungen oder Kommentare zu ergänzen oder zu verändern. Die Gesprächsparteien müssen immer davon ausgehen können, dass sie das Dolmetschen der Aussage der anderen Seite hören und nicht die Meinung der Sprachmittler:in. Die Zwischenbemerkungen werden auch gedolmetscht.
- Sprachmittler:in dolmetscht eine Aussage auch dann, wenn sie ihr/ihm unpassend, unangenehm, unlogisch oder peinlich erscheint.
- Sprachmittler:in stellt nicht von sich aus sachfremde Fragen oder bringt von sich aus neue Inhalte ein.
- Wenn Sprachmittler:in etwas nicht versteht, fragt er/sie nach.

iii

- Neutralität bedeutet, nicht wertend zu dolmetschen.
- Allparteilichkeit bedeutet, für beide Seiten gleich und fair zu dolmetschen.
- Sprachmittler:in sollte keine der Gesprächsparteien besonders bevorzugen. Persönliche Sympathien oder Vorlieben sollten im Hintergrund bleiben. Jeder muss sich darauf verlassen können, dass das Gesagte nach bestem Wissen und Gewissen gedolmetscht wird. Im Idealfall sollten beide Gesprächspartner immer auf dem gleichen Informationsstand sein.
- Sprachmittler:in sollte unvoreingenommen bleiben.
- Sprachmittler:in versucht die Neutralität zu wahren: stellt keine persönliche Beziehung zum Kunden her, vermeidet private Gespräche unter vier Augen, gibt keine private Telefonnummer heraus.
- Sprachmittler:innen arbeiten aktiv daran, sich ihre eigenen Befangenheiten, Hypothesen, Neigungen und Gefühle sowie der damit zusammenhängenden Gefährdungen bewusst zu werden.

iv

- Eine respektvolle und wertschätzende Haltung gegenüber anderen Gesprächspartnern, unabhängig von ethnischer Herkunft, Alter, Hautfarbe, sozialem Status, Geschlecht, Religion und sexueller Orientierung.

v

- Sprachmittler:in dolmetscht die Anliegen aller Parteien gewissenhaft. Alles, was im Gespräch laut ausgesprochen wird, wird in beide Richtungen gedolmetscht. Die beteiligten Gesprächspartner sollten daher Inhalte, die nicht zum Gespräch gehören oder für keinen der beiden Gesprächspartner bestimmt sind, nicht laut aussprechen. Bei Interessenskonflikten oder Befangenheit werden diese benannt und die Sprachmittlung ggf. abgebrochen.
- Sprachmittler:in stellt Rückfragen, wenn Inhalte unklar oder Begriffe unbekannt sind und informiert die Fachkraft, wenn sie/er den Eindruck hat, dass ein Missverständnis vorliegt.

vi

- Sprachmittler:in übernimmt Verantwortung für ihre/seine Kompetenzen und Grenzen.