



Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt

# SISA

## Ein Leitfaden für ehrenamtliche Sprachmittler\*innen Wie kann Sprachmittlung gelingen?

Erkenntnisse und Erfahrungen aus der Arbeit des Projektes „SISA – Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt“ in Trägerschaft des Landesnetzwerks Migrantenorganisationen Sachsen-Anhalt (LAMSA) e.V.



*Leitfaden*

[www.lamsa.de](http://www.lamsa.de)

## Impressum

Herausgeber:	Landesnetzwerk Migrantenorganisationen Sachsen-Anhalt (LAMSA) e.V. Bernburger Straße 25a, 06108 Halle (Saale)
Geschäftsführer:	Mamad Mohamad
Redaktion:	Ina Siebers, Ulrike Wunderlich V.i.S.d.P
Auflage:	250 Stck.
Design:	Santiago Correa Valdés
Illustrationen:	Julius Luge
Fotorecht:	Cover > iStock
Redaktionsschluss:	29.11.2019

---

## INHALT

<b>VORWORT</b> .....	2
<b>WER SIND WIR?</b> .....	3
LAMSA e.V. ....	3
SISA – Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt .....	4
Allgemeines .....	5
<b>PRINZIPIEN BEIM DOLMETSCHEN</b> .....	7
<b>ENTLASTUNGSSTRATEGIEN</b> .....	10
<b>FÜR FACHKRÄFTE</b> .....	15
<b>LITERATURTIPPS</b> .....	16



## VORWORT



Liebe Dolmetscher\*innen und Interessierte,

dieser Leitfaden stellt eine Orientierung dar und richtet sich in erster Linie an unsere ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen.

Bevor wir das Projekt vorstellen und uns den Inhalten des Leitfadens zuwenden, möchten wir uns herzlich für das Engagement unserer Sprachmittler\*innen bedanken.

Durch Ihren Einsatz werden Gespräche ermöglicht, die sonst nicht stattfinden könnten. Dabei stellen Sie sich unterschiedlichen Umständen und gehen auf sehr vielfältige Menschen ein. Die Brücke, die so gebaut wird, macht SiSA aus. SiSA leistet einen sehr wichtigen Beitrag zur sozialen Integration und Teilhabe von Migrant\*innen.

Wir möchten diese Brücke gemeinsam erweitern und machen unseren Sprachmittler\*innen daher vielfältige Weiterbildungs- und Vernetzungsangebote. Dies sind z.B. regelmäßige Stammtisch-Abende für den gegenseitigen Austausch. Auch dieser Leitfaden soll Wissen erweitern und unsere Erfahrungen aus über vier Jahren Projektlaufzeit abbilden. Zwei Punkte sind uns besonders wichtig: Die Sensibilisierung für vielfältige Herausforderungen, die bei einem verdolmetschten Gespräch auftreten sowie eine Stärkung der Rolle der Sprachmittler\*innen.



**Nguyen Tien Duc**

Vorstandsvorsitzender des LAMSA e.V.

## WER SIND WIR?

### LAMSA e.V.



Die Migrantenorganisationen in Sachsen-Anhalt haben sich am 15. November 2008 in Dessau-Rosslau zu einem „Landesnetzwerk Migrantenorganisationen in Sachsen-Anhalt“ (LAMSA) zusammengeschlossen und am 22. März 2014 in Magdeburg den Verein gründeten.

Derzeit sind 107 Migrantenorganisationen, -vereine und Einzelpersonen mit Migrationsgeschichte aus Sachsen-Anhalt so verbunden.

Als Dachverband der Migrantenorganisationen vereint LAMSA Menschen unterschiedlicher Herkunft, kultureller Prägung sowie religiöser Zugehörigkeit und repräsentiert so eine Einheit der Vielfalt. Es vertritt das politische, wirtschaftliche, soziale und kulturelle Interesse der Menschen mit Migrationshintergrund im Land Sachsen-Anhalt und versteht sich als deren Fürsprecher sowie Gesprächspartner gegenüber der Landesregierung und allen migrationspolitisch relevanten Organisationen auf Landesebene sowie weiteren Migrantenorganisationen in anderen Bundesländern.

- Das Ziel des LAMSA ist es, vielfältige Migrantenorganisationen in Sachsen-Anhalt zu vernetzen und deren Teilhabe zu optimieren, um so
  - ▶ Brücken zu errichten und Hürden für Migrant\*innen abzubauen, so dass diese sich auch in ihrer Muttersprache an Einrichtungen und Institutionen der Mehrheitsgesellschaft wenden können
  - ▶ Migrant\*innen darin zu stärken, ihre Anliegen mit eigener Stimme zu vertreten
  - ▶ durch die vielfältigen Stärken und Kompetenzen der Mitglieder Potenziale und Fähigkeiten zu bündeln

- ▶ eine gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen mit Migrationshintergrund am gesellschaftlichen Schaffen und Leben zu ermöglichen
  - ▶ Begegnungen auf Augenhöhe zu erleichtern
- Ein Leitgedanke vom LAMSA e.V. : Eine vielfältige Gesellschaft ist eine reiche Gesellschaft!

## SiSA – Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt

Das Projekt „SiSA - Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt“ wird seit November 2015 in ganz Sachsen-Anhalt umgesetzt.

- Es koordiniert mit einem kleinen Team von hauptamtlich Mitarbeitenden des LAMSA den landesweiten Einsatz von über 300 ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen (kurz: SpraMis).
- Über SiSA kann Telefondolmetschen in bis zu 30 Sprachen organisiert werden. Nach vorheriger Terminabsprache begleiten die Sprachmittler\*innen die Klient\*innen auch persönlich zu ihren Terminen oder können bei kleinen Veranstaltungen dolmetschen. Außerdem können auch kleine schriftliche Übersetzungen erledigt werden.

## Unsere Ziele

- Sprachliches Verständnis bedeutet Partizipation am gesellschaftlichen Leben und somit soziale Integration. Diese beiden zentralen Aspekte möchten wir verstetigen und erweitern.





- Die Sprachmittler\*innen überwinden Verständigungsschwierigkeiten zwischen Migrant\*innen und den jeweiligen Gesprächspartner\*innen.
- Es ist uns wichtig, dass Menschen mit keinen oder wenig deutschen Sprachkenntnissen den gleichen Zugang zu Informationen, Dienstleistungen und Angeboten haben wie Deutsch-Sprechende.
- Wir unterstützen Hilfesuchende in fast allen Belangen des täglichen Lebens, z.B. bei Behördengängen, medizinischen Terminen, Gesprächen in Beratungsstellen, Schulen und Kitas oder mehrsprachigen Veranstaltungen.
- Da unsere SpraMis diese wichtige Aufgabe ausschließlich ehrenamtlich wahrnehmen, können wir in diesem Projekt keine Beratung leisten. Außerdem können wir weder beeidigte Übersetzungen noch Verdolmetschungen übernehmen. Aus Haftungsgründen ebenfalls ausgeschlossen sind Einsätze in OP-Vorbereitungsgesprächen oder in psychiatrischem oder psychotherapeutischem Zusammenhang.

## Allgemeines

### Sprachmittlung vs. Dolmetschen

Der Begriff „Dolmetscher\*in“ ist im Gegensatz zu einer Berufsbezeichnung wie z.B. „Ärzt\*in“ nicht geschützt; so kann jede\*r frei entscheiden, ob sie\*er sich Sprachmittler\*in (kurz: SpraMi) oder Dolmetscher\*in nennt.

hello!

## Konsekutiv vs. Simultan

Simultandolmetschen bedeutet, dass die\*der Dolmetscher\*in überträgt während die Redner\*in spricht. Konsekutives Dolmetschen dagegen ist, wenn die\*der Sprachmittler\*in dolmetscht, nachdem die\*der Redner\*in einen Redeabschnitt beendet hat. Simultandolmetschen erfordert eine hohe Konzentration, ist ein Teil des Studiums Dolmetschen und benötigt sehr viel Übung. Ehrenamtliche Sprachmittler\*innen dolmetschen fast immer konsekutiv.

## Ehrenamt vs. Professionell

Manchmal wird das Wort „ehrenamtlich“ im Gegensatz zu „professionell“ benutzt. Bei dieser Unterscheidung geht es einerseits um die Ausbildung (abgeschlossenes Studium z.B. als Dolmetscher\*in) und auch um das Beschäftigungsverhältnis (selbstständig oder ehrenamtlich im Einsatz).

## Behördendolmetschen

Wenn Sie für SiSA dolmetschen, dann tun Sie das entweder am Telefon oder persönlich, z.B. bei Behördengängen. Hier spricht man also im Gegensatz zum Gerichts-, Polizei- oder Konferenzdolmetschen von Behördendolmetschen.





## PRINZIPIEN BEIM DOLMETSCHEN



- ▶ für eine erfolgreiche und vertrauensvolle Kommunikation sind folgende Prinzipien sehr wichtig:

### VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN



- Es ist wichtig, nur Dolmetscheinsätze anzunehmen, bei denen man davon ausgeht, sie erfolgreich meistern zu können.
- Hierbei geht es um ausreichendes Fachwissen, Kompetenz in der jeweiligen Sprache oder dem Dialekt sowie die Kenntnis über Themen, die überfordernd sein könnten.
- Wenn man – aus irgendeinem Grund – nicht unparteiisch dolmetschen kann, ist es notwendig, so früh wie möglich darüber mit den Verantwortlichen zu sprechen.
- Unter Umständen sollte in diesem Gespräch eine andere Person als Dolmetscher\*in eingesetzt werden.

### SCHWEIGEPFLICHT



- Der Gesprächsinhalt darf nicht an Dritte weitergegeben werden, um die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte zu schützen.
- Auch wenn die\*der Dolmetscher\*in vorher Informationen über eine Person erhalten hat, entscheidet diese selbst, was im Gespräch erwähnt wird. Sie dürfen nur das dolmetschen, was im Gespräch gesagt wird.
- Natürlich dürfen Sie im Nachhinein über Personen und Geschehnisse sprechen. Das wirkt entlastend und hilft. Benennen Sie dabei aber bitte keine persönlichen Informationen von konkreten Gesprächen.



## VOLLSTÄNDIGKEIT

- Alles Gesagte wird gedolmetscht, da man als SpraMi nicht abschätzen kann, welche Details doch noch eine Rolle spielen könnten. Außerdem habe alle Gesprächsparteien ein Recht auf vollständige Informationen.
- Wenn Sie etwas nicht verstehen, ist das kein Problem. Kein Mensch kann alles wissen! In diesem Fall ist es wichtig, nachzufragen, um alles Gesagte weiter vermitteln zu können.
- Um sich abstrakte Dinge wie Zahlen, Namen und Daten zu merken, hilft es, diese aufzuschreiben. Nehmen Sie sich deshalb immer Papier und Stift mit.



## TRANSPARENZ

- Dolmetschen Sie so, dass alle immer wissen, was gesagt wurde und was passiert. So können Unsicherheiten vermieden werden.
- Im Falle von Nebengesprächen werden auch diese gedolmetscht, so dass alle Kommunikationsteilnehmer\*innen dem Gesprächsverlauf folgen können. Grundsätzlich sollten Nebengespräche allerdings nicht stattfinden, weil sie vom eigentlichen Thema des Gespräches ablenken.
- Transparenz ist sehr wichtig, um niemanden auszuschließen und Vertrauen aufzubauen.



## KORREKTHEIT



- Dolmetschen Sie das, was gesagt wird, fügen Sie nichts hinzu und lassen Sie nichts weg.
- „Färben“ Sie das Gesprochene nicht; also beschönigen Sie nichts und machen Sie die Aussagen nicht schlimmer. Die Verantwortung für ein harmonisches Gespräch und die Informationen selbst liegt nicht beim SpraMi.

## RESPEKT!



## PROFESSIONELLE EMPATHIE

- Es ist essentiell, Vertrauen zu den Gesprächspartner\*innen aufzubauen, denn oft geht es in den Gesprächen um sehr persönliche Dinge.
- Hierbei ist es genauso wichtig, sich im gegebenen Fall zu distanzieren.
- Respektieren Sie die eigenen Grenzen und zeigen Sie diese freundlich gegenüber den Anderen auf.

## ALLPARTEILICHKEIT



- Als SpraMi vermitteln Sie zwischen verschiedenen Gesprächspartner\*innen und sind gleichwertig für alle Parteien da.
- Auch wenn Sie innerlich Partei ergreifen, sollten Sie weiterhin allparteilich dolmetschen.
- Merken Sie, dass das nicht mehr möglich ist, gehen Sie transparent damit um und geben Sie den Einsatz gegebenenfalls ab.
- Sollte es zu rassistischen, diskriminierenden oder entwürdigenden Aussagen einer Seite kommen, ergreifen Sie bewusst Partei. Machen Sie für alle Teilnehmenden am Gespräch deutlich, was gesagt wurde und dass Sie damit nicht einverstanden sind. Sie können auch entscheiden, das Gespräch an dieser Stelle zu beenden, weil eine Zusammenarbeit nicht mehr möglich ist.

## ENTLASTUNGSSTRATEGIEN



- ▶ um die oben beschriebenen Prinzipien einzuhalten – was nicht immer einfach ist – hilft Folgendes:

### ZUR VORBEREITUNG



- Eine umfassende Vorbereitung stellt eine große Hilfe und Entlastung dar.
- Hierzu gehört die körperliche, thematische, praktische und sprachliche Vorbereitung.
- Dolmetschen erfordert eine hohe Konzentration. Daher hilft es, ausgeschlafen zu den Terminen zu kommen sowie Essen, Trinken und gegebenenfalls Halsbonbons dabei zu haben.
- Es ist hilfreich, sich schon vorher in die Gesprächssituation zu versetzen.
- Folgende Fragen können helfen: Wo findet das Gespräch statt? Wer kommt? Wie wird gesprochen? Was können Erwartungen an mich sein und wie gehe ich damit um?
- Es ist wichtig, mit genügend Vorlauf zu wissen, wo und wann das Gespräch stattfindet und wer die Ansprechpartner\*in ist, um pünktlich erscheinen zu können und direkt zu wissen, an wen man sich wendet.
- Nehmen Sie die Dinge (wie Papier und Stift) mit, die Sie beim Dolmetschen brauchen oder wenden Sie sich gegebenenfalls an die Fachkraft.
- Wenn Sie schon vorher über das Thema des Gesprächs Bescheid wissen und noch kein\*e Expert\*in sind, bereichern andere Texte, Radiobeiträge oder Gespräche den Wissens- und Wortschatz.



- Vokabellisten sorgen für flüssigeres Dolmetschen und erleichtern die Arbeit. Außerdem kann man immer wieder auf diese Listen zurückgreifen und sie erweitern.
- Eine Reflexion über Dinge, die bei dem letzten Einsatz erfolgreich oder weniger glücklich verlaufen sind, hilft auch für den kommenden Einsatz.

## BEI DER BEGRÜßUNG

Hello!  
It's Me,

- Es ist hilfreich, zu fragen, um welches Thema es konkret geht.
- Drücken Sie ruhig Ihre Bedürfnisse aus und warten Sie nicht, bis vielleicht danach gefragt wird. Sprechen Sie zum Beispiel an, dass nach zwei bis drei Sätzen eine Redepause eingelegt wird, so dass der Abschnitt erst einmal übermittelt werden kann.
- Es ist hilfreich die eigene Arbeitsweise zu erklären, so gibt es während des Gesprächs auch immer die Möglichkeit, sich hierauf zu berufen.  
**Beispiel:** *Ich dolmetsche vollständig, allparteilich und unterliege der Schweigepflicht.*
- Bitten Sie die Beteiligten, langsam und nacheinander zu sprechen sowie Pausen zu machen, so dass Sie konstruktiv dolmetschen können.
- Stehen Sie für Ihre Bedürfnisse freundlich und höflich ein, denn um konzentriert zu dolmetschen, braucht es bestimmte Bedingungen.  
**Beispiele:** *Ich bräuchte ein Glas Wasser. Könnten Sie das Fenster für einen Moment aufmachen?*
- Zeigen Sie Ihre Grenzen auf. **Beispiel:** *Ich habe zwei Stunden Zeit für das Gespräch.*
- Bitten Sie die Fachkraft um einen geeigneten Sitzplatz, um alle Beteiligten gut zu sehen und hören zu können.
- Vor dem Gespräch besteht die Möglichkeit, sprachliche Besonderheiten zu klären.

- Wenn es der erste Kontakt mit der Fachkraft ist, können Sie fragen, wie viel Erfahrung die Person mit Sprachmittlung hat. Es hilft, allgemeine Dinge zu klären.
- Falls Sie nach Ihrer persönlichen Telefonnummer gefragt werden, gibt es die Möglichkeit zu sagen, dass Sie diese nicht herausgeben dürfen.
- Gerne können sich Interessierte an SiSA wenden. Das Projekt ist über die **SiSA-Hotline** montags bis freitags in der Zeit von **8.00 Uhr bis 16.00 Uhr** telefonisch erreichbar: **0345 213 893 99**.

## WÄHREND DER SPRACHMITTLUNG



- Falls die Gesprächsteilnehmer\*innen sich unterbrechen, hilft es, diese zu bitten, nacheinander zu sprechen.
- Kommt es zu großer Unruhe, die Ihre Konzentration beeinflusst, fragen Sie nach einer kurzen Pause und thematisieren Sie die Störung.
- Wenn Sie sich von einer Aussage oder einer Beleidigung distanzieren möchten, gibt es die Möglichkeit der Umschreibung: **Beispiel:** *Die\* der Klient\*in ist wütend und hat gerade etwas gesagt, das ich nicht übersetzen möchte.*
- Wenn Sie eine Pause brauchen, geben Sie Bescheid, denn Dolmetschen erfordert hohe Konzentration. **Beispiel:** *Ich merke, dass ich mich nicht mehr so gut konzentrieren kann und würde gerne eine Pause von fünf Minuten machen.*
- Bei Überforderung – sei es sprachlich, thematisch oder emotional – ist es hilfreich darüber zu sprechen und es gibt die Möglichkeit, den Dolmetschereinsatz gegebenenfalls an eine\*n Kolleg\*in abzugeben. So übernehmen Sie Verantwortung für sich und die Gesprächssituation!



- Falls Sie etwas nicht verstehen, ist es vollkommen in Ordnung, nachzufragen, denn nur so kann man vollständig und transparent dolmetschen.  
**Beispiel:** *Ich habe das Gesagte nicht verstanden. Könnten Sie es mit anderen Worten erklären?*
- Im Falle von diskriminierenden, menschenverachtenden oder sexistischen Äußerungen, machen Sie deutlich, dass solche Äußerungen nicht in Ordnung sind.
- Hier wird die allparteiliche Rolle bewusst verlassen, da respektloses Verhalten nicht akzeptiert wird. Es besteht in solchen Fällen die Möglichkeit, sich an das Projektteam von SiSA zu wenden und bei anderen Stellen davon zu berichten, so dass diese Fälle nicht im Dunkeln bleiben.
- Auch ein Feedback-Gespräch hilft, den Verlauf des Gespräches gemeinsam zu reflektieren.

### SiSA unterstützt ehrenamtliche Dolmetscher\*innen

Die Ehrenamtlichen im Projekt werden durch intern organisierte und auf die spezifischen Fragestellungen zugeschnittene Workshops qualifiziert.

Wir arbeiten praxisnah und mit fachlich versierten Referent\*innen zusammen und können somit Angebote machen, die für die Ehrenamtlichen bei ihren Einsätzen eine wertvolle Hilfe sind.

Auch Seminare zur Supervision werden für Sprachmittler\*innen von SiSA regelmäßig angeboten.





Die Workshops sind grundsätzlich freiwillig und kostenfrei. Sie sind auch offen für Interessierte und Menschen, die noch nicht als Sprachmittler\*in bei SiSA registriert sind.

Außerdem finden in Halle und Magdeburg regelmäßige Stammtische für Sprachmittler\*innen für den Austausch mit anderen Sprachmittler\*innen statt.

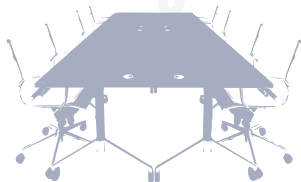
Bei Fragen zum Projekt wenden Sie sich sehr gern direkt an uns!

**Ansprechpartnerin und Projektleiterin: Ulrike Wunderlich**

**E-Mail:** [ulrike.wunderlich@lamsa.de](mailto:ulrike.wunderlich@lamsa.de)

**Telefon:** 0345 213 893 90

**Büro:** Bernburger Str. 25a, 06108 Halle (Saale)





## FÜR FACHKRÄFTE



- ▶ Auch Fachkräfte können zu einem erfolgreich gedolmetschten Gespräch beitragen, indem sie ...
- Hilfesuchende und SpraMi respektvoll behandeln.
- die Aufgabe der inhaltlichen Klärung nicht an die SpraMi abgeben („Erklären Sie ihr\*ihm mal, wie das in Deutschland so läuft...“)
- alle entscheidenden Informationen an die Sprachmittler\*innen weitergeben.
- diese unterstehen die Schweigepflicht ernst nehmen und keine Informationen an Dritte weitergeben.
- die Gesprächsführung aktiv selbst gestalten.
- im Vorgespräch die Arbeitsweise der\*des Dolmetschenden erfragen und auf Besonderheiten aufmerksam machen.
- im Nachgespräch Dinge besprechen, die zukünftig die Gesprächssituation positiver verlaufen lassen und/ oder ein kurzes Feedback-Gespräch führen.
- keine Nebengespräche während des Dolmetschens führen.
- in klaren, einfach verständlichen Sätzen sprechen.
- ausreichend Pausen machen.
- der\*dem Dolmetscher\*in eine geeignete Sitzmöglichkeit anbieten, von der aus sie\*er alle Beteiligten gut sehen und hören kann.
- für Ruhe und frische Luft im Raum sorgen.

## LITERATURTIPPS

Für Interessierte, die noch weiter lesen und lernen möchten

Best, Joanna; Kalina, Sylvia : Übersetzen und Dolmetschen. 2002

Gillies, Andrew: Note-taking for Consecutive Interpreting. 2005

Matyssek, Heinz: Handbuch der Notizentechnik für Dolmetscher. Ein Weg zur sprachunabhängigen Notation. 1989

Snell-Hornby, Mary et al.: Handbuch Translation. 1999

### Online-Quellen:



#### Tipps:

<http://www.aktion-5.de/zehn-dolmetschtipps-fuer-ehrenamtliche-sprachhelferinnen/>



#### **Berufsordnung des Bundesverbands der Übersetzer und Dolmetscher:**

<https://bdue.de/der-bdue/statuten/berufs-und-ehrenordnung/>



#### **Dolmetschen als Inszenierung:**

[https://www.academia.edu/14276527/\\_Dolmetschen\\_als\\_Inszenierung\\_Eine\\_k%C3%B6rper-\\_und\\_handlungszentrierte\\_Ausbildung\\_von\\_Dolmetschern\\_und\\_Dolmetscherinnen\\_im\\_Grenzbereich\\_anderer\\_Berufe\\_in\\_GLK\\_Moritz\\_Hg\\_Employability\\_als\\_Ziel\\_universit%C3%A4rer\\_Lehre.\\_Innovative\\_Lehrprojekte\\_an\\_der\\_JGU\\_2015\\_](https://www.academia.edu/14276527/_Dolmetschen_als_Inszenierung_Eine_k%C3%B6rper-_und_handlungszentrierte_Ausbildung_von_Dolmetschern_und_Dolmetscherinnen_im_Grenzbereich_anderer_Berufe_in_GLK_Moritz_Hg_Employability_als_Ziel_universit%C3%A4rer_Lehre._Innovative_Lehrprojekte_an_der_JGU_2015_)



## Kontakt:

E-Mail: sprachmittler@lamsa.de

Büro: Bernburger Str. 25a, 06108 Halle (Saale)

## Ansprechpartnerin:

Ulrike Wunderlich > ulrike.wunderlich@lamsa.de

Fragen zum Projekt: 0345 213 893 90

Nummer der Hotline: 0345 213 893 99



[www.lamsa.de](http://www.lamsa.de)

Das Projekt wird gefördert vom Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt sowie der Evangelischen Kirche Mitteldeutschlands. Die Kooperationspartner des Projektes sind die Hallesche Interkulturelle Initiative (HIKI), der Verband der Migrantenorganisationen Halle (VEMO) sowie die Integrationshilfe Sachsen-Anhalt.

## Förderer:



## Kooperationspartner:



Integrationshilfe Sachsen-Anhalt e.V.