

Kundengespräche mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern

Herausfordernd und gestaltbar

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Barrieren abbauen, Zugänge schaffen

Gesprächsstrategien und Praxishilfe
für Beraterinnen und Berater

www.nobi-nord.de
www.netzwerk-iq.de



Inhalt

Gesprächsstrategien und Praxishilfe für Beraterinnen und Berater	3
Praxishilfe für das Gespräch	9
Situationen aus der Beratungspraxis	10
Die Qualität der Übersetzungsleistung	14
Impressum	15

Gesprächsstrategien und Praxishilfe für Beraterinnen und Berater

Kundengespräche zu führen, in denen Dolmetscherinnen und Dolmetscher für die Verständigung benötigt werden, sind zu recht für viele Beraterinnen und Berater eine herausfordernde Gesprächskonstellation. Relevante Fragen und Informationen müssen nichtdestotrotz erfragt und beantwortet, sowie eine positive Kundenbeziehung aufgebaut werden. Zu dieser gehört, dass sich beide Gesprächsteilnehmende sowohl Kundin/Kunde als auch Beraterin/Berater in der Verantwortung sehen, einen konstruktiven Umgang mit dem gemeinsamen Verständigungsproblem zu finden. Besteht für das Kundengespräch Dolmetschbedarf, kann dies Beraterinnen und Berater dahingehend verunsichern, dass sie befürchten, wichtige Gesprächsinhalte könnten nicht richtig vermittelt und somit verstanden werden.

Gelingt es Ihnen als beratende Person, die dolmetschende Person in das Gespräch gut einzubinden, sind günstige Voraussetzungen dafür geschaffen, dass Sie als Beraterin und Berater den Gesprächsverlauf bewusst steuern können. Gleichzeitig gibt es Stolperfallen, die dazu führen können, dass Sie sich im Gesprächsverlauf zu stark auf die dolmetschende Person und nicht die Kundin oder den Kunden beziehen. Im Folgenden werden Ihnen Gesprächsstrategien vorgestellt, die es Ihnen ermöglichen, kundennah und effektiv die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Kundinnen und Kunden, mit und trotz Dolmetscherin und Dolmetscher, zu gestalten.



► Das Gespräch beginnt

Nach der Begrüßung klären Sie, in welcher Funktion die Beteiligten zum heutigen Gespräch gekommen sind.

Wer ist Kundin bzw. Kunde – Wer ist Begleitperson und in welcher Funktion? Kundinnen und Kunden mit eingeschränkten Deutschkenntnissen bringen häufig aus Unsicherheit eine Begleitperson mit, sei es um sich sprachlich oder inhaltlich abzusichern. Versuchen Sie bei der Begrüßung herauszufinden, inwiefern Ihre Kundin bzw. Ihr Kunde Sie versteht und stellen

Sie hierzu einfache Fragen. Wenn aus diesem ersten Wortwechsel ersichtlich ist, dass ein Gespräch auf einfachem B1-Niveau nicht ohne dolmetschende Person geführt werden kann, führen Sie die dolmetschende Person in die Gesprächsregeln ein. Bringen Sie zu Beginn des Gesprächs der dolmetschenden Person Wertschätzung für Ihre Hilfestellung entgegen und erfragen Sie, in welchem Verhältnis dolmetschende Person und Kundin/Kunde zu einander stehen.

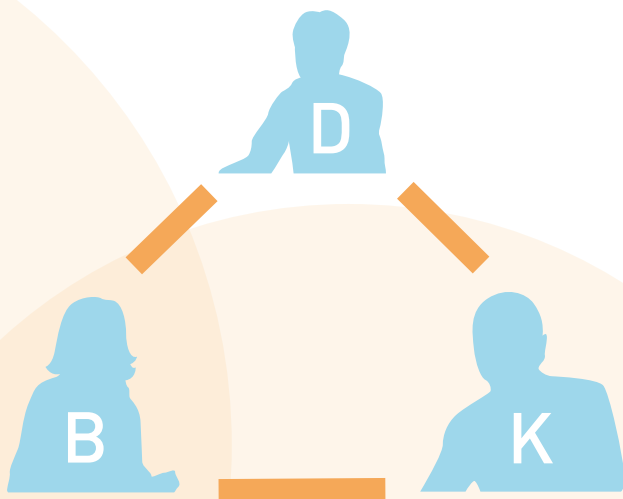
Bild-Legende

B = Beraterin/Berater

K = Kundin/Kunde

D = Dolmetscherin/Dolmetscher

1 Sitzanordnung

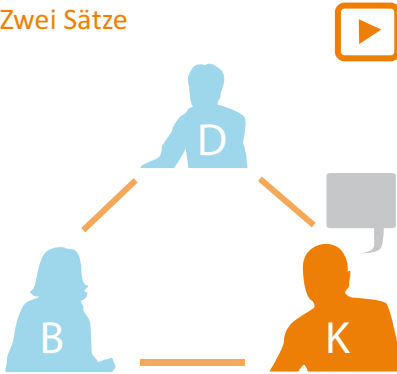


In der Beratung sollten sich Kundin oder Kunde und Beraterin oder Berater gegenüber sitzen. Wichtig ist, dass die Sitzordnung die Beratungsbeziehung zwischen Kundin oder Kunde und Beraterin oder Berater unterstützt, z. B.

indem sich beide gegenüber sitzen. Die dolmetschende Person sollte mit etwas Abstand seitlich neben der Kundin oder dem Kunden sitzen. Optimal wäre eine Sitzanordnung in einem gleichschenkligen Dreieck zueinander.

2 Gesprächsführung

Zwei Sätze



Führen Sie Kundin/Kunde und Dolmetscherin/Dolmetscher in das Gesprächssetting ein, indem Sie folgende Hinweise geben:

An Kundin oder Kunden:

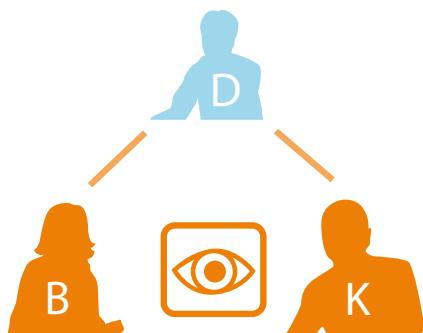
Bitten Sie die Kundin/den Kunden nach jedem zweiten Satz eine kurze Pause zu machen, so dass die dolmetschende Person Zeit für die Übersetzung erhält. Erläutern Sie, dass Dolmetschen eine schwierige Aufgabe ist und sehr viel Konzentration seitens der dolmetschenden Person erfordert. Werden nur kurze überschaubare Inhalte übersetzt, wird auf diese Weise sichergestellt, dass nur wenige Informationen verloren gehen.

An Dolmetscherin/Dolmetscher:

- ▶ Bitten Sie die dolmetschende Person in Ich-Form zu übersetzen. Z. B. statt: „Sie sagt, dass sie keine Meldebestätigung sehen will“ lieber direkt: „Ich brauche Ihre Meldebestätigung“. Das macht deutlich, dass die dolmetschende Person nur ein Mittlerin für die Übersetzung Ihrer Gesprächsinhalte ist und verkürzt die Übersetzung, da Wiederholungsschleifen wie: „Sie hat jetzt noch gesagt, dass...“ entfallen.
- ▶ Falls die dolmetschende Person der Kundin/dem Kunden etwas genauer erläutern muss oder Dinge genauer erfragen muss, bitten Sie die dolmetschende Person, Ihnen diese Unterbrechung mitzuteilen und zu erläutern. Der Vorteil ist, so können Sie das Gesprächsgeschehen einschätzen und wissen, über welche Themen sich Kundin/Kunde und dolmetschende Person gerade verständigen. Dies gilt auch für den Fall, dass die dolmetschende Person Verständnisfragen an Sie als Beraterin/Berater hat. Dann sollte auch der Kunde/die Kundin über den Inhalt dieses Zwischengesprächs zwischen Ihnen und der dolmetschenden Person kurz informiert werden.

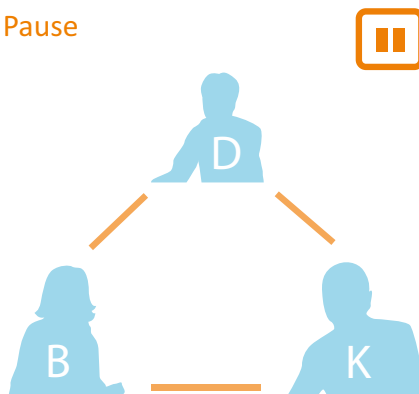
3 Gesprächsstrategien für Beraterin und Berater

Blickkontakt



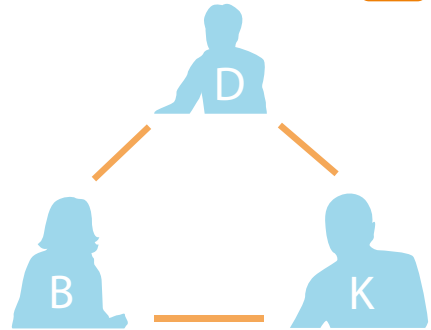
- ▶ Sprechen und halten Sie Blickkontakt mit Ihren Kundinnen/Kunden.
- ▶ Konzentrieren Sie sich während des Gesprächs bewusst auf die Kundin/den Kunden. Achten Sie auf paraverbale Signale, wie Mimik und Gestik – selbst wenn die dolmetschende Person spricht. Dies signalisiert der Kundin/dem Kunden, im Zentrum des Gesprächs zu stehen und Sie selbst erhalten durch die Beobachtung wichtige Informationen.
- ▶ Sprechen Sie Kundin /Kunden im Laufe des Gesprächs immer wieder mit dem Namen an. Das unterstreicht, dass der Kunde/die Kundin, trotz dolmetschender Person, Ihre Gesprächspartnerin oder Gesprächspartner ist.

Pause



- ▶ Machen auch Sie beim Sprechen nach jedem zweiten Satz eine Pause. So geben Sie der dolmetschenden Person Zeit für die Übersetzung.
- ▶ Halten Sie Ihre Sätze kurz und verwenden Sie alltagsnahe Sprache.

Pause



- ▶ Vermeiden Sie außerdem Fachsprache sowie Abkürzungen. So erleichtern Sie die Übersetzung und Informationsverluste und/oder Missverständnisse können vermieden werden.
- ▶ Humor ist gut – allerdings sind Witze und Wortspiele schwer zu übersetzen. Das gleiche gilt für Redewendungen und Sprichwörter (z. B. „Das ist das A & O von...“ oder „Das geht schnell über die Bühne“).
- ▶ Dolmetschen ist eine anstrengende Konzentrationsleistung, das gilt umso mehr für Laiendolmetscherinnen/Laiendolmetscher, die über kein professionelles Handwerkszeug verfügen. Erfragen Sie etwaigem Pausenbedarf.

Praxishilfe für das Gespräch

Wie wir am besten miteinander das Gespräch führen?

Informationen für die Kundin/den Kunden:

- ▶ Ich werde im Gespräch direkt mit Ihnen sprechen.
- ▶ Bitte sprechen Sie langsam. So kann die Dolmetscherin oder der Dolmetscher Sie gut verstehen und besser übersetzen.
- ▶ Bitte machen Sie immer nach zwei Sätzen eine Pause. So hat die Dolmetscherin oder der Dolmetscher Zeit zu übersetzen.
- ▶ Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie mich gern sofort. Ich beantworte gern Ihre Fragen.
- ▶ Wenn Sie etwas nicht verstehen, kann die Dolmetscherin oder der Dolmetscher dieses nochmal genauer in Ihrer Sprache erklären. Wir machen dazu dann eine kurze Pause.

Informationen für die Dolmetscherin/den Dolmetscher:

- ▶ Übersetzen Sie die Sätze genau wie die Kundin oder ich als Beraterin spreche. Es ist dann so als wenn Sie selbst den Satz sagen würden.

Beispiel:

die Kundin sagt auf Arabisch:

„Ich möchte gern einen Antrag stellen.“

Sie übersetzen in die deutsche Sprache:

„Ich möchte gern einen Antrag stellen.“

Bitte übersetzen Sie nicht:

„Sie sagt, dass Sie einen Antrag stellen möchte.“

- ▶ Ich spreche direkt mit der Kundin und schaue deswegen die meiste Zeit während des Gesprächs zur Kundin/zum Kunden.
- ▶ Bitte geben Sie mir Bescheid, wenn Sie etwas nicht verstehen oder wenn die Kundin etwas nicht versteht. Wir unterbrechen dann kurz die Übersetzung. Bitte informieren Sie mich und die Kundin darüber und sagen, wenn das Gespräch zwischen mir und der Kundin/dem Kunden wieder weiter gehen kann und Sie wieder übersetzen.

Situationen aus der

Was tun ...

... wenn die Begleitperson sowohl für die Übersetzung als auch zur Unterstützung am Gespräch teilnimmt?

Kundinnen und Kunden bringen häufig dolmetschende Begleitpersonen mit, um für die sprachliche Verständigung zu sorgen und um Unterstützung für Ihre Anliegen zu erhalten. Hat die Kundin bzw. der Kunde Bedarf sich während des Gesprächs mit der dolmetschenden Begleitperson auszutauschen, sollte die dolmetschende Person Ihnen dieses signalisieren und um eine kurze Besprechungszeit bitten. Die Übersetzung wird für diese kurze Zeitspanne unterbrochen und die Begleitperson verlässt für diesen Moment ihre Funktion als Sprachmittlerin bzw. Sprachmittler. Haben Kundin bzw. Kunde und Begleitperson ihre Abstimmung miteinander abgeschlossen, sollte die dolmetschende Person Ihnen dieses gleichfalls signalisieren. Die Sprachmittlung kann weiter fortgesetzt werden und die dolmetschende Person sollte dann wieder in ihre Rolle als Sprachmittlerin bzw. Sprachmittler einsteigen.

Beratungspraxis

... wenn ich sicherstellen möchte, dass vollständig und richtig in die Zielsprache übersetzt wird?

Die größtmögliche Sicherheit für adäquates Übersetzen können nur professionelle Dolmetscher und Dolmetscher gewährleisten. Um aber eine Einschätzung des Deutschniveaus des Laiendolmetscherin bzw. der Laiendolmetscher zu gewinnen, wechseln Sie zu Beginn des Gesprächs ein paar Worte miteinander. So können Sie das ungefähre Deutschsprachniveau einschätzen und sich in Ihrem persönlichen Sprachgebrauch daran orientieren. Erfragen Sie in diesem ersten Wortwechsel das Niveau der Zielsprache (Sprache in die übersetzt wird). So bekommen Sie eine ungefähre Einschätzung wie verlässlich die Übersetzungsleistung ist. Z. B. „Wo haben Sie Arabisch gelernt? Oder: „Wie lange sprechen Sie schon Tigrina?“

... wenn Kinder für die Übersetzung der Gesprächsinhalte mitgebracht werden?

Kinder, insbesondere junge Kinder im schulpflichtigen Alter, kommen mit der Verantwortungsübernahme als Sprachmittlerin oder Sprachmittler in einer überfordernden Rolle. Wertschätzen Sie das Kind für seine/ihre Bereitschaft für die Übersetzung zu sorgen, erläutern Sie allerdings auch dass es in dem Gespräch über sehr wichtige und fachliche Themen gehen wird, denen es als Kind fachlich und sprachlich meist nicht gewachsen sein wird. Besprechen Sie an diesem Gesprächstermin nur Themen, die für das Kind wenig bis gar nicht belastend sein dürften, und bitten Sie die Eltern beim nächsten Termin eine erwachsene Dolmetscherin oder Dolmetscher für das Gespräch mitzubringen. Geben Sie Hinweise, wo und wie die Kundin/der Kunde einen professionellen Dolmetscherin/Dolmetscher oder Laienübersetzerin/Laienübersetzer finden könnte.



Was tun ...

... wenn die Gesprächsbeteiligten sich nur mit Mühe an die Gesprächsabsprachen halten?

Dolmetschen ist eine sehr herausfordernde Kommunikationsleistung und erfordert viel Übung und Konzentration. Im Unterschied zu professionellen Dolmetscherinnen und Dolmetschern haben Laiendolmetscherinnen und Laiendolmetscher hierfür kein professionelles Handwerkszeug erworben. Das Umsetzen der von Ihnen eingangs gesetzten Gesprächsabsprachen dürfte also zunächst sehr ungewohnt sein und es ist zu erwarten, dass sowohl die dolmetschende Person als auch Kundin/ Kunde im Verlaufe des Gesprächs die Absprachen vernachlässigen. Bleiben Sie freundlich und geduldig – und erinnern Sie die Gesprächsbeteiligten an die abgestimmten Gesprächsregeln. Je klarer und bestimmter Sie selbst z. B. die Zwei-Sätze-Pause-Regelung verinnerlichen, umso leichter übernimmt die Kundin bzw. der Kunde diesen Gesprächsrhythmus.

... wenn die Übersetzungen der Dolmetscherin/des Dolmetschers kürzer sind als die Wortbeiträge der Kundin/des Kunden?

Es kann vorkommen, dass das Übersetzte häufig viel kürzer und prägnanter in der deutschen Sprache formuliert wird als es die Wortbeiträge und oder Satzlänge der Kundin/des Kunden vermuten lassen. In emotional belastenden Situationen sprechen Menschen häufig nicht unbedingt stringent. D.h manchmal formulieren sie unvollständige und/oder sinnlos wirkende Sätze, die für die dolmetschende Person dann schwer zu fassen und zu übersetzen sind. Dann kann es vorkommen, dass die dolmetschende Person kurz und prägnant die Kernaussage übersetzt und die sprachlichen Redundanzen und Satzanfänge und Satzabbrüche der Kundin/des Kundin in einem übersetzten Satz zusammenfasst.

Lassen Sie sich nicht irritieren, sondern versuchen Sie der Kundin/ dem Kundin paraverbal mit Blicken Sicherheit und Zugewandtheit zu signalisieren, um so die Aufregung und Unsicherheit zu verringern.

... wenn das Gespräch stockt?

Beratungsgespräche thematisieren häufig existentielle und manchmal auch sehr persönliche Fragen. Nicht immer wissen die Kundinnen und Kunden, die dolmetschende Personen mit zum Beratungsgespräch bringen, dass auch sehr persönliche Sachverhalte im Beratungsgespräch angesprochen werden könnten.

Es ist möglich, dass Kundinnen und Kunden das Gesprächssetting mit der mitgebrachten dolmetschenden Person plötzlich während des Gesprächs nicht mehr für angemessen halten. Das Beratungsgespräch kann an diesem

Zeitpunkt ins Stocken geraten, da das Vertrauensverhältnis zur Dolmetscherin/zum Dolmetscher eventuell nicht stabil genug ist. Möglicherweise wird nun bewusst, dass die Beziehung zur dolmetschenden Person in keinem professionellen Verhältnis steht, in dem es z.B. eine Verpflichtung zur Schweigepflicht gibt.

Besprechen Sie dann mit der Kundin/dem Kunden, welche Themen sie/er an diesem Termin noch besprechen möchte und bieten Sie einen Ersatztermin für die Fortsetzung des Gesprächs zu den offenen Gesprächspunkten an.

Die Qualität der Übersetzungsleistung – Profi oder Laie?

In Ihrem Berufsalltag treffen Sie auf professionelle Dolmetscherinnen und Dolmetscher, vielfach aber auch auf Laiendolmetscherinnen und Laiendolmetscher.

Letztere sind häufig Ehepartnerinnen/Ehepartner, nahe Verwandte, Kinder oder Personen aus dem Umkreis Ihrer Kundinnen und Kunden.

Die Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetscherinnen und Dolmetschern garantiert Beraterin/Berater und Kundin/Kunden eine qualitativ kompetente Übersetzungsleistung. Als Beraterin oder Berater können Sie darauf vertrauen, dass die Inhalte sachlich korrekt übersetzt, und somit Missverständnisse und Konflikte vermieden werden können. Außerdem steht die dolmetschende Person sowohl zur Kundin oder zum Kunden als auch zu Ihnen in einem unparteilichen und neutralen Verhältnis. Dies wirkt vertrauensförderlich, da die dolmetschende Person nicht parteilich agiert, sondern lediglich sprachlich übersetzt.

Übersetzen Laiendolmetscherinnen oder Laiendolmetscher, können Sie die Qualität der Kommunikation nicht ausreichend sicherstellen. Häufig ist Laiendolmetscherinnen oder Laiendolmetschern der behördliche Fachkontext nicht vertraut. Die Anforderung rechtliche und fachliche Inhalte

korrekt zu übersetzen, verlangt von Laiendolmetscherinnen oder Laiendolmetschern Fachverständnis und eine hohe Sprachkompetenz, sowohl in der deutschen Sprache als auch in der Übersetzungssprache. Verfügen die Laiendolmetscher/Laiendolmetscherinnen über zu geringe Deutschkompetenz, birgt dies das erhebliche Risiko, dass Sachinhalte evtl. unzureichend verstanden und somit nicht oder falsch übersetzt werden.

Übersetzen Personen aus dem privaten oder nahen Umfeld, nimmt dies Einfluss auf den Gesprächsverlauf. Z. B. möchten Kundinnen und Kunden evtl. Dinge in der Anwesenheit von Laiendolmetscherinnen und Laiendolmetschern nicht zur Sprache bringen oder äußern sich verhaltener. Die Beteiligung von Laiendolmetscherinnen und Laiendolmetschern kann in manchen Fällen eher vertrauenshemmend wirken und den positiven Beziehungsaufbau zwischen Beraterin oder Berater und Kundin oder Kunde stören. Vom Hinzuziehen von Kindern im schulpflichtigen Alter für das Dolmetschen ist in jedem Fall abzusehen, da diese mit der Verantwortungsübernahme als Sprachmittlerin oder Sprachmittler in eine überfordernde Rolle gedrängt werden und sie dieser zumeist psychisch, fachlich und sprachlich nicht gewachsen sind.

Impressum

Herausgeber:

basis und woge e.V.
migration.works – „Diskriminierung erkennen und handeln!“
Steindamm 11, 20099 Hamburg

Konzept und Text: Cristina Torres Mendes

Redaktionelle Mitarbeit: Editha Masberg, Eliza-Maimouna Sarr, Birte Weiß

Lektorat: Philipp Dorestal

Fachliche Beratung: Fiona Sculler (vereidigte Dolmetscherin und Übersetzerin)

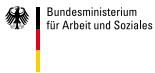
Illustration: Maik Seehafer

Grafik: Drucktechnik Altona

Alle Rechte vorbehalten – Hamburg, Dezember 2015

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Das Programm wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ wird durch das Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) gefördert.



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

In Kooperation mit:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Bundesagentur
für Arbeit

Das Landesnetzwerk wird koordiniert durch:



Handwerkskammer
Hamburg

www.nobi-nord.de
www.basisundwoge.de/antidiskriminierung

 Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“