

# LEITFADEN FÜR BERATUNG MIT SPRACHMITTLUNG

Stand Juli 2020

In folgendem Papier gibt das Team Sprachmittlung der Schwulenberatung Berlin ein paar Hinweise, wie die Beratung mit Sprachmittlung gut für alle Beteiligten funktionieren kann: Berater\_in, Ratsuchende\_r und Sprachmittler\_in. Eingeflossen in den Leitfaden ist auch der Input von Berater\_innen.

## *Grundsätzliches*

### **Rolle und Aufgaben von Berater\_in:**

- Verantwortliche\_r für den Inhalt
- Expert\_in für die Themen
- Verantwortliche\_r für den Prozess
- Gesprächssteuerung

### **Rolle und Aufgaben von Sprachmittler\_in:**

- grundsätzlich neutrales Sprachrohr
- eigene Unparteilichkeit
- Allparteilichkeit: mit gleichem Engagement für alle Parteien dolmetschen
- Transparenz im Gespräch (alles dolmetschen)
- Kulturelles Brückenbauen bei Verständigungsproblemen („so viel erklären wie nötig, so wenig wie möglich“)
- Gesprächssteuerung bei sprachlichen Problemen während der Verdolmetschung (alle sprechen durcheinander, zu leise, zu schnell, bei fehlenden Bezügen zwischen einzelnen Informationen etc.)



## Was sind potenziell sprachmittlungsfremde (zugewiesene oder übernommene) Aufgaben (die vermieden werden sollten)?

- Co-Beratung, Assistenz, Begleitung
- Sachverständige
- belehren, helfen, trösten
- aushorchen, verraten
- richten
- anwaltlich vertreten

### *Beratung*

#### **Vorbereitung:**

- ausreichend Zeit einplanen: 1 Std. =  $\frac{3}{4}$  Std. Beratung +  $\frac{1}{4}$  Std. Vor- und Nachbereitung mit Sprachmittler\_in
- im Buchungssystem ggf. grobe Infos über Klient\_in festhalten, z. B. Herkunftsland, Muttersprache etc.
- bei Folgegesprächen: entweder mit der\_demselben Sprachmittler\_in oder wichtige Vorinformationen gewährleisten
- Klient\_in ggf. nach gewünschtem Geschlecht der\_des Sprachmittler\_in fragen (z. B. bei sexualisierter Gewalt)
- Glossar mit wichtigsten Begriffen der eigenen Beratung erstellen und vorher an Sprachmittler\_in schicken (Vorbereitung und Möglichkeit der Vereinheitlichung der Beratung, z. B. bei Asylverfahren)
- Visualisieren: Schaubilder / Modelle
- Räumlichkeiten: Vertrauensatmosphäre zu Dritt schaffen, Ruhe, Getränke
- empfohlene Sitzordnung: (gleichschenkliges) Dreieck zwischen Berater\_in, Sprachmittler\_in und Klient\_in



### **Vorbesprechung mit Sprachmittler\_in:**

- Sitzordnung klären
- Wie dolmetschen? Sprechregeln (z. B. alles dolmetschen oder nicht, Anmerkungen bei Fragen, Pausen, Gesprächsstruktur klarstellen, andere Besonderheiten)
- Wie Klient\_in bei „zu langer“ Rede (ab drei Sätzen) unterbrechen? Wer unterbricht?
- Vorbereitung auf den Umgang mit Krisen/Weinen/Flashbacks
- auf potenzielle Befangenheit von Sprachmittler\_in bzw. potenzielle Problematik zwischen Klient\_in und Sprachmittler\_in (z. B. in Bezug auf Geschlecht) achten und gemeinsam besprechen

### **Einleitung und Durchführung von Beratung:**

- selbst Klient\_in begrüßen: ggf. über Sprachmittler\_in nachfragen, ob der Name richtig ausgesprochen wurde bzw. wie er richtig ausgesprochen wird
- Aufklärung von Klient\_in über Vorgehen bezüglich Sprachmittlung: max. drei Sätze am Stück, langsam, deutlich, sonst ggf. Notwendigkeit der Unterbrechung durch Berater\_in oder Sprachmittler\_in
- Verantwortung für Beratungsbeziehung bei Berater\_in: von Anfang an (schon vor Gesprächsbeginn) Blickkontakt mit Klient\_in aufnehmen und aufrechterhalten, Nach-/Rückfragen direkt an Klient\_in richten (nicht an Sprachmittler\_in)
- Sprachmittler\_in zu keinem Zeitpunkt alleine mit Klient\_in lassen (um Rollenkonflikt von Sprachmittler\_in zu vermeiden)

### **Gesprächsmoderation durch Berater\_in:**

- Blickkontakt zu Klient\_in halten
- Erklärung von Unterbrechung bei „zu langer“ Rede (ab drei Sätzen) an Klient\_in
- nach Unterbrechung fährt die unterbrochene Person fort
- Verdolmetschung wird nicht unterbrochen
- etwaige Zwischengespräche zwischen Klient\_in und Sprachmittler\_in ansprechen und verdolmetschen lassen → Privatgespräche unterbinden
- gegensteuern, wenn Sprachmittler\_in in “Vertrauensrolle” (z. B. Berater\_in, Helfer\_in, Tröster\_in, Sachverständige\_r) kommt



### Sprache:

- einfache Sprache → gute Verständigung
- Klarheit und Klartext garantieren
- umformulieren, wenn Klient\_in nicht versteht
- Verständnisfragen willkommen heißen

### Nachbesprechung:

- Sprachmittler\_in nicht mit Klient\_in rausgehen lassen (Schutz vor Rollenkonflikt)
- Wie geht's Berater\_in und Sprachmittler\_in?
- kurzer Austausch zur Psychohygiene: Braucht irgendwer akut irgendetwas? (ggf. besprechen, wann und wo ausführliche(re) Besprechung stattfinden kann)
- gegenseitiges Feedback zur Zusammenarbeit von Beratung und Verdolmetschung (ggf. anhand von standardisiertem Feedbackbogen)
- Berater\_in fragt Sprachmittler\_in bei Bedarf nach ihrer\_seiner Wahrnehmung von Klient\_in und Inhalt des Beratungsgesprächs → kann damit ggf. Berater\_in wertvolle zusätzliche Informationen geben („vier Augen sehen mehr als zwei, vier Ohren hören mehr als zwei“)
- evtl. Kulturmittlung: Erklärungen, No-gos etc. in Herkunftskultur der Klient\_in

Verbesserungsvorschläge auf struktureller Ebene bitte an

Sprachmittlungs-Koordination (Pia, [p.mann@schwulenberatungberlin.de](mailto:p.mann@schwulenberatungberlin.de)) bzw. –

Teamleitung (Leo, [l.wild@schwulenberatungberlin.de](mailto:l.wild@schwulenberatungberlin.de)) weitergeben.

