

**Empfehlungen für Qualitätsstandards
für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden
in der psychologischen / psychosozialen Beratung**

Mitgliedsverbände des
Deutschen Arbeitskreises:

Evangelische Konferenz für Familien- und
beratung e.V. Fachverband für
Psychologische Beratung und Supervision
(EKFuL), Berlin

Bundeskonzferenz für
Erziehungsberatung e. V. (bke)
Fürth

Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft
für Ehe-, Familien- und Lebensberatung,
Telefonseelsorge und Offene Tür e.V.,
Bonn

Deutsche Arbeitsgemeinschaft für
Jugend- und Eheberatung e.V.
(DAJEB), München

PRO FAMILIA Deutsche Lebens-
Gesellschaft für Familienplanung,
Sexualpädagogik und Sexual-
beratung e.V., Frankfurt/Main

Herausgeber:

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF)

Geschäftsführender Verband z.Zt.

Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.
Fachverband für Psychologische Beratung und Supervision (EKFuL)
Lehrter Str. 68, 10557 Berlin, www.ekful.de

Diese Veröffentlichung wurde durch das
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
finanziell gefördert.



Inhalt

Einleitung	4
1. Voraussetzungen für die Beschäftigung von Dolmetschenden.....	5
1.1 Professionelle Voraussetzungen der Dolmetschenden	5
1.2 Persönliche Voraussetzungen der Dolmetschenden	5
1.3 Strukturelle Voraussetzungen (Rahmenbedingungen).....	6
2. Gestaltung des Settings der Beratung / Prozesssteuerung:	6
2.1. Vorgespräch mit der/dem Dolmetschenden	7
2.2 Hauptphase	8
2.3 Nachgespräch mit der/dem Dolmetschenden	8
3. Besonderheiten und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der institutionellen Beratung	9
3.1 Feldspezifische Anforderungen.....	9
3.2 Fortbildungsbedarfe.....	10
Quellen & Literaturhinweise	11

Einleitung

Ein Wesensmerkmal der psychosozialen und psychologischen Beratung ist, dass sie auf das fachlich strukturierte und heilsame Gespräch - also auf das Medium Sprache aufbaut. Ergänzend kommen nonverbale Methoden hinzu, die aber wiederum in der Regel der sprachlichen Rahmung bedürfen.

Den unterzeichnenden Verbänden ist es ein Anliegen, gemäß dem Gedanken einer umfassenden Inklusion, die Institutionelle Beratung allen gesellschaftlichen Gruppierungen gleichermaßen zugänglich und barrierefrei nutzbar zu machen. Dazu gehören insbesondere Menschen, die die deutsche Sprache nicht, noch nicht oder nicht ausreichend differenziert sprechen, um einem komplexen Gespräch in dieser Sprache zu folgen.

Da in Deutschland derzeit nicht auf eine hinreichende Anzahl unterschiedlicher muttersprachlicher Fachkräfte zurückgegriffen werden kann, erfordert eine notwendige und adäquate psychosoziale Versorgung - sei es im Rahmen von Clearinggesprächen, Erst- oder Kriseninterventionen, sei es im Rahmen einer längerfristigen Bearbeitung post-traumatischer Belastungsreaktionen - gegenwärtig stets den Einbezug qualifizierter Dolmetschender. Ihre Rolle als "Sprachbrückenbauer*in" muss für alle klar definiert und transparent gestaltet sein.

Die folgenden generellen Empfehlungen zu Auswahl und Einsatz von Dolmetschenden sowie zu Vor- und Nachbereitung ihres jeweiligen Einsatzes im konkreten Einzelfall orientieren sich an den Erfahrungen und Grundsätzen, die in den vergangenen 10 Jahren in den Therapie-zentren für Folteropfer und Flüchtlingsberatung (TZFO) des Caritasverbandes für die Stadt Köln oder anderen "best-practice-Modellen", wie beispielsweise dem Rastatter Modell gewonnen wurden.

November 2017

1. Voraussetzungen für die Beschäftigung von Dolmetschenden

1.1 Professionelle Voraussetzungen der Dolmetschenden

Das Selbstverständnis von Dolmetschenden ist das eines/einer Dienstleisters*in: Die Dienstleistung besteht in der Übersetzung des gesprochenen Wortes in Beratungsgesprächen. Sie werden tätig nach Beauftragung durch die Beratungsstelle.

Bei aller Vermittlungsarbeit behalten Dolmetschende eine neutrale Position. Sie sind weder Anwält*innen der Ratsuchenden noch Vertreter*innen der anfordernden Einrichtung (Beratungsstelle).

Neben einer guten Kenntnis der deutschen Sprache ist eine gute Kenntnis der jeweiligen Muttersprache Voraussetzung. Dolmetschende verpflichten sich, nach bestem Wissen und Gewissen zu übersetzen.

Dolmetschende kennen die Grundzüge qualifizierter Übersetzungsarbeit. Sie sind in der Lage, sich die notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dazu zählen:

- Kenntnis der unterschiedlichen Arten des Übersetzens (wörtlich / sinngemäß)
- Absprache mit dem/der Auftraggeber*in über die gewünschte Art der Übersetzung
- Unterbrechung des jeweils Sprechenden, wenn das Gesprochene die Merkfähigkeit übersteigt
- Vereinbarung von Pausen bei zu großer emotionaler Betroffenheit.

Dolmetschende wissen um nonverbale Kommunikation und übermitteln deren Regelwerk im Falle von kommunikativen Störungen, die durch kulturelle Unterschiede entstehen.

1.2 Persönliche Voraussetzungen der Dolmetschenden

Ehrenamtlich Dolmetschende sollten einen sicheren Aufenthaltstitel haben, um selbst nicht in eine mögliche psychische Bedrängnis zu geraten.

Sie müssen darüber aufgeklärt sein, in Beratungsgesprächen auch mit leidvollen oder traumatischen Erfahrungen konfrontiert werden zu können. Diese Belastbarkeit ist besonders dann von Bedeutung, wenn die Dolmetschenden eigene Fluchterfahrung haben, damit eine mögliche (Re)Traumatisierung bei ihnen vermieden wird.

Deshalb benötigen Dolmetschende als Voraussetzung vor allem persönliche Reife und emotionale Belastbarkeit.

Hilfreich ist die Fähigkeit zur Reflexion.

In Fällen von Befangenheit (Verwandtschaft, Freundschaft, Leben in derselben Unterkunft etc.) sind sie bereit, diese Tatsachen offen zu legen und sich zurück zu nehmen.

Aus der Übersetzungstätigkeit im Beratungskontext nehmen Dolmetschende keinen persönlichen Vorteil (z. B. Schwangerenberatung, Beteiligung an den finanziellen Hilfen für Mutter und Kind).

Dolmetschende sind in ihrer Haltung von Akzeptanz und Unvoreingenommenheit geprägt. Eine unbelastete Beziehung zwischen Ratsuchenden und Dolmetschenden trägt zu einer guten Gesprächsatmosphäre bei und fördert eine gelingende Beratung.

1.3 Strukturelle Voraussetzungen (Rahmenbedingungen)

Für die Tätigkeit von Dolmetschenden in Beratungsstellen schafft die Beratungsstelle geeignete Rahmenbedingungen.

Bei der Auswahl eines/einer Dolmetschenden ist genau abzuklären, welche ethnische Sprache des Herkunftslandes bzw. welchen Dialekt er/sie spricht.

Die Beratungsstelle führt die Dolmetschenden in das Setting einer psychologischen Beratung ein, ihnen werden Grundzüge der Gesprächsführung im Kontext einer psychologischen Beratung erläutert und sie werden über das mögliche Auftreten eigener emotionaler Betroffenheit aufgeklärt. Dafür werden sie mit notwendigen Informationen ausgestattet und mit dem Gesprächsziel vertraut gemacht (siehe Kap. 2.1 Vorgespräch).

Weiterhin schließt die Beratungsstelle und der/die Dolmetschende einen Vertrag bzw. eine Vereinbarung mit folgendem Inhalt:

- Art der Leistung (= Übersetzung des gesprochenen Wortes in der Beratung)
- (zeitlicher) Umfang der Leistung (z.B. zusätzlich erforderliche Vor- und Nachgespräche zwischen Beratungskraft und Dolmetschenden im Kontext der Beratung)
- Art und Höhe der Honorierung der Leistung
- Einhaltung von Regeln wie z.B. Verschwiegenheit und Verzicht hinsichtlich möglicher Gesprächskontakte mit den Ratsuchenden außerhalb der Übersetzungsleistung
- Angebote von Supervision oder Entlastung für Dolmetschende

Bei der Gestaltung der Verträge mit Dolmetschenden berücksichtigt die Beratungsstelle die arbeitsrechtlichen Vorgaben ihres jeweiligen Trägers insbesondere in Hinblick auf die Fragen zur Scheinselbständigkeit.

Die Beratungsstelle berücksichtigt beim Einsatz von Dolmetschenden die datenschutzrechtlichen Bestimmungen ihres Trägers.

2. Gestaltung des Settings der Beratung / Prozesssteuerung:

Die Verantwortung für den Prozess liegt bei der Beratungsfachkraft.

Das Setting gliedert sich in Vorgespräch, Hauptphase und Nachgespräch.

Für Beratungsgespräche mit Dolmetschenden ist die mehrfache Zeit einer üblichen Beratung einzuplanen, da das Vor- und Nachgespräch sowie der Übersetzungsprozess in der Hauptphase zusätzlich Zeit erfordert.

Die Beratungsfachkraft stellt im Vorfeld Überlegungen zur Sitzordnung an (i.d.R. kein Dreieck; es sitzen entweder Ratsuchende*r und Dolmetschende*r nebeneinander oder Beratungsfachkraft und Dolmetschende*r).

Es wird im Vorfeld festgelegt: Die Übersetzung erfolgt konsekutiv (unmittelbar) und so wortgenau wie möglich. Nach ein bis drei Sätzen übersetzt die/der Dolmetschende.

Es muss damit gerechnet werden, dass es bestimmte Begriffe in der jeweils anderen Sprache nicht gibt. Der/die Dolmetschende wird darum gebeten, in diesem Fall nach einer geeigneten Paraphrasierung zu suchen und die Beratungskraft darüber zu informieren.

Es sollte nach Möglichkeit ein Pool von Dolmetschenden vorhanden sein bzw. aufgebaut werden, aus dem die passende Kraft gewählt werden kann.

Bei längeren Beratungsprozessen soll auf Kontinuität bzgl. der/des Dolmetschenden geachtet werden.

2.1. Vorgespräch mit der/dem Dolmetschenden

Die Beratungsfachkraft überprüft die Auswahl und Passung des/der Dolmetschenden bezüglich Alter, Geschlecht, Dialekt, Ethnie, Religion, etc.

Der/die Dolmetschende erhält ein kurzes Briefing zur professionellen Distanz:

- Außerhalb des Beratungssettings findet kein Kontakt zwischen Dolmetschenden*r und Ratsuchender*m statt.
- Adressen oder Telefonnummern werden nicht ausgetauscht.
- Der/die Dolmetschende und der/die Ratsuchende sollten sich wenn möglich nicht kennen, in keiner verwandtschaftlichen Beziehung zu ihm/ihr stehen oder in derselben Unterkunft wohnen.

Die Beratungsfachkraft erläutert die Schweigepflicht; die Schweigepflichtserklärung wird unterzeichnet.

Der Vertrag über die Dolmetschendentätigkeit (siehe Kap. 1.3) wird unterzeichnet.

Die Beratungsfachkraft erläutert kurz Thema, Zielstellung und ggf. Vorgeschichte des Gesprächs.

Es wird ein "STOP-Zeichen" vereinbart für den Fall, dass der/die Dolmetschende das Beratungsgespräch unterbrechen möchte (z.B. wegen eigener Betroffenheit usw.).

Die Beratungsfachkraft und der/die Dolmetschende besprechen die Sitzordnung.

Die Rollen und Methoden werden kurz erklärt.

Es wird auf das mögliche Auftreten eigener emotionaler Betroffenheit im Beratungsprozess und auf den Umgang damit hingewiesen.

Die Beratungsfachkraft erläutert den Dolmetschenden den Umgang mit eventuell anwesenden Kindern der Ratsuchenden.

Der/die Dolmetschende agiert kultursensibel und stellt bei Bedarf kurz relevante kulturelle Hintergrundinformationen dar, da ein Mindestmaß an kulturspezifischen Wissen für eine wirksame beraterisch-therapeutische Arbeit unabdingbar ist. Dies betrifft

- den Kontakt- und Beziehungsaufbau zwischen Beratungsfachkraft und Ratsuchende*r (z.B. spezifische Begrüßungsrituale, respektvolle Vermeidung von Blickkontakt etc.)
- als auch den diagnostischen Prozess (z.B. kulturell beeinflusste Formen der Darstellung von Symptomatik).

2.2 Hauptphase

Begrüßung und Einführung

Die Beratungsfachkraft begrüßt die Anwesenden und stellt die Gesprächspartner*innen und ihre Rollen kurz vor. Die Begrüßung wird sogleich übersetzt.

Die Beratungsfachkraft weist den Teilnehmenden die Plätze zu.

Sie erläutert die Schweigepflicht der Beteiligten (möglichst mit Informationsblatt in der jeweiligen Muttersprache).

Die Beratungsfachkraft erklärt die Art des Dolmetschens und die Regeln. Eine Einwilligungserklärung zur Hinzuziehung eines/einer Dolmetschenden liegt vor bzw. wird eingeholt und dokumentiert.

Die Beratungsfachkraft weist darauf hin, dass außerhalb des Beratungssettings kein Kontakt des/der Ratsuchenden zu dem/der Dolmetschenden erfolgt.

Die Beratungsfachkraft erläutert, dass der/die Dolmetschende mittels eines "STOP-Zeichens" die Sitzung unterbrechen kann.

Das Beratungsgespräch

Die Beratungsfachkraft spricht nicht über, sondern nur direkt mit dem/der Ratsuchenden.

Die Beratungsfachkraft bleibt auch während den Übersetzungsphasen den Ratsuchenden zugewandt.

Der/die Dolmetschende führt keinen eigenen Dialog mit der/dem Ratsuchenden.

Die Beteiligten wählen einfache, kurze Sätze. Dialekt, Fachausdrücke und Ironie werden vermieden.

Die Beratungsfachkraft macht regelmäßig eine kurze Zusammenfassung, die übersetzt wird.

Bei Bedarf wird zum Abschluss des Beratungsgesprächs gemeinsam mit der/dem Ratsuchenden und dem/der Dolmetschenden ein Folgetermin vereinbart.

Beratungsfachkraft und Dolmetschende*r verabschieden gemeinsam die/den Ratsuchende*n. Diese/r verlässt in der Regel alleine den Beratungsraum.

2.3 Nachgespräch mit der/dem Dolmetschenden

Bei Bedarf findet ein Nachgespräch statt:

- Die/der Dolmetschende gibt der Beratungsfachkraft kulturspezifische Hinweise.
- Fragen der/des Dolmetschenden werden beantwortet.
- Der Beratungsprozess wird gemeinsam reflektiert.
- Eine erfolgte emotionale Betroffenheit bei der/dem Dolmetschenden wird besprochen.
- Der Aspekt des Kindesschutz bzgl. anwesender Kinder wird besprochen.
- Die/der Dolmetschende erfährt eine affektive Entlastung / Psychohygiene.
- Die Beratungskraft gibt ein kurzes Feedback zur Regelerorientierung.
- Formalien werden geklärt.

3. Besonderheiten und Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der institutionellen Beratung

3.1 Feldspezifische Anforderungen

Institutionelle Beratung spricht verschiedene Zielgruppen an und nimmt ganz unterschiedliche Lebenslagen in den Fokus. Die Dienste von Dolmetschenden stellen für alle Beratungssettings zunächst eine ähnliche Herausforderung dar. Unabhängig von den Schwerpunkten der einzelnen Beratungsfelder sind die unter Kapitel 1) und 2) genannten Bedingungen und Dynamiken überall - wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß - wirksam.

Bei allen Settings kann die Beratung unterschieden werden in Beratungsformen mit hohem informatorischem Anteil und in Beratungsprozesse mit Schwerpunkt auf der Reflektion des eigenen Erlebens, Fühlens und Handelns. Dabei ist je nach Beratungsschwerpunkt eine unterschiedliche Gewichtung dieser beiden Bereiche vorhanden.

Wenn konkrete Abläufe oder rechtliche Hintergründe vermittelt werden, ist die direkte wortgetreue Übersetzung oder ggf. Paraphrasierung wichtiger Begriffe, Fakten, Titel und Institutionen von großer Bedeutung.

Bei Beratungsthemen, die kulturelle und zwischenmenschliche Aspekte ansprechen, ist eine direkte Übersetzung oft gar nicht möglich, da es in der anderen Sprache und Kultur teilweise andere Wörter, Begriffe, Interpretationen und Umschreibungen gibt. In manchen Fällen gibt es gar keine Entsprechung zu einem deutschen Wort oder Sachverhalt. Dolmetschende sind hier besonders gefordert, die Situation zu erfassen und so passgenau wie möglich zu mitteln. Dabei ist es wichtig, dass sie die professionelle Distanz wahren und die Beratungsfachkraft als Verantwortliche für das Gespräch und den Gesprächsverlauf sehen.

Für Dolmetschende ist es in der **Ehe- und Paarberatung** eventuell eine Herausforderung, die unterschiedlichen Sichtweisen und Standpunkte der Partner so neutral und unparteiisch wie möglich wiederzugeben und sich auch bei aufkommender Dynamik im Falle von Streit besonnen, professionell distanziert und neutral zu verhalten.

Eine besondere Situation ist in diesem Zusammenhang die mögliche Anwesenheit von Kindern im Rahmen der **Erziehungs- und /oder Ehe-/Familienberatung** oder auch allen anderen Beratungssettings. Hier ist vor allem das Thema Kinderschutz im weiten Sinn sehr sensibel und mit hohem Verantwortungsbewusstsein zu handhaben. Darüber hinaus verstehen Kinder und Jugendliche oftmals viel, möglicherweise mehr als ihre Eltern, - sprachlich und inhaltlich - und dolmetschen eventuell bereits für sie in anderen Bereichen. Beratungskräfte unterstützen Dolmetschende dabei, dies bei ihrer Übersetzungstätigkeit im Blick zu behalten. In der Nachbereitung sollte darüber eventuell noch einmal gesondert ein Austausch stattfinden.

In der **Schwangerschaftskonfliktberatung** müssen Entscheidungen getroffen werden, die unter zeitlichem Druck stehen und eine enorme emotionale Betroffenheit bedeuten können. Dolmetschende müssen auch hier in der Lage sein, sich auf die Übersetzung zu konzentrieren und gleichzeitig über ein ausreichendes Maß an Sensibilität und Belastbarkeit bei Wahrung der Neutralität verfügen. Unter Umständen sind Dolmetschende im Zusammenhang mit Entscheidungen für oder gegen einen Schwangerschaftsabbruch auch ganz besonders mit ihrem eigenen Wertesystem und moralischen Zielkonflikten konfrontiert.

3.2 Fortbildungsbedarfe

Obwohl davon ausgegangen werden kann, dass bereits Erfahrung in der Beratung von Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern und eine reflektierte Haltung zur interkulturellen Arbeit bei den Beratungsfachkräften vorhanden ist, erfordert die Gestaltung eines Beratungssettings mit Dolmetschenden von Beratungsfachkräften neue und damit auch gegebenenfalls neu zu erwerbende Kompetenzen.

Sie müssen damit umgehen, dass die Situation des vertraulichen Beratungsgesprächs durch die Anwesenheit eines Dritten verändert wird.

Neben interkulturellem und länderspezifischen Faktenwissen vor allem zu den Beratungsthemen (z.B. Ist Schwangerschaftsabbruch im jeweiligen Herkunftsland legal? Wie ist im Allgemeinen die gesellschaftliche Haltung dazu? Wie werden Kinder erzogen?) benötigen Beratungsfachkräfte konzeptuelles Wissen über die Gestaltung des Beratungssettings, das neben der Beziehungsgestaltung und der klaren Rollenverteilung auch die Vor- und Nachbereitung der Beratung umfasst. So sind vorbereitend mit der/dem Dolmetschenden die Gesprächsregeln zu erörtern, während in einem nachbereitenden Gespräch ggf. Psychohygiene für die/den Dolmetschenden geleistet werden kann (siehe Kapitel 2).

Auf der sprachlichen Ebene werden die Beratungsfachkräfte sich darauf einstellen müssen, Komplexität zu reduzieren und abstrakte Begriffe entweder zu vermeiden oder selbst zu erläutern. Dies erfordert einen anderen zeitlichen Umfang und somit die Bereitschaft, sich auf Entschleunigung einzulassen und sich darauf einzustellen, dass unter Umständen nicht alles in einem einzigen Beratungsgespräch untergebracht werden kann.

Supervision ist ein passendes Format, um die Kommunikations- und Beziehungsebenen sowie ihre Dynamiken in verdolmetschenden Gesprächssituationen zu reflektieren. In Verbindung mit den kognitiven und metakognitiven Wissensbeständen benötigen Beratungsfachkräfte unter Umständen zudem eine Fortbildung zur Erweiterung ihrer professionellen Haltung, die es ermöglicht, empathisch auf abweichende Wertvorstellungen zu reagieren und individuell auf diese einzugehen. Dazu sind in die Fortbildung Reflexionsanlässe zu integrieren, die darauf abzielen, sich des persönlichen Erfahrungshintergrunds und der eigenen kulturellen Vorannahmen bewusst zu werden. Die Konfrontation und Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung zum Fremden nimmt dabei eine bedeutende Rolle ein.

Der Bedarf an Fortbildung leitet sich zum einen aus dem Leitbild des Trägers (systemische Ebene) und zum anderen aus den individuellen Bedarfen der Beratungsfachkraft (fachlich-individuelle Ebene) ab.

Quellen & Literaturhinweise

Brisch, Karl Heinz (Hrsg.): Bindung und Migration, Stuttgart 2016.

Caritas für Köln, Therapiezentrum für Folteropfer – Flüchtlingsberatung: Themenheft 2008 / 2009 "Sprachliche Hürden überwinden", Köln 2009.

Diakonisches Werk Baden-Baden/Raststatt: "Leitfaden - Professionelle Zusammenarbeit mit den ehrenamtlich Dolmetschenden des Pools des Dolmetschernetzwerks für Eltern im Landkreis Raststatt", 2012.

Diakonisches Werk des Ev. Kirchenkreises Altenkirchen: "Hinweise zum Dolmetschen - der 'IDEALFALL' "

Hegemann, Thomas; Salman, Ramazan (Hrsg.): Handbuch Transkulturelle Psychiatrie, Köln 2010.

Salman, Ramazan: "Vermittler zwischen Sprachen und Kulturen", in: Hegemann, Thomas; Salman, Ramazan (Hrsg.): Handbuch Transkulturelle Psychiatrie, Köln 2010, S. 199-215.

Hegemann, Thomas; Budimlic, Melisa: "Brücken bauen zwischen Sprachen und Kulturen", in: Brisch, Karl Heinz (Hrsg.): Bindung und Migration, Stuttgart 2016, S. 13-31.

Links:

Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer in Deutschland e.V. (BAfF), <http://www.baff-zentren.org>

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend