



SPUK Sprach- und
Kommunikations-
mittlung

HINWEISE ZUR DURCHFÜHRUNG EINER SPRACHMITTLUNG

Unser Sprachmittlungspool soll Gespräche mit Menschen mit geringen Deutschkenntnissen erleichtern. Dafür haben wir unsere Sprachmittlerinnen und Sprachmittler geschult. Bitte vergessen Sie jedoch nicht, dass sie keine professionellen Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind. Sie sind als Fachkraft für die Gesprächsführung zuständig.

Vor dem Gespräch

1. Ermöglichen Sie der Sprachmittlerin/dem Sprachmittler eine Vorbereitung des Gesprächs. Teilen Sie bereits während der Terminvereinbarung wichtige Informationen über geplante Gesprächsinhalte mit.
2. Gestalten Sie eine Sitzordnung, bei der Sie Augenkontakt mit allen Beteiligten – also mit der Sprachmittlerin/dem Sprachmittler und der Klientin/dem Klienten – haben.
3. Vermeiden Sie den Kontakt zwischen Dolmetscher und Klienten vor und nach dem Gespräch.
4. Planen Sie genug Zeit für den Termin ein, denn das Dolmetschen nimmt deutlich mehr Zeit in Anspruch. Starten Sie rechtzeitig ein Gespräch - die Wartezeit des Sprachmittlers ist in der Abrechnung der Arbeitszeit enthalten.

Während des Gesprächs

1. Starten Sie mit einer Vorstellungsrunde aller beteiligten Personen.
2. Erläutern Sie kurz die Rolle der Sprachmittlerin/des Sprachmittlers. Sagen Sie, dass die Sprachmittlerin/der Sprachmittler für eine **neutrale**, wertungsfreie Übertragung zuständig ist und der **Schweigepflicht** unterliegt.
3. Ermutigen Sie die Sprachmittlerin/den Sprachmittler, bei Unklarheiten offen nachzufragen und auf **Unübersetzbares deutlich hinzuweisen**.
4. Sprechen Sie klar, deutlich und nicht zu schnell. Wählen Sie Wörter, die die Sprachmittlerin/der Sprachmittler gut verstehen kann. Vermeiden Sie „Amtsdeutsch“ und stellen Sie sich darauf ein, dass Sie Fachbegriffe erklären oder umschreiben müssen.
5. **Vermeiden Sie** Witze, Ironie, Slang, Dialekt, Sprichwörter und Bildsprache. Es ist schwer zu dolmetschen und aufgrund kultureller Unterschiede kann es zu Missverständnissen kommen.
6. Vergewissern Sie sich regelmäßig, ob alles gut verstanden wurde.
7. Achten Sie auf **kurze Redeeinheiten** (1 bis 3 Sätze).
8. Unterbrechen Sie möglichst nicht während der Sprachmittlung.
9. Reden Sie direkt mit der Klientin/dem Klienten und sprechen Sie nicht über ihren Kopf hinweg mit der Sprachmittlerin/dem Sprachmittler.
10. **Verhindern Sie direkte Gespräche** zwischen dem Übersetzer und dem Kunden, von dem Sie ausgeschlossen sind (Ausnahme: Erklärung für die korrekte Sprachmittlung). Sollte das Gespräch zu ungeordnet werden, erinnern Sie sofort an die **Gesprächsregeln**.

Nach dem Gespräch

1. Geben Sie der Sprachmittlerin/dem Sprachmittler den nötigen Nachweis (Unterschrift), dass das Gespräch stattgefunden hat und geben Sie die Dauer an.
2. Falls Sie mit bestimmten Sprachmittlern Folgetermine vereinbaren möchten, geben Sie diesen Wunsch bitte an die Vermittlungsstelle weiter. **Nur dann** können Einsätze über unsere Vermittlungsstelle durchgeführt und abgerechnet werden.