



**pro-familia** hintergrund

# **Zusammenarbeit mit Sprachmittler\*innen in der psychosozialen Beratung**

**Handlungsempfehlungen  
und Standards**

**Eine Literaturrecherche**



---

Impressum



pro familia Bundesverband  
Mainzer Landstraße 250–254  
60326 Frankfurt

E-Mail: [info@profamilia.de](mailto:info@profamilia.de)  
[www.profamilia.de/Publikationen](http://www.profamilia.de/Publikationen)  
© 2019

Projektleitung: Sigrid Weiser

Autorin : Savita Dhawan

Layout: Katharina Gandner

Titel-Foto: © crtreaures – fotolia.com

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbemerkungen</b> .....	4
<b>Einleitung</b> .....	5
<b>Kompetenzen für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen als fachlicher Standard der institutionalisierten psychosozialen Beratung</b> .....	7
<b>Dolmetschen als Profession – Begriffsklärungen</b> .....	8
<b>Rollenklarheit versus Rollendiffusion im triadischen Gesprächssetting</b> .....	10
<b>Leitfäden und Handreichungen für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen: Eine Auswahl</b> .....	12
<b>Fachliche Standards für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen in der institutionalisierten psychosozialen Beratung: Weiterführende Empfehlungen für die Praxis</b> .....	16
1. Sprachabhängige Faktoren .....	16
2. Sprachunabhängige Faktoren .....	17
3. Kultur .....	18
4. Leitbild und leitende Werte von Institutionen .....	19
<b>Ausblick</b> .....	20
<b>Anhang</b> .....	21
Verzeichnis der Leitfäden und Handreichungen .....	21
Nachweis der Zitate .....	22
Zur Autorin .....	22



## Vorbemerkungen

Zur sexuellen und reproduktiven Gesundheitsversorgung gehören fundierte und gut verständliche Informationen und Beratung.

Doch was ist, wenn Klient\*innen und Berater\*innen sich nicht verständigen können weil sie keine gemeinsame Sprache sprechen?

Dann werden Sprachmittler\*innen um Hilfe gebeten. Oft ist dies nur ein notdürftiger Behelf. So sind zum Beispiel übersetzende Angehörige oder Kinder meistens keine gute Lösung - auch nicht wenn es auf Wunsch der Klient\*innen geschieht. Manchmal gibt es Ehrenamtliche aus den Herkunftsländern, die übersetzen. Wie gut ihre Sprachkenntnisse wirklich sind, das weiß man oft nicht einzuschätzen. Mancherorts gibt es Qualifizierungsprogramme für Laien mit Sprachkenntnissen. Mitunter sollen Sprachmittler\*innen zusätzlich auch noch „Kulturvermittler\*innen“ sein und damit einen diffusen Auftrag erfüllen, für den es keine ausreichende fachliche Basis gibt.

Aus der Not geboren und vom Willen getragen, den Klient\*innen schnell zu helfen, ist die Motivation von Beratungsinstitutionen und Berater\*innen oft nachvollziehbar und gut, aber trotzdem: bei genauer fachlicher Betrachtung entsprechen viele Beratungssettings mit Sprachmittler\*innen nicht den fachlichen Anforderungen.

Der Anspruch der interkulturellen Öffnung verlangt von Beratungsinstitutionen, dass sie die sprachliche Vermittlung ermöglichen und dabei eine hohe fachliche Qualität anstreben sowie die Rechte der Klient\*innen wahren, schützen und stärken<sup>1</sup>.

In der vorliegenden Arbeit wird das Dolmetschen deshalb als anspruchsvolle Profession beschrieben und das triadische Gesprächssetting in der Zusammenarbeit mit dolmetschenden Personen beleuchtet.

Die Zusammenarbeit von geschulten Berater\*innen mit professionellen und gut ausgebildeten Dolmetschenden – auch in Form von Videodolmetschen – sollte überall möglich sein. Es wird aber noch viel Arbeit notwendig sein, um Politik und Verwaltungen davon zu überzeugen, dass die Finanzierung von Dolmetscherdiensten fachlich notwendig ist und die Integration und unsere demokratische Gesellschaft stärkt.

Auf dem Weg dahin muss zunächst weiter mit anderen, nicht perfekten Modellen gearbeitet werden, die sich jedoch stetig verbessern sollten.

In der vorliegenden Publikation werden deshalb existierende Leitfäden und Handreichungen für die Zusammenarbeit mit Sprachmittler\*innen und Dolmetschenden vorgestellt und Empfehlungen für das Vorantreiben und die Weiterentwicklung der fachlichen Standards gegeben.

*pro familia Bundesverband, im März 2019*

---

<sup>1</sup> Die Rechte der Klient\*innen sind ein Teil der IPPF-Charta der sexuellen und reproduktiven Rechte. International Planned Parenthood Federation 1996. Dt. Übersetzung pro familia Bundesverband Frankfurt 1997. Online unter: [www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/ippf\\_charta.pdf](http://www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/ippf_charta.pdf) Zugriff 11. März 2019

## Einleitung

Der Begriff der „Interkulturellen Öffnung“ taucht Mitte der neunziger Jahre zum ersten Mal im Kontext der sozialen Arbeit auf. Zu diesem Zeitpunkt wurde zunehmend deutlich, dass die bislang existierenden speziellen Sozialen Dienste für Migrant\*innen nicht in der Lage waren, auf die vielfältigen Problemlagen dieser Personengruppe angemessen zu reagieren und die allgemeinen Sozialen Regeldienste gleichzeitig zu viele Zugangsbarrieren aufwiesen, um den bestehenden Bedarfen gerecht zu werden. „Interkulturelle Öffnung“ wird als eine strategische Ausrichtung der Organisationsentwicklung verstanden und beschreibt den fortlaufenden und kontinuierlichen Veränderungsprozess einer Organisation, um auf die kulturelle Vielfalt und neue Herausforderungen einer Gesellschaft angemessen reagieren zu können. Dieser Prozess umfasst die unterschiedlichen Aufgaben- und Handlungsfelder einer Organisation, entsprechende Strategien zur Organisations- und Personalentwicklung sowie Maßnahmen zur Produkt- und Dienstleistungsentwicklung.

Die Bedeutung von Sprachbarrieren als benachteiligender Faktor sowohl im Bereich der psychosozialen und medizinischen Versorgung als auch im Kontext von Verwaltungen und Behörden wurde im Rahmen der Debatte um interkulturelle Öffnung von Institutionen immer wieder benannt und findet sich auch als zu behandelnde Thematik in den Leitfäden zur interkulturellen Öffnung regelmäßig wieder.

Es scheint jedoch so zu sein, dass vielen sozialen Diensten und Behörden durch die Flüchtlingskrise in den Jahren 2015 und 2016 und dem damit verbundenen Zuzug von sehr vielen Menschen ohne Deutschkenntnisse innerhalb kurzer Zeit die Auswirkungen fehlender sprachlicher Verständigung erst deutlich vor Augen geführt wurden. Viele psychosoziale und medizinische Einrichtungen sowie Behörden und Verwaltungen waren und sind immer noch damit konfrontiert, dass sie ihren Arbeitsauftrag ohne eine angemessene Sprachmittlung nicht erfüllen können. Der Einsatz von professionellen Dolmetscher\*innen im Bereich der psychosozialen und medizinischen Versorgung von Migrant\*innen und geflüchteten Menschen erfolgt in Deutschland in absoluten Ausnahmefällen, und es ist davon auszugehen, dass sich an diesem Umstand auch zukünftig nicht viel ändern wird. Um dem gestiegenen Bedarf an Dolmetscherleistungen in Städten,

Kommunen und Landkreisen gerecht zu werden, haben viele Beratungs- und Koordinierungsstellen, Wohlfahrtsverbände und Kommunen den Auf- und Ausbau von Dolmetscherpools mit Laiendolmetscher\*innen stark befördert. Gleichzeitig fehlt ein Wissen und Bewusstsein darüber, ob und inwiefern sich die Arbeitsweise und Qualifikationen professioneller, semiprofessioneller und ehrenamtlicher Dolmetscher\*innen voneinander unterscheiden.

Eine Arbeitsgruppe von Wissenschaftler\*innen des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf (UKE) hat im Rahmen des zweijährigen Forschungsprojekts „ZwischenSprachen. Qualitätsstandards zur Qualifizierung von Sprachmittlern in der sozialen Arbeit“ herausgefunden, dass es allein in Deutschland 88 unterschiedliche Programme sowie international 261 Maßnahmen zur Qualifizierung von Sprachmittler\*innen gibt. Die Forschungsgruppe kommt in den im Juni 2018 veröffentlichten Ergebnissen zu der folgenden Schlussfolgerung:

*„Bestehende Qualifizierungsmaßnahmen in Deutschland rangieren zwischen halbtägigen Workshops auf der einen und einjährigen Vollzeit-Fortbildungen oder zweijährigen Masterprogrammen auf der anderen Seite. Zudem herrscht eine unübersichtliche Bezeichnungspraxis für die so unterschiedlich Qualifizierten: ehrenamtliche Dolmetscher, Flüchtlingslotsen, Flüchtlingspaten, Gemeindedolmetscher, Integrationslotsen, Integrationsmentoren, Interkulturelle Begleiter, Kulturdolmetscher, Kulturlotsen, Kulturmediatoren, Kulturmittler, Sprachlotsen, Sprachmittler, Sprach- und Integrationsmittler, Sprach- und Kulturmittler – um nur einige zu nennen.*

*Im Ergebnis stellt sich diese hohe Diversität den Einrichtungen und Beteiligten, die Sprachmittlung in ihre soziale Arbeit mit Flüchtlingen einbinden, vor allem als problematisch dar. In einem derart unübersichtlichen Bereich ohne einheitliche Qualitätsstandards sind die Kompetenzen der so unterschiedlich Qualifizierten zum Beispiel für die sozialen Träger schwer einzuschätzen.“ (UKE 2016–2018)*



Auch der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) äußerte sich 2015 in seinem Positionspapier zu Dolmetscherpools der Städte und Gemeinden kritisch:

*„Die Laiendolmetscher werden nach einer kurzen Schulung zum Dolmetschen eingesetzt. Eine qualifizierte Einstufung der Sprachkenntnisse sowohl des Deutschen wie auch der Arbeitssprache erfolgt nicht; ebenfalls nicht hinterfragt werden die fachlichen Kompetenzen für die höchst unterschiedlichen Einsatzgebiete; Dolmetschstrategien wie die Wahrung von Unparteilichkeit bei gleichzeitiger Beibehaltung der Empathie, die einer eventuellen Überforderung infolge der zu dolmetschenden Themen entgegenwirken können, werden nicht erlernt. Meist handelt es sich bei den Laiendolmetschern um Menschen mit migrantischem Hintergrund, die herkunftsbedingt die aktuell benötigten Sprachen und/oder Dialekte der Migranten sprechen und gewisse Deutschkenntnisse haben.“ (BDÜ 2015)*

Der BDÜ weist in diesem Positionspapier zudem auf die für das Dolmetschen erforderlichen Kenntnisse und Kompetenzen hin

*„Das Dolmetschen im medizinischen und juristischen Bereich, bei Behörden und Institutionen stellt komplexe Anforderungen an die Beherrschung von zwei Sprachen, aber auch an die persönliche, psychosoziale Eignung, die Reflexions-, Kritik- und Entscheidungsfähigkeit, über Kommunikationsunterschiede zwischen den Kulturen und Fachterminologie sowie an Fachwissen und Beherrschung der verschiedenen Dolmetschtechniken und -strategien. Hier sollte nur im äußersten Notfall, wenn keine professionellen Dolmetscher in der benötigten Sprache zur Verfügung stehen, auf Laien zurückgegriffen werden. Die günstigste Lösung löst hier keine Probleme, sondern kann zu folgenschweren Fehlentscheidungen oder Fehldiagnosen führen, nicht selten mit fatalen Konsequenzen für die Beteiligten, meistens für die Migranten selbst.“ (BDÜ 2015)*

## Kompetenzen für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen als fachlicher Standard der institutionalisierten psychosozialen Beratung

Es stellt sich nun die Frage, wie mit der aktuellen Situation verfahren werden kann. Einerseits sind viele Mitarbeiter\*innen in psychosozialen und medizinischen Versorgungseinrichtungen sowie in Sozialbehörden und der Verwaltung für Klient\*innen beziehungsweise Kund\*innen zuständig, mit denen sie sich sprachlich nicht verständigen können, und andererseits mangelt es an qualifizierten Dolmetscher\*innen. Oftmals wird übersehen, dass Gesprächsführung unter Einbeziehung von Dolmetscher\*innen auch auf Seiten der Gesprächsführenden methodische Kenntnisse zum Umgang mit dieser Situation voraussetzt. Vor diesem Hintergrund ist die Zielsetzung der vorliegenden Recherche zu eruieren, welche Konzepte, Handlungsempfehlungen und fachlichen Standards es für die institutionalisierte psychosoziale Beratung mit Dolmetscher\*innen bereits gibt.

Im professionellen Beratungskontext bildet die Beziehung zur Klient\*in das Fundament der Arbeit. Durch die Hinzuziehung von Dolmetscher\*innen in eine Beratungssituation, wandelt sich die für viele Berater\*innen vertraute Zweierkonstellation, das heißt Berater\*in auf der einen Seite und Klient\*innen beziehungsweise Klientensystem auf der anderen Seite, in ein triadisches Gesprächssetting. Berater\*innen können in dieser Dreierkonstellation nicht wie gewohnt direkt und unmittelbar an dem Beziehungsaufbau zu den Klient\*innen arbeiten, sie sind vielmehr abhängig und angewiesen auf die sprachliche Vermittlung durch eine dritte Person im Raum. Eine klare und direkte Kommunikation mit Klient\*innen unter Einbeziehung von Dolmetscher\*innen ist sehr wohl möglich. Voraussetzung dafür ist, dass sowohl Berater\*innen als auch Dolmetscher\*innen über grundlegende Kompetenzen und ein klares gegenseitiges Rollenverständnis verfügen und sich in dieser Gesprächskonstellation an einige methodische Regeln der Gesprächsführung halten. Ein klares Rollenverständnis und Rollenverhalten auf Seiten von Berater\*innen und Dolmetscher\*innen bringt Transparenz und Klarheit in den Kommunikationsprozess eines triadischen Gesprächssettings und verhindert Rollenkonfusionen.

Vor diesem Hintergrund sollte die Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen im Beratungsprozess als fachliche Aufgabe, die auch fachlichen Standards entsprechen muss, wahrgenommen werden. Nicht nur Dolmetscher\*innen sondern auch Berater\*innen müssen für die Zusammenarbeit in dem erweiterten Beratungssetting qualifiziert sein und Beratungsinstitutionen müssen die dafür notwendigen Rahmenbedingungen bereitstellen. Es ist immer noch eine weit verbreitete Annahme, dass eine Person, die zwei Sprachen beherrscht, ohne Weiteres in verschiedensten Kontexten dolmetschen kann. Dolmetschen ist eine sehr anspruchsvolle Tätigkeit, die über Sprachkenntnisse hinaus weitgefächerte Kenntnisse und Fertigkeiten voraussetzt. Ein Verständnis für die Dolmetscherrolle und über das Dolmetschen sind Grundvoraussetzungen, damit Berater\*innen die Dolmetscher\*innen in professioneller Weise einsetzen und ihr eigenes Beratungsverhalten entsprechend ausrichten können.

Um die fachlichen Standards, die kennzeichnend für professionelle Dolmetscher\*innen und Übersetzer\*innen sind, zu verdeutlichen, werden im Folgenden begriffliche Klärungen zur Dolmetschtätigkeit und die dafür erforderlichen grundlegenden Kompetenzen vorgestellt.



## Dolmetschen als Profession – Begriffsklärungen

Dolmetscher\*in und Übersetzer\*in sind in Deutschland keine geschützten Berufsbezeichnungen. Es zeigt sich im Alltag, dass die Begriffe Sprachmittler\*in, Dolmetscher\*in und Übersetzer\*in relativ undifferenziert benutzt werden. Der Begriff Sprachmittler\*in stammt aus der DDR und wurde als Oberbegriff für Übersetzer\*innen und Dolmetscher\*innen verwendet. In der DDR gab es einen Studiengang, welcher sowohl Dolmetsch- als auch Übersetzungskompetenzen vermittelte und mit dem akademischen Grad des Diplom-Sprachmittlers abschloss. Dieser Sachverhalt scheint heute wenig bekannt zu sein, denn der Begriff „Sprachmittler\*in“ wird heutzutage meist verwandt, um dolmetschende Personen ohne entsprechende Ausbildung zu benennen. Vor diesem Hintergrund wird in diesem Artikel durchgängig der Begriff Dolmetscher\*in verwandt, wenn es um die mündliche Übertragung eines gesprochenen Textes geht.

Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ), der mit über 7.500 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche ist, charakterisiert das Berufsbild der Dolmetscher\*in und Übersetzer\*in folgendermaßen:

*„Dolmetschen ist die mündliche Übertragung eines gesprochenen oder schriftlich fixierten Textes. Dolmetscher haben in der Regel ein Studium an einer Universität oder Fachhochschule absolviert und die Techniken für die zeitgleiche beziehungsweise zeitversetzte Übertragung von Reden, Gesprächen und Verhandlungen gelernt. Sie beherrschen mehrere Sprachen, kennen sich in mehreren Fachgebieten aus und bereiten sich gezielt auf die Inhalte ihrer Einsätze vor.“ (BDÜ 2018)*

*„Übersetzen ist eine zielgerichtete sprachliche Tätigkeit. Der Verfasser des Ausgangstextes hat eine bestimmte Mitteilungsabsicht, die den Adressaten in der Zielsprache so vermittelt werden muss, dass die Botschaft des Autors in der beabsichtigten Weise verstanden wird. Dafür genügt es nicht, einfach ein Wort durch ein anderes zu ersetzen: Es müssen Mehrdeutigkeiten, sprachliche Bilder, besondere Assoziationen, die mit Wörtern und Wendungen verbunden sind, die kommunikativen Gepflogenheiten innerhalb eines Sprecherkreises u.v.a.m. berücksichtigt werden. Das können Maschinen nicht in vollem Umfang leisten. Der qualifizierte Übersetzer analysiert deshalb den vorgelegten Text mit seinem kulturellen Hintergrund sehr genau, berücksichtigt den vorgesehenen*

*Zweck der Übersetzung und arbeitet zielgruppenorientiert für den intendierten Adressatenkreis. Dies setzt u.a. detaillierte Kenntnisse der Quellen und Möglichkeiten zur Beschaffung der erforderlichen Informationen voraus. Insofern ist eine kreative, analytisch-synthetische und kritische Vorgehensweise die Voraussetzung für eine qualifizierte Übersetzung. Übersetzer verfügen daher nicht nur über ausgezeichnete Kenntnisse in zwei oder mehr Sprachen, sondern über weitere Fähigkeiten, die während der Ausbildung gezielt vermittelt und ausgeprägt werden.“ (BDÜ 2015)*

Die vom Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) vorgegebenen Definitionen für die Tätigkeit von Dolmetscher\*innen und Übersetzer\*innen lassen deutlich werden, dass eine Vielzahl von Kenntnissen und Fertigkeiten erforderlich sind, um Inhalte aus einer Ausgangssprache und -kultur in eine andere Zielsprache und deren Kultur zu übertragen. Als gemeinsame grundlegende Kompetenzen für die Tätigkeiten des Dolmetschens und des Übersetzens werden vom BDÜ benannt:

- **„sprachliche Kompetenzen**  
in Muttersprache und Arbeitssprache(n)
- **interkulturelle Kompetenzen**  
für Textverständnis und Wahl von Sprachvarianten/-register
- **fachliche Kompetenzen**  
Spezialisierung auf ausgewählte Fachgebiete
- **translatorische Kompetenzen**  
sach- und fachgerechte Übertragung von einer Sprache in die andere
- **methodische Kompetenzen**  
für die spezifische Ausprägung ihrer Arbeit (schriftlich beziehungsweise mündlich)
- **technische Kompetenzen** berufsspezifische Hard- und Software
- **betriebswirtschaftliche Kompetenzen**  
Freiberufler als Unternehmer gegenüber Einzelkunden und Sprachdienstleistungsfirmen“



Für die Tätigkeit der Dolmetscher\*in (im Unterschied zum/r Übersetzer\*in) sind laut BDÜ darüberhinaus noch weitere Anforderungen relevant, da Dolmetscher\*innen unmittelbar in den Kommunikationsprozess zwischen Sprecher\*in (Sender\*in) und Zuhörer\*in (Empfänger\*in) eingebunden sind.

- Professionelle Dolmetscher\*innen erlernen und trainieren spezielle Dolmetschetechniken, um beispielsweise beim Simultandolmetschen gleichzeitig Hören, Übertragen und Sprechen zu können, oder beherrschen eine effektive Notizentechnik für Konsekutivdolmetschen. Für das Dolmetschen bei Behörden oder vor Gericht müssen sie schnell und korrekt Vom-Blatt-Übersetzen können.
- Professionelle Dolmetscher\*innen bereiten sich auf ihre Einsätze gründlich vor, indem sie sich beispielsweise durch Fachtexte in die Arbeitsmaterie einarbeiten. Sie sind in der Lage, sich durch eigenständige Recherche terminologische Kenntnisse anzueignen.
- Dolmetscher\*innen müssen die mündlichen Aussagen korrekt in ihren Zusammenhängen erfassen und unmittelbar sinn- und funktionstreu umsetzen. Es ist ihre vorrangige Aufgabe, dass das Gesagte beim Empfänger adäquat ankommt. Dies erfordert Kenntnis über mögliche interkulturelle Unterschiede, die erklärt, aber nicht bewertet werden dürfen einerseits, aber auch ein klares Rollenverständnis andererseits.
- Professionelle Dolmetscher\*innen sind einem Berufsethos verpflichtet. Sie nehmen nur Aufträge an, für die sie die erforderlichen Qualifikationen haben. Sie sind angehalten, Neutralität, Unparteilichkeit und die notwendige Distanz zu wahren, und dürfen den Kommunikationsprozess nicht durch das Einbringen eigener Meinungen, Wertungen und Ansichten beeinflussen. Dolmetscher\*innen müssen mit den Informationen streng vertraulich umgehen, sie dürfen keinen persönlichen Nutzen daraus ziehen, und sie unterliegen der Schweigepflicht. Die Dolmetscher\*innen müssen unbefangen sein, das heißt, beispielsweise sollten keine Aufträge bei persönlicher Bekanntschaft oder Verwandtschaft übernommen werden. Auf jeden Fall müssen Aspekte möglicher Befangenheit transparent kommuniziert werden.



## Rollenklarheit versus Rollendiffusion im triadischen Gesprächssetting

Rollenvorgaben dienen sowohl für die Rolleninhaber\*in als auch das Rollengegenüber als ein Orientierungsgerüst. Sie helfen, ein Selbstverständnis für den eigenen Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereich zu entwickeln und sich gegenüber inadäquaten Rollenerwartungen abzugrenzen.

Anhand der bisherigen Erläuterungen zur professionellen Dolmetschtätigkeit, den dafür erforderlichen Kompetenzen sowie berufsethisch gebotenen Verhaltensregeln lässt sich ein Rollenbild der Dolmetscher\*in umreißen. Die Dolmetscher\*in ist für die Übertragung von Inhalten von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache zuständig, und zwar in der Form, dass sie bei der Empfänger\*in mit ihrem jeweiligen kulturellen Hintergrund verstanden werden. Dolmetscher\*innen sind keine Assistent\*innen, Helfer\*innen oder Unterstützer\*innen, weder für Berater\*innen noch für Klient\*innen.

Für Berater\*innen in einem triadischen Beratungssetting mit Dolmetscher\*innen ist es von elementarer Bedeutung, dass sie ein grundlegendes Verständnis für die Rolle der Dolmetscher\*in haben, um in professioneller Form ihrer eigenen Verantwortung und Zuständigkeit als Berater\*in gerecht zu werden. Insbesondere im interkulturellen Arbeitskontext, aber nicht nur hier, kann der Beziehungsaufbau zu Klient\*innen aus unterschiedlichsten Gründen erschwert sein. Haltungen, Einstellungen und Handlungen von Klient\*innen erscheinen nicht nachvollziehbar oder unverständlich. Sie können Gefühle von Unverständnis, Irritation, Ärger oder Hilflosigkeit auslösen. Die Beschreibung der Dolmetscherrolle soll an dieser Stelle verdeutlichen, dass die Verantwortung für den Beziehungsaufbau und die jeweilige professionelle Tätigkeit (Beratung, Therapie, medizinische Behandlung, Begutachtung oder Antragsbearbeitung usw.) auch im triadischen Beratungssetting bei der Berater\*in liegt und nicht in den Zuständigkeitsbereich der Dolmetscher\*in verschoben werden darf.

Wie weit verbreitet Rollenunklarheiten sind, wird durch folgendes Beispiel deutlich: Unter der Rubrik „Was erwarten wir von unseren Dolmetscherinnen und Dolmetschern?“ schreibt das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge BAMF auf seiner Webseite:

- „*Sprachsicherheit in Wort und Schrift, in der Regel mit dem Sprachniveau C1*
- *Sprachkenntnis zu rechtlichen/medizinischen Begrifflichkeiten wünschenswert*
- *Zustimmung zu rechtlich notwendigen Sicherheitsüberprüfungen*
- *Bereitschaft zum Einsatz an den verschiedenen Standorten des Bundesamtes*
- *Mitwirkung bei der Aufklärung über die Herkunftsregion oder Herkunftsland des Antragstellers anhand sprachlicher Auffälligkeiten.“ (BAMF 2018)*

Eine Asylanhörigkeit ist für die Antragsteller\*innen von existenzieller Tragweite und die Entscheidung über das Asylgesuch kann Folgen für Leib und Leben der Geflüchteten haben. Nach § 17 Abs. 1 AsylG besteht für Antragsteller\*innen ein Rechtsanspruch auf die Hinzuziehung eines/r Dolmetscher\*in bei fehlenden Deutschkenntnissen. Die Rolle des/r Dolmetscher\*in ist die sprachliche Übertragung. Eine Mitwirkungspflicht, wie sie vom BAMF als Erwartung formuliert wird, überschreitet eindeutig den Kompetenzbereich der Dolmetscher\*innen und bringt sie unweigerlich in ein ethisches Dilemma. Durch die geforderte Mitwirkungspflicht wird von ihnen zusätzlich zu der sprachlichen Vermittlung explizit eine Beurteilung der Aussagen der Antragsteller\*innen bezüglich Herkunftsregion erwartet. Diese Beurteilung gehört jedoch eindeutig in den Zuständigkeits- und Verantwortungsbereich der BAMF-Mitarbeiter\*innen. In einer Stellungnahme kommentiert der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer BDÜ diese Aufforderung mit deutlichen Worten:

*„Die Aufgabe von Dolmetschern beim BAMF ist, auf (mögliche) Missverständnisse sprachlicher oder kultureller Art hinzuweisen und diese evtl. sachlich aufzuklären (auch im Nachgespräch möglich), und nicht, die Personen oder das Gesagte zu kommentieren. Aussagen, wie etwa, dass die „sprachliche Färbung“ des Antragstellers Schlüsse auf seine „Herkunft“ ermöglicht, sind solche Kommentare. Die BAMF-Mitarbeiter arbeiten mit der Verdolmetschung und den sachlichen Erklärungen der Dolmetscher, sie sollen jedoch selber Rückschlüsse auf die Herkunft der Antragsteller ziehen und ggf. auf die Unterstützung von ausgebildeten Sprachgutachtern zurückgreifen, die auch die professionelle Verantwortung für ihre Entscheidungen übernehmen können.“ (BDÜ 2017)*

Es könnten an dieser Stelle unzählige Beispiele von Beratungs- und Gesprächssituationen aus dem psychosozialen, medizinischen oder behördlichen Arbeitsalltag aufgeführt werden, die deutlich werden lassen, dass die verantwortlichen Professionellen im triadischen Gesprächssetting sehr häufig den Dolmetscher\*innen Zuständigkeiten und Aufgaben übertragen, die eigentlich in ihren eigenen Verantwortungsbereich gehören und die sie in einer Beratungs- oder Gesprächssituation mit direkter sprachlicher Verständigung (Berater\*in und Klient\*in sprechen dieselbe Sprache) selbstverständlich wahrnehmen würden. Es kommt ebenso häufig vor, dass Dolmetscher\*innen aus den unterschiedlichsten Gründen ebenfalls ihrer neutralen Rolle nicht gerecht werden, sich als Anwalt\*in der Klient\*innen oder als Assistent\*innen der Einrichtung begreifen. Entscheidend ist jedoch, dass die Berater\*in die Verantwortung für die Gesprächsleitung trägt. Im medizinischen Bereich kann beispielsweise mangelhafte Verständigung zu falschen Diagnosen und Fehlbehandlung und somit zu schwerwiegenden Folgen für die Patient\*innen und auch zu haftungsrechtlichen Konsequenzen für die behandelnden Ärzt\*innen führen.



## Leitfäden und Handreichungen für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen: Eine Auswahl

Mit Eingabe von Suchbegriffen, wie beispielsweise „Leitfaden für Beratung mit Sprachmittlern“, „Psychosoziale Beratung mit Sprachmittlern/Dolmetschern“, „Qualitätsstandards für Beratung mit Sprachmittlern/Dolmetschern“, „Empfehlungen zu Beratung mit Sprachmittlern/ Dolmetschern“ usw., lassen sich eine Vielzahl von Leitfäden und Handreichungen zum Beratungssetting mit Dolmetscher\*innen im Internet finden. Für die Entstehung der Leitfäden lassen sich unterschiedliche Arbeitsfelder als Ursprünge nachzeichnen und dementsprechend finden verschiedene thematische Schwerpunktsetzungen und Gewichtungen in den Handreichungen statt. Im Folgenden wird eine Auswahl der Leitfäden und Handreichungen vorgestellt<sup>1</sup>.

Als eine Ursprungslinie kann die Arbeit der Psychosozialen Zentren für die Beratung und Behandlung von Flüchtlingen gesehen werden. Die ersten Zentren nahmen in den achtziger Jahren in Frankfurt, Köln und Düsseldorf ihre Arbeit auf, gefolgt von Zentren in Berlin Anfang der neunziger Jahre. Neben der sozialen Beratung und Rechtsberatung zum Asylverfahren stellen psychotherapeutische Behandlungsangebote für traumatisierte Flüchtlinge einen Schwerpunkt im Versorgungsangebot dieser Einrichtungen dar. Vor diesem Hintergrund waren diese Zentren schon sehr früh mit der Problematik von Sprachbarrieren konfrontiert und mussten Lösungsansätze finden. Viele Mitarbeiter\*innen dieser Zentren verfügen mittlerweile über mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen in der psychosozialen Beratung und psychotherapeutischen Behandlung von Geflüchteten. Eine Vielzahl von Leitfäden, Handreichungen und auch Publikationen sind daher vor dem Hintergrund der psychotherapeutischen Behandlung von traumatisierten Flüchtlingen erstellt worden. Darüberhinaus bieten Mitarbeiter\*innen aus diesem Arbeitskontext seit vielen Jahren Fortbildungsveranstaltungen für Tätige in psychosozialen, medizinischen und behördlichen Kontexten an, um für die Thematik zu sensibilisieren und methodisches Wissen zu vermitteln.

Die aktuell umfassendste Behandlung des Themas findet sich bei:

- Schriefers, Silvia und Elvira Hadzic (Hg.) (2018): Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen. Wege zur transkulturellen Verständigung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

In diesem Leitfaden werden Rahmenbedingungen der Sprachmittlung in Beratung und Therapie mit Geflüchteten, kommunikationstheoretische Aspekte des Übersetzungsprozesses, Beziehungsdynamiken, mögliche Herausforderungen und Tabus sowie relevante Informationen zu Psychohygiene und sekundärer Traumatisierung erörtert.

- Eine hilfreiche Ergänzung zu dieser Publikation bilden die von der Bundesweiten Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BafF) herausgegebenen Erläuterungen zur Finanzierung von Dolmetscherleistungen bei ambulanter Psychotherapie (2018). Neben den Hinweisen zu gesetzlichen Grundlagen enthält diese Handreichung hilfreiche Musterantragsformulare sowie kurz gefasste Regeln für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen.

Eine weitere Handreichung, die auf sehr fundierter praktischer Expertise beruht, methodische Kenntnisse, theoretische Inhalte und konkrete Handlungsanweisungen vermittelt, wurde vom Therapiezentrum für Folteropfer/Flüchtlingsberatung des Caritasverbandes für die Stadt Köln herausgegeben. Diese Handreichung bietet für Berater\*innen mit geringen Vorkenntnissen, einen leichteren Einstieg in die Thematik und ist im konkreten Arbeitsalltag leichter handhabbar.

- Therapiezentrum für Folteropfer/Flüchtlingsberatung des Caritasverbandes für die Stadt Köln (Hg.) (2009): Sprachliche Hürden überwinden. Köln.

Erwähnenswert erscheint in diesem Kontext weiterhin der Leitfaden von IN TERRA Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge. Die theoretisch-methodischen Hinweise zur Gesprächssituation mit Dolmetscher\*innen sind gegenüber den bislang aufgeführten Handreichungen kürzer gehalten, aber der Leitfaden bietet Vorlagen zur Beantragung von Dolmetscherkosten und Hinweise zu gesetzlichen Grundlagen, die für den institutionellen Kontext von Relevanz sein können.

<sup>1</sup> Die Leitfäden lassen sich überwiegend im Internet finden. Vergleiche Verzeichnis der Leitfäden und Handreichungen im Anhang dieser Publikation.

- IN TERRA Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge, Koordinierungsstelle für die interkulturelle Öffnung des Gesundheitssystems (Hg.) (2015): Therapie zu dritt. Wie kann Dolmetschergestützte Psychotherapie im interkulturellen Kontext gelingen? Ein Leitfaden. Mayen.

Für den Bereich der psychosozialen Beratung und Behandlung von Geflüchteten werden hier abschließend noch vier weitere Leitfäden aufgeführt, die eher im Sinne einer Checkliste genutzt werden können:

- Regeln für den Einsatz von Dolmetschern; herausgegeben vom Behandlungszentrum für Folteropfer Berlin (BZFO 2013).
- Empfehlungen für die therapeutische Arbeit mit DolmetscherInnen; herausgegeben vom Netzwerk für traumatisierte Flüchtlinge in Niedersachsen e.V. (NTFN o.J.)
- Was ist beim Einsatz von Sprachmittler\*innen zu beachten? Checkliste für psychologische Therapeut\*innen und Berater\*innen; herausgegeben von Erkennen + Handeln Schutz und Gesundheit für schutzbedürftige Flüchtlinge in Rheinland und Westfalen (o.J.).
- Leitfaden zum Dolmetschereinsatz/Einsatz von Sprach- und Kulturmittlern; herausgegeben vom PSZ Düsseldorf (o.J.).

Eine zweite Ursprungslinie für die Auseinandersetzung mit der Thematik Sprachbarrieren und Dolmetscher\*innen fußt auf den Bemühungen von Einrichtungen, die sich für die Gleichstellung und stärkere Integration von Migrant\*innen im Sozial- und Gesundheitswesen einsetzen. Als maßgebliche Initiatoren können in diesem Zusammenhang das 1989 gegründete Ethno-Medizinische Zentrum e.V. in Hannover und das 1996 gegründete Bayerische Zentrum für Transkulturelle Medizin e.V. genannt werden. Nach dem Vorbild von Community Interpreter Services in Skandinavien, den Niederlanden und Großbritannien wurden von diesen Zentren in den neunziger Jahren Gemeindedolmetscherdienste in Hannover und München gegründet. Diese Dolmetscherdienste bieten einerseits Qualifizierungen für Migrant\*innen an, die im sozial-medizinischen Bereich als Dolmetscher\*innen eingesetzt werden, und fungie-

ren andererseits als Vermittlungsstelle, über die Dolmetscherdienste angefordert werden können. Darüber hinaus bieten sie Fortbildungen für Tätige im Sozial- und Gesundheitswesen an, veröffentlichen Publikationen und verstehen sich als Akteure auf politischer Ebene, die für stärkere Chancengleichheit für Migrant\*innen im Sozial- und Gesundheitswesen eintreten. Nach diesem Vorbild sind mittlerweile auch in weiteren deutschen Städten Dolmetscherdienste entstanden. Im Kontext dieser Recherche sei exemplarisch auf zwei Artikel und eine Checkliste für Auftraggeber hingewiesen:

- Hegemann, Thomas und Melisa Budimlic (2016): Brücken bauen zwischen Sprachen und Kulturen. In: Karl Heinz Brisch (Hg.): Bindung und Migration, Stuttgart: Klett-Cotta, Seiten 13–31.
- Salman, Ramazan (2007): Gemeindedolmetscherdienste als Beitrag zur Integration von Migranten in das regionale Sozial- und Gesundheitswesen – das Modell des Ethnomedizinischen Zentrums Hannover. In: Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration (Hg.): Gesundheit und Integration. Ein Handbuch für Modelle guter Praxis. 2. A. Berlin, Seiten 246–256.
- Bayerisches Zentrum für Transkulturelle Medizin e.V. (o.J.): Der Gemeindedolmetscher-Service für München. Auftragsbogen und Community Interpreting. Gemeindedolmetschen. Die „grüne Karte“ für Auftraggeber/in.

Als drittes Feld lassen sich vielfältigste Initiativen von Landkreisen, Kommunen und Trägern benennen, von denen einige seit ca. 2005, die meisten jedoch verstärkt durch den Druck der Flüchtlingskrise seit 2015 eigene Dolmetscherpools mit Laiendolmetscher\*innen gebildet haben. Die Dauer der Schulungen beziehungsweise der Qualifizierungsmaßnahmen variiert in diesem Bereich sehr stark, und wie bereits eingangs erwähnt, finden sich in diesem Kontext auch sehr viele Bezeichnungen für die Laiendolmetscher\*innen, so etwa Interkulturelle Begleiter, Kulturdolmetscher, Kulturlotsen, Kulturmediatoren, Kulturmittler, Sprachlotsen, Sprachmittler, Sprach- und Integrationsmittler, Sprach- und Kulturmittler, um nur einige zu nennen. Die Laiendolmetscher\*innen können von unterschiedlichsten Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitswesen, aber auch von Jugendämtern, Schulpsychologischen Diensten usw. angefordert werden.



Eine Vielzahl der Laiendolmetscher\*innen arbeitet auf ehrenamtlicher Basis oder gegen Aufwandsentschädigung, und es gilt auf jeden Fall zu würdigen, dass viele Gemeinden, Landkreise sowie Träger und Institutionen aktiv um Lösungsansätze bemüht sind, damit Menschen mit fehlenden Sprachkenntnissen nicht von sozialer und medizinischer Versorgung ausgeschlossen werden. In diesem Feld wäre es perspektivisch wichtig, Maßnahmen zu stärkerer Professionalisierung und einheitlichere Qualitätsstandards zu etablieren. Im Folgenden werden einige Leitfäden, die sich teilweise sowohl an Berater\*innen als auch an Dolmetscher\*innen richten, exemplarisch vorgestellt.

- Leitfaden. Professionelle Zusammenarbeit mit den ehrenamtlich Dolmetschenden des Pools des Dolmetschernetzwerks für Eltern im Landkreis Rastatt; herausgegeben vom Diakonischen Werk Baden-Baden/Rastatt (2012).
- Sprachmittlerdienst im Landkreis Karlsruhe. Leitfäden; herausgegeben von Caritas Ettlingen und Landkreis Karlsruhe (o.J.).
- kunterMund. Der Leitfaden; herausgegeben von der Evangelischen Beratungsstelle Augsburg, Diakonie Augsburg (o.J.).
- Leitfaden für erfolgreiche Gespräche mit Sprachmittlern; herausgegeben von der Fachstelle für Bürgergesellschaftliches Engagement (BE) im Landkreis Konstanz (o.J.).
- Hinweise zur Durchführung und zum Gelingen von Gesprächen mit Sprach- und Kommunikationsmittlern; herausgegeben von SPuK Sprach- und Kommunikationsmittlung, Caritasverband für die Diözese Osnabrück. e.V. (o.J.)

Abschließend sei auf die Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen/psychosozialen Beratung des Deutschen Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF 2016) hingewiesen. Der Deutsche Arbeitskreis ist ein Zusammenschluss von fünf führenden deutschen Verbänden und versteht sich als fachliches Kooperationsforum für den Bereich Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung.

Die bislang vorgestellten Leitfäden, Handreichungen und Publikationen wurden von Einrichtungen erstellt, welche unmittelbar in der Flüchtlings- oder Migrationsberatung oder als deren Interessensvertretung tätig sind. Demgegenüber gehört zum thematischen Arbeitsschwerpunkt des DAKJEF die Entwicklung von Qualitätsstandards für die Institutionelle Beratung sowie Standards für die Fort- und Weiterbildung der Fachkräfte. Vor diesem Hintergrund nimmt der Leitfaden explizit Bezug auf institutionalisierte psychologische und psychosoziale Beratung und versteht die allgemeinen Empfehlungen als einen Beitrag im Rahmen der Qualitätsentwicklung von Beratung an sich. Es wird herausgearbeitet, dass die Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen für viele Berater\*innen ein ungewohntes Beratungssetting darstellt und den Erwerb von neuen Kompetenzen durch entsprechende Fortbildungsangebote erfordert. Die Empfehlungen sind sehr gut strukturiert und beziehen bereits vorhandene Expertisen und Best-Practice-Modelle mit ein.

- Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen / psychosozialen Beratung; herausgegeben von Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF 2016).

Nach Sichtung der hier vorgestellten Leitfäden zur Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen kann im Resümee festgehalten werden:

- dass alle Leitfäden darin übereinstimmen, dass die Verantwortung für die Gesprächsführung bei den „Professionellen“ liegt und die Dolmetscher\*innen eine neutrale Position einnehmen sollten,
- alle Leitfäden benennen methodische Aspekte der Gesprächsführung, um die Rolle der Gesprächsführenden als Ansprechpartner zu stärken,
- alle Leitfäden bieten methodische Hinweise eingebettet in eine zeitlich strukturierte Orientierungshilfe im Sinne von Vorgespräch – Beratungsgespräch - Nachgespräch,
- alle Leitfäden erwähnen die Schweigepflicht für Dolmetscher\*innen,
- (fast) alle Leitfäden weisen darauf hin, dass Dolmetschen durch Freunde, Verwandte und insbesondere Kinder möglichst vermieden werden sollte,
- alle Leitfäden erwähnen, dass das Dolmetschen unweigerlich in einen kulturellen Kontext eingebettet ist.

Gleichzeitig wird auch deutlich, dass den einzelnen Leitfäden sehr unterschiedliche Erfahrungsexpertisen zugrunde liegen. Insbesondere der Aspekt, dass Dolmetscher\*innen auch zwischen „Kulturen“ oder „kulturelle Aspekte“ vermitteln sollen, ist bei den meisten Leitfäden nicht differenziert genug erklärt. Es ist unbestritten, dass Sprache nicht getrennt von kulturellen Kontexten existiert und somit Dolmetschen sowohl als sprachliche als auch als kulturelle Übertragungsleistung verstanden werden muss. Beratungseinrichtungen und Berater\*innen müssen sich jedoch darüber bewusst sein, wie sie in ihrem jeweiligen Arbeitskontext Kultur und kulturelle Besonderheiten definieren. Wenn Dolmetscher\*innen per se als Kulturexpert\*innen wahrgenommen werden, besteht die Gefahr, dass Verantwortlichkeiten der Gesprächsführung, die bei den Berater\*innen verortet sein müssten, auf die Dolmetscher\*innen übertragen wird.



# Fachliche Standards für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen in der institutionalisierten psychosozialen Beratung: Weiterführende Empfehlungen für die Praxis

Die vorgestellten Leitfäden und Handreichungen geben eine gute allgemeine Übersicht über Standards, die in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen beachtet werden sollten. Im Arbeitsalltag von Beratungseinrichtungen und behördlichen Institutionen ist jedoch eine Anpassung an die vor Ort vorhandenen Ressourcen unerlässlich. Während eine Vielzahl von Beratungsstellen, beispielsweise in ländlichen Regionen oder bedingt durch fehlende Honorarmittel, auf ehrenamtliche Laiendolmetscher\*innen angewiesen ist, die gar keine oder eine ein- bis zweitägige Schulung erhalten haben, verfügen viele psychosoziale Zentren für die Beratung und Behandlung von Flüchtlingen seit Jahren über einen eigenen, von ihnen selbst geschulten Dolmetscherpool. Wieder andere Einrichtungen haben ausreichende finanzielle Mittel und können Dolmetscher\*innen einsetzen, die über einen Qualifizierungsträger geschult wurden. Die Schulungsdauer differiert je nach Träger von sechs Monaten über 12 Monate in Vollzeit bis hin zu 18 Monaten in Vollzeit. Daraus folgt, dass die zum Einsatz kommenden Dolmetscher\*innen in der Regel über sehr unterschiedliche Kompetenzen und Erfahrungen verfügen. Dieser Sachverhalt hat unmittelbare Auswirkungen auf Beratungsdienste und die Aufgaben der Berater\*innen im triadischen Gesprächssetting.

Im Folgenden werden einige Eckpunkte benannt, die eine Ergänzung zu den Leitfäden darstellen und als Anregung für einen Reflexionsprozess innerhalb der jeweiligen Institutionen und für ihre Berater\*innen gesehen werden können. Es gilt dabei, sprachabhängige und sprachunabhängige Faktoren, die für eine gelungene Kommunikation im triadischen Gesprächssetting von Bedeutung sind, zu unterscheiden.

## 1. Sprachabhängige Faktoren

Institutionen und Berater\*innen benötigen Kenntnisse über den Qualifizierungsgrad der Dolmetscher\*innen, um die eigene Gesprächsführung und den Beratungsprozess entsprechend steuern zu können. Im Bereich der sprachabhängigen Faktoren geht es dabei um:

- **Sprachkenntnisse in zwei Sprachen:** Für das Dolmetschen sind gute Sprachkenntnisse in zwei Sprachen erforderlich. Diese Feststellung mag banal klingen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Berater\*innen bei Menschen mit Migrationshintergrund häufig selbstverständlich davon ausgehen, dass gute Kenntnisse der Herkunfts- oder Muttersprache vorhanden sind. Dies ist nicht immer der Fall, insbesondere Kinder von Migrant\*innen, die in Deutschland geboren oder aufgewachsen sind, beherrschen die Herkunftssprache oftmals nur in begrenztem Umfang.
- **Realia/gesellschaftliches Kontextwissen:** Um in einem spezifischen Kontext übersetzen zu können, benötigen die Dolmetscher\*innen gesellschaftliches Kontextwissen. Dieser Bereich wird in Schweden Realia genannt. Es handelt sich hier nicht direkt um Fachterminologie, sondern um gesellschaftsspezifische Konzepte, die oftmals auch in gesetzlichen Rahmenbedingungen zum Ausdruck kommen. Das Wort „Kinderschutz“ bedeutet in Deutschland nicht, dass Kinder in irgendeiner Weise, beispielsweise vor Unfällen, geschützt werden sollen. Kinderschutz ist eine gesellschaftliche Übereinkunft, die eng mit grundlegenden Werten verbunden ist. Kinderschutz unterliegt gesetzlichen Bestimmungen und verschiedenste Institutionen, wie beispielsweise das Jugendamt, sind für dessen Einhaltung zuständig. Dolmetscher\*innen können bestimmte Sachverhalte nur dann übertragen, wenn sie mit den jeweiligen gesellschaftlichen Kontexten auch vertraut sind.
- **Fachterminologie:** Der Bereich Terminologie bezieht sich auf spezifische Fachbegriffe eines Sachgebietes. Es gilt zu beachten, dass Fachbegriffe nicht nur im medizinischen Bereich, sondern ebenso in psychosozialen oder sozialrechtlichen Beratungen verwandt werden. Sollten bestimmte Fachtermini in der anderen Sprache nicht existieren oder den Dolmetscher\*innen nicht bekannt sein, so bleibt den Berater\*innen immer noch die Möglichkeit, Fragen so zu formulieren, dass eine korrekte Übersetzung durch Dolmetschende gewährleistet ist.



Beratungsinstitutionen und Berater\*innen müssen vor Beratungsterminen eine Möglichkeit zur Einschätzung der sprachlichen Kompetenzen der Dolmetscher\*innen in den drei benannten Feldern haben. Berater\*innen, die mit Dolmetscher\*innen zusammenarbeiten, die im Bereich sprachabhängige Faktoren über fundierte Kompetenzen verfügen, können sich weitestgehend auf das Beratungsgespräch konzentrieren. Wenn jedoch die sprachabhängigen Kompetenzen der Dolmetschenden begrenzt sind, müssen Berater\*innen diesem Umstand mit ihrem eigenen Gesprächsverhalten Rechnung tragen, indem sie einfache Sprache nutzen, kontextuelle Zusammenhänge mit einfachen Sätzen beschreiben und Fachterminologie möglichst vermeiden.

#### Leitfragen zu sprachabhängigen Faktoren

- Ist der Einrichtung/den Berater\*innen bekannt, wie die Dolmetscher\*innen rekrutiert werden?
- Ist der Einrichtung/den Berater\*innen bekannt, über welche sprachlichen Kompetenzen (Sprachkenntnisse, Realia, Fachterminologie) die zum Einsatz kommenden Dolmetscher\*innen verfügen?
- Gibt es Möglichkeiten zu überprüfen, ob die in dem spezifischen Beratungskontext erforderlichen sprachlichen Kompetenzen bei den zum Einsatz kommenden Dolmetscher\*innen vorhanden sind?
- In wessen Verantwortung liegt die Überprüfung der sprachlichen Kompetenzen? Hat die Beratungsstelle ein eigenes Auswahl- und Überprüfungssystem?
- Wenn die Dolmetscher\*innen über einen Vermittlungsdienst angefordert werden, ist der Einrichtung/den Berater\*innen bekannt, nach welchen Kriterien die erforderlichen sprachlichen Kompetenzen geprüft werden?
- Wie soll eine Einrichtung /Berater\*in damit umgehen, wenn deutlich wird, dass grundlegende sprachliche Kompetenzen fehlen und der Beratungsauftrag nicht mit der erforderlichen Sorgfaltspflicht durchgeführt werden kann?

#### 2. Sprachunabhängige Faktoren

Für eine gelungene Kommunikation im triadischen Gesprächssetting sind folgende sprachunabhängige Faktoren, die auch zum Verhaltenskodex professioneller Dolmetscher\*innen gehören, von besonderer Relevanz:

- Übersetzung in direkter Rede (Ich-Form)
- Gebot der Neutralität und Unparteilichkeit (alles übersetzen / nichts weglassen / nichts hinzufügen)
- Unbefangenheit
- Schweigepflicht

Wenn diese zentralen sprachunabhängigen Aspekte von Dolmetscher\*innen als Haltung verinnerlicht und methodisch im Gespräch adäquat eingesetzt werden, können Berater\*in und Klient\*in sozusagen direkt miteinander kommunizieren. Dies setzt aber auch voraus, dass Berater\*innen ihre Gesprächsführung ebenfalls an diesen methodischen Essentials ausrichten.

Institutionen und Berater\*innen können jedoch nicht voraussetzen, dass diese zentralen methodischen Regeln allen Laiendolmetscher\*innen bekannt sind. Bedingt durch den seit 2015 enorm gestiegenen Beratungsbedarf für Geflüchtete bieten viele Beschäftigungsträger Qualifizierungs- und Vermittlungsprojekte für Migrant\*innen an. Mit Begriffen wie Integrationslotsen, Sozialassistenten, Integrationsmentoren, Interkulturelle Begleiter, Kulturdolmetscher, Kulturlotsen, Kulturmediatoren, Kulturmittler, Sprachlotsen, Sprach- und Integrationsmittler, Sprach- und Kulturmittler usw. bleibt das Rollenprofil letztendlich sehr vage. Zu den Aufgabenbereichen gehören unterstützende Begleitung im Alltag, bei Behördengängen, Arztbesuchen, Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und auch „Sprachmittlung“. Es ist nahezu unmöglich, dass ein Integrationslotse für ein und denselben Klienten bei einer Beratungsstelle als aktiver Unterstützer und Helfer zum Einsatz kommt und bei einer anderen Beratungsstelle die Rolle eines neutralen Dolmetschers einnimmt. Den Berater\*innen muss dieser Aspekt bekannt sein.



### Leitfragen zu sprachunabhängigen Faktoren

- Sind den Berater\*innen die genannten Essentials bekannt und richten sie ihre Gesprächsführung danach aus?
- Wissen die Berater\*innen, dass es ihre Aufgabe ist, den Klient\*innen die Gesprächsregeln im triadischen Setting zu erklären?
- Besteht bei den Berater\*innen hinsichtlich der Gesprächsführung mit Dolmetscher\*innen Fortbildungsbedarf?
- Wird von der Einrichtung/den Berater\*innen im Vorfeld überprüft, ob den Dolmetscher\*innen die Essentials bekannt sind?

### 3. Kultur

*„Mit dem Interkulturellen verhält es sich wie mit der Zeit. Solange man nicht direkt gefragt wird, was ‚interkulturell‘ denn sei, glaubt man es zu wissen. Sobald man jedoch eine präzise Antwort geben soll, entdeckt man die Unzulänglichkeit jeder Definition“  
(Dibie/Wulf 1998, Seite 9)*

Die Situation von Berater\*innen im interkulturellen Beratungssetting gleicht einem Seiltanzakt. Einerseits ist das Wissen über andere kulturelle Werthaltungen, Normen, Verhaltensweisen und Moralvorstellungen von Bedeutung, andererseits kann dieses Wissen auch leicht zu Stereotypisierungen führen und den Beziehungsaufbau im Beratungsgespräch beeinträchtigen. Es ist unbestritten, dass es zwischen verschiedenen Kulturen Unterschiede im Bereich von Normen und Werten gibt. Will man diese Unterschiede benennen, so besteht einerseits die Gefahr, kulturell geprägte Aspekte, die sich in einer beständigen Wandlung befinden, festzuschreiben; andererseits wird mit Begrifflichkeiten wie „Kulturkreis“ oder „kulturelle Mentalität“ der Blickwinkel oftmals auf eine ethnisch-nationale Dimension reduziert. Wenn man der Komplexität von Alltagskultur, das heißt den gelebten Normen, Wertvorstellungen und Weltbildern, gerecht werden will, muss man von Kultur als Prozess sprechen, denn diese unterliegt einem ständigen Wandel, wird immer wieder neu gemacht oder zumindest neu interpretiert. Zudem gilt es an dieser Stelle hervorzuheben, dass Faktoren wie Bildung, Klassenzugehörigkeit, berufliches Umfeld, Zeitgeist unter anderem enorm prägend sind und im

Laufe des Lebens an Einfluss gewinnen und somit eine ethnische Kultur sich immer weiter ausdifferenziert und unzählige Subsysteme entwickelt. Dabei entwickeln die sozialen Subsysteme innerhalb einer nationalen Kultur eigene Orientierungsmaßstäbe und Verhaltensregularien, die zu einer Entstehung von einer Vielzahl von Kulturen in ganz unterschiedlicher Reichweite beitragen. Die auf diese Weise entstehenden Familienkulturen, Unternehmenskulturen, Organisationskulturen usw. sind prägende Einflussgrößen für ein Individuum und gleichsam ein multiples Bezugssystem.

Dolmetscher\*innen müssen Ausgangs- und Zielkultur kennen, um dolmetschen zu können, und sie werden in der Regel einen tieferen Bezug zum kulturellen Wertekontext sowie weitreichendere Kenntnisse über den kulturellen Hintergrund der Klient\*innen haben als die Berater\*innen. Auch wenn Dolmetschende und Klient\*innen aus dem selben Herkunftsland stammen bedeutet dies aber nicht, dass sie per se auch in grundlegenden Werten, Normen und gelebter Alltagskultur übereinstimmen. Berater\*innen sollten sich bewusst sein, dass Erläuterungen von Dolmetscher\*innen zum kulturellen Kontext von Klient\*innen in Vor- und Nachgesprächen ein wertvoller Beitrag sein können. Aber auch hier gilt, dass die Professionellen die Verantwortung für den Beratungsprozess tragen und die Dolmetscher\*innen nicht als Kulturexperten die Rolle von Assistent\*innen zugewiesen bekommen.

#### 4. Leitbild und leitende Werte von Institutionen

In der Zusammenarbeit mit Dolmetscher\*innen ist es für Beratungsinstitutionen und Berater\*innen wichtig, sich explizit mit dem eigenen Leitbild und den leitenden Werten, die der Beratungstätigkeit zugrunde liegen, auseinanderzusetzen. Leitbilder berühren verschiedene Aspekte, die sowohl für den Prozess des Dolmetschens als auch für das Beratungsgespräch von Bedeutung sind. Das Leitbild einer Institution gehört zum einen in den Bereich der sprachabhängigen Faktoren „Realia/gesellschaftliches Kontextwissen“. Zum anderen tangiert es aber auch Werte und Normen, die dem kulturellen Kontext zugeordnet werden können. Wenn beispielweise in einer katholischen Beratungsstelle eine Konfliktberatung zu Schwangerschaft durchgeführt wird, dann liegt der Beratung ein anderes Leitbild zugrunde, als wenn diese Beratung von pro familia durchgeführt wird. Das Leitbild der katholischen Schwangerschaftsberatungsstellen leitet sich ab von der Prämisse der katholischen Kirche, für den Schutz des Lebens, insbesondere für den Schutz des ungeborenen Kindes, einzutreten. Die ethische Orientierung und die leitenden Werte, denen sich pro familia verpflichtet fühlt, sind geprägt durch die Anerkennung der Grundrechte auf freie Entfaltung der Persönlichkeit und Achtung der Menschenwürde. Daraus folgt, dass das Selbstbestimmungsrecht von Frauen als allgemeines Menschenrecht gesehen wird.

Leitbilder, die für Beratungsstellen von essenzieller Bedeutung sind und ihren Ausdruck in der Gestaltung der Beratungsgespräche finden, müssen Dolmetscher\*innen einerseits im Sinne von „Realia/gesellschaftliches Kontextwissen“ vermittelt werden. Andererseits geht es um sehr grundlegende Werte und Haltungen. Auch wenn Dolmetscher\*innen dem Gebot der Neutralität verpflichtet sind, können eigene persönliche Werte und Einstellungen den Leitbildern einer Institution diametral entgegenstehen. Beratungsinstitution, Berater\*innen und auch Dolmetscher\*innen müssen in diesem Fall entscheiden, ob der Dolmetschauftrag fachlichen Standards entsprechend durchgeführt werden kann oder ob es besser wäre, jemand anderen einzusetzen.



## Ausblick

Der Handlungsbedarf in Bezug auf Sprachmittlung ist mittlerweile in Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens sowie in verschiedensten behördlichen Institutionen erkannt. Eine Reihe von unterschiedlichen Akteuren ist bemüht, Lösungsansätze zu generieren, sei es auf politischer Ebene durch die Schaffung von entsprechenden gesetzlichen Grundlagen oder im Kontext von Qualifizierungsprojekten durch Schulungsmaßnahmen für Dolmetscher\*innen.

Handreichungen und Leitfäden können eine erste Orientierung geben. In der Aus- und Fortbildung von Berater\*innen sollte die an fachlichen Standards orientierte Beratung mit Dolmetscher\*innen stärker berücksichtigt werden. Darüber hinaus kommt Beratungseinrichtungen in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle zu, denn sie müssen dafür auch den erforderlichen Rahmen bereitstellen. Eine professionelle, an fachlichen Standards orientierte Beratung ist nicht nur im Interesse der Klient\*innen, sondern ermöglicht Berater\*innen und Beratungsstellen ihrem Arbeitsauftrag in verantwortungsvoller Weise gerecht zu werden.

## Anhang

### Verzeichnis der Leitfäden und Handreichungen

BaFF Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (Hg.) (2018): Finanzierung von Dolmetscherleistungen bei ambulanter Psychotherapie. Online unter: [http://www.bauff-zentren.org/wp-content/uploads/2018/08/Arbeitshilfen\\_Sprachmittlung-in-Psychotherapie-und-Beratung.pdf](http://www.bauff-zentren.org/wp-content/uploads/2018/08/Arbeitshilfen_Sprachmittlung-in-Psychotherapie-und-Beratung.pdf) (Zugriff: 18.02.2019).

Bayerisches Zentrum für Transkulturelle Medizin e.V. (Hg.) (o.J.): Der Gemeindedolmetscher-Service für München. Auftragsbogen und Community Interpreting. Gemeindedolmetschen. Die „grüne Karte“ für Auftraggeber/in. Online unter: [https://www.bayzent.de/01\\_bayzent\\_cms3/wp-content/uploads/2016/11/Auftragsbogen.pdf](https://www.bayzent.de/01_bayzent_cms3/wp-content/uploads/2016/11/Auftragsbogen.pdf) (Zugriff: 17.02.2019).

BZFO Behandlungszentrum für Folteropfer Berlin (Hg.) (2013): Regeln für den Einsatz von Dolmetschern. Online unter: <http://www.orphea.info/pdf/DolmetscherRegeln2013.pdf> (Zugriff 17.02.2019).

Caritas Ettlingen und Landkreis Karlsruhe (Hg.) (o.J.): Sprachmittlerdienst im Landkreis Karlsruhe. Leitfaden. Online unter: <https://www.caritas-ettlingen.de/sprachmittlerdienste.html> (Zugriff: 18.02.2019).

DAKJEF Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hg.) (2016): Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen/psychosozialen Beratung. Online unter: [https://www.ekful.de/fileadmin/user\\_upload/PDFs/Stellungnahmen/EmpfehlungenQualitaetsstandardsDolmetschende\\_final.pdf](https://www.ekful.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Stellungnahmen/EmpfehlungenQualitaetsstandardsDolmetschende_final.pdf) (Zugriff: 18.02.2019).

Diakonisches Werk Baden-Baden/Rastatt (Hg.) (2012): Leitfaden. Professionelle Zusammenarbeit mit den ehrenamtlich Dolmetschenden des Pools des Dolmetschernetzwerks für Eltern im Landkreis Rastatt. Online unter: <https://www.diakonie-bad-ra.de/artikel/dolmetschernetzwerk.htm> (Zugriff: 18.02.2019).

Erkennen + Handeln Schutz und Gesundheit für schutzbedürftige Flüchtlinge in Rheinland und Westfalen (Hg.) (o.J.): Was ist beim Einsatz von Sprachmittler\*innen zu beachten? Checkliste für psychologische Therapeut\*innen und Berater\*innen. Online unter: <http://psz-bielefeld.de/downloads/Checkliste%20fuer%20psychologische%20Therapeutinnen%20und%20Beraterinnen.pdf> (Zugriff: 17.02.2019).

Evangelische Beratungsstelle Augsburg, Diakonie Augsburg (Hg.) (o.J.): kunterMund. Der Leitfaden. Online unter: <https://tuerantuer.de/wp-content/uploads/2017/03/Leitfaden.pdf> (Zugriff:17.02.2019).

Fachstelle Bürgerschaftliches Engagement (BE) im Landkreis Konstanz (Hg.) (o.J.): Leitfaden für erfolgreiche Gespräche mit Sprachmittlern. Online unter: [https://www.lrakn.de/site/lrakn/get/params\\_E1950918517/2148854/Leitfaden\\_ohne%20Haftung%20Sprachmittler.pdf](https://www.lrakn.de/site/lrakn/get/params_E1950918517/2148854/Leitfaden_ohne%20Haftung%20Sprachmittler.pdf) (Zugriff: 17.02.2019).

Hegemann, Thomas und Melisa Budimlic (2016): Brücken bauen zwischen Sprachen und Kulturen. Zum Einsatz von Gemeindedolmetschern zur Überbrückung von Kommunikationshindernissen in psychosozialen Diensten. In: Karl Heinz Brisch (Hg.): Bindung und Migration. Stuttgart: Klett-Cotta, Seiten 13–31.

IN TERRA Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge, Koordinierungsstelle für die interkulturelle Öffnung des Gesundheitssystems (Hg.) (2015): Therapie zu dritt. Wie kann dolmetschergestützte Psychotherapie im interkulturellen Kontext gelingen? Ein Leitfaden. Mayen. Online unter: [https://www.lpk-rlp.de/fileadmin/user\\_upload/Leitfaden\\_Therapie\\_zu\\_dritt.pdf](https://www.lpk-rlp.de/fileadmin/user_upload/Leitfaden_Therapie_zu_dritt.pdf) (Zugriff: 17.02.2019).

NTFN Netzwerk für traumatisierte Flüchtlinge in Niedersachsen e.V. (Hg.) (o.J.): Empfehlungen für die therapeutische Arbeit mit DolmetscherInnen. Online unter: <https://www.ntfn.de/wp-content/uploads/2010/12/Standards-und-Checkliste1.pdf> (Zugriff: 17.02.2019).

PSZ Düsseldorf, Eva van Keuk und Cinur Ghaderi (Hg.) (o.J.): Leitfaden zum Dolmetschereinsatz / Einsatz von Sprach- und Kulturmittlern. Online unter: [https://www.ptk-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/pdf/Fluechtlingsversorgung/16\\_02\\_03\\_Leitfaden\\_zum\\_Dolmetschereinsatz.pdf](https://www.ptk-nrw.de/fileadmin/user_upload/pdf/Fluechtlingsversorgung/16_02_03_Leitfaden_zum_Dolmetschereinsatz.pdf) (Zugriff: 17.02.2019).

Salman, Ramazan (2007): Gemeindedolmetscherdienste als Beitrag zur Integration von Migranten in das regionale Sozial- und Gesundheitswesen – das Modell des Ethno-Medizinischen Zentrums Hannover. In: Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration (Hg.): Gesundheit und Integration. Ein Handbuch für Modelle guter Praxis. 2. A. Berlin, Seiten 246–256. Online unter: <https://www.medbox.org/gesundheit-und-integration/download.pdf> (Zugriff: 18.02.2019).

Schriefers, Silvia und Elvira Hadzic (Hg.) (2018): Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen. Wege zur transkulturellen Verständigung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

SPuK Sprach- und Kommunikationsmittlung, Caritasverband für die Diözese Osnabrück. e.V. (Hg.) (o.J.): Hinweise zur Durchführung und zum Gelingen von Gesprächen mit Sprach- und Kommunikationsmittelnden. Online unter: <http://www.spuk.info/wp-content/uploads/2017/12/Hinweise-f%C3%BCr-SPuK-Eins%C3%A4tze.pdf> (Zugriff: 17.02.2019).

Therapiezentrum für Folteropfer / Flüchtlingsberatung des Caritasverbandes für die Stadt Köln (Hg.) (2009): Sprachliche Hürden überwinden. DolmetscherInnen als Sprach- und KulturmittlerInnen in Psychotherapie und Beratung. Themenheft 2008 / 2009. Eine Handreichung für BeraterInnen, PsychotherapeutInnen und DolmetscherInnen aus dem Projekt „Damit Flüchtlingskinder im Leben bestehen ...“ Köln. Online unter: [https://caritas.erzbistum-koeln.de/export/sites/caritas/dicv-koeln/content/galleries/downloads/zuflucht-finden/herkunft-kultur-religionen-sprachen/dolmetscher/Dolmetscher\\_Themenheft\\_Arbeit\\_mit\\_Dolmetschern.pdf](https://caritas.erzbistum-koeln.de/export/sites/caritas/dicv-koeln/content/galleries/downloads/zuflucht-finden/herkunft-kultur-religionen-sprachen/dolmetscher/Dolmetscher_Themenheft_Arbeit_mit_Dolmetschern.pdf) (Zugriff 17.02.2019).



## Nachweis der Zitate

BAMF Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (Hg.) (2018): Dolmetscher im Asylverfahren. In: Webseite des BAMF, 09.03.2018. Online: <http://www.bamf.de/DE/Infothek/Dolmetscher/dolmetscher-node.html> (Zugriff 02.12.2018).

BDÜ Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (Hg.) (2015): Positionspapier des BDÜ zu den Dolmetscherpools der Städte und Gemeinden. Online unter: [https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe\\_Dolmetscherpools\\_2015.pdf](https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_Dolmetscherpools_2015.pdf) (Zugriff: 28.11.2018).

BDÜ Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (Hg.) (2017): Positionspapier. Zur geforderten Mitwirkungspflicht der Dolmetscher beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Berlin. Online unter: [https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe\\_PP\\_Mitwirkungspflicht\\_BAMF\\_2017.pdf](https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_PP_Mitwirkungspflicht_BAMF_2017.pdf) (Zugriff: 2.12.2018).

BDÜ Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) (Hg.) (2018): Berufsfeld Dolmetscher Übersetzer verwandte Tätigkeitsfelder. Berlin. Online unter: [https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Mitglieder\\_DUe/BDUe\\_Berufsbild.pdf](https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Mitglieder_DUe/BDUe_Berufsbild.pdf) (Zugriff: 20.11.2018).

Dibie, Pascal und Christoph Wulf (1998): Zur Sozioethnologie interkultureller Begegnungen. In: Dies. (Hg.): Vom Verstehen des Nichtverstehens. Ethnosoziologie interkultureller Begegnungen. Frankfurt am Main / New York: Campus, Seiten 9–16.

UKE Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (Hg.) (2016–2018): Projekthintergrund. Forschungsprojekt „ZwischenSprachen. Qualitätsstandards zur Qualifizierung von Sprachmittlern in der sozialen Arbeit“ der Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung. In: Webseite des Projekts. Online: <http://sprachmittler-qualifizierung.de/de/hintergrund/> (Zugriff: 27.11.2018).

## Zur Autorin

Savita Dhawan ist Diplom-Psychologin, Psychologische Psychotherapeutin und Director of Psychodrama, TEP/NBE. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind migrationspezifische Fragestellungen und Anforderungen in interkulturellen Arbeitszusammenhängen, insbesondere in der Supervision, Fortbildung, Organisationsberatung und Projektentwicklung.



