

Sprachmittlerdienst im Landkreis Karlsruhe

Leitfaden

Selbstverständnis und Anforderungsprofil der Sprachmittler

- Allparteilichkeit & Neutralität:
 - Bei Interessenkonflikten oder Befangenheit werden diese benannt und die Sprachmittlung ggf. abgebrochen.
 - Einhaltung respektvoller Umgangsformen gegenüber aller Gesprächsparteien
 - keine Bewertung durch Körpersprache, Mimik oder Kommentare
- Vollständige und genaue Sprachmittlung:
 - sinngemäße, nicht wörtliche Sprachmittlung
 - keine Ergänzungen oder Veränderungen des Gesagten durch persönliche Meinungen, Wervorstellungen oder Kommentare
 - Alles Gesagte wird wiedergegeben, auch Unangenehmes.
- Gesprächsorganisation:
 - Die Sprachmittler stellen nicht eigenständig sachfremde Fragen oder bringen eigenständig neue Inhalte ein.
 - Die Sprachmittler stellen Rückfragen, wenn Inhalte unklar oder Begriffe unbekannt sind und machen ihre Rückfragen für alle transparent.

Fachperson/Auftraggeber	Sprachmittler
Vor dem Gespräch	Vor dem Gespräch
▪ Planen Sie bei Gesprächen mit Sprachmittlern mehr Zeit als üblich ein. Sprachmittler brauchen Zeit, das Gesagte in die andere Sprache zu transportieren ▪ Sorgen Sie im Vorfeld des Gesprächs dafür, dass Klienten mit einer Sprachmittlung einverstanden sind ▪ Bitte sorgen Sie dafür, dass die Wartezeit der Sprachmittler, die einen Klienten begleiten, 10 Minuten nicht überschreitet. ▪ Informieren Sie den Sprachmittler über die Möglichkeit, nachzufragen, wenn etwas nicht verstanden wurde. ▪ Informieren Sie Ihren Klienten darüber, dass die Sprachmittlung ehrenamtlich erfolgt ▪ Informieren Sie alle Gesprächsteilnehmer über die Schweigepflicht der Sprachmittler ▪ Haftungsausschluss: Der Sprachmittler bzw. sein Auftraggeber haften nicht für die inhaltliche Richtigkeit der Übersetzungen, außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.	▪ Kommen Sie möglichst ein paar Minuten früher, damit eine entspannte Einführung durch die Fachperson möglich ist. ▪ Vermeiden Sie Privatgespräche mit dem Klienten vor dem Sprachmittlereinsatz. ▪ Stellen Sie sich kurz in Ihrer Rolle als Mitglied des Sprachmittlerdienstes und ihre Aufgabe vor. ▪ Weisen Sie darauf hin, dass Sie sinngemäß das wiedergeben, was gesagt wird ▪ Kündigen Sie an, ➤ dass Sie nachfragen werden, wenn Sie etwas nicht kennen oder verstehen, ➤ dass Sie die sprechende Person unterbrechen werden, wenn die Redebeiträge zu lang/kompliziert sind.

Im Gespräch	Im Gespräch
▪ Es ist hilfreich, wenn die Sprachmittler so sitzen, dass sie alle Gesprächspartner im Blick haben und akustisch gut verstehen können ▪ Die Gesprächsführung liegt bei der Fachperson ▪ vermeiden Sie unbegrenzte Monologe aller Beteiligten und Durcheinanderreden ▪ Bedenken Sie: die Konzentrationsfähigkeit der Sprachmittler ist begrenzt, räumen Sie Pausen für die Sprachmittlung ein ▪ Sprechen Sie den Klienten direkt an - z.B.: <i>Wie sind Sie nach Deutschland gekommen?</i> ▪ Halten Sie Blickkontakt zum Klienten ▪ Vermeiden Sie unnötige Fachwörter ▪ Vermeiden Sie Nebenbemerkungen, Humor, Ironie und persönliche Einschätzungen. ▪ Fragen Sie beim Klienten nach, wenn die Wiedergabe für Sie keinen Sinn ergibt. ▪ Sollte das Gespräch wider Erwarten einen nicht gewünschten Verlauf nehmen, z.B. aggressive Stimmung, starkes Weinen etc., brechen Sie es rechtzeitig ab. Der Sprachmittler kann das Gespräch auch abbrechen. ▪ Und bedenken Sie: Es gibt Dinge, die kann man nicht wörtlich übersetzen.	▪ Wenn Sie die Fachperson oder den Klienten nicht verstehen, fragen Sie nach. Keine eigenen Interpretationen! ▪ Sprachmitteln Sie korrekt, kommentarlos und vollständig, ändern Sie nichts, lassen Sie nichts weg, übersetzen Sie alles Gesagte. ▪ Sprachmitteln Sie auch die Zwischenbemerkungen, z.B. <i>„Ich habe das Gefühl, dass...“</i> ▪ Sprachmitteln Sie eine Aussage auch dann, wenn sie Ihnen unpassend, unlogisch oder peinlich erscheint. Bleiben Sie neutral. ▪ Wenn Sie den Eindruck haben, dass ein Missverständnis vorliegt, klären Sie es nicht selbst. Informieren Sie die Fachperson. ▪ Bevor Sie aus Ihrer Sicht etwas Wichtiges, wie z. B. kulturelle Unterschiede erklären, informieren Sie die Fachperson und den Klienten gleichermaßen. ▪ Machen Sie sich ggf. Notizen. ▪ Die Gesprächsinhalte sind vertraulich und unterliegen der Schweigepflicht. Dies gilt nicht gegenüber der Stelle, die den Sprachmittler angefordert hat.
Nach dem Gespräch	Nach dem Gespräch
▪ Klärung von Formalien: ➤ Die Aufwandsentschädigung in Höhe von 20 Euro ist entweder umgehend in bar gegen Quittierung oder per Überweisung auf das Konto des Sprachmittlers zu entrichten. ➤ Weitere Termine sind grundsätzlich über die Zentrale Ansprechstelle zu vereinbaren. Die Sprachmittler stehen für alle Einrichtungen gleichermaßen zur Verfügung.	▪ Geben Sie keine Auskünfte zur vermeintlichen Glaubwürdigkeit von Aussagen der Gesprächsteilnehmer ▪ Denken Sie an Ihre Aufwandsentschädigung. ▪ Geben Sie weder Klienten noch Fachpersonen Ihre Kontaktdaten. (Einsatzvermittlungen nur über die Zentrale Ansprechstelle) ▪ Nicht vereinbarte Leistungen über das Sprachmitteln hinaus sind Privatsache und deshalb nicht über den Sprachmittlerdienst versichert.
Hilfreiche Tipps für Auftraggeber	Hilfreiche Tipps für Sprachmittler
▪ Bei Fragen, Beschwerden oder Verbesserungsvorschlägen können Sie uns gerne kontaktieren. ▪ Anfragen für Sprachmittler richten Sie direkt an ihre zuständige Zentrale Ansprechstelle.	▪ Bei Fragen, Beschwerden oder Verbesserungsvorschlägen können Sie uns gerne kontaktieren. ▪ Geben Sie bitte der Zentralen Ansprechstelle rasch Bescheid, wenn man eine Anfrage an Sie persönlich richtet.