



ERFOLGREICHE SPRACHMITTLUNG

Eine Praxishilfe für Fachkräfte



Gesellschaft für
Inklusion und
Soziale Arbeit e.V.

Version 1.2
02.08.2021

Inhalt dieser Praxishilfe

- 3 Einleitung
- 4 Kommunikation in Beratungsgesprächen
- 6 Wie funktioniert Sprachmittlung?
- 11 So funktioniert Sprachmittlung!
- 13 Sprachmitteln – nicht so einfach, wie es scheint
- 14 Es muss passen
- 17 Gut Sprachmitteln will Weile haben
- 20 Kinder als Sprachmittler*innen
- 21 Weiterführende Literatur

Impressum

Herausgeberin:

Gesellschaft für Inklusion und Soziale Arbeit — ISA e.V.
Am Bürohochhaus 2–4
14478 Potsdam
www.isa-brb.de

Redaktion:

Rumiya Aysitulina
Irina Bondas
Christina Riek

Kontakt:

Juliane Mucker
Telefon: 0331 9676252
Mail: j.mucker@isa-brb.de

Gestaltung:

Alexander von Freeden – LaikaLaika.de

Mit Unterstützung von:



LAND
BRANDENBURG

Ministerium für Soziales,
Gesundheit, Integration
und Verbraucherschutz



Einleitung

Viele Fachkräfte müssen in ihrem Arbeitsalltag auf kurzfristige, suboptimale Dolmetschlösungen zurückgreifen, um die Herausforderungen vor Ort zu überwinden, aber eine unmissverständliche Kommunikation ist für Beratungsgespräche, bei behördlichen Terminen oder medizinischen Konsultationen zwingend notwendig. Diese Praxishilfe

gibt einen Überblick darüber, wie Sprachmittlung funktioniert – mit dem besonderen Verweis, warum Kinder niemals für Sprachmittlung geeignet sind. Sie richtet sich vorrangig an Hauptamtliche, um sie in ihrer Arbeit zu unterstützen. Alle Sprachmittlungsbeispiele sind aus dem Leben gegriffen. Lediglich die Namen wurden geändert.

Kommunikation in Beratungsgesprächen

In allen Beratungsgesprächen herrschen Rahmenbedingungen, welche die Kommunikation beeinflussen, wie eine **hierarchische Beziehung** zwischen beratender Person und Klient*in. Die beratende Fachkraft bestimmt die Gesprächsführung und somit auch, wann ihr Gegenüber sprechen darf. Das Machtverhältnis entsteht durch ein **Wissensgefälle**.

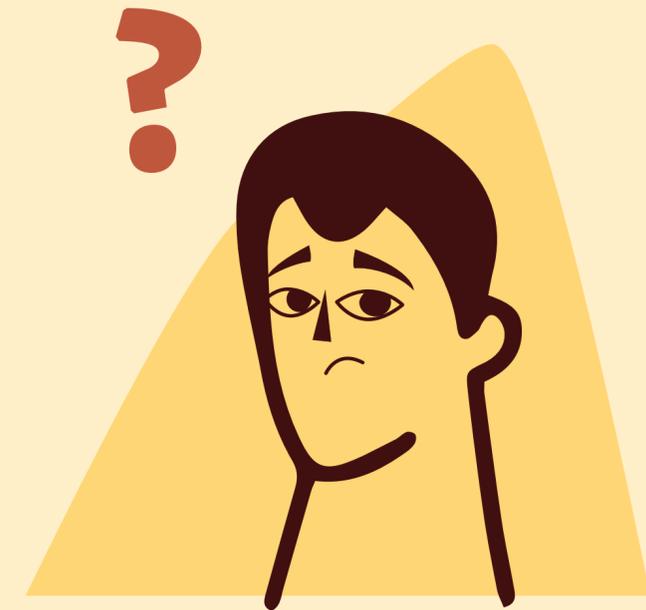
Im Gespräch ist die beratende Person Experte*in und der*die Klient*in fachfremd. Es kann zu Missverständnissen und Schwierigkeiten kommen, wenn bspw. Fachbegriffe verwendet werden oder direkt in den Inhalt eingestiegen wird ohne sicherzustellen, dass der*die Klient*in Kontext und Bedeutung versteht.

Darüber hinaus gibt es unterschiedliche Erwartungen an das Beratungsgespräch:

<i>Der*die Berater*in</i>	<i>Der*die Klient*in</i>
<ul style="list-style-type: none">• Durch Kommunikation herausfinden, was das Problem ist	<ul style="list-style-type: none">• Mögliche Problemlösungen erhalten
<ul style="list-style-type: none">• Mögliche Problemlösungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none">• Problem lösen

Diese Erwartungshaltungen können zu Problemen in der Kommunikation – und damit letztendlich auch zu Problemen in der gesamten Beratung – führen. Beratende stellen oft zunächst Fragen, die von dem*der Klient*in als unwichtig empfunden werden, sodass bei ihm*ihr leicht das Gefühl entsteht, nicht ernst genommen zu werden. Gelungene Kommunikation bildet die Basis für eine erfolgreiche Problemlösung.

Wird zu einem Beratungsgespräch noch eine dritte Partei hinzugezogen, weil die beratende Person und der*die Klient*in keine gemeinsame Sprache haben, wird die Kommunikation noch ein wenig komplizierter.



Wie funktioniert Sprachmittlung?



Es ist doch ganz einfach!
Es wird zugehört und
dann gedolmetscht!

Wirklich?

Ein tieferer Blick in diesen Prozess zeigt auf, dass es viel komplexer ist und verschiedene Aspekte zu bedenken sind.

Vor dem Einsatz:

Lange bevor die ersten Worte fallen, muss der Einsatz gründlich vorbereitet werden.

In der Regel nimmt die Vorbereitung deutlich mehr Zeit in Anspruch als der Einsatz selbst.

Was sollte dabei berücksichtigt werden?

- Informationen zur Sprache:
Unterschiedliche Dialekte und verschiedene Sprachen, die in multiethnischen Ländern verbreitet sind, werden nicht unbedingt von Landsleuten beherrscht.
- Informationen zum Einsatzort, Gesprächsthema, sowie den formalen Rahmenbedingungen.
- Idealerweise sollten in einem Vorgespräch mit der Fachkraft alle offenen Fragen geklärt und der Einsatz thematisch eingeordnet sowie interne Glossare oder Informationsmaterial zur Verfügung gestellt werden.
- Recherche im Internet, Erstellung und Erweiterung eigener Vokabellisten zum Thema. Oft werden die Vokabellisten auch zum Einsatz mitgenommen.

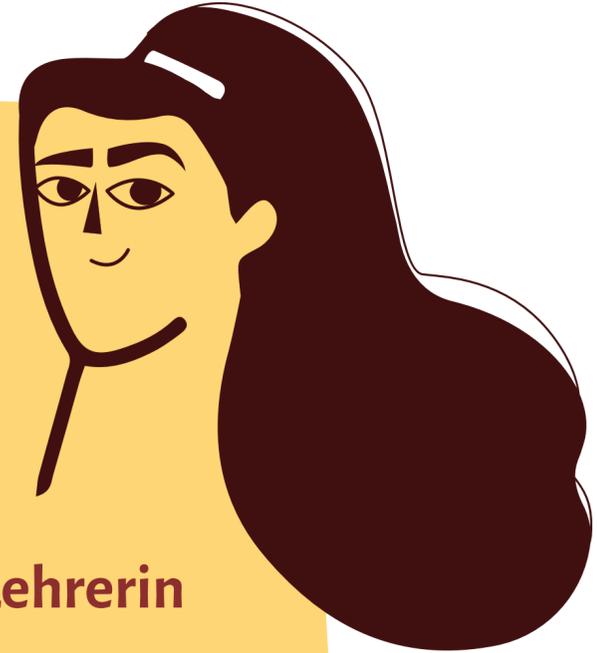
Während des Einsatzes

1/3

Hier geschieht viel mehr als „einfach dolmetschen“.

Auch nichtsprachliche Aspekte können dabei eine große Rolle spielen:

- Der*die Sprachmittler*in stellt sich vor, kann eine kurze Einführung in den Arbeitsprozess geben oder betonen, dass Sprachmittlung keine Moderation oder selbstständige Beteiligung als Expert*in beinhaltet.
- Der*die Sprachmittler*in verhält sich neutral gegenüber allen Parteien: Er*Sie ist keine Interessenvertretung der Klient*innen und auch nicht als Assistenz der Fachkraft zu sehen.



Beispiel

Dibah (14) muss für ihre Lehrerin als persönliche Unterstützung beim Elterngespräch und für ihre Mutter sprachmitteln. Dabei lügt sie, weil sie öfter fehlt und die Situation sie überfordert.



2/3

Während des Einsatzes

- Der*die Sprachmittler*in hört sich die Aussage an, macht sich ggf. Notizen, kann Rückfragen stellen (beispielsweise einen Begriff nachfragen, um Wiederholung einer Zahl oder eines Namens bitten etc.) oder unterbrechen, wenn der Redeabschnitt zu lange ist.
- Der*die Sprachmittler*in überträgt die Aussage in die jeweils andere Sprache und nutzt dabei evtl. Notizen und Vokabellisten, dolmetscht ggf. die Rückfragen.

Während des Einsatzes

- Der*die Sprachmittler*in bemüht sich um Vollständigkeit. Auch Randbemerkungen und wertende Äußerungen werden verdolmetscht. Das bedeutet, dass eine Bitte, das in der anderen Sprache Geäußerte „kurz zusammenzufassen“ abgewiesen werden sollte, da der*die Sprachmittler*in nicht eigenständig entscheiden kann, was inhaltlich relevant ist und was nicht.
- Der*die Sprachmittler*in kann nicht von der Fachkraft vorgelesene Passagen nach Gehör in die andere Sprache adäquat übertragen: Wenn über Schriftstücke gesprochen werden soll, müssen sie im Vorfeld zur Verfügung gestellt werden oder in Kopie vorliegen, damit vom Blatt gedolmetscht werden kann.



Beispiel

Mohammad (23) sprachmittelt bei einem Allgemeinarzt. Dieser nimmt sich Zeit für die Anamnese, bevor er eine Diagnose stellt. Der Klient beginnt sich aufzuregen, wie inkompetent der Arzt sei und dass er endlich ein Medikament verschreiben solle. Er wird dabei mehrfach abfällig.

- Eine oder beide Parteien sprechen leise oder sind aufgrund einer äußeren Situation nicht gut zu verstehen.
- Es wird in sehr langen oder zu kurzen Sequenzen gesprochen.
- Komplexe Sätze, Fachbegriffe und Abkürzungen verstärken das Wissensgefälle zwischen den Beteiligten.
- Beide Parteien sprechen Dialekte, was eine gesteigerte Konzentration abverlangt.
- Eine weitere Person betritt den Raum und lenkt ab.
- Konfliktsituationen beeinflussen die Atmosphäre im Raum.

So funktioniert Sprachmittlung!



- verstehen, zuordnen, sich das Gesagte merken
- Notizen machen
- Problemstellen identifizieren, Fragen stellen
- aus der Sprache A in die Sprache B übertragen
- bei Bedarf umformulieren, zwischen Fachsprache und Alltagssprache wechseln

- korrekt formulieren, deutlich und verständlich sprechen
- keine Auslassungen oder Eigeninterpretationen
- neutrale Mimik und Gestik

Nach dem Einsatz

... finden die Nachbereitung und Verarbeitung statt.

- Die im Einsatz erhaltenen Informationen werden nicht weiter erzählt oder weitergegeben (Verschwiegenheit).
- Ein Feedback der Fachkraft oder ein Nachgespräch tragen zur Qualitätssicherung, Einheitlichkeit und Kontinuität der weiteren Zusammenarbeit bei.
- Im Sinne der Qualitätssicherung, aber auch zur Vermeidung einer potenziellen Traumatisierung ist es jedoch möglich und sogar ratsam, im professionellen Kontext über das im Einsatz Erlebte zu sprechen.
- Neue Fachbegriffe und Themen werden nachbereitet, Glossare erweitert.

Beispiel



Andrej (12) hat bei einem Arztbesuch für seinen Vater gesprachmittelt und dadurch über die schwere Erkrankung seines Vaters erfahren. Das belastet ihn sehr, zu Hause kann er aber mit niemandem darüber reden.



Sprachmitteln – nicht so einfach, wie es scheint

Sprachmittlung ist weder „einfach mal schnell dolmetschen“ noch „kurz zusammenfassen“.

Antizipation und komplexes Verständnis ist entscheidend, um einen ergebnisorientierten Austausch zu ermöglichen.

Dafür ist es für Fachkräfte wichtig, den Sprachmittelnden das Ziel der Interaktion klar zu kommunizieren, damit sie sich bei der Vorbereitung mental darauf einstellen und im Verlauf des Gesprächs entsprechend reagieren können. Zwar sollen Sprachmittelnde nicht in die Gesprächsführung eingreifen, können aber positiv auf die Führung einwirken, bspw. bei Klä-

rungsbedarf, Missverständnissen oder Abschweifen vom Thema.

Die Sprachmittelnden sind verpflichtet, Diskretion zu bewahren, dürfen aber nicht durch die Situation emotional oder psychisch belastet werden. Von Verwandten, Freund*innen oder Kindern als Sprachmittelnde kann nicht verlangt werden, angemessene Distanz zu wahren, da sie emotional involviert sind.

Sekundäre Traumatisierung und Retraumatisierung sind bei Sprachmittlung im sozialen Kontext ein unzumutbares Risiko. Deswegen sollte die Wahl der Sprachmittelnden gut überlegt getroffen werden.

Beispiele: wenn den Eltern beim Jobcenter durch den Sohn ihre schlechten Berufsaussichten vermittelt werden oder wenn Freund*innen oder Angehörige bei einem Gespräch mit Sozialarbeitenden intime Details erfahren, die vor ihnen geheim gehalten wurden.

Es muss passen

Jeder Einsatzbereich hat seine eigene Terminologie und folgt bestimmten Konventionen und Regeln. Verschiedene Faktoren können Verständigungsschwierigkeiten verursachen, die sich im Vorhinein leicht vermeiden lassen.



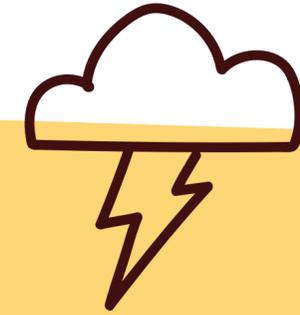
Die sprachmittelnde Person benötigt Vorkenntnisse, Fachwissen oder die Möglichkeit, sich einarbeiten zu können.

Geschlecht, sozio-kultureller Hintergrund sowie die Sprachkenntnisse der sprachmittelnden Person müssen berücksichtigt werden.

Es darf für keine der Parteien zu Interessens- und Loyalitätskonflikten oder Vertrauensbrüchen kommen. Die Hintergründe sind für außenstehende Personen nicht immer nachvollziehbar.

In jeder Kultur gibt es tabuisierte Themen, die nur unter bestimmten Bedingungen angesprochen werden, sowie strenge Hierarchien, die von der Gesellschaft unhinterfragt durch Konventionen reproduziert werden. Interkulturelle Kommunikation stößt nicht selten an persönliche Grenzen. Das kann sowohl für die beiden Gesprächsseiten als auch für die sprachmittelnde Person zu negativen Emotionen führen.

Es muss zu jedem Zeitpunkt garantiert werden, dass sich die Rollen innerhalb des Gesprächs nicht negativ auf das Privatleben der einzelnen Personen auswirken!



Beispiele

- **Wenn eine Fachkraft geduzt wird, weil es in der anderen Sprache so üblich ist.**
- **Wenn sich ein Mann von einer Frau oder eine ältere Person von einer jüngeren zurechtgewiesen fühlt, weil dies als Respektlosigkeit angesehen wird.**
- **Wenn der*die Klient*in gegen seinen*ihren Willen intime Fragen beantworten muss, wie zu Sexualität oder häuslicher Gewalt.**
- **Wenn die sprachmittelnde Person Aussagen treffen muss, die gegen ihre Grundsätze verstoßen.**

Souveränes Auftreten, Verständnis für das Thema, ein angemessener Umgang mit der Situation, Zurückhaltung, Unvoreingenommenheit und Sachlichkeit sind beim Sprachmitteln gefordert.



Zusätzlich müssen die Sprachmittelnden in ihrem Handeln und Verhalten für beide Parteien transparent sein – und beide Parteien einander transparent machen. Dafür benötigen sie das Vertrauen aller Beteiligten.

Gut Sprachmitteln will Weile haben

Die große Verantwortung und die hohe Belastung während der Sprachmittlung verursacht Stress, den Sprachmittelnde am besten durch Beratung und Austausch im kollegialen und vertraulichen Umfeld abbauen können. Dieser Austausch ermöglicht auch eine kritische Auseinandersetzung mit der eigenen Leistung und einen konstanten Ausbau der Kompetenzen. Dies kann nur von erwachsenen Personen geleistet werden, die entsprechend auf die Aufgabe vorbereitet wurden.

- Sprachmittlung ist Teamarbeit und die Arbeit mit Sprachmittelnden sollte nicht als eine einmalige Hilfsleistung gesehen werden, sondern als ein kontinuierlicher Prozess.
- Bei wiederholtem Bedarf sollte Kontakt zu Gruppen, Netzwerken oder Diensten aufgebaut und die zwischenmenschlichen Beziehungen gepflegt werden.

✓ Praxistipps:

- Einrichtungen oder Netzwerke können bei der Auswahl der*des Sprachmittelnden unterstützen und beraten.
- Sprachmittelnde müssen vor dem Einsatz möglichst genau erfahren, um welche Themen und Bereiche es gehen soll.
- Hinweise zu vertrauenswürdigen Informationsquellen, wie Glossare oder Online-Ressourcen, können eine zielgerichtete Vorbereitung erleichtern.
- Je nach Kapazitäten und Bedarf empfiehlt es sich auch, interne Listen mit relevantem Vokabular zu erstellen.
- Fachkräfte sollten kurze Vorgespräche mit dem*der Sprachmittelnden einplanen, um Ablauf und Modalitäten abzusprechen, wie bspw. schriftlich zu übersetzende Abschnitte des Gesprächs.
- Ein kurzes Kennenlernen dient auch als vertrauensbildende Maßnahme. Dies kann direkt vor dem Einsatz geschehen.

- Geben Sie dem*der Sprachmittelnden oder der beauftragten Einrichtung nach Abschluss des Einsatzes ein konstruktives Feedback. Bestanden besondere nonverbale Signale, die nicht klar waren? In welchen Situationen fühlten Sie sich wohl bzw. unwohl? Die Rückmeldung kann helfen, die Arbeit in Zukunft positiv weiterzuentwickeln und an die Bedarfe anzupassen.
- Verwenden Sie keine internen, nur Ihnen geläufige Abkürzungen oder Fachbegriffe.
- Wiederholen Sie bei einer Nachfrage nicht wortwörtlich das Gesagte, sondern versuchen Sie Umschreibungen zu finden.
- Versuchen Sie auf Redewendungen, Sprichwörter und Mundart zu verzichten.

Haben Sie Geduld.



Kinder als Sprachmittler*innen

Auch wenn in Familien mit Migrationshintergrund Kinder häufig besser Deutsch sprechen als ihre Eltern, sollten sie niemals als Sprachmittler*innen eingesetzt werden! Denn der komplizierte Prozess der Sprachmittlung besteht natürlich auch, wenn die eigenen Kinder dolmetschen.

Kinder können nicht neutral dolmetschen, sie stehen immer auf der Seite der Eltern. Sie verstehen nicht, was Neutralität bedeutet, da sie ihre eigene Rolle nicht reflektieren können.

Kinder sind inhaltlich und sprachlich überfordert, weil sie mit einer Situation und einem Thema zu tun haben, das nicht ihrem Erfahrungshorizont entspricht und sie die Situation nicht reflektieren können. Diese Überforderung führt zu Fehlern und Auslassungen in der Verdolmetschung.

Die Überforderung, die ihnen übertragene Verantwortung und die Informationen, die sie durch die Verdolmetschung erhalten, können langfristig negative Konsequenzen nach sich ziehen, wie unter anderem psychosomatische Störungen und Angstzustände.

Möglich ist auch, dass die Fachkraft versucht, auf das Kind Rücksicht zu nehmen und bewusst keine schwierigen oder schambehafteten Fragen stellt.

Ist das dann ein gelungenes Beratungsgespräch?



Weiterführende Literatur

- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer, Positionspapier zum Kinderdolmetschen, 2021. Abgerufen am 23.06.2021 ([Link](#)).
- Stoelzel, E., Sprachmittlung auf Augenhöhe, 2021. Abgerufen am 14.07.2021 ([Link](#)).
- Der Paritätische Gesamtverband, Sprachmittlung in der Migrations- und Flüchtlingsberatung, 2020. Abgerufen am 14.07.2021 ([Link](#)).
- LAMSA e.V., Ein Leitfaden für ehrenamtliche Sprachmittler*innen, 2019. Abgerufen am 23.06.2021 ([Link](#)).