



Dolmetschen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen

**Aufgabenbereiche und
Qualitätsstandards**

**Anforderungen an
die Kommunikation
zur Sicherstellung
professioneller
Dienstleistungen**

INHALT

Vorwort	3
I. Der Bedarf an Sprachmittlung durch qualifizierte Dolmetschende	4
II. Möglichkeiten und Angebote qualifizierter Sprachmittlung	8
III. Qualitätsstandards für die Tätigkeit von Dolmetschenden	12
A. Aufgaben- und Tätigkeitsbereich von Dolmetschenden	12
B. Kompetenzprofil von Dolmetschenden	12
C. Berufsethische Grundsätze von Dolmetschenden	14
IV. Zusammenfassung und Ausblick	16
Impressum	19

VORWORT

Dem Leitbild der Diakonie liegt das christliche Verständnis zugrunde, den Menschen als Ebenbild Gottes so anzunehmen wie er ist, mit seinen Kenntnissen und Fähigkeiten. Die Diakonie unterstützt Menschen dabei, an der Gesellschaft teilzuhaben und setzt sich für eine gerechte Gesellschaft ein. Als einer der großen Wohlfahrtsverbände in Deutschland bietet die Diakonie eine Vielzahl von Dienstleistungen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen an. Um diese Angebote bedarfsgerecht auszurichten, sind die lebensweltlichen und damit sozialen als auch kulturellen wie sprachlichen Voraussetzungen der Nutzer*innen zu beachten. Nur so können die Angebote tatsächlich genutzt werden und Wirkung entfalten. Dies betrifft insbesondere auch eine adressatenorientierte Kommunikation.

In unserer Einwanderungsgesellschaft ist davon auszugehen, dass nicht alle Nutzer*innen von Dienstleistungen sich ausreichend auf Deutsch verständigen können. Zum Teil müssen Eingewanderte die Sprache erst erlernen. Gerade in dieser Zeit benötigen sie Dienstleistungen, die ihnen nicht mangels Sprachkenntnissen vorenthalten werden dürfen. Teilweise sind Eingewanderte auch aus Gesundheits- oder Altersgründen dauerhaft nicht in der Lage, die Sprache zu erlernen. Daher ist in diesen Fällen qualifizierte Sprachmittlung nötig.

Bisher wird oftmals auf verschiedene Möglichkeiten zur Sprachmittlung zum Beispiel durch Angehörige zurückgegriffen, die der Professionalität der Angebote nicht gerecht werden. Sprachmittlung ist eine anspruchsvolle und verantwortungsvolle Aufgabe, die sowohl fachliche Kenntnisse als auch soziale Kompetenzen erfordert. Mit der Beschreibung von Aufgabenbereichen und Qualitätsstandards für Dolmetschen als mündliche Sprachmittlung zeigt die Diakonie in der vorliegenden Veröffentlichung auf, welche Voraussetzungen zu erfüllen sind, damit die Professionalität der Dienstleistungen insgesamt sichergestellt ist.

Effektivität und Effizienz von Dienstleistungen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen dienen unter anderem dazu, sowohl individuelles Leid und Nachteile als auch negative gesellschaftliche Folgen zu vermeiden.



Maria Loheide
Vorstand Sozialpolitik

I. DER BEDARF AN SPRACHMITTLUNG DURCH QUALIFIZIERTE DOLMETSCHENDE

In Deutschland ist keine Strategie der transkulturellen Verständigung vorhanden. Insbesondere staatliche Akteure gehen davon aus, dass Beratung ausschließlich in der Amtssprache Deutsch¹ stattfindet und daher die Verantwortung für die Verständigung bei den Kund*innen liegt.² Dies widerspricht den Anforderungen der Einwanderungsgesellschaft und diskriminiert Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse bei der Inanspruchnahme ihrer Rechte und beschränkt ihre gesellschaftliche Teilhabe. Menschen werden aufgrund von Verständigungsproblemen Leistungen vorenthalten, auf die sie teilweise einen Rechtsanspruch haben. Bei Verständigungsschwierigkeiten muss häufig improvisiert werden, sodass ein Flickenteppich unterschiedlicher Ansätze entstanden ist.³

Ziel der Diakonie ist, für Menschen professionelle, bedarfsgerechte Dienstleistungen anzubieten, wobei ihre individuellen Lebenslagen, Kompetenzen und Ressourcen berücksichtigt werden. Für die Umsetzung professioneller Dienstleistungen wie Beratung, Behandlung und Begleitung ist eine differenzierte, korrekte und adressatenorientierte Kommunikation notwendig. Wenn möglich, wird diese auf Deutsch geführt. Zunehmend suchen jedoch Menschen Beratung, deren Kenntnisse der deutschen Sprache nicht ausreichen, um ein Gespräch zu führen. Sie benötigen Sprachmittlung, um fachliche Kontexte der Beratung angemessen zu verstehen, insbesondere zu Beginn ihres Aufenthaltes in Deutschland. Andere können dauerhaft die deutsche Sprache nicht in ausreichendem Maße erlernen, wie

zum Beispiel ältere oder behinderte Schutzsuchende. Sie sind langfristig auf Sprachmittlung angewiesen. Es betrifft Zuwandernde sowohl aus der Europäischen Union wie aus Drittstaaten, Fachkräfte als auch Schutzsuchende. Gegenwärtig ist davon auszugehen, dass in der Praxis verschiedenster sozialstaatlicher Regelangebote ein erheblicher ungedeckter Bedarf an qualifizierten Dolmetsch-Leistungen vorhanden ist und in Zukunft fortbesteht. Nach Schätzung der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration werden dauerhaft rund 20 Prozent der zugewanderten Bevölkerung eine Sprachmittlung benötigen.⁴

Dolmetschen und gegebenenfalls die Begleitung von Menschen in schwierigen Lebenslagen ist eine anspruchsvolle und verantwortungsvolle Aufgabe, die sowohl fachliche Kenntnisse als auch soziale Kompetenzen erfordert. Der bisher häufig praktizierte Einsatz von sogenannten ad-hoc- oder Laien-Dolmetschenden (Mitarbeitende, Angehörige, Kinder etc.) ist nicht geeignet,

um die fachlichen Standards zur Erbringung von medizinischen, pädagogischen und sozialen Dienstleistungen zu erfüllen, weil unter anderem die Korrektheit dieser gedolmetschten Gesprächsinhalte nicht gewährleistet werden kann. Angehörige, Laiendolmetscher*innen und auch mehrsprachige Mitarbeiter*innen von Fachdiensten haben häufig keine (ausreichende) Kompetenz beziehungsweise Qualifikation zum Dolmetschen. Sprachmittlung durch Angehörige kann zu Loyalitätskonflikten führen, wodurch übermittelte Inhalte verzerrt oder verfälscht werden und die Beratungssituation erschwert wird. Zudem kann hierbei ein möglicher Wunsch oder Anspruch nach Diskretion nicht umgesetzt werden, der bei vielen heiklen Themen unbedingt zu erfüllen ist. Dies gilt zum Beispiel besonders, wenn es um innerfamiliäre Gewalt geht. Auch Kinder werden häufig für Dolmetsch- und Übersetzungsaufgaben eingesetzt. Dies wirkt sich nachweislich negativ auf die Kindesentwicklung und auf das Familiengefüge aus. Kindern wird hier eine Verantwortung übertragen, die nicht altersadä-

¹ siehe § 19 SGB X, Abs. 1: „Die Amtssprache ist deutsch.“ sowie § 23 VerwVfG

² Es gibt verschiedene Initiativen, um auch Behörden interkulturell durch das Hinzuziehen von Sprachmittlung zu öffnen. Entsprechend dem Referentenentwurf zum „Entwurf eines Integrationsgesetzes“ vom 29.04.2016 sollte analog zum Rechtsanspruch von Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderungen auf Gebärdendolmetscher in § 17 Abs. 2a SGB I folgende Regelung getroffen werden: „[...] Aufwendungen für Dolmetscher oder Übersetzer sind von dem für die Sozialleistung zuständigen Leistungsträger zu tragen, wenn Berechtigte ihren gewöhnlichen Aufenthalt seit weniger als 3 Jahren im Geltungsbereich dieses Gesetzbuches haben [...]“ Diese Änderung wurde im weiteren Gesetzgebungsverfahren jedoch gestrichen. Im Jahr 2018 hat die Integrationsministerkonferenz die Forderung aufgestellt, der Bund solle die Kosten für Sprachmittlung tragen, siehe „Vorläufiges Ergebnisprotokoll der 13. Integrationsministerkonferenz am 15. und 16.03.2018 in Nürnberg“, TOP 2.3 „Qualifizierung und Etablierung niedrigschwelliger Sprachmittlung; Übernahme der Kosten durch den Bund“.

³ Die Kooperationspartner im Projekt „Zwischensprachen – Qualitätsstandards zur Qualifizierung von Sprachmittlern in der sozialen Arbeit“, an dem auch die Diakonie Hamburg beteiligt ist, haben einen Überblick über die verschiedenen Ansätze erarbeitet, siehe www.sprachmittler-qualifizierung.de

⁴ vgl. Bermejo, L.P. Hölzel, L. Kriston, M. Härter: „Subjektiv erlebte Barrieren von Personen mit Migrationshintergrund bei der Inanspruchnahme von Gesundheitsmaßnahmen“, in: Bundesgesundheitsblatt 2012, 55: 944-953, zitiert in 10. Bericht der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration über die Lage der Ausländerinnen und Ausländer in Deutschland“, Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration 2014, S. 154 f.

quat ist und ihrer Rolle nicht entspricht. Daher sollte grundsätzlich auf den Einsatz von Minderjährigen als Dolmetschende verzichtet werden.

Professionelle Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Kund*innen unterstützt die Vertrauensbildung als einer wesentlichen Voraussetzung zur Erbringung professioneller Dienstleistungen. Dagegen können Kommunikationschwierigkeiten für Kunden als entmündigend erlebt werden. Dies widerspricht dem Ziel professioneller Dienstleistungen, ihre Kunden zu ermutigen, ihre Wünsche und Interessen selber proaktiv zu vertreten.

Der Einsatz von nicht ausreichend qualifizierten Dolmetschenden ist keine geeignete Alternative. Anders als oft angenommen, ist dies auch nicht kostensparend. Zwar entstehen zunächst zum Teil nur geringe oder keine Kosten für eine Sprachmittlung, jedoch kann eine unqualifizierte Sprachmittlung zu hohen Folgekosten führen, wenn Gesprächsinhalte nicht oder falsch gedolmetscht werden.⁵ Die professionellen Dienstleistungen verlieren an Effektivität und Effizienz, können teilweise aber auch Schaden verursachen. Missverständnisse bergen das Risiko von Fehlentscheidung und Fehldiagnose und können schwerwiegende Auswirkungen haben.

Auch können im Schadensfall durch die Haftpflicht für eine nicht korrekte Verdolmetschung Folgekosten entstehen. Dolmetschende können immer – auch als Laiendolmetschende unabhängig von einer Honorarzahlung – haftbar gemacht werden, wenn ein Schaden durch eine nachgewiesenermaßen falsche Verdolmetschung entsteht. Dolmetschende sollten daher über das Haftungsrisiko informiert sein. Soweit Dolmetschende zum Beispiel im Rahmen einer ärztlichen Behandlung hinzugezogen werden, bestehen umfassende Aufklärungspflichten des Arztes bzw. Krankenhausträgers.⁶ Wenn ein Träger Dolmetschende einsetzt, muss er gegebenenfalls nachweisen können, dass diese über entsprechende Kompetenzen verfügen.

In der Beratung findet Dolmetschen zwischen Menschen statt, deren Beziehung sowohl durch eine Macht- als auch eine Wissensungleichheit geprägt ist. Dolmetschende sind dabei selbst in einer macht- und damit verantwortungsvollen Position. Im Unterschied zu den anderen Gesprächsteilnehmer*innen können sie alle Aussagen verstehen. Aufgrund der benannten Ungleichheiten sind Empathie und Reflexionsfähigkeit von Dominanzstrukturen auf persönlicher wie auf gesellschaftlicher Ebene eine wichtige Voraussetzung seitens der Dolmetschenden.

»In der Beratung findet Dolmetschen zwischen Menschen statt, deren Beziehung sowohl durch eine Macht- als auch eine Wissensungleichheit geprägt ist.«

Um den Begriffen der zu vermittelnden Sprachen Bedeutungen zuordnen zu können, also um zu verstehen, muss der sprachliche Inhalt durch die mittelnde Person bewusst wahrgenommen werden. Dadurch kann es angesichts teilweise sehr problematischer Inhalte zu psychischen Belastungen kommen. Diese müssen durch eigene Reflexion und Supervision aufgefangen werden, um eine Distanzierung von den Gesprächsinhalten zu erreichen. Insbesondere bei sensiblen Gesprächsthemen, komplex gelagerten Fallkonstellationen und schwierigen Beratungskontakten besteht großer Bedarf an qualifizierten Dolmetschenden, die sowohl regelmäßig als auch flexibel zur Verfügung stehen und entsprechende Unterstützung, zum Beispiel durch Supervision, erfahren.

Was ist Sprachmittlung und was ist Dolmetschen?

Der Begriff Dolmetschende und Sprachmittler*innen wird in der aktuellen Debatte zumeist synonym benutzt. Beide Begriffe sind nicht geschützt und verbindlich definiert, wodurch mit diesen Begriffen an sich keine Standards ver-

bunden sind und es eine Vielzahl unterschiedlicher Kompetenzprofile gibt. In der Dolmetsch-Wissenschaft wird der Begriff Sprachmittlung als Oberbegriff für (mündliches) Dolmetschen sowie (schriftliches) Übersetzen genutzt: „Sprachmittlung ist die adressaten-, sinn- und situationsgerechte Übermittlung von Inhalten geschriebener und gesprochener Sprache von einer Sprache in die andere“ (Rössler 2008).

Sprache spiegelt ein System komplexer kultureller Bedeutungen wider und ist das Medium zur Verständigung zwischen Menschen. Es dient vor allem der sozialen Interaktion sowie der Abbildung der Wirklichkeit. Dolmetschen findet zwischen unterschiedlichen individuellen, kulturellen, sozialen und politischen Bedeutungssystemen statt. Die vereinfachende Annahme, die Kommunikation generell zugrunde liegt, dass der/die andere genau das versteht, was der/die eine meint, trifft hier noch weniger zu, als wenn sich Menschen in der gleichen Sprache verständigen. Daher kommt es immer wieder darauf an, das, was verstanden wurde, zurückzuspiegeln, um es korrigieren zu können.

⁵ Die negativen Folgen des Einsatzes von nicht professionellen Dolmetschenden finden sich in vielen Bereichen z.B. im Asylverfahren, siehe dazu das „Memorandum für faire und sorgfältige Asylverfahren in Deutschland Standards zur Gewährleistung der asylrechtlichen Verfahrensgarantien“. Hrsg.: Diakonie Deutschland u.a., 2016

⁶ Im Fall eines Einsatzes von Laiendolmetschenden sind Ärzt*innen laut einem Urteil des Oberlandesgerichtes Köln vom 09.12.2015 (Aktenzeichen 5 U 184/14) dazu verpflichtet, sich von der Kompetenz des Laiendolmetschers ein Bild zu machen und dies zu dokumentieren.



»Dolmetschen heißt: die mündliche Übertragung von Inhalten von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache.«

Das vorliegende Positionspapier bezieht sich ausschließlich auf das Dolmetschen, die mündliche Übertragung von Inhalten von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache. Aus diesem Grund wird im Folgenden der Begriff Dolmetschen bevorzugt. Diese mündliche Sprachmittlung kann in Form des Präsenz-, Telefon- und Videodolmetschens erfolgen. Telefon- und Videodolmetschen kann im Hinblick auf die Vielfalt an Sprachen der Kunden und die örtliche Verfügbarkeit von qualifizierten Dolmetschenden besonders im ländlichen Raum dazu beitragen, Versorgungslücken an Sprachmittlung zu überbrücken. Eine große Herausforderung für

die Dolmetschenden ist beim Video- und Telefondolmetschen im Vergleich zum Präsenz-Dolmetschen der geringere beziehungsweise fehlende visuelle Input. Vielfach wird angenommen, dass das Video- und Telefondolmetschen einfacher wäre, jedoch ist das Gegenteil der Fall. Abhängig von den technischen Voraussetzungen können Vorteile des Videodolmetschens gegenüber dem Telefondolmetschen sein, dass die nonverbale und emotionale Kommunikation für eine situationsgerechte Verdolmetschung berücksichtigt werden kann und eine Vertrauensbildung eher erfolgen kann als beim Telefondolmetschen.

II. MÖGLICHKEITEN UND ANGEBOTE QUALIFIZIERTER SPRACHMITTLUNG

Die höchste Kompetenz in Bezug auf Dolmetsch-Techniken haben diejenigen Dolmetschenden mit einem (Fach-) Hochschul-Abschluss in der Disziplin (Konferenz-)Dolmetschen beziehungsweise Translationswissenschaft, wie sie in Teilen der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ) repräsentiert. Sie sind für einen Einsatz die erste Wahl, jedoch kann durch sie allein der Bedarf im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen bei Weitem nicht gedeckt werden. Insbesondere sind nicht ausreichend akademische Dolmetschende für Sprachen der Länder ausgebildet, aus denen Zugewanderte kommen, da schon entsprechende Studienangebote fehlen.⁷ In einigen Bundesländern wird eine staatliche Prüfung für Dolmetschende angeboten. Wer eine solche ablegt, darf die Bezeichnung „Staatlich geprüfter Dolmetscher“ führen. Diese Prüfungen werden auch für Sprachen angeboten, für die derzeit kein Dolmet-

scher- beziehungsweise Übersetzerstudium möglich ist. Die Zulassung zur Prüfung erfolgt für alle Sprachen entweder auf der Grundlage einer entsprechenden Ausbildung (in Bayern z. B. an einer Fachakademie) oder von Nachweisen entsprechender Fremdsprachen- und Fachkenntnisse sowie dreijähriger Berufspraxis. Eine bestandene staatliche Prüfung kann (ebenso wie ein Hochschulabschluss) als Grundlage für die Beeidigung vor Gericht dienen.⁸ Jedoch wird durch diese Verfahren nur ein kleiner Teil der über 180 Sprachen abgedeckt, für die ein Bedarf vorhanden ist.⁹ Grund hierfür ist das Nichtvorhandensein von Ausbildungsangeboten beziehungsweise ein Mangel an Vorbereitungskursen auf die anspruchsvolle staatliche Prüfung. Insbesondere fehlen Angebote für Sprachen, die große Gruppen von Zugewanderten sprechen – wie beispielsweise Kurdisch, Dari, Tigrinja, Paschto, Tschetschenisch, Bangla, Urdu, Romani oder viele afrikanische Sprachen.

⁷ Weitere Informationen zu Ausbildungsinstituten und den begrenzten Sprachschwerpunkten siehe: https://aticom.de/wp-content/uploads/2017/11/Hochschulabschluesse_Stand-2017Nov.pdf

⁸ Vgl. <https://bdue.de/der-beruf/wege-zum-beruf/> und https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_Harmonisierung_Beeidigung_2018.pdf

⁹ Ein Verzeichnis des BDÜ findet sich hier: https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUe_Verzeichnis_seltene_Sprachen.pdf

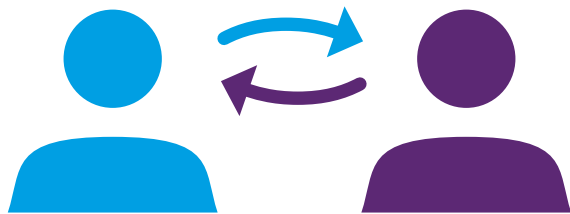
Daher wurden in den letzten Jahren in vielen Institutionen muttersprachliche Begleitende (Lotsen, Stadtteilmütter, freiwillig Engagierte und ähnliche Vermittlungskräfte) und Mitarbeitende mit Fremdsprachenkenntnissen engagiert. Dabei wird zum Beispiel die Fähigkeit zum Dolmetschen häufig als selbstverständliche Kompetenz vorausgesetzt. Die Gefahr ist groß, professionelle durch lebensweltliche Kompetenzen zu ersetzen. Ein anerkanntes und geschütztes Berufsbild¹⁰ wie beispielsweise das des „Kommundolmetschers“ in Österreich, des „interkulturellen Dolmetschers und der interkulturellen Vermittlung“ in der Schweiz oder des „Community Interpreter“ in Großbritannien, das Qualitätsstandards definieren würde, gibt es in dieser Form in Deutschland nicht.¹¹

Die Fortbildung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler*in (SprInt) mit dem am Ende vergebenen SprInt-Zertifikat ist derzeit die in Deutschland höchste Qualifikation in der beruflichen Fort- und Weiterbildung im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und der Integrationsassistenz.¹² Zu diesem Angebot vertritt der BDÜ als die berufsständische Vertretung der Dolmetschenden mit Hochschulabschluss die Ansicht, „dass das zu etablierende Berufsbild von Sprach- und Integrationsmittlern als ein neuer Beruf innerhalb der Sprachmittler-Familie zu verstehen ist, ein Fortbildungsberuf mit Komponenten aus dem Bereich der Sozialarbeit zur Unterstützung und Ermöglichung der Kommunikation von Fachpersonal im Bildungs-, Gesundheits- und Sozial-

wesen mit fremdsprachigen Personen“.¹³ Daneben gibt es Hunderte weiterer Leitlinien und Fortbildungsangebote, die zu unterschiedlichen Kompetenzen führen.¹⁴ Die Empfehlungen der Evangelischen Konferenz für Familien- und Lebensberatung e. V. als Fachverband der Diakonie Deutschland (gemeinsam mit anderen Bundesverbänden)¹⁵ orientieren sich beispielsweise an Kriterien der Diakonie Baden-Baden/Rastatt und Caritas für Köln insbesondere bezüglich des Dolmetschens in der psychologischen und psychosozialen Beratung.¹⁶ Um eine Orientierung zu geben, werden die ihnen zugrunde gelegten Qualitätsstandards in diesem Papier aufgegriffen und zusammengeführt.

Mit diesem Papier soll ein Überblick über die Aufgaben und Standards gegeben werden, der eine Orientierung ermöglicht und eine Positionierung hinsichtlich der Anforderungen an Sprachmittlung im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen darstellt. Damit den vielfältigen Herausforderungen begegnet werden kann, ist es notwendig, Qualitätsstandards für den Einsatz, für die Ausbildung beziehungsweise die Qualifizierung von Dolmetschenden mit Blick auf Kompetenzprofile, Berufsethik und mögliche Tätigkeitsbereiche zu beschreiben.

»Die Gefahr ist groß, professionelle durch lebensweltliche Kompetenzen zu ersetzen.«



¹⁰ Dies ist nicht zu verwechseln mit dem (z. B. akademischen) Abschluss, sondern orientiert sich an der Tätigkeit.

¹¹ Allerdings hat sich unter der Leitung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) eine Bundesarbeitsgruppe zur Berufsbildentwicklung gegründet, um eine staatliche Anerkennung des Berufsbildes des/der Sprach- und Integrationsmittlers/-in (SprInt) zu erreichen. Die Initiatoren haben sich zu diesem Zweck auf einen einheitlichen Lehrplan verständigt. Die BAG strebt eine staatliche Anerkennung des Berufes des/der Sprach- und Integrationsmittlers/-in an. Das Ziel ist der Erlass einer Fortbildungsverordnung nach § 53 Berufsbildungsgesetz (BBiG).

¹² Weitere Informationen zu der Ausbildung von Sprach- und Integrationsmittler/-innen, siehe www.sprachundintegrationsmittler.org/qualifizierung/ Projektleitung Diakonie Wuppertal

¹³ „Position des BDÜ zum Projekt Sprach- und Integrationsmittler (SprInt-Transfer)“, März 2015, siehe www.bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_zu_SprInt_2015.pdf

¹⁴ Im Projekt „ZwischenSprachen – Qualitätsstandards zur Qualifizierung von Sprachmittlern in der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten“ wurden insgesamt 142 Angebote identifiziert, vgl. http://sprachmittler-qualifizierung.de/wp-content/uploads/2018/10/ZwischenSprachen_Conference-Hamburg-2018_Projektresultate_kompl_v_cryptprintcopy.pdf, S. 15. Roman Lietz hat im Rahmen seiner Forschungsarbeit „Professionalisierung und Qualitätssicherung in der Integrationsarbeit – Kriterien zur Umsetzung von Integrationslotsenprojekten“ bundesweit 320 Integrationslotsenprojekte identifiziert, die die von ihm ermittelten Mindeststandards erfüllen (Lietz 2017, S. 185). Der Deutsche Caritasverband stellt z. B. auf die Qualifizierung von Dolmetschenden analog des Projektes „SPuK- Sprach- und Kommunikationsmittlung“ der Diözese Osnabrück ab, siehe „Sprache und Kommunikation in der Einwanderungsgesellschaft“, Migration & Integration Info, Nr. 3, August 2017, S. 5

¹⁵ „Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen und psychosozialen Beratung“, hrsg. von EKFuL, Bundeskonferenz Erziehungsberatung (bke), AG für Deutsche Jugend- und Eheberatung e. V. (DAJEB) und Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Telefonseelsorge und Offene Tür e. V.

¹⁶ Für die Anforderungen an die Dolmetschleistungen speziell im Asylverfahren hat der schweizerische Anbieter INTERPRET Qualitätsstandards entwickelt.

III. QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE TÄTIGKEIT VON DOLMETSCHENDEN

A. Aufgaben- und Tätigkeitsbereich von Dolmetschenden

Dolmetschende ermöglichen die sprachliche Verständigung zwischen Menschen. Sie bauen Verständigungsbarrieren zwischen Fachkräften und Zugewanderten ab und ermöglichen eine effektive Zusammenarbeit. Dolmetschende orientieren sich am Prinzip der Teilhabegerechtigkeit für alle Menschen. Ihre Leistungen erleichtern zugewanderten Personen den Zugang zu den Angeboten und Leistungen beziehungsweise ermöglichen sozialen Diensten (u. a. Fachkräften der Sozialen Arbeit), ihre Dienstleistungen professionell und effizient zu erbringen. Dolmetschende leisten durch ihre fach-

lichen, kommunikativen und soziokulturellen Kompetenzen einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung von Strategien der interkulturellen Öffnung von Regeldiensten und öffentlicher Verwaltung.

Dolmetschende

- dolmetschen fachkundig
- vermitteln und informieren in soziokulturellen Fragen
- erkennen Kommunikationsstörungen und intervenieren angemessen
- erläutern länderspezifische Unterschiede der Versorgungsstrukturen
- assistieren Fachkräften

B. Kompetenzprofil von Dolmetschenden

1. Dolmetschen

Dolmetschende sollten über nachgewiesene Kenntnisse in der zu verdolmetschenden Ausgangs- als auch Ziel-

sprache mindestens entsprechend dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens Sprachen verfügen.¹⁷

¹⁷ C1 des GERS bedeutet: „Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“
Link: <http://www.europaeischer-referenzrahmen.de/sprachniveau.php>

Sie verfügen über einen grundlegenden Fachwortschatz im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen und sind in der Lage, Fakten und Zusammenhänge verständlich und adressatengerecht darzustellen.

Sie beherrschen die grundlegenden Techniken des konsekutiven Dolmetschens und dolmetschen beidseitig, vollständig, singgemäß und möglichst wortgetreu.

2. Kenntnisse des deutschen Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens

Dolmetschende verfügen über aktuelles Orientierungswissen im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen in der Einsatzregion und können dieses in Bezug zu Strukturen in den Herkunftsgesellschaften der Zuwanderer*innen setzen.

Sie kennen die Grundsätze des Aufenthalts-, Asyl- und Sozialrechts, insbesondere die wesentlichen Rechte und Pflichten von Migrant*innen und Schutzsuchenden.

Sie sind in der Lage, sich effizient und zielorientiert weitere Informationen in Vorbereitung auf einen Einsatz zu beschaffen.

3. Kommunikation und transkulturelle Kompetenz

Dolmetschende verfügen über einen wertschätzenden und konstruktiven Kommunikationsstil und sind in der Lage, einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz zu pflegen.

Sie verfügen über grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich der inter- beziehungsweise transkulturellen Kommunikation.

Sie sind in der Lage, Kommunikationsschwierigkeiten zu erkennen und darauf situationsgerecht in Absprache mit den anderen beteiligten Gesprächspartnern zu reagieren.

Sie können strukturelle und individuelle Ausgrenzungs- und Diskriminierungsmechanismen erkennen.

Sie sind in der Lage, gegebenenfalls eigene Migrationserfahrungen für ihre Tätigkeit zu reflektieren und nutzbar zu machen.

4. Reflexionsfähigkeit

Dolmetschende können ihre Rolle und ihr Kommunikationsverhalten in der Dreierkonstellation (Triade bzw. Trialog) reflektieren.

C. Berufsethische Grundsätze von Dolmetschenden¹⁸

Ethische Grundhaltung

Dolmetschende betrachten den Menschen als ganzheitliches Wesen und anerkennen seine unantastbare Würde, unabhängig von individuellen Dispositionen wie Sprache, Ethnie, Kultur, Nationalität, Geschlecht, Alter, Religion, soziale Stellung, politische Einstellung, Hautfarbe, sexuelle Orientierung, Behinderung oder Gesundheitszustand. Sie sind offen gegenüber Menschen mit anderen Werten und Normen.

Berufsethische Grundsätze

1. Allparteilichkeit

In ihrer Tätigkeit nehmen sie eine allparteiliche Haltung ein und halten zu allen Beteiligten die gleiche professionelle Distanz. Ihr Ziel ist es, durch die Sprachmittlung alle Beteiligten zu befähigen, mit der größtmöglichen Autonomie zu handeln.

2. Verschwiegenheit (Schweigepflicht)

Sie halten Grundsätze des Datenschutzes ein und wahren die Schweigepflicht gemäß § 203 StGB sowohl während als auch nach Beendigung eines Auftrags. Die Verletzung der beruflichen Schweigepflicht kann strafrechtlich verfolgt werden.

3. Transparenz

Sie legen alle Beziehungen zu den involvierten Personen offen sowie alle weiteren Faktoren, welche die Situation beeinflussen können. Die Beteiligten werden durch die Verdolmetschung in die Lage versetzt, alles zu verstehen, was im Raum passiert. Nebengespräche oder Fragen an den Dolmetscher (zu seiner Person, über andere Beteiligte) werden gedolmetscht. Auch wenn diese Nebengespräche unerheblich sind, da sie nicht Teil des eigentlichen Gesprächs sind, werden sie gedolmetscht, um Vertrauen aufzubauen beziehungsweise Vertrauensverlust zu vermeiden. Nach- oder Rückfragen des/der Dolmetschenden an die sprechende Person, Missverständnisse und Fehler des Dolmetschers oder der Dolmetscherin werden allen Beteiligten kommuniziert.

4. Rollenklarheit

Sie stellen sicher, dass ihre Rolle als Dolmetschende und die damit verbundenen Tätigkeiten und Grenzen allen Beteiligten klar sind. Sie geben einen Auftrag ab, wenn es ihnen nicht (mehr) möglich ist, ihre Rolle professionell wahrzunehmen (z. B. aufgrund von mangelnden Sprach- oder Fachkenntnissen, aufgrund der persönlichen Nähe zu Kunden).

5. Professionelle Auftragsabwicklung

Sie klären möglichst im Vorfeld Gegenstand und Ziel eines Auftrags, um sich optimal darauf vorbereiten zu können und zu prüfen, ob die Rahmenbedingungen ihnen eine professionelle Ausführung ihrer Aufgabe erlauben. Sie nehmen nur Aufträge an, die ihren sprachlichen, fachlichen und persönlichen Kompetenzen entsprechen. Sie üben ihre Funktion in Distanz zur möglichen eigenen Betroffenheit aus und reflektieren ihre Haltung entsprechend gegenüber Institutionen, Behörden und Fachstellen, um allparteilich dolmetschen zu können. Sie dolmetschen das Gesagte beidseitig, vollständig, sinngemäß und möglichst wortgetreu. Bei offensichtlichen oder vermuteten Kommunikationsstörungen tragen sie zu

einer Klärung bei, indem sie auf mögliche Missverständnisse aufmerksam machen. Sie beenden einen Auftrag, wenn die Rahmenbedingungen nicht mehr gegeben sind.

6. Reflexion der eigenen Tätigkeit

Sie reflektieren regelmäßig ihre Tätigkeit. Sie erhalten vom Dienst- oder Auftraggeber regelmäßig Gelegenheit zur Supervision. Wenn möglich, nutzen sie ihre Kontakte zu anderen Dolmetschenden zur kollegialen Intervention.

7. Berufliche Fort- und Weiterbildung

Sie aktualisieren und entwickeln ihre sprachlichen und fachlichen Kompetenzen durch formelle und informelle Weiterbildung fort.



¹⁸ Vgl. auch www.inter-pret.ch/de/angebote/interkulturelles-dolmetschen-und-vermitteln/interkulturelles-dolmetschen-189.html

IV. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

Bedeutung des Einsatzes von qualifizierten Dolmetschenden für eine professionelle Kommunikation zur Erbringung von Dienstleistungen im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen

Professionelle Beratung, Behandlung und Begleitung sind ohne professionelle Kommunikation nicht möglich. Damit die Bedarfe wahrgenommen und entsprechende Beratung, Behandlung und Begleitung erbracht werden können, ist die transkulturelle Kommunikation mit Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse in ihrer Muttersprache oder einer anderen ihnen entsprechend verständlichen Sprache unabdingbar. Dolmetschen und Begleitung von Menschen in schwierigen Lebenslagen ist eine anspruchsvolle und verantwortungsvolle Aufgabe, die sowohl vielfältige fachliche Kenntnisse als auch soziale Kompetenzen erfordert. Der Einsatz von Dolmetschenden bedarf differenzierter Qualitätsstandards, denn nur durch

qualifizierte Dolmetschende können die berufsethischen Prinzipien gewahrt werden.¹⁹ Der Einsatz von ad-hoc-beziehungsweise Laiendolmetschenden ist für die Erbringung professioneller Dienstleistungen nicht geeignet.

Die Sicherstellung professioneller Kommunikation, gegebenenfalls auch mit dem Einsatz von fremdsprachigen Mitarbeitenden mit entsprechenden Kenntnissen oder professionellen Dolmetschenden, ist eine Führungsaufgabe und liegt somit in der Verantwortung der Führungskräfte einer Dienststelle. Sie müssen die organisatorischen und finanziellen Rahmenbedingungen schaffen, damit eine professionelle Kommunikation sichergestellt werden kann. Insofern es sich um Dienstleistungen im öffentlichen Auftrag handelt, müssen diese mit den Auftraggebern verhandelt werden.

Insbesondere sollte die in § 19 SGB X enthaltene Regelung, dass Deutsch alleinige Amtssprache ist, so geändert werden, dass der Sozialleistungsträger für eine korrekte Verständigung gegebenenfalls in einer nichtdeutschen Sprache verantwortlich ist und die entsprechenden Kosten für das Dolmetschen übernimmt.²⁰ In den Refinanzierungsbestimmungen und bei der Finanzkalkulation von Dienstleistungen im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen sollten entsprechende Kosten für die professionelle Kommunikation mit Dolmetschenden regelmäßig angesetzt sein. Beachtet werden muss in diesem Kontext auch, dass Dolmetschende, die regelmäßig und allein für einen Träger arbeiten, nicht per Honorar vergütet, sondern sozialversicherungspflichtig angestellt werden sollten, um Scheinselbstständigkeit zu verhindern.

Darüber hinaus ist es notwendig, Fachkräfte im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen im Umgang mit Dolmetschenden zu schulen. Da vielfach eine Unklarheit hinsichtlich deren Tätigkeitsbereichen und Kompetenzen besteht und kaum Erfahrungen zu den Erfordernissen einer Zusammenarbeit vorliegen, sollten Fortbildungen für den Einsatz mit Dolmetschenden für diese Fachkräfte angeboten werden.

Um die erforderliche Qualität sicherzustellen, wäre es hilfreich, ein anerkanntes und geschütztes Berufsbild zu schaffen, wie beispielsweise die „Kommunaldolmetscher“ in Österreich, die „interkulturellen Dolmetscher und interkulturellen Vermittler“ in der Schweiz oder das „Community Interpreting“ in Großbritannien. Dies würde auch die Arbeits- und Anstellungsbedingungen von Dolmetschenden (auskömmliche Bezahlung, Supervision, Fort- und Weiterbildungen, etc.) verbessern und prekären Arbeitsverhältnissen und Scheinselbstständigkeit entgegenwirken.

¹⁹ Siehe beispielsweise für die Soziale Arbeit: International Federation of Social Workers and International Association of Schools of Social (2004): Ethics in Social Work, Statement of Principles (deutsche Übersetzung): Ethik in der Sozialen Arbeit – Darstellung der Prinzipien, Link: www.ethikdiskurs.de/fileadmin/user_upload/ethikdiskurs/Themen/Berufsethik/Soziale_Arbeit/IASW_Kodex_Englisch_Deutsch2004.pdf

²⁰ Zu rechtlichen Regelungen vergleiche auch „Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbandes. Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen“, Link: www.der-paritaetische.de/fachinfos/stellungnahmen-und-positionen/paritaetisches-positionspapier-sicherstellung-der-sprachmittlung-als-voraussetzung-fuer-chancengleich/

Die Zusammenarbeit mit qualifizierten Dolmetschenden ermöglicht es Fachkräften im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen, ihre Aufgaben auch dann wahrzunehmen, wenn die direkte sprachliche Verständigung mit zugewanderten Personen nicht möglich oder erschwert ist. Den zugewanderten Personen, welche die deutsche Sprache nicht ausreichend beherrschen, erleichtert die Sprachmittlung, sich in den deutschen Strukturen, Institutionen und gesellschaftlichen Zusammenhängen etwas besser zu orientieren. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für Teilhabe. Durch das

Ermöglichen und Erleichtern der Verständigung zwischen Menschen verschiedener Sprache, Herkunft und kultureller Prägung trägt die Tätigkeit der Dolmetschenden zu Zusammenwachsen und Zusammenhalt in einer multikulturellen Gesellschaft bei. Unterstützung bei der Verständigung mittels Sprachmittlung dient nicht nur der Erbringung professioneller Dienstleistungen, sondern verbessert auch die Voraussetzungen für eine gleichberechtigte Teilhabe und Verständigung in der Einwanderungsgesellschaft.

»Zugewanderten Personen, die die deutsche Sprache nicht ausreichend beherrschen, erleichtert die Sprachmittlung, sich in den deutschen Strukturen, Institutionen und gesellschaftlichen Zusammenhängen etwas besser zu orientieren.«

Impressum

Kontakt:

Dr. Sebastian Ludwig
Arbeitsfeld Flüchtlingsarbeit
und Asylpolitik
Zentrum Migration und Soziales
Telefon +49 30 652 11-1638
sebastian.ludwig@diakonie.de

Mitwirkende:

Johannes Brandstätter
Arbeitsfeld Migrationspolitische
Grundsatzfragen
Zentrum Migration und Soziales

Dr. med. Anja Dieterich, MPH
Grundsatzfragen der gesundheitlichen
Versorgung
Zentrum Gesundheit, Rehabilitation
und Pflege

Dr. Annett Herrmann
Referat Berufliche Bildung und
Qualifizierung in sozialen Berufen
Vorstandsbereich Sozialpolitik

Lea-Friederike Neubert
Stabsstelle Interkulturelle Orientierung
und Öffnung
Vorstandsbereich Sozialpolitik

Johanna Thie
Arbeitsfeld Hilfen für Frauen
Zentrum Kinder, Jugend, Familie
und Frauen

Heike Timmen
Projektleitung „Interkulturelle Öffnung –
Führungsaufgabe in einer Diakonie
der Vielfalt“
Zentrum Migration und Soziales

Angelika Wolff
Arbeitsfeld Familienberatung,
Frühe Hilfen, Adoption und
Pflegekinderwesen
Zentrum Kinder, Jugend, Familie
und Frauen

Diakonie Deutschland
Evangelisches Werk für
Diakonie und Entwicklung e. V.
Caroline-Michaelis-Straße 1
10115 Berlin
T +49 30 652 11-0
F +49 30 652 11-3333
diakonie@diakonie.de
www.diakonie.de