



pro familia hintergrund

Videodolmetschen in Beratungsstellen

Eine Handreichung

Die Publikation wurde im
Rahmen des Modellprojekts biko –
Beratung, Information
und Kostenübernahme
bei Verhütung erstellt.



Impressum



pro familia Bundesverband
Mainzer Landstraße 250–254
60326 Frankfurt

E-Mail: info@profamilia.de
www.profamilia.de/Publikationen
© 2019

Der pro familia Bundesverband wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gefördert.

Autorin: Savita Dhawan

Layout: Katharina Gandner

Gefördert vom



Die Publikation wurde im Rahmen des Modellprojektes biko – Beratung, Information und Kostenübernahme bei Verhütung erstellt.



Beratung | Information |
Kostenübernahme bei Verhütung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Beratung mit Dolmetscher*innen	5
Eine Einleitung	5
Beratung im triadischen Gesprächssetting mit Dolmetscher*in	6
Was müssen Berater*innen wissen?	6
Beratung mit Videodolmetschen	9
Anregungen für den Erstkontakt	9
Empfehlungen für die Beratung mit Videodolmetscher*innen	10
Anregungen für den Umgang mit Begleitpersonen	11
Abschlussbemerkung	12
Anhang: Literatur, Sprachtafel	13



Vorwort

Institutionelle Beratung unterstützt Menschen darin, selbstbestimmte und informierte Entscheidungen in ganz verschiedenen Lebensbereichen treffen zu können. Sprachbarrieren können eine zentrale Hürde im Zugang zu Informationen und informierten Entscheidungen sein. Die Herausforderung für beratende Fachkräfte ist es, diese Hürden unter Berücksichtigung des psychosozialen Beratungsverständnisses, wie sie beispielsweise vom Deutschen Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) formuliert wurde, zu überwinden.

Dolmetscher*innen in der Beratung und der Zugang zum Videodolmetschen ermöglichen es Klient*innen, verstanden zu werden und die Informationen und Beratung besser zu verstehen. Nur so können Fragen richtig gestellt und umfassend beantwortet werden und nur so kann ein Beratungsgespräch trotz Sprachbarrieren stattfinden. Professionelles und vertrauliches Dolmetschen ist ein wichtiges Instrument, um den Zugang zu Informationen und Beratung für alle Menschen zu gewährleisten. Auch trägt es zur Umsetzung der Klient*innen-Rechte bei, die unter anderem das Recht auf Information, auf Zugang unabhängig von Herkunft oder Wohnort und das Recht auf Würde und Vertraulichkeit beinhalten.

Im Modellprojekt biko – Beratung, Information und Kostenübernahme bei Verhütung, das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wurde, ist der Einsatz von Videodolmetschen in der Beratung an sieben Projektstandorten über 30 Monate erprobt worden. Die Handreichung stellt fachliche Hinweise und Erfahrungen zur Verfügung und soll beratende Fachkräfte ermutigen, sich mit den Rahmenbedingungen für die Beratung mit Dolmetscher*innen auseinanderzusetzen.

pro familia Bundesverband 2019

Beratung mit Dolmetscher*innen

Eine Einleitung

Die Beratung von Menschen mit geringen oder keinen Deutschkenntnissen stellt schon seit vielen Jahren für Mitarbeiter*innen aus psychosozialen Beratungsstellen, dem Gesundheitswesen und dem behördlichen Verwaltungskontext eine Herausforderung dar. Durch den Zuzug von sehr vielen Menschen ohne Deutschkenntnisse innerhalb kurzer Zeit in den Jahren 2015/2016, wurde in verstärkter Form deutlich, dass die Voraussetzungen für professionelle Beratung mit Dolmetscher*innen in den meisten Beratungskontexten sehr unzureichend sind. Neben fehlendem Knowhow auf Seiten der Beratungsfachkräfte zum Umgang mit Dolmetscher*innen in der Beratung mangelt es in vielen Regionen an geschulten Dolmetscher*innen. Darüber hinaus verfügen die wenigsten Beratungsstellen über Mittel für eine angemessene Finanzierung von professionellen Dolmetscherdiensten.

Eine klare und direkte Kommunikation unter Einbeziehung von Dolmetscher*innen ist möglich. Voraussetzung dafür ist, dass sowohl Berater*innen als auch Dolmetscher*innen über die erforderlichen Kompetenzen verfügen und Beratungsstellen und Einrichtungen die notwendigen strukturellen Rahmenbedingungen schaffen. Der Einsatz von professionell ausgebildeten Dolmetscher*innen im Beratungskontext stellt eine absolute Ausnahme dar. Nicht selten übernehmen daher nahestehende Personen (Familienmitglieder, Kinder, Freunde) die Aufgabe des Dolmetschens. Dies geschieht häufig aus Kostengründen. Diese Konstellation ist in der Regel sehr ungünstig, da meist die grundlegenden Kompetenzen für das Dolmetschen fehlen und Nahestehende sich oftmals als Bündnispartner der Klient*innen sehen. Dies führt unweigerlich zu Rollenkonfusionen und unklaren Rollenabgrenzungen mit der Folge, dass Berater*innen in dieser Gesprächskonstellation ihrer professionellen Beratungsrolle nicht gerecht werden können. Es entsteht eine Gesprächsdynamik, die in weiten Teilen für alle drei beteiligten Parteien (Klient*innen, Berater*innen, Dolmetscher*innen) unbefriedigend ist. Berater*innen können oftmals nicht einschätzen, ob Klient*innen relevante Informationen übermittelt werden oder ob sie wichtige Inhalte verstanden haben. Insbesondere wenn für Klient*innen existentiell wichtige Entscheidungen anstehen, beispielsweise bei Gesundheitsfragen, bei einer Schwangerschaftskonfliktberatung oder im Rahmen von Sozial- und Rechtsberatung, bleibt bei vielen Berater*innen das Gefühl, unzureichend beraten zu haben.

Auf verschiedenen Wegen wird versucht dem gestiegenen Bedarf an Dolmetscherleistungen gerecht zu werden.

So haben in den letzten Jahren Träger, Wohlfahrtsverbände und Kommunen den Aufbau von Dolmetscherpools mit Laiendolmetscher*innen beziehungsweise semiprofessionellen Dolmetscher*innen stark befördert.¹ Auch Übersetzungsplattformen wie beispielsweise www.zanzu.de, das Fachbegriffe aus dem Bereich sexueller und reproduktiver Gesundheit in 13 Sprachen zur Verfügung stellt, bieten den Fachkräften sofort verfügbare Hilfestellung. Um ein Beratungsgespräch führen zu können, ist die Übersetzung einzelner Begriffe jedoch oft nicht ausreichend.

Zur Überwindung von Sprachbarrieren im Sozial- und Gesundheitswesen hat sich in einigen Ländern, beispielsweise den USA, Australien oder Schweden das Videodolmetschen schon längst als fester Bestandteil in der Versorgung fremdsprachiger Menschen etabliert. In Deutschland findet dieses insgesamt noch relativ unbekanntes Tool in einigen Krankenhäusern und im behördlichen Kontext Anwendung. Diese Form wurde von pro familia im Rahmen des Modellprojekts biko über einen Zeitraum von 30 Monaten an den sieben Projektstandorten ebenfalls erprobt. Über eine Plattform können ausgebildete Dolmetscher*innen, ad hoc oder nach Terminvereinbarung, zugeschaltet werden. Die Dolmetscher*innen erfüllen die Standards, die für qualifizierte Dolmetscher*innen gelten. Sie verfügen über die erforderlichen Sprach- und Fachkenntnisse und sind mit den Rollenvorgaben für Dolmetscher*innen vertraut. Im Rahmen der Qualitätssicherung erhalten die Dolmetscher*innen je nach Anbieter auch Supervision. Die jeweiligen Qualitätsstandards sind bei den Anbietern einzusehen beziehungsweise zu erfragen.

Für die Beratung mit Videodolmetschen soll diese Handreichung für Fachkräfte Orientierung und praxisrelevante Hinweise bieten. Die Handreichung soll zur fachlichen Auseinandersetzung mit den Vor- und Nachteilen von Dolmetsch-Tools und den notwendigen Rahmenbedingungen für professionelles Dolmetschen anregen.

¹ Es gibt mittlerweile viele Qualifizierungs- und Vermittlungsprojekte für Migrant*innen, die zu Integrationslotsen, interkulturellen Begleitern, Kulturdolmetschern, Sprachlotsen, Sprach- und Integrationsmittlern, Sprach- und Kulturmittlern usw. geschult werden. Die Dauer der Qualifizierungsangebote variiert von mehreren Tagen bis hin zu 18 Monaten in Vollzeit. Beratungsstellen beziehungsweise Berater*innen, die mit semiprofessionellen Dolmetscher*innen aus Dolmetscherpools arbeiten, sollten sich im Vorfeld nach dem Umfang der Schulung und auch insbesondere nach dem Rollenprofil der „Dolmetscher*innen“ erkundigen. Siehe ausführlich pro familia 2018.

Beratung im triadischen Gesprächssetting mit Dolmetscher*in

Was müssen Berater*innen wissen?

Durch die Einbeziehung von Dolmetscher*innen in die Beratung verwandelt sich die für viele Berater*innen vertraute Zweierkonstellation, d.h. Berater*in auf der einen Seite und Klient*innen beziehungsweise Klientensystem auf der anderen Seite, in ein triadisches Gesprächssetting. Für den Beziehungsaufbau zu den Klient*innen nimmt die dritte Person im Raum somit eine ganz besondere Schlüsselposition im Kommunikationsprozess ein.

Damit Berater*innen auch im triadischen Setting die Gesprächsleitung sowie Ihre Verantwortung und Zuständigkeit als Berater*in bewahren können, brauchen sie Wissen über die Rolle der Dolmetscher*in und methodische Grundkenntnisse für die eigene Gesprächsführung. Die im Folgenden vorgestellten Grundregeln gelten sowohl für die Beratung mit persönlich anwesenden als auch per Video zugeschalteten Dolmetscher*innen:

Dolmetschen ist eine sehr anspruchsvolle Tätigkeit, die über Sprachkenntnisse hinaus, weitgefächerte Kenntnisse und Fertigkeiten voraussetzt.²

Dolmetscher*innen müssen die mündlichen Aussagen korrekt in ihren Zusammenhängen erfassen und die Inhalte von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache übertragen, und zwar in der Form, dass sie bei der Empfänger*in mit ihrem jeweiligen kulturellen Hintergrund verstanden werden. Dies setzt neben Sprachsicherheit auch Kenntnisse über das jeweilige Fachgebiet und über mögliche interkulturelle Unterschiede voraus. Diese können erklärt, dürfen aber nicht bewertet werden. Professionelle Dolmetscher*innen bereiten sich auf ihre Einsätze vor, indem sie sich notwendiges Fachwissen durch Rücksprache mit den Auftraggebern oder eigenständig durch Rechercharbeit aneignen.

Darüber hinaus sind professionelle Dolmetscher*innen einem Berufsethos verpflichtet. Sie dürfen nur Aufträge annehmen, wenn sie über die erforderlichen Qualifikationen verfügen. Sie müssen Neutralität, Unparteilichkeit und die notwendige Distanz wahren und dürfen den Kommunikationsprozess nicht durch das Einbringen eigener Meinungen, Wertungen und Ansichten beeinflussen. Dolmetscher*innen sind keine Assistent*innen, Helfer*innen oder Unterstützer*innen, weder für Berater*innen noch für Klient*innen.

Die Dolmetscher*innen unterliegen der Schweigepflicht, sie müssen mit den Informationen streng vertraulich umgehen und dürfen keinen persönlichen Nutzen aus den Gesprächsinhalten ziehen. Die Dolmetscher*innen sollten unbefangen sein, d.h. sie sollten bei persönlicher Bekanntschaft oder Verwandtschaft keine Aufträge übernehmen. Auf jeden Fall müssen sie Aspekte möglicher Befangenheit transparent kommunizieren.

Die Verantwortung für den Beziehungsaufbau und den Verlauf des Beratungsprozesses liegt auch im triadischen Beratungssetting bei der Berater*in. Damit für die Klient*innen ersichtlich wird, dass die Berater*in die zuständige Ansprechpartner*in ist und ein direkter Kommunikationsaufbau gelingen kann, sollten Klient*innen immer in „direkter Rede“ angesprochen werden:

Berater*in: *Guten Tag, mein Name ist Schmidt, ich bin die Berater*in und das ist Frau Arman, die für uns übersetzen wird.*

Dolmetscher*in: *Guten Tag, mein Name ist Schmidt, ich bin die Berater*in (zeigt mit der Hand auf die Berater*in) und das ist Frau Arman, die für uns übersetzen wird. (zeigt mit der Hand auf sich selber).*

Berater*in: *Können Sie mir berichten, mit welchem Anliegen Sie zu uns in die Beratungsstelle gekommen sind?*

Dolmetscher*in: *Können Sie mir berichten, mit welchem Anliegen Sie zu uns in die Beratungsstelle gekommen sind?*

Diese Passage illustriert eine Gesprächseinführung mit Dolmetschen in direkter Anrede in Ich-Form, als Vergleich sei kurz dargestellt wie sich die Einführung mit Dolmetschen in indirekter Anrede gestalten würde.

² Diese fachliche Einschätzung findet sich in ähnlicher Weise in Positionspapieren des Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ). Siehe zum Thema auch pro familia 2018.

Berater*in: *Guten Tag, mein Name ist Schmidt, ich bin die Berater*in und das ist Frau Arman, die für uns übersetzen wird.*

Dolmetscher*in: *Guten Tag, dies ist Frau Schmidt, sie ist die Berater*in und ich bin Frau Arman, ich werde übersetzen.*

Berater*in: *Fragen Sie die Klient*in mit welchem Anliegen sie zu uns gekommen ist?*

Dolmetscher*in: *Was ist Ihr Anliegen, warum sind Sie zu uns gekommen?*

Berater*in: *Obwohl wir uns nicht direkt verständigen können, möchte ich gerne alles, was sie sagen oder Fragen, die Sie haben, gut verstehen.*

Dolmetscher*in: *Obwohl wir uns nicht direkt verständigen können, möchte ich gerne alles, was sie sagen oder Fragen, die Sie haben, gut verstehen.*

Berater*in: *Es ist daher wichtig, dass Sie nicht zu lange sprechen und immer wieder eine kurze Pause machen, damit die Dolmetscher*in alles korrekt dolmetschen kann.*

Dolmetscher*in: *Es ist daher wichtig, dass Sie nicht zu lange sprechen und immer wieder eine kurze Pause machen, damit die Dolmetscher*in alles korrekt dolmetschen kann.*

Berater*in: *Bevor wir nun mit unserem Gespräch beginnen, möchte ich dass Sie wissen, dass die Dolmetscher*in alles, was Sie oder was ich sage, dolmetschen wird. Sie lässt nichts weg und fügt auch nichts dazu.*

Dolmetscher*in: *Bevor wir nun mit unserem Gespräch beginnen, möchte ich dass Sie wissen, dass die Dolmetscher*in alles, was Sie oder was ich sage, dolmetschen wird. Sie lässt nichts weg und fügt auch nichts dazu.*

Dieser kurze Ausschnitt verdeutlicht, dass das Dolmetschen mit direkter Anrede einen direkten und unmittelbaren Kontaktaufbau zwischen Klient*in und Berater*in ermöglicht. Es mag einigen Berater*innen und/oder Klient*innen zu Beginn schwer fallen, sich darauf einzustellen. Eine konsequente Einhaltung dieser Rollenhaltung macht den Klient*innen aber langfristig deutlich, dass die Berater*in und nicht die Dolmetscher*in die Ansprechpartner*in ist. Für Berater*innen kann es hilfreich sein, wenn sie sich vergegenwärtigen, dass sie Klient*innen, mit denen sie sich sprachlich verständigen können, ebenfalls direkt ansprechen.

Es wurde bereits ausgeführt, dass Dolmetscher*innen Neutralität und Unparteilichkeit wahren müssen. Dies bedeutet, dass sie beide Parteien in gleicher Weise vertreten und die Übersetzung wahrheitsgetreu gegenüber beiden Gesprächsparteien ist. Die Dolmetscher*in muss alles übersetzen, was gesagt wird, ohne etwas hinzuzufügen, zu verändern oder wegzulassen. Berater*innen sollten auch deswegen einfache und klare Sätze formulieren und nach zwei bis drei Sätzen für das Dolmetschen pausieren und die Klient*innen ebenfalls darauf aufmerksam machen, dass zu lange Redephase nicht korrekt wieder gegeben werden können. Es empfiehlt sich, dass diese Informationen zu Gesprächsbeginn von der Berater*in eingebracht werden:



Darüber hinaus sollten Berater*innen beachten, dass eine Vielzahl von sprachlichen Begriffen in einem anderen kulturellen Kontext nicht existiert, weil es die entsprechenden Institutionen, gesellschaftlichen Übereinkünfte oder Gesetze nicht gibt. In Deutschland wird beispielsweise der Begriff „Kinderschutz“ als Sammelbegriff für rechtliche Regelungen und damit einhergehenden Maßnahmen verstanden, die dem Schutz von Kindern vor Schäden und Beeinträchtigungen dienen. Es existieren staatliche und nichtstaatliche Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe, die einen Schutzauftrag haben und bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung aktiv einschreiten müssen. Es empfiehlt sich in diesem Kontext, dass Berater*innen bestimmte Begriffe selbst erklären. Auf diese Weise können die Dolmetscher*innen ihrer Rolle entsprechend dolmetschen und geraten nicht in die Situation, Zusammenhänge erklären zu müssen. Hilfreich kann in diesem Zusammenhang sein, ein Glossar mit Fachbegriffen zu erstellen, die in dem jeweiligen Beratungskontext relevant sind und häufig benutzt werden. Dieses Glossar kann den persönlich anwesenden Dolmetscher*innen direkt und den Videodolmetscher*innen über den jeweiligen Anbieter vorab zugestellt werden. Des Weiteren sollte der Gebrauch von Abkürzungen, die sich in jedem Arbeitsfeld einbürgern, aus den geschilderten Gründen möglichst vermieden werden.

Ausführliche Hinweise für die Zusammenarbeit mit persönlich anwesenden Dolmetscher*innen können den Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen/ psychosozialen Beratung, herausgegeben vom Deutschen Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF 2016), entnommen werden. Die Empfehlungen beziehen bereits vorhandene Expertisen und best practice Modelle mit ein.

Darüber hinaus sind in den vergangenen Jahren eine Vielzahl von Leitfäden und Handreichungen für die Beratung mit Dolmetscher*innen erschienen, die meist online abrufbar sind. Eine aktuelle Übersicht ist zu finden in der von pro familia (2018) herausgegebenen Publikation *Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der psychosozialen Beratung – Handlungsempfehlungen und Standards*.

Beratung mit Videodolmetschen

Der Einsatz von digitalen Medien in der Beratung ist für viele Berater*innen noch ungewohnt und wird oftmals mit Skepsis wahrgenommen. Gleichzeitig hat moderne Kommunikationstechnologie mittlerweile im alltäglichen Leben einen festen Platz eingenommen und Videokommunikation mit Skype oder Facetime wird von einem großen Teil der Bevölkerung selbstverständlich genutzt. Für die Überwindung von Sprachbarrieren im Beratungskontext erweist sich Videodolmetschen als hilfreiches Tool, wenn geschulte Dolmetscher*innen nicht zur Verfügung stehen. Videodolmetschen ermöglicht Klient*innen, ihr Anliegen vorzubringen und die Informationen und Beratung gut zu verstehen. Für Berater*innen bietet das Videodolmetschen die Möglichkeit, eigene fachliche Beratungsstandards wahren zu können.

Anregungen für den Erstkontakt

Der Erstkontakt in einer Beratungsstelle nimmt eine Schlüsselrolle ein. Die Teamassistent*innen sind oft die ersten Person, mit denen Klient*innen sprechen. Sie gehen ans Telefon oder begrüßen persönlich in der Beratungsstelle. Sie sorgen dafür, dass alle Unterlagen vorhanden sind, dass keine unnötigen Wege für die Klient*innen entstehen und bereiten somit das Beratungsgespräch vor. In der Regel sind es die Teamassistent*innen, die innerhalb von kurzer Zeit beurteilen müssen, ob ein*e Dolmetscher*in notwendig ist. Im Folgenden werden Vorschläge für Formulierungen im Erstkontakt gemacht, um auf das Videodolmetschen hinzuweisen und die Klient*innen selber oder mögliche Begleitpersonen/Anrufer*innen schon vor dem Beratungsgespräch auf die Vorteile hinzuweisen:

Klient*in ruft selbst an:

- „Wenn Sie Deutsch nicht gut verstehen, können wir per Video eine Person zuschalten, die dolmetschen kann. Mit dem Videodolmetschen können Sie gut verstanden werden und direkt Nachfragen stellen, wenn Ihnen etwas nicht klar ist. Wir haben gute Erfahrungen mit den Videodolmetscher*innen gemacht, denn sie sind in diesem Beruf ausgebildet und an eine Schweigepflicht gebunden. Das Angebot ist für Sie kostenlos/ Für das Angebot nehmen wir einen Beitrag in Höhe von ...“
- „Sie können eine Begleitung mitbringen, aber die Übersetzung macht bei uns eine Person, die per

Video zugeschaltet wird. Mit dem Videodolmetschen können Sie gut verstanden werden und direkt Nachfragen stellen, wenn Ihnen etwas nicht klar ist. Wir haben gute Erfahrungen mit den Videodolmetscher*innen gemacht, denn sie sind in diesem Beruf ausgebildet und an eine Schweigepflicht gebunden. Das Angebot ist für Sie kostenlos/ Für das Angebot nehmen wir einen Beitrag in Höhe von ...“

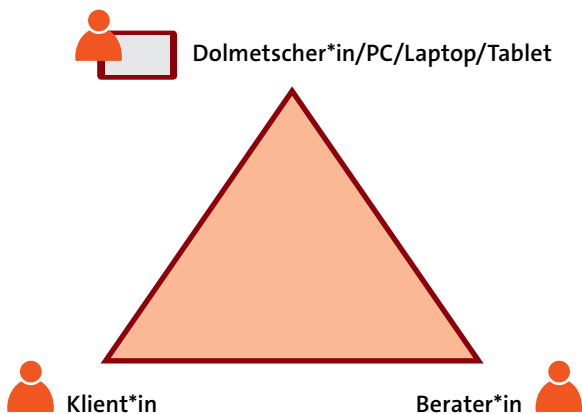
Anrufer*in/Begleitperson möchte für eine Klient*in einen Termin vereinbaren:

- „Wenn die Klient*in/Ihre Frau/Ihr Mann nicht gut Deutsch versteht, können wir per Video eine Person zuschalten, die dolmetschen kann. Mit dem Videodolmetschen kann sie/Ihre Frau/Ihr Mann gut verstanden werden und direkt Nachfragen stellen, wenn etwas nicht klar ist. Sie/Er kann eine Begleitpersonen trotzdem mitbringen beziehungsweise Sie können Ihre Frau/Ihren Mann selbstverständlich trotzdem begleiten, aber die Übersetzung macht bei uns eine Person, die per Video zugeschaltet wird. Die Begleitperson kann beziehungsweise Sie als Partner können sich dann besser auf das Gespräch konzentrieren und auch eigene Fragen einbringen. Das Angebot ist für Sie kostenlos/ Für das Angebot nehmen wir einen Beitrag in Höhe von ...“



Empfehlungen für die Beratung mit Videodolmetscher*innen

Die Sitzordnung bei einem Beratungsgespräch mit persönlich anwesenden oder per Videoschaltung zugeschalteten Dolmetscher*innen kann die Beratungsbeziehung positiv unterstützen. Klient*in, Berater*in und dolmetschende Person sollten wenn möglich im gleichschenkligen Dreieck zueinander sitzen (Berater*in und Klient*in sich gegenüber und die dolmetschende Person seitlich neben beiden).



Die konkrete Ausgestaltung wird je nach räumlichen Gegebenheiten unterschiedlich ausfallen, deshalb können hierzu nur allgemeine Hinweise gegeben werden:

- Wenn mit einem fest installierten PC gearbeitet wird, sollten Berater*in und Klient*in möglichst nicht nebeneinander sitzen und auf den Bildschirm schauen. Dadurch wird der Blickkontakt zwischen Berater*in und Klient*in erschwert und beide Parteien nehmen die dolmetschende Person als Ansprechpartnerin wahr. Zu empfehlen ist, dass Berater*in und Klient*in sich gegenüber sitzen und der PC seitlich neben den beiden platziert ist.
- Wenn ein zusätzlicher Tisch und Laptop/Tablet verfügbar ist, lässt sich die eingangs beschriebene Sitzordnung im gleichschenkligen Dreieck leichter umsetzen. Klient*in und Berater*in können auf diese Weise leichter Blickkontakt miteinander halten und ein Laptop beziehungsweise Tablet wirken im Gegensatz zum Computerbildschirm weniger dominant im Raum. Wenn ein Laptop/Tablet zur Verfügung stehen, kann nach Rücksprache mit den Klient*innen der Standort variiert werden.

Die Videoschaltung sollte zu Beginn der Beratung schon aufgebaut sein beziehungsweise aufgebaut werden, damit Berater*in und Klient*in und gegebenenfalls die Begleitperson durch die zugeschaltete Dolmetscher*in von Anfang an miteinander kommunizieren können. Im Folgenden werden Vorschläge für einführende Formulierungen in der Beratung gemacht:

- Begrüßung: „Ich möchte Sie begrüßen, schön dass Sie da sind ...“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Wir haben Sie ja schon bei der Terminvereinbarung darüber informiert, dass eine Dolmetscher*in über Video unser Gespräch dolmetschen wird.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Die meisten unserer Klient*innen kennen Videodolmetschen nicht, deshalb möchte ich Ihnen zu Beginn kurz erklären, wie es funktioniert und welche Regeln wichtig sind.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Wir haben gute Erfahrungen mit Videodolmetscher*innen gemacht. Die Dolmetscher*innen sind bei einer Agentur angestellt und speziell für das Dolmetschen ausgebildet, sie beherrschen beide Sprachen sehr gut und sie übersetzen alles, was gesagt wird, sie lassen nichts weg und fügen auch nichts hinzu. Sie können sich daher ganz auf Ihr Anliegen und Ihre Fragen konzentrieren.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- Die Dolmetscher*innen unterliegen der Schweigepflicht, d.h. Sie können sicher sein, dass alles, was wir hier besprechen, vertraulich behandelt wird. Die Dolmetscher*innen sind über ganz Deutschland verteilt. (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Das Videodolmetschen kann jederzeit beendet werden, wenn Sie das möchten. Wir können auch das Bild abschalten beziehungsweise Sie müssen nicht vor der Kamera sitzen.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Haben Sie aktuell Fragen zum Videodolmetschen?“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)

Wenn ja, dann sollte auf die Fragen eingegangen werden. Wenn nein, dann wäre folgender Hinweis noch wichtig zu übermitteln:

- „Bevor wir mit unserem Beratungsgespräch beginnen, möchte ich Ihnen noch sagen, dass die Dolmetscher*in alles möglichst genau übersetzt.“

Wenn sie das Wort „ICH“ benutzt, dann meint sie nicht sich selber, sondern mich, das heißt wenn sie übersetzt: ICH begrüße Sie ganz herzlich, dann habe ich das zu Ihnen gesagt. Die Dolmetscher*in wird, wie bereits gesagt, nur dolmetschen und keine eigenen Meinungen einbringen.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)

- „Damit die Dolmetscher*in alles übersetzen kann, ist es wichtig, dass sie nicht zu lange sprechen, damit sie sich auch alles merken kann, denn ich möchte gerne alles mitbekommen, was Sie sagen oder fragen möchten.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)

Im Videodolmetschen ist es schwierig, visuelle Informationen, wie zum Beispiel Texte oder Formulare, zu integrieren. Sollten diese einen wesentlichen Bestandteil der Kommunikation ausmachen, sollte dies in die Entscheidung, wie gedolmetscht wird, einbezogen werden.

Zu empfehlen ist, erforderliche Unterlagen, beispielsweise Einverständniserklärung, Anträge, Fragebögen usw., möglichst vollständig bereitzuhalten, um das Gespräch strukturiert und mit wenigen Unterbrechungen führen zu können.

Anregungen für den Umgang mit Begleitpersonen

Bei Beratungsgesprächen mit Dolmetscher*innen gelten für Begleitpersonen grundsätzlich dieselben fachlichen Regeln wie in nicht-gedolmetschten Gesprächen. Die Gesprächsleitung liegt in diesem Fall ebenso bei der Berater*in und sie muss abklären, in welcher Rolle die Begleitperson dem Gespräch beiwohnt: Ist sie lediglich als Unterstützer*in mitgekommen oder hat sie auch eigenen Beratungsbedarf? Generell ist bei Beratungsgesprächen mit Begleitpersonen wichtig, dass die Anwesenden nacheinander und nicht gleichzeitig sprechen, damit die Dolmetscher*in (persönlich anwesend oder per Video zugeschaltet) korrekt dolmetschen kann. Darüber hinaus sollte die Begleitperson darauf hingewiesen werden, dass sie sich in der Muttersprache der Klient*in in das Gespräch einbringt und nicht in deutscher Sprache. Denn eine ständig wechselnde Übersetzungsrichtung innerhalb des Klientensystems stellt für die Dolmetscher*in eine Überforderung dar und kann sich nachteilig auf das Dolmetschen auswirken. Die Hinweise bezüglich der Gesprächssituation mit Videodolmetscher*in orientieren sich natürlich an der Rolle der Begleitperson. Vor diesem

Hintergrund können an dieser Stelle nur einige beispielhafte Formulierungen, ergänzend zu den einleitenden Sätzen, vorgeschlagen werden:

- „Ich heiße auch Sie als Begleitperson herzlich willkommen. Bevor wir mit dem Beratungsgespräch beginnen, würde ich gerne wissen, ob Sie als Begleitung gekommen sind oder haben Sie eigene Fragen zum Thema?“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Damit wir uns gut verständigen können und die Dolmetscher*in korrekt übersetzen kann, möchte ich Sie auf einige wenige Regeln für dieses Gespräch hinweisen.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)
- „Bitte sprechen Sie nacheinander und nicht zu lange, damit die Dolmetscher*in alles übersetzen kann. Sie können sich ganz auf das Beratungsgespräch konzentrieren, für das Dolmetschen ist unsere Dolmetscher*in zuständig.“ (Videodolmetscherin übersetzt diesen Satz.)

Es kann sein, dass einige Regeln, wie beispielsweise nacheinander zu sprechen, in der eigenen Sprache zu bleiben oder nicht zu lange Passagen zu sprechen, von der Berater*in im Verlauf des Gesprächs wiederholt erinnert werden müssen. Dies sollte in freundlicher Weise immer wieder gemacht werden, damit die Dolmetscher*in ihrer Rolle gerecht werden kann.

Ist eine Begleitperson trotz der Ankündigung des Videodolmetschens im Erstkontakt als Dolmetscher*in zur Beratung mitgekommen, sollte dies als Engagement der Klient*in und der Begleitperson gewürdigt werden. Es gilt im zweiten Schritt herauszufinden, welchen Stellenwert die Begleitperson für die Klient*in hat: Wurde die Information mit dem Videodolmetschen nicht verstanden? Oder vertraut die Klient*in der Begleitperson als Dolmetscher*in mehr als der per Video zugeschalteten, unbekannt Person. Die Berater*in muss in diesem Fall abwägen, ob sie auf den Einsatz des Videodolmetschens besteht. Die Begleitperson dolmetschen zu lassen, bedeutet Einbußen in der Professionalität der Beratung, kann jedoch unter Umständen den Zugang zur Klient*in gewährleisten. Sollte die Klient*in mit dem Videodolmetschen einverstanden sein, kann mit beiden besprochen werden, ob die Begleitperson während des Gesprächs im Beratungsraum bleibt oder außerhalb wartet.



Abschlussbemerkung

Besonderheiten Videodolmetschen: Was ist zu beachten?

Der erfolgreiche Einsatz von Videodolmetschen ist unweigerlich auch mit technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen verknüpft. Vor diesem Hintergrund sollten folgende Hinweise beachtet werden:

- Die Berater*innen sollten eine Einführung in den Umgang mit der Technik erhalten.
- Die technische Ausrüstung sollte einwandfrei funktionieren und jedes Mal vor dem Gespräch kurz getestet werden.
- Es sollte eine stabile Internetverbindung bestehen.
- Energiesparmodus und Bildschirmschoner sollten so eingestellt werden, dass das Gespräch nicht unterbrochen wird.
- Es sollte an eine ausreichende Akkuleistung beziehungsweise Stromzufuhr gedacht werden, indem zum Beispiel ein Verlängerungskabel bei Bedarf schnell zugänglich ist.
- Alle Gesprächsbeteiligten sollten gut zu sehen (wenn damit einverstanden) und immer gut zu hören sein, Das heißt, die Kapazität der Lautsprecher sollte ausreichend sein und die Distanz zur Kamera entsprechend eingestellt werden.
- Hintergrundgeräusche sollten möglichst gering gehalten werden (beispielsweise keine offenen Fenster bei Straßenlärm).
- Der Laptop oder PC sollte nicht direkt gegenüber einem Fenster stehen, wenn es nicht verdunkelt werden kann.
- Der Laptop /das Tablet sollte stabil stehen, damit alle beteiligten Parteien nicht durch ein unscharfes Bild abgelenkt werden.

Der Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung zwischen Berater*in und Klient*in spielen im Bereich der psychosozialen Beratung eine entscheidende Rolle. Vor diesem Hintergrund ist leicht nachvollziehbar, dass die meisten Berater*innen und Klient*innen einer persönlich anwesenden Person als Dolmetscher*in den Vorzug geben würden. Für Situationen, in denen keine professionell geschulten Dolmetscher*innen zur Verfügung stehen, kann das Tool des Videodolmetschens eine sinnvolle Lösung bieten. Der Einsatz von Videodolmetschen im Bereich der psychosozialen und medizinischen Versorgung und im behördlichen Kontext ist in Deutschland noch relativ neu und nicht sehr weit verbreitet. In einem 2018 herausgegebenen Positionspapier „Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemein- und Gesundheitswesen“ hebt der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) hervor, dass dieses Tool durchaus Vorteile bietet, insbesondere wenn in absehbarer Zeit keine Dolmetscher*innen bestellt werden können oder das Gespräch keinen zeitlichen Aufschub duldet. Der BDÜ benennt Situationen, die für das Videodolmetschen weniger geeignet erscheinen, beispielsweise im Bereich der Psychotherapie oder bei heiklen und konfliktbeladenen Situationen. Hier muss von beratenden Fachkräften im Einzelfall abgewogen werden, wie Beratung professionellen Standards gerecht werden kann und Sprachbarrieren überwunden werden können. Bei dieser Abwägung sollten die Rechte der Klient*innen auf Information und Zugang zu Dienstleistungen einen zentralen Stellenwert einnehmen.

Anhang

Literatur

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) (1993): *Institutionelle Beratung im Bereich der Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung*, http://www.dakjef.de/pdf/institutionelle_beratung.pdf [rev. 1.7.2019]

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) (2016).): *Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen/ psychosozialen Beratung*.
https://www.ekful.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Stellungnahmen/EmpfehlungenQualitaetsstandards/Dolmetschende_final.pdf [rev. 1.7.2019]

pro familia (2018): *Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der psychosozialen Beratung – Handlungsempfehlungen und Standards – Eine Literaturrecherche*.
https://www.profamilia.de/fileadmin/publikationen/Fachpublikationen/Beratung/Zusammenarbeit_mit_Sprachmittlern.pdf [rev. 1.7.2019]

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) (2018): *Positionspapier des BDÜ Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen*, November 2018.
https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_PP_Telefon-_und_Videodolmetschen_im_Gemein-_und_Gesundheitswesen_2018.pdf [rev. 1.7.2019]



Welche Sprache sprechen Sie?

Mit Hilfe dieser Tabelle können Ratsuchende zeigen, welche Sprache sie sprechen.

Deutsch	Deutsch
Albanisch	Shqip
Amharisch	አማርኛ
Arabisch	العربية
Armenisch	Հայերեն
Aserbaidshanisch	Azərbaycan
Bengalisch	বাংলা Bāñālira, Bānlā
Bosnisch	Bosanski
Bulgarisch	български
Chinesisch (tradition)	中文（繁體）
Chinesisch Mandarin	普通话
Chinesisch vereinf.	中文（简体）
Kantonesisch	粵語
Dari	دري
Farsi	فارسی
Hebräisch	עברית
Hindi	हिन्दी
Igbo	Igbo
Indonesisch	Indonesia
Japanisch	日本語
Kasachisch	Қазақ
Koreanisch	한국어
Kroatisch	Hrvatski
Kurdisch Kurmanci	Kurdî Kurmancî
Kurdisch (Sorani)	کوردی (سۆرانی)
Mongolisch	Монгол хэл
Oroma	Afaan Oromoo/Omoriffa

Pandschabisch Panjabi, auch Punjabi oder Pandschabi	پنجابی / ਪੰਜਾਬੀ /
Pashtu	پښتو
Polnisch	Polski
Romani/Romans	Romani čhib
Rumänisch	Românesc
Russisch	русский
Serbisch	Srpski / српски
Slowakisch	Slovenský
Slowenisch	Slovensko
Somali	Soomaali
Suaheli	Kiswahili
Tigrinya	ትግርኛ
Tschechisch	Český
Türkisch	Türkçe
Tadschikisch	тоҷикӣ
Ukrainisch	Українська мова
Ungarisch	Magyar
Urdu	اردو
Vietnamesisch	Tiếng Việt

KLIENTINNEN RECHTE

JEDE KLIENTIN UND JEDER KLIENT HAT DAS RECHT AUF

INFORMATION

Das Recht, über Vor- und Nachteile und die Verfügbarkeit von Methoden zur Familienplanung informiert zu werden.

SICHERHEIT

Das Recht, Methoden der Schwangerschaftsverhütung sicher und effektiv anzuwenden.

WÜRDE

Das Recht, mit Freundlichkeit, Respekt und Einfühlbarkeit behandelt zu werden.

MEINUNG

Das Recht, die eigene Meinung über das Dienstleistungsangebot zu äußern.

ZUGANG

Das Recht, Dienstleistungen zur Familienplanung ungeachtet des Geschlechts, Glaubens, der Herkunft, des Familienstandes oder des Wohnortes in Anspruch zu nehmen.

PRIVATSPHÄRE

Das Recht, Informationen oder Beratung in einem geschützten Raum zu erhalten.

WOHLBEFINDEN

Das Recht, sich bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen nicht unter Druck zu fühlen.

WAHL

Das Recht, sich für oder gegen Familienplanung zu entscheiden und die Methode zur Familienplanung zu wählen.

VERTRAULICHKEIT

Das Recht, dass sämtliche persönliche Informationen vertraulich behandelt werden.

KONTINUITÄT

Das Recht, Dienstleistungen und Methoden zur Schwangerschaftsverhütung so lange wie nötig zu erhalten.

Diese Rechte für Klientinnen und Klienten leiten sich von der IPPF Charta der sexuellen und reproduktiven Rechte ab. Mehr dazu: www.profamilia.de und www.ippf.org



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]