

Merkblatt für Institutionen

über den Einsatz von ehrenamtlichen SprachlotsInnen

Neuzugewanderte Personen haben häufig aufgrund von mangelnden Deutschkenntnissen und kulturellem Wissen nur eingeschränkten Zugang zu Beratungen, medizinischer Versorgung, Bildung und sozialen Angeboten. Aber auch von institutioneller Seite werden Verständigungsschwierigkeiten im Alltag beklagt. Mit der Einrichtung eines Sprachlotsen-Pools ist es dem Kommunalen Integrationszentrum ein Anliegen, diese sprachlichen und kulturellen Barrieren bestmöglich abzubauen.

Das vorliegende Merkblatt soll die anfragende Institution über den professionellen Einsatz von ehrenamtlichen SprachlotsInnen im (Beratungs-)Gespräch und den Übersetzungsablauf informieren.

Allgemeine Informationen über die ehrenamtlichen SprachlotsInnen

Die ehrenamtlichen SprachlotsInnen

- Wurden auf die Standards für SprachlotsInnen hingewiesen und unterliegen der Schweigepflicht.
- Nehmen eine neutrale Rolle ein und sind weder Anwalt des Hilfesuchenden noch die Vertretung der anfordernden Institution.
- Wahren Transparenz während des Übersetzungsprozesses.
- Haben neben der reinen sprachlichen Übersetzungsarbeit die Funktion als KulturmittlerIn, um die bestehenden kulturellen Sichtweisen der im Gespräch Beteiligten in Zusammenhang zu bringen.
- Nehmen ausschließlich die Aufgabe einer mündlichen Übersetzung wahr.
- Können die Vermittlung z.B. aufgrund bestehender persönlicher, kultureller oder religiöser Konflikte im Vorfeld ablehnen.
- Stehen in keiner verwandtschaftlichen Beziehung zu den Ratsuchenden und nehmen außerhalb des Einsatzes keinen Kontakt zu ihnen auf.

Anfrage und Hinweise für SprachlotsInnen

Anfragen zu SprachlotsInnen erfolgen ausschließlich beim Kommunalen Integrationszentrum der Stadt Krefeld an Corinna Fallasch unter vielfalt@krefeld.de oder telefonisch 02151 – 86 2521.

Bei der Buchung gilt es besonders zu berücksichtigen:

- Klärung der gewünschten bzw. benötigten Sprache des/der KlientIn unter Berücksichtigung der verschiedenen ethnischen Sprachen und Dialekte eines Herkunftslandes
- Ausschluss der Geltendmachung von Rechtsansprüchen und keinerlei Haftung durch den Einsatz der SprachlotsInnen
- Angaben über den Betreff des Gespräches, um die Notwendigkeit eines/einer vereidigten DolmetscherIn auszuschließen
- Die Kostenübernahme für kurze schriftliche Übersetzungen ist in Ausnahmefällen möglich, wobei die Übersetzung keine Rechtskraft aufweist.
- Die Übernahme der Kosten für vereidigte DolmetscherInnen oder für schriftliche Übersetzungen ist in Ausnahmefällen durch das Kommunale Integrationszentrum möglich. Eine vorherige Rücksprache ist zwingend erforderlich!

Rahmenbedingungen und Ablauf des ehrenamtlichen SprachlotsInneneinsatzes

Der Einsatz besteht aus einem Vorgespräch, der Hauptphase und einer Nachbesprechung. Es gilt aufgrund der Gesprächssituation die mehrfache Zeit für das (Beratungs-) Gespräch zu berücksichtigen. Um eine vertrauensvolle und offene Gesprächsatmosphäre zu schaffen, sollten während des gesamten Einsatzes alle Beteiligten anwesend.

Vorgespräch mit dem/der Sprach- und Kulturmittelnden

- Klärung der Unbefangenheit und Distanz des/der SprachlotsIn gegenüber dem/der KlientIn
- Der/die BeraterIn weist daraufhin, dass die anwesende SprachlotsIn der Schweigepflicht unterliegt
- Der/die KlientIn erklärt sich mit der Übersetzung des Gesprächs einverstanden und unterschreibt die Einwilligungserklärung in zweifacher Ausführung (1. Institution, 2. Ratsuchenden)
- Der/die BeraterIn weist daraufhin, dass außerhalb des Gesprächssettings keine Kontaktaufnahme zu den Sprach- und Kulturmittelnden erfolgt
- Der/die SprachlotsIn erhält ein kurzes Briefing über das Gesprächsthema, Zielstellung und ggf. Vorgeschichte des Gesprächs
- Der/die SprachlotsIn stellt bei Bedarf bereits kurze relevante kulturelle Hintergrundinformationen dar, die Einfluss auf das Gespräch nehmen können (z.B. Kontakt- und Beziehungsaufbau durch spezifische Begrüßung, Vermeidung von Blickkontakt etc.)

Hauptphase

- Die Gesprächsführung erfolgt durch den/die BeraterIn
- Während der gesamten Übersetzung hält der/die BeraterIn Blickkontakt zum/zur KlientIn
- Der/die BeraterIn achtet auf kurze, einfach strukturierte Sätze und lässt genügend Pausen für die Übersetzung
- Fachwörter sollten vermieden werden
- Die Übersetzung erfolgt unmittelbar und wortgetreu und enthält keine eigenen Kommentare (ausgenommen sind Verständnisfragen, die transparent gemacht werden müssen)
- Neben der reinen sprachlichen Übersetzungsarbeit haben die SprachlotsInnen die Funktion als KulturmittlerInnen, um die bestehenden kulturellen Sichtweisen der im Gespräch Beteiligten in Zusammenhang zu bringen
- Der/die BeraterIn fasst das Besprochene zusammen, um evtl. bestehende Missverständnisse zu korrigieren

Nachbesprechung

- Das Gespräch wird kurz reflektiert
- Der Bestätigungsbogen für die Abrechnung des Einsatzes wird von der Institution ausgefüllt. Der/Die SprachlotsIn wird den Bogen anschließend beim Kommunales Integrationszentrum einreichen.
- Der/Die BeraterIn gibt dem Kommunales Integrationszentrum ein kurzes Feedback zur Zusammenarbeit mit dem/der SprachlotsIn und füllt hierfür das Formblatt auf dem Integrationsportal aus oder schreibt eine kurze E-Mail an corinna.fallasch@krefeld.de.
- Bei erneutem Gesprächsbedarf ist die Anfrage nach einem/einer SprachlotsIn ausschließlich über das Kommunales Integrationszentrum der Stadt Krefeld zu stellen.

Anfrage zu ehrenamtlichen SprachlotsInnen

Auftraggeber

Name der Institution: _____

Kontaktperson _____

Adresse: _____

Telefon: _____

E-Mail _____

Konkrete Angaben zur Anfrage:

Thema/Anlass: _____

Angeforderte Sprache(n): _____

Datum der Sprachmittlung: _____

(Voraussichtliche) Termindauer: von _____ bis _____

Ort (Adresse, Raum): _____

Bedarfe/Sonstiges: _____

Ich habe das Merkblatt für Institutionen gelesen.

Ort, Datum

Unterschrift

Feedback zum Einsatz ehrenamtlicher SprachlotsInnen

Um die Qualität und die Abläufe des ehrenamtlichen SprachlotsInnenpools zu verbessern, benötigen wir Ihre Unterstützung. Bitte geben Sie uns ein kurzes Feedback.

... Wie haben Sie vom Angebot der SprachlotsInnen erfahren

... Was war das Thema?

... Wie lief der Kontakt zwischen AuftraggeberIn und SprachlotsIn ab?

- kurzes Briefing über das Gesprächsthema
- Besprechung der Zielstellung und ggf. Vorgeschichte des Gesprächs
- kurze Reflektion des Gesprächs
- Sonstiges:

... Wie lief die Übersetzung ab?

- angemessen
- zu selbstständig
- Sonstiges:

... Sonstiges (Verbesserungsvorschläge, sonstige Hinweise, ...)

Name AuftraggeberIn:

Name SprachlotsIn:

Vielen Dank für Ihre Hilfe!