

Dolmetschen im Gewaltschutz

Ein Leitfaden für Dolmetscher_innen für die Arbeit
mit Frauenhäusern und Fachberatungsstellen



FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.

Impressum



Hrsg. Frauenhauskoordinierung e. V. (FHK)

Tucholskystr. 11, 10117 Berlin
+49 (0)30 3384342-0
info@frauenhauskoordinierung.de
www.frauenhauskoordinierung.de

Autorin: Anna Bodenez, Berliner Initiative für gutes Dolmetschen (BI)

Seit 2016 setzt sich die Berliner Initiative für gutes Dolmetschen für den Aufbau von Kompetenzen insbesondere in den Bereichen Asyl und Migration ein. Dafür beraten und schulen wir sowohl Dolmetscher_innen ohne einschlägige Ausbildung als auch Personen, die mit ihnen zusammenarbeiten. Unser Ziel: Teilhabe und Kommunikation für alle ermöglichen. <https://berliner-initiative.org>



BERLINER INITIATIVE
für gutes Dolmetschen

Koordination: Theresa Eberle (FHK)

Mitarbeit: Mercè Ardiaca (BI), Charlotte Binder (FHK), Sandra Gansweid (FHK), Fabienne Gretschel (FHK), Sindy Lohberg (Fachstelle des LAG gewaltfreies Zuhause Sachsen e.V.), Elisabeth Oberthür (FHK), anonyme Mitarbeiterin des S.H.E. – Schutzhaus für geflüchtete Frauen und Marion Spiekermann (Frauen helfen Frauen Troisdorf e.V.)

Layout: Zanko Loreck (bureau zanko)

Druck: altstadt-druck GmbH Rostock

Frauenhauskoordinierung e. V., Mai 2021

FHK wurde auf Initiative der Wohlfahrtsverbände (AWO Bundesverband e. V., Diakonie Deutschland, Paritätischer Gesamtverband e. V., Sozialdienst katholischer Frauen Gesamtverein e. V./Deutscher Caritasverband e. V.) gegründet, um sich im Auftrag der Mitglieder für den Abbau von Gewalt gegen Frauen und für die Verbesserung der Hilfen für betroffene Frauen und deren Kinder einzusetzen.

FHK koordiniert, vernetzt und unterstützt das Hilfesystem, fördert die fachliche Zusammenarbeit und bündelt Praxiserfahrungen, um sie in politische Entscheidungsprozesse sowie in fachpolitische Diskurse zu transportieren.

Dieser Leitfaden wurde finanziert von The Body Shop.



THE BODY SHOP

Inhalt

Vorwort	4
Einleitung	5
1. Dolmetschen im Kontext von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen	6
<i>INFO: Das Dolmetschen in der Ich-Form</i>	8
2. Rolle und Ethik	9
<i>INFO: Aufgabenteilung beim Beratungsgespräch</i>	12
3. Tipps für die Begleitung von Klient_innen	13
4. Tipps für das Telefondolmetschen	14
5. Psychohygiene	16
6. Was tun, wenn...	19
7. Weiterführende Literatur	20

Vorwort

Häusliche Gewalt kennt keine Sprachbarrieren – die Beratung betroffener Frauen und ihrer Kinder hingegen schon. Klient_innen in Frauenhäusern und von Fachberatungsstellen sprechen eine Vielzahl an Sprachen. Leider stehen nicht allen Institutionen ausreichend finanzielle Mittel oder Möglichkeiten zur Verfügung, um den Bedarf an professioneller, kultur- und traumasensibler Sprachmittlung abzudecken, sodass der Einsatz von Laiendolmetscher_innen gängige Praxis ist.

Frauenhauskoordinierung hat deshalb auf Wunsch der Fachpraxis die Ausarbeitung von Leitfäden zum Dolmetschen in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen initiiert. Ein Leitfaden für Mitarbeiter_innen in Frauenhäusern

und von Fachberatungsstellen, einer für Dolmetscher_innen und kurze, mehrsprachige Leitfäden für Klient_innen sollen darüber aufklären, was beim Dolmetschen zu beachten ist – sowohl in der Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetscher_innen als auch mit Laiendolmetscher_innen. Die Leitfäden sollen Beratung und Behördengänge erleichtern und ein gutes Zusammenwirken zwischen allen Beteiligten ermöglichen.

Wir danken The Body Shop für die großzügige Spende, Anna Bodenez und der Berliner Initiative für gutes Dolmetschen für die kompetente Ausarbeitung der Leitfäden und den Mitarbeiter_innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen für ihren hilfreichen Input!

Frauenhauskoordinierung e. V.
Berlin, Mai 2021

Einleitung

Frauenhäuser, Schutzwohnungen und Fachberatungsstellen¹ bieten Frauen, die Gewalt in ihrem privaten Umfeld, im Berufsleben oder in der Öffentlichkeit erlebt haben, Schutz vor weiterer Gewalt. Gewalt bedeutet in diesem Arbeitsfeld nicht zwangsläufig körperliche Gewalt. Damit sind alle Verhaltensweisen gemeint, die darauf abzielen, die Betroffenen zu unterdrücken, zu beherrschen oder zu kontrollieren. Gewalt ist jedes Verhalten, das sich auf körperlicher, seelischer, sexueller, sozialer und emotionaler Ebene schädigend auswirkt und die Betroffenen daran hindert, ihr Leben selbstbestimmt zu gestalten. Frauenhäuser und Fachberatungsstellen helfen Frauen, die Folgen von Gewalt und Missbrauch zu überwinden und ein gewaltfreies Leben aufzubauen.

In einem Bereich zu dolmetschen, in dem alle Klient_innen² Gewalterfahrungen machen mussten und potenziell traumatisiert sind, bringt einige Herausforderungen mit sich. Diese Broschüre soll Ihnen helfen, den Kontext der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen besser zu verstehen, und Ihnen Werkzeuge in die Hand geben, um mit diesen Herausforderungen möglichst gut umzugehen. Wenn Sie zu Ihrer Rolle als Dolmetscher_in im sozialen Bereich nicht geschult wurden, werden Sie auch wertvolle Informationen zu diesem Thema finden.

Viel Spaß bei der Lektüre!

1 Im weiteren Verlauf des Texts verwenden wir der besseren Lesbarkeit halber die Bezeichnung „Frauenhäuser und Fachberatungsstellen“. Darunter fallen auch Frauenschutzwohnungen, Frauen- und Kinderschutzhäuser, Interventions- und Fachberatungsstellen.

2 Wir verwenden den Gender-Gap/Unterstrich, um alle Geschlechter mit einzuschließen. In den meisten Fällen greifen wir im Sinne der Lesbarkeit auf die verkürzten Formen „die Mitarbeiter_in“, „die Dolmetscher_in“ und „die Klient_in“ zurück.

1. Dolmetschen im Kontext von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen

Um in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen zu arbeiten, ist es wichtig, die Grundlagen ihrer Arbeit zu kennen und einige ihrer Leitlinien selbst für die Dolmetschtätigkeit zu übernehmen.

Spezifische Fachberatungsstellen bieten Beratung und Unterstützung bei Gewalterfahrung an. Viele Fachberatungsstellen haben Schwerpunkte wie sexualisierte Gewalt, häusliche Gewalt, Zwangsheirat oder Gewalt gegen Migrant_innen.

Frauenhäuser haben das Ziel, ihren Bewohner_innen Schutz zu bieten. Deshalb sind die Adressen der meisten Häuser nicht in öffentlichen Verzeichnissen zu finden und sollten auf sonstigen Wegen ebenso wenig weiterkommuniziert werden. Verschwiegenheit ist ein Grundprinzip der Arbeit als Dolmetscher_in. In anderen Worten: Sie verpflichten sich, das, was Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit erfahren, für sich zu behalten und nicht weiterzuerzählen. Im Kontext der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen spielt Verschwiegenheit eine besonders wichtige Rolle, da die Anonymität der Frauen zu ihrem eigenen Schutz gewährleistet werden muss. Achten Sie also noch stärker als sonst darauf, Dritten gegenüber keine Informationen weiterzugeben, die Sie bei der Arbeit im

Frauenhaus oder in einer Beratungsstelle erfahren haben.

Die Arbeit in diesen Einrichtungen beruht auf dem Prinzip der Parteilichkeit. Das heißt an erster Stelle, dass den Klient_innen vermittelt wird: „Wir glauben dir und wir sind auf bzw. an deiner Seite!“ Frauen, die Gewalt erfahren, erleben leider immer wieder, dass ihre Erfahrungen von Verwandten, beim Jugendamt, vor Gericht und in anderen Situationen in Frage gestellt und angezweifelt werden. Um dem etwas entgegenzuhalten und damit Vertrauen zwischen Mitarbeiter_innen und Klient_innen entstehen kann, ist eine parteiliche Haltung zentral. Diese Haltung der Mitarbeiter_innen sollten Sie als Dolmetscher_in ständig beachten und bei der Verdolmetschung ebenfalls übernehmen. Nur so können die Gespräche in einer vertrauensvollen Atmosphäre laufen und die Klient_innen sich öffnen. Dabei sollten Sie immer darauf achten – wie in anderen Settings auch –, die Äußerungen der Klient_innen weder persönlich zu bewerten noch zusätzlich zu kommentieren. Mitarbeiter_innen von Frauenunterstützungseinrichtungen legen Wert darauf, den Klient_innen klar zu vermitteln, dass sie für die erlebte Gewalt nicht verantwortlich sind. Diese Haltung sollten Sie auch als Dolmetscher_in widerspiegeln.

Frauenhäuser und Fachberatungsstellen sind Kriseneinrichtungen. Die Klient_innen befinden sich in einer schwierigen Situation. Der Weg zurück in eine gewisse Normalität kann lange dauern. Sich aus einer Gewaltbeziehung zu lösen ist ein Prozess mit Vor- und Rückschritten. Die Auswirkungen solcher Gewalterfahrungen sind manchmal zum Zeitpunkt der Beendigung der Gewalt noch nicht absehbar. Stellen Sie sich darauf ein und bringen Sie Geduld mit. Es kann sein, dass Frauen manche Erfahrungen mehrmals erzählen. Für sie ist es eine Möglichkeit, diese Erfahrungen zu verarbeiten, und für Berater_innen ist es ein Signal, dass diese Erfahrungen eine besondere Bedeutung haben könnten. Dolmetschen Sie also immer wieder diese Erzählungen inklusive aller Wiederholungen, ohne sie abzukürzen. Auch Mitarbeiter_innen wiederholen bestimmte Aussagen. Es geht hier unter anderem darum, sicherzugehen, dass die Klient_innen alles verstehen. Auch hier sollten Sie in der Verdolmetschung alles wiederholen und nicht darauf verweisen, dass es schon mal gesagt wurde. Der Inhalt des Gesagten ist wichtig. Genauso relevant ist aber, wie oder wie oft es gesagt wird.

Es kann auch sein, dass es immer wieder zu kürzeren oder längeren Pausen kommt. Diese Pausen können sich seltsam anfühlen, sind jedoch wichtig. Halten Sie sich zurück und nutzen Sie diese Zeit für sich selbst zum Durchatmen, um aus dem Fenster zu schauen usw. Erfahrungsgemäß bringt es nichts, die Klient_innen zu drängen. Geben Sie ihnen Zeit. Über-

lassen Sie es der Mitarbeiter_in, nachzuhaken oder eine Frage anders oder neu zu formulieren.

Als Dolmetscher_in werden Sie oft mit den gleichen Herausforderungen konfrontiert wie die Mitarbeiter_innen der Frauenunterstützungseinrichtungen. In verschiedenen Arbeitskontexten kann es passieren, dass das, was Sie dolmetschen sollen, Sie nicht kalt lässt, Sie berührt oder ärgert. Klient_innen können sich den Täter_innen gegenüber ambivalent verhalten, unter anderem weil es sich um eine ihnen nahestehende Person handelt. Diese Ambivalenz sollten Sie aushalten und der Klient_in für den eigenen Weg Zeit und Raum lassen.

Es kann ebenfalls sein, dass bestimmte Geschichten Sie auf eine besondere Art berühren oder Sie überfordern, dass manche Erzählungen Sie an Dinge erinnern, die Sie selbst erlebt haben. Diese Empfindungen sind ganz normal. Lassen Sie diese Gefühle zu, sprechen Sie bei Bedarf in einem Nachgespräch mit Mitarbeiter_innen darüber, oder bitten Sie um eine Pause bei akutem Bedarf. Wenn Sie merken, dass manche Themen oder manche Geschichten Sie zu stark überfordern, machen Sie es den Mitarbeiter_innen gegenüber transparent und überlegen Sie gemeinsam, ob es vielleicht besser wäre, wenn Sie für diese eine Klient_in nicht mehr dolmetschen. Mehr Informationen darüber, wie Sie mit schwierigen Themen und Situationen umgehen, finden Sie im Kapitel „Psychohygiene“.

Das Dolmetschen in der Ich-Form

Verwenden Sie beim Dolmetschen die Ich-Form. So formulieren Sie z. B. den Satz „Ich freue mich, dass wir einen Termin finden konnten“ in der anderen Sprache auch mit „Ich“, und sagen nicht „Die Mitarbeiterin sagt, dass sie sich freut, dass ihr einen Termin finden konntet“ oder „Sie freut sich, dass ihr einen Termin finden konntet“. Die Ich-Form hat mehrere Vorteile:

- Sie vereinfacht die Satzkonstruktion.
- Es ist leichter zu verstehen, von wem gerade die Rede ist.
- Das Erzählte wirkt direkter.
- Sie gibt nicht den Eindruck, Sie kommentieren das Gesagte oder distanzieren sich davon.
- Sie signalisiert, dass Sie nicht Ansprechpartner_in, sondern Vermittler_in sind.

Wenn Sie selbst sprechen möchten, können Sie „Ich, als Dolmetscher_in“ sagen, um das Durcheinanderbringen der verschiedenen „Ichs“ zu vermeiden.

2. Rolle und Ethik

Als Dolmetscher_in sind Sie dafür da, dass die Kommunikation zwischen zwei Personen, die nicht die gleiche Sprache sprechen, so funktioniert, wie sie es sich wünschen. Nicht mehr, nicht weniger. Das Gespräch führt die Mitarbeiter_in. Sie strukturiert es, setzt den zeitlichen Rahmen, bestimmt die angesprochenen Inhalte, stellt Fragen usw. Sie greifen in das Gespräch nur ein, wenn es für das Dolmetschen notwendig ist: Sie können Verständnisfragen stellen, wenn Sie etwas nicht verstehen, oder um Wiederholung bitten; Sie können die sprechende Person unterbrechen, wenn eine Passage zu lang wird oder sie darum bitten, lauter zu sprechen; Sie dürfen um eine Pause bitten, wenn Sie müde werden. Sie können auch intervenieren, wenn Sie den Eindruck haben, ein Missverständnis liegt vor oder der Mitarbeiter_in oder der Klient_in fehlt eine wichtige Information, um den Sachverhalt zu verstehen. Darüber hinaus stellen Sie keine eigenen Fragen und kommentieren das Gesagte nicht – weder durch Worte noch durch Ihren Gesichtsausdruck.

Ethische Prinzipien leiten Ihr Handeln als Dolmetscher_in: Transparenz, Verschwiegenheit, professionelle Empathie, Allparteilichkeit, Unbefangenheit, Genauigkeit und Vollständigkeit sowie Professionalität.

Transparenz bedeutet zuerst, dass Sie alles dolmetschen, was im Raum gesagt wird, auch Ihre eigenen Aussagen: So dolmetschen Sie die Verständnisfrage, die Sie an die Klient_in gestellt haben, für die Mitarbeiter_in und andersherum. Dass alles gedolmetscht wird, ist notwendig, damit Vertrauen entstehen kann. Wenn manche Aussagen nicht gedolmetscht werden, kann die Person, welche die in dem Moment gesprochene Sprache nicht versteht, sich ausgeschlossen fühlen und den Eindruck haben, es wird über sie geredet. Transparenz bedeutet auch, dass Sie sagen, wenn Sie etwas nicht verstehen oder vergessen haben.

Wie im vorherigen Kapitel erwähnt, bekommen Sie in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen private und sensible Informationen über Klient_innen mit. Sie sind zur **Verschwiegenheit** verpflichtet, damit die Klient_in keine Angst davor haben muss, dass manche Details weiter erzählt werden und z. B. an ihren ehemaligen Partner gelangen.

Dolmetscher_innen sollten in der Lage sein, das richtige Maß an Nähe und Distanz zu finden. Um die Interessen einer Person gut wiederzugeben, ist es wichtig, mit ihr „mitzufühlen“ und ihre Perspektive annehmen zu können. Diese Fähigkeit heißt Empathie. Im Kontext vom Dolmetschen wird von

professioneller Empathie gesprochen. Sie handeln empathisch, sind aber in der Lage eine gewisse Distanz aufrechtzuerhalten und lassen sich vom Erzählten nicht überwältigen. Sie sollten darauf achten, ungefähr die gleiche Nähe und die gleiche Distanz zur Mitarbeiter_in und zur Klient_in zu behalten – im Grunde genommen soll es so aussehen, wie Sie sitzen: Die drei Stühle bilden ein Dreieck und sind gleich voneinander entfernt. Es kann passieren, dass die Klient_in versucht, mit Ihnen privat in Kontakt zu treten. Es ist besser, wenn Sie der Klient_in nur im Rahmen der Beratungsgespräche begegnen. So werden Sie nicht zur Helfer_in oder Freund_in und können in Ihrer Rolle als Dolmetscher_in bleiben. Und das Verhältnis im Dreieck bleibt ausgeglichen. Informieren Sie in jedem Fall die Berater_in darüber, wenn Sie doch privaten Kontakt mit der Klient_in haben oder wenn diese versucht, sie zu kontaktieren.

In der Vergangenheit wurden Dolmetscher_innen oft aufgefordert, sich neutral zu verhalten. Der Begriff Neutralität kann den Eindruck vermitteln, Dolmetscher_innen sollten so tun, als seien sie selbst als Person nicht anwesend und würden die Kommunikation gar nicht beeinflussen. Das ist aber nicht möglich. Die reine Tatsache, dass Sie im Raum sitzen, verändert die Situation. Heute spricht man eher von

Allparteilichkeit, die durch eine professionelle Empathie ermöglicht wird. Damit ist gemeint, dass Dolmetscher_innen die Interessen aller Parteien mit gleichem Engagement vertreten.

Um allparteilich sein zu können, müssen Sie auch unbefangen sein. Unbefangenheit bedeutet, dass Ihr Verhältnis zur Klient_in oder zur Mitarbeiter_in nicht vorbelastet ist. Dies ist nicht möglich, wenn Sie die Klient_in, deren Familie oder den Gefährder³ persönlich kennen. Wenn Sie der Klient_in gegenüber aufgrund der Herkunft, der Religion, des Lebensstils, der sexuellen Orientierung oder aus einem anderen Grund negativ eingestellt sind, ist eine Zusammenarbeit nur schwer denkbar und sollte nicht stattfinden.

Sie sollten alles genau und vollständig dolmetschen. Sie dürfen nicht auswählen, was Sie dolmetschen. Auch wenn Aussagen irrelevant erscheinen, sollten Sie diese übertragen. Um möglichst genau zu sein, machen Sie sich am besten Notizen. Es empfiehlt sich insbesondere, Eigennamen und Zahlen aufzuschreiben, da das Gedächtnis sie sich schlechter merkt. Auch wenn Inhalte Ihnen unangenehm oder peinlich sind, sollten Sie diese dolmetschen. Wenn Sie merken, dass Sie ständig Inhalte wiedergeben sollen, mit denen Sie sich unwohl fühlen, überlegen Sie sich, woher dieses

3 Wir verwenden hier die männliche Form, um das ungleiche Verhältnis von männlichen gegenüber weiblichen, nichtbinären, trans* oder inter* Gefährder_innen/ Täter_innen (im einstelligen %-Bereich) aufzuzeigen.

Unwohlsein kommt. Vielleicht fehlt Ihnen bei einem Thema, das Ihnen peinlich ist, nur ein Wort in der einen Sprache. Trauen Sie sich nachzufragen und Dinge auszusprechen, auch im Nachgespräch ist dafür Platz. Wenn der Grund für Ihr Unwohlsein sich nicht beseitigen lässt, denken Sie darüber nach, ob es für Sie weiterhin möglich ist, im Frauenhaus bzw. in der Fachberatungsstelle zu dolmetschen.

Professionell zu handeln heißt unter anderem, dass Sie um Ihre Kompetenzen wissen und die Grenzen dieser auch einschätzen können. Sie sollten sich Ihrer Rolle bewusst sein und in dieser bleiben sowie darauf achten, dass die Arbeitsbedingungen es Ihnen ermöglichen, Ihren Job gut zu machen. Eine professionell agierende Dolmetscher_in weist z. B. darauf hin, wenn der Dialekt einer Klient_in ihr nicht geläufig ist oder wenn sie Ausführungen aufgrund mangelnder Kenntnisse (z. B. der Gesetzgebung) nicht versteht.

Aufgabenteilung beim Beratungsgespräch

MITARBEITER_IN

- Raum vorbereiten
- gute Arbeitsbedingungen für die Dolmetscher_in schaffen (Wasser, ruhiger Ort usw.)
- Vorgespräch führen
- das Beratungsgespräch führen
- den zeitlichen Rahmen setzen und einhalten
- ein Vertrauensverhältnis innerhalb der Triade ermöglichen

DOLMETSCHER_IN

- sinngemäße Übertragung aller Äußerungen in die andere Sprache
- auf gute Arbeitsbedingungen achten (nach Wasser/Pause/Behebung von Störungen fragen)
- die sprechende(n) Person(en) bei zu langen Ausführungen unterbrechen
- sicherstellen, dass die gesamte Aussage verstanden wurde (bei Bedarf nachfragen)
- auf eventuelle Missverständnisse oder Kommunikationsstörungen hinweisen, und zwar auf beiden Sprachen

3. Tipps für die Begleitung von Klient_innen

Wenn Sie die Klient_in zu einem Behörden- oder Ärzt_innen-Termin begleiten, können die Grenzen Ihrer Rolle schneller verwischen. Die Mitarbeiter_in ist nicht mehr da, um das Gespräch zu führen. Die Klient_in erwartet vielleicht mehr von Ihnen.

Versuchen Sie einen Rahmen zu schaffen, der es Ihnen ermöglicht, in Ihrer Rolle zu bleiben.

Dafür können Sie Folgendes tun:

- Vergewissern Sie sich, dass Sie nicht für das Gelingen des Vorhabens der Klient_in verantwortlich sind. Die Klient_in trägt für ihr Anliegen und das Gelingen eine eigene Verantwortung.
- Wenn Sie unsicher sind, worum es bei dem Termin gehen wird, oder wenn Sie den Eindruck haben, die Klient_in hat es selbst nicht wirklich verstanden, besprechen Sie den anstehenden Termin, seinen Gegenstand und seinen Ablauf zu dritt, mit der Mitarbeiter_in des Frauenhauses bzw. der Fachberatungsstelle zusammen.
- Kurz vor dem Termin (z. B. im Warteraum) erinnern Sie die Klient_in daran, dass sie die Gesprächsführung übernehmen soll und Sie nicht ihre Fürsprecher_in sind.
- Wenn Sie längere Wartezeiten haben, sprechen Sie mit der Klient_in nicht über Inhalte der Beratung. Wenn ein Gespräch entsteht, versuchen Sie andere Themen zu finden.
- Stellen Sie sich am Anfang des Gesprächs für das Gegenüber kurz vor: „Ich bin X, die Dolmetscherin, und begleite heute Frau Y.“ Geben Sie ihm eventuell ein paar Anweisungen in Bezug auf die Verdolmetschung: „Machen Sie bitte regelmäßig kurze Pausen. Ich werde alles, was gesagt wird, dolmetschen.“
- Falls das Gegenüber nicht mit der Klient_in, sondern mit Ihnen spricht, bitten Sie es darum, direkt mit der Klient_in zu sprechen. Sie können diesen Wunsch auch nonverbal signalisieren, indem Sie Ihren Blick auf die Klient_in lenken, wenn das Gegenüber spricht.

4. Tipps für das Telefondolmetschen

Telefondolmetschen bringt ein paar Herausforderungen mit sich, da Sie weder zur Mitarbeiter_in, noch zur Klient_in visuellen Kontakt haben. Diese Dolmetschform hat aber auch Vorteile. Manche Dolmetscher_innen fühlen sich so „geschützt“. Es ist in dieser Situation auch leichter, in Ihrer Rolle als Dolmetscher_in zu bleiben.

Hier ein paar Tipps, damit das Gespräch gut abläuft:

- Versuchen Sie am Anfang (wenn möglich, bei einem Vorgespräch mit der Mitarbeiter_in), Informationen über das Setting zu bekommen. Sind die Mitarbeiter_in und die Klient_in im gleichen Raum oder beide ebenfalls per Telefon zugeschaltet? Was ist der Anlass des Gesprächs?
- Vereinbaren Sie mit der Mitarbeiter_in vor dem Gespräch, was Sie bei technischen Problemen tun sollen. Legen Sie z. B. fest, wer wen wieder anruft.
- Die Konzentration lässt am Telefon schneller nach. Suchen Sie sich einen Raum aus, in dem Sie ungestört sind und es wenig Ablenkung gibt. Dolmetschen Sie kürzere Passagen.
- Überprüfen Sie am Anfang, dass alle Sie gut hören können.
- Die Stimme spielt eine stärkere Rolle beim Telefondolmetschen. Achten Sie noch mehr als sonst darauf, deutlich und in einem angenehmen Tempo zu sprechen.
- Die nonverbale Kommunikation (Gestik, Mimik, Körperhaltung) ist am Telefon für alle Beteiligten nicht wahrnehmbar. Versuchen Sie, diese trotzdem einzusetzen. Die Stimme wird oft dadurch dynamischer.
- Kündigen sie an, dass die Beteiligten weitersprechen können. Sie können das direkt machen, indem Sie es verbalisieren („Ende der Verdolmetschung. Sie können weiterreden.“) oder indirekt mit der Intonation, indem Sie mit der Stimme runtergehen.
- Ohne visuelle Informationen sind Pausen oft verwirrend. Versuchen Sie selbst, beim Sprechen möglichst wenig Pausen einzulegen und/oder diese in beiden Sprachen zu kommentieren („Ich, die Dolmetscher_in, muss noch zu Ende schreiben...“).

- Wenn Sie etwas nicht verstehen oder eine Person nicht gut hören können, greifen Sie schneller als bei einem Face-to-Face-Gespräch ein.

- Achten Sie auf Ihre Körperhaltung. Richten Sie sich einen ergonomischen Arbeitsplatz ein. Wenn Sie mit Kopfhörern arbeiten, haben Sie nicht nur zwei freie Hände, um sich Notizen zu machen, sondern schonen auch Ihren Rücken.

- Es kann schwieriger sein, ohne direkten Kontakt emotionale Situationen auszuhalten. Achten Sie auf Ihre Psychohygiene. (Tipps dazu finden Sie im nächsten Kapitel.) Bei Bedarf bitten Sie die Mitarbeiter_in um ein Nachgespräch. Sie können auch nach einem Gespräch aufstehen, sich bewegen und das Fenster aufmachen.

5. Psychohygiene

Die Arbeit im Frauenhaus bzw. in der Fachberatungsstelle kann sehr belastend sein. Klient_innen haben Gewalt erlebt und erzählen davon. Diese Inhalte gehen buchstäblich durch Ihren Körper durch, indem Sie diese erfassen und in der anderen Sprache aussprechen. Auch für Mitarbeiter_innen stellen die wiederkehrenden Gewaltthemen eine Belastung dar. Vielen hilft es, die Situation so zu bewerten: Die Bewohner_innen des Frauenhauses oder die Klient_innen der Beratungsstelle befinden sich womöglich schon seit einem längeren Zeitraum in der Gewaltbeziehung. Und sie haben es dennoch bis hierhin geschafft. Zum Zeitpunkt der Beratung haben sie, aus welchen Gründen auch immer, die Kraft gefunden, etwas an der Situation zu ändern. Sie sind in Sicherheit und/oder bekommen die adäquate Hilfe, um für sich und ihre Kinder ein gewaltfreies Leben ermöglichen zu können.

Wenn Sie immer wieder eine beratende Rolle übernehmen, kann dies ein Zeichen für eine zu hohe Belastung sein. Sie sind versucht, der Klient_in Tipps zu geben, damit es ihr besser geht und Sie sich dadurch besser fühlen können. Die Klient_in soll Ihr eigenes Unwohlsein abmildern. Dies ist gefährlich, da Sie sich dadurch von der Klient_in und ihrer Entwicklung abhängig machen.

Darüber hinaus können das Konfrontiert-Sein mit der Erzählung belastender Ereignisse und das Dolmetschen dieser Erzählung zu etwas führen, das Sekundärtraumatisierung genannt wird. Die Traumatisierung einer anderen Person überträgt sich auf Sie und Sie bekommen die gleichen Symptome, als wären Sie selbst traumatisiert worden. Wenn Sie selbst traumatische Erlebnisse hatten, sind Sie potenziell stärker betroffen.

Solche Symptome können sein:

- Müdigkeit
- Rastlosigkeit, Unruhe
- Schwierigkeit, abzuschalten und nicht mehr an das Erzählte zu denken
- Schwierigkeit, sich zu konzentrieren
- Schlaflosigkeit, Albträume
- Schuldgefühle
- Schreckhaftigkeit
- emotionale Taubheit oder Leere
- Appetitlosigkeit

- Kopfschmerzen
- erhöhter Alkohol- oder Drogenkonsum
- Hoffnungslosigkeit

Wenn Sie merken, dass Sie einige dieser Symptome entwickeln, nehmen Sie sie ernst und holen Sie sich professionelle Unterstützung.

Sie können auch unterschiedliche Maßnahmen treffen, um eine zu hohe Belastung zu vermeiden.

Präventionsmaßnahmen im Privatleben:

- Achten Sie auf sich und Ihre Bedürfnisse. Planen Sie Zeit für Erholung ein. Essen Sie regelmäßig.
- Führen Sie ein Feierabendritual durch, um das Ende des Arbeitstags zu markieren. Sie können z. B. ihre Arbeitssachen immer an der gleichen Stelle verstauen, ihre Notizen schreddern oder andere Kleidung anziehen.
- Bewegung und Sport können helfen, Emotionen zu verarbeiten, und unterstützen die Selbstregulation.
- Es ist leichter, mit schwierigen Situationen umzugehen, wenn man sich unterstützt fühlt. Nehmen Sie sich Zeit für Ihre zwischenmenschlichen Beziehungen.

- Wenn Sie sich traurig und/oder hoffnungslos fühlen, versuchen Sie diese Gefühle nicht zu verdrängen, sondern nehmen Sie sich Zeit, um sie sich genauer anzuschauen. Wenn Sie den Eindruck haben, dass diese Gefühle Sie überfordern oder Sie keinen guten Umgang damit finden können, holen Sie sich professionelle Unterstützung.

Präventionsmaßnahmen im beruflichen Kontext:

Vor und nach dem Gespräch:

- Bereiten Sie sich inhaltlich und seelisch auf den Dolmetscheinsatz vor. Bitten Sie dafür im Voraus um Grundinformationen zu den Teilnehmenden und zum Thema des Gesprächs.
- Arbeiten Sie nicht zu viel und achten Sie darauf, dass Sie nicht zu oft belastende Inhalte dolmetschen. Versuchen Sie z. B., an unterschiedlichen Orten zu arbeiten.
- Schaffen Sie Distanz zur Klient_in, indem Sie keinen Privatkontakt zu ihr haben.
- Wenn belastende Inhalte bei einem Gespräch angesprochen werden, bleiben Sie damit nicht allein. Sprechen Sie nach dem Gespräch mit der Mitarbeiter_in darüber, oder mit Kolleg_innen unter absoluter Wahrung der Anonymität der Klient_in.

- Nehmen Sie an einer Supervision teil, wenn sie von dem Frauenhaus bzw. der Fachberatungsstelle angeboten wird. Dort können Sie mit anderen Kolleg_innen in einem sicheren Rahmen Situationen besprechen, die Sie beschäftigen, und gemeinsam Strategien entwickeln.
- Machen Sie kurze Pausen und kurze „Ausflüge“. Trinken Sie z. B. einen Schluck oder schauen Sie aus dem Fenster.
- Wenn diese kurzen Pausen nicht reichen, bitten Sie um eine längere Pause (z. B. 10 Minuten Unterbrechung).

Während des Gesprächs:

- Wenn die Inhalte zu belastend sind, haben Sie die Möglichkeit, die Ich-Form zu verlassen und in der 3. Person zu dolmetschen („der Klient/Frau X/Vorname hat...“).
- Vermeiden Sie, sich Situationen bildlich vorzustellen. Konzentrieren Sie sich umso mehr auf Ihr „Handwerk“ und stecken Sie Ihre Energie in eine besonders genaue und präzise Verdolmetschung.
- Nehmen Sie immer Stift und Papier mit. So können Sie sich in schwierigen Momenten wortwörtlich daran „festhalten“.
- Wenn Sie merken, dass Sie unruhig werden oder dass sich eine innere Leere breit macht, konzentrieren Sie sich auf Ihren Körper. Spüren Sie den Stuhl unter Ihnen, lehnen Sie sich zurück, drücken Sie die Füße fest auf den Boden. Atmen Sie tief ein und aus.
- Schaffen Sie bei Bedarf innerlich Distanz zur Situation. Sie können z. B. den Augenkontakt vermeiden, wenn es Ihnen zu viel wird. Sie können sich auch vorstellen, dass Sie einen Schutzmantel tragen, der dafür sorgt, dass Sie von den Aussagen nicht getroffen werden. Oder dass Sie eine innere Tür zumachen, damit das Erzählte nicht in Sie hineindringt.

6. Was tun, wenn...

ich die Klient_in kenne?

Wenn Sie die Klient_in, die Familie oder den Gefährder privat kennen, sollten Sie nicht für diese Klient_in dolmetschen. Setzen Sie die Mitarbeiter_in darüber in Kenntnis.

die Klient_in außerhalb der Beratungsgespräche Kontakt mit mir haben will?

Damit die Zusammenarbeit zwischen Ihnen, der Mitarbeiter_in und der Klient_in gut funktioniert, ist es wichtig, dass die Rollen klar bleiben. Sie sind als Dolmetscher_in für die Klient_in da, nicht als Freund_in oder Helfer_in. Lehnen Sie Kontaktversuche der Klient_in höflich ab, indem Sie ihr zum Beispiel diesen potenziellen Rollenkonflikt nennen, und informieren Sie die Mitarbeiter_in darüber.

die Mitarbeiter_in ein Wort verwendet, dass es in der anderen Sprache nicht gibt?

Bitten Sie die Mitarbeiter_in darum, das Wort zu erklären, und dolmetschen Sie diese Erklärung für die Klient_in. So stellen Sie sicher, dass Sie das Wort so umschreiben, wie die Mitarbeiter_in es gemeint hat, und müssen sich nicht selbst eine Erklärung überlegen. Gehen Sie auch so vor, wenn die Klient_in einen Begriff nicht versteht.

mir Hintergrundinformationen fehlen, um die Situation zu begreifen?

Wenn Sie Ausführungen der Mitarbeiter_innen oder der Klient_innen nicht verstehen und dadurch nicht dolmetschen können, bitten Sie diese, Ihnen den Zusammenhang zu erklären. Dolmetschen Sie Ihre Frage und die Antwort auf diese auch für die dritte Person. Wenn Sie merken, dass Ihnen Kenntnisse über ein Thema fehlen (z. B. Sozialwesen in Deutschland, Gewaltschutzantrag), bitten Sie im Nachgespräch die Mitarbeiter_in um Hintergrundinformation und/oder führen Sie selbst Recherchen im Internet durch.

ich mich mit dem Erzählten überfordert fühle?

Wenn ein Überforderungsgefühl aufkommt, nehmen Sie es ernst und versuchen Sie nicht, einfach weiterzumachen, in der Hoffnung, dass das Gefühl von allein verschwindet. In diesem Leitfaden finden Sie im Kapitel „Psychohygiene“ Tipps, um mit dem Erzählten während des Gesprächs und danach umzugehen. Sprechen Sie die Mitarbeiter_in darauf an und bitten Sie sie um Unterstützung.

7. Weiterführende Literatur

Falls Sie weitere Informationen über Frauenhäuser und Fachberatungsstellen oder Dolmetschstrategien, -techniken und verschiedene Settings erhalten wollen, können Sie folgende Broschüren und Webseiten nachschlagen:

UNHCR Österreich (Hrsg.) (2015): Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren.

Hier verfügbar.

Dieses Trainingshandbuch mit verschiedenen Lernmodulen zum Thema Dolmetschen im Asylverfahren enthält viele nützliche Hinweise und Übungen, die sich gut auf andere Kontexte übertragen lassen.

Friedenskreis Halle e. V. (Hrsg.) (2021): Sprachmittlung auf Augenhöhe. Ein Praxishandbuch zum Dolmetschen an Kita und Schule.

Hier verfügbar.

Dieses Handbuch richtet sich an Dolmetscher_innen, die im Bereich Bildung arbeiten, ist aber sehr gut auf andere Situationen im Sozialwesen übertragbar. Neben den Grundlagen des Dolmetschens und Übungen, werden die alltägliche Vielfalt und die Herausforderungen bei dieser Aufgabe in einer Reihe von „Dolmetschgeschichten“ näher beleuchtet.

Schwulenberatung Berlin (Hrsg.) (2020): Dolmetschen für lesbische, schwule, bisexuelle, trans* und inter* Geflüchtete. Eine Handreichung für Dolmetscher*innen.

Hier verfügbar.

In dieser Handreichung finden Sie Hintergrundinformationen zur Situation von lesbischen, schwulen, bisexuellen, trans* und inter* Geflüchteten in Deutschland, sowie hilfreiche Tipps für die Zusammenarbeit mit ihnen.

Frauenhauskoordinierung e. V.:

Hier finden Sie umfangreiche Informationen über die Arbeit der Frauenhäuser und der Fachberatungsstellen.

Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe – Frauen gegen Gewalt e. V.:

Diese Webseite informiert Sie über die Beratungsarbeit von Frauenberatungsstellen.

Berliner Initiative für gutes Dolmetschen:

Hier finden Sie Informationen rund um das Thema Professionalisierung, Glossare zu verschiedenen Themen und Schulungsangebote.

Und zu guter Letzt eine App-Empfehlung für die Psychohygiene. Hier finden Sie kleine Übungen, die Ihnen helfen, Gefühle zu verarbeiten:

[Claudia Croos-Müller: Body2Brain – die kleine Überlebensapp](#)

Auf allen gängigen Plattformen kostenlos verfügbar.

