



## Arbeiten mit Dolmetscher/innen im interkulturellen Kontext

### Inhaltsverzeichnis

<u>1.</u>	Einleitung.....	2
<u>2.</u>	Übersetzen und Dolmetschen .....	2
<u>3.</u>	Nonverbale Kommunikation als Hilfsmittel.....	2
<u>4.</u>	Dolmetscherapplikationen als Hilfsmittel .....	3
<u>5.</u>	Mit Dolmetschern/innen arbeiten .....	3
	Welche Dolmetscher/innen? .....	4
	Nicht-professionelle Dolmetscher – Vor- und Nachteile.....	4
	Kinder als Dolmetscher/innen .....	5
	Professionelle Dolmetscher – Vor- und Nachteile.....	6
<u>6.</u>	Drei Etappen während des Dolmetschens .....	7
	Vor der Interaktion: Vorbereitung.....	7
	Während der Interaktion: Rollenverteilung .....	8
	Nach der Interaktion: Debriefing.....	8
<u>7.</u>	Zusammenfassung.....	9



## 1. Einleitung

Während unserer Arbeit in einer multikulturellen Gesellschaft passiert es oft, mit Menschen zu interagieren und dabei zu versuchen, eine gemeinsame Bedeutung zu entwickeln, auch wenn wir keine gemeinsame Sprache besitzen: am Schalter einer Gemeindeverwaltung oder einer kantonalen Behörde, in einer Kinderkrippe oder Schule, in einer Arztpraxis oder einem Krankenhaus, bei einem Polizeieinsatz, in der Interaktion zwischen Immobilienverwaltungen oder Hausmeistern und Mietern, am Konsulatsschalter, in öffentlichen Schwimmbädern oder in Zentren für Asylsuchende, um nur einige Beispiele zu nennen.

Wie können wir kommunizieren und nach Lösungen suchen, wenn wir uns verbal nicht verstehen?

## 2. Übersetzen und Dolmetschen

Übersetzen und Dolmetschen sind nicht dasselbe. *Übersetzung* betrifft grundsätzlich den schriftlichen, *Dolmetschen* dagegen den mündlichen Bereich. Übersetzerinnen und Übersetzer übertragen schriftliche Texte, während Dolmetscher/innen die mündliche Kommunikation zwischen Personen erleichtern, die keine gemeinsame Sprache haben. Dieser Artikel widmet sich den interkulturellen Herausforderungen des Dolmetschens.

## 3. Nonverbale Kommunikation als Hilfsmittel

Der erste Reflex, wenn wir keine gemeinsame Sprache besitzen, besteht darin, auf nonverbale Kommunikation zurückzugreifen. Dies ist der richtige, denn wir wissen, wie wichtig nonverbale und paraverbale Elemente für das gegenseitige Verständnis sind. Ihr Beitrag zur Entwicklung einer gemeinsamen Botschaft ist bedeutender als die ausgetauschten Worte, vorausgesetzt, wir schenken ihnen Aufmerksamkeit.

Unsere nonverbale Kommunikation drückt aus, wie offen wir für unser Gegenüber sind, welchen Respekt wir zeigen und wie sehr wir versuchen, einander zu verstehen. Ein Blick, ein Lächeln oder der Tonfall der Stimme können eine Atmosphäre des Vertrauens schaffen – oder auch nicht.

Ein interkulturelles Dilemma besteht jedoch. Unsere Gesten, unser Schweigen, unsere Blicke und unser Lächeln sind kulturell kodiert. Die Bedeutung eines Lächelns ist nicht universell – ebenso wenig die eines Blickkontakts, eines selbstbewussten Tonfalls oder eines festen Händedrucks.



Daher ist es essenziell, vorsichtig mit der Interpretation der nonverbalen Signale unseres Gegenübers umzugehen, seiner Gesten und seines Schweigens. Sein Code könnte ein anderer sein als unserer. Ebenso wichtig ist es, sicherzustellen, dass unser eigenes nonverbales Verhalten so wahrgenommen wird, wie wir es beabsichtigen – das ist keineswegs garantiert.

#### 4. Dolmetscherapplikationen als Hilfsmittel

Inzwischen gibt es viele technische Hilfsmittel, wie Übersetzungs- oder Dolmetscherapplikationen, die unser Leben erheblich erleichtern. Sie werden schon verbreitet genutzt.

Einige sind qualitativ tatsächlich sehr gut. Dennoch ist auch hier Vorsicht geboten, denn dieselben Wörter können in verschiedenen Ländern unterschiedliche Bedeutungen haben. Ausserdem sind nicht alle Applikationen für sehr spezifische oder fachliche Sprache optimiert. In der Regel helfen zwei bis drei Rückübersetzungen, um sicherzugehen, dass man wirklich vom Gleichen spricht. Es kann auch nötig sein, gezielt nach spezifischen Übersetzungen für Schlüsselwörter zu suchen. Viele staatliche Stellen bieten Dokumentationen in mehreren Sprachen an, was bestimmte Verfahren und Interaktionen erheblich erleichtert.

#### 5. Mit Dolmetschern/innen arbeiten

Das gegenseitige Verständnis lässt sich oft leichter herstellen, wenn man auf eine Person zurückgreifen kann, die beide Sprachen beherrscht.

Dieser Artikel behandelt nicht die Zusammenarbeit mit professionellen, an der Universität ausgebildeten Dolmetschern, die für grosse Unternehmen, Konferenzen oder internationale Organisationen arbeiten. Stattdessen konzentrieren wir uns hier auf die Zusammenarbeit mit Dolmetschern und Dolmetscherinnen in individuellen Situationen und in kleineren Strukturen. In unserem beruflichen Alltag sind unsere Zeitpläne eng, und wir stehen oft unter Zeitdruck. Wenn wir uns jedoch die wenigen Sekunden nehmen, um die Perspektive zu wechseln und uns in die Lage der Person zu versetzen, die mit einem Dolmetscher zu uns kommt, werden wir uns ihrer Verletzlichkeit, Abhängigkeit und möglichen Unsicherheit bewusster. In einem Land zu leben und überleben, dessen Sprache man noch nicht spricht, dessen Systeme man noch nicht kennt, kann äusserst beängstigend sein. Alles kann so anders sein. Wenn wir diesen Faktor berücksichtigen, können wir die Interaktion ein wenig anders angehen, unser Gegenüber mit Respekt behandeln, ihm Sicherheit geben und ihm Mut für seinen weiteren Weg machen.



## Welche Dolmetscher/innen

### Nicht-professionelle Dolmetscher – Vor- und Nachteile

Sehr oft kommen Menschen in Begleitung eines Freundes oder eines Familienmitglieds, das die Sprache des Gastlandes beherrscht.

#### *Vorteile*

Die Begleitung durch eine vertraute Person bietet zahlreiche Vorteile. Man kennt und versteht sich bereits, das Vertrauen ist vorhanden, und oft kennt der Dolmetscher oder die Dolmetscherin den Lebenskontext und die Geschichte der begleiteten Person gut. Er oder sie kann die Botschaften mit der notwendigen kulturellen Sensibilität übermitteln. Zudem ist dieser Service in der Regel kostenlos, was ein nicht zu vernachlässigender Aspekt ist.

#### *Nachteile*

Das Sprechen einer Sprache bedeutet nicht automatisch, ein guter Dolmetscher zu sein. Spezifische oder fachliche Begriffe (juristisch, medizinisch, administrativ) werden oft nicht ausreichend beherrscht, wodurch die Übersetzung bestenfalls ungenau, schlimmstenfalls fehlerhaft ist. Eine Institution, die auf solche Dolmetscher/innen zurückgreift, besitzt also keine Garantie, dass die Übersetzung tatsächlich dem Gesagten entspricht. Zudem gibt es keine Sicherheit, dass die Vertraulichkeit gewahrt bleibt.

Wenn sich die Dolmetscher/innen und die betroffenen Personen persönlich kennen, entstehen oft Nebenunterhaltungen oder sogar Meinungsverschiedenheiten, die nicht in eine Dolmetersituation gehören.

Grundsätzlich liegt die Loyalität eines Dolmetschers bei der Person, die ihm ein Mandat erteilt. In dieser Konstellation wird die Loyalität jedoch vermutlich dem Klienten oder Vertrauten gelten, was die Situation verfälschen kann.

Ausserdem ist es für einen Freund oder eine Freundin oft schwierig, wenn nicht gar unmöglich, schlechte Nachrichten zu überbringen (z.B. eine ernste Erkrankung, eine Kündigung usw.). Der dolmetschende Freund könnte mit Informationen belastet werden, die er lieber nicht kennen würde oder die die Beziehung langfristig beeinflussen könnten.



Aus all diesen Gründen überwiegen die Nachteile, und wenn möglich, wird dringend empfohlen, mit ausgebildeten Dolmetschern, sogenannten „Community Interpreters“ zu arbeiten.

### Kinder als Dolmetscher/innen

Es kommt häufig vor, dass fremdsprachige Eltern ihre schulpflichtigen Kinder zu Behördengängen, Arztterminen oder Elterngesprächen mitbringen, weil diese die Sprache des Gastlandes besser beherrschen. Auch wenn dies aus Sicht der Eltern verständlich ist, sollten Fachkräfte diese Praxis mit äusserster Vorsicht begegnen.

Zunächst sollten Kinder in der Schule sein – nicht in einer Behörde oder einer Arztpraxis, um für ihre Eltern zu dolmetschen. Ausserdem dürfen bestimmte sensible oder belastende Informationen (z.B. eine schwere Krankheitsdiagnose, schulische Probleme, eine Kündigung oder finanzielle Schwierigkeiten) keinesfalls über Kinder übermittelt werden. Die emotionale Last ist für sie zu gross und könnte langfristige Auswirkungen auf die familiäre Beziehung haben.

Bei der Übermittlung weniger sensibler Informationen kann in Ausnahmefällen eine solche Lösung in Betracht gezogen werden. In allen anderen Fällen sollte der Termin verschoben und die betroffene Person gebeten werden, mit einer erwachsenen Begleitperson oder einem professionellen Dolmetscher zu kommen.

Manchmal kennen die Betroffenen jedoch noch nicht genügend Erwachsene, die helfen könnten, oder sie wissen nichts über professionelle Dolmetschernetzwerke. Wenn betroffene Mitarbeitende, z.B. in Krankenhäusern oder Behörden, sich die Zeit nehmen, diese Informationen und Kontakte bereitzustellen, leisten sie einen wertvollen Beitrag zur Integration und Selbstständigkeit dieser Personen.

Das Dolmetschen durch Kinder bringt somit ausschliesslich Nachteile mit sich. Folgende Organisationen und Fachstellen weisen auf diese Problematik hin.



[https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe\\_PP\\_Kinderdolmetschen\\_2021.pdf](https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_PP_Kinderdolmetschen_2021.pdf)

[https://www.frank-timme.de/de/programm/produkt/kinder\\_als\\_dolmetscher\\_in\\_der\\_arzt-patienten-interaktion](https://www.frank-timme.de/de/programm/produkt/kinder_als_dolmetscher_in_der_arzt-patienten-interaktion)

[https://www.beobachter.ch/gesundheit/medizin-krankheit/gesundheitswesen-wenn-kinder-krankheiten-ubersetzen?srsIid=AfmBOoq-VLzNsBU\\_F8L2tRbBbixJVjp-pCOBR\\_o0IQm7PYo1hVPLrb](https://www.beobachter.ch/gesundheit/medizin-krankheit/gesundheitswesen-wenn-kinder-krankheiten-ubersetzen?srsIid=AfmBOoq-VLzNsBU_F8L2tRbBbixJVjp-pCOBR_o0IQm7PYo1hVPLrb)

<https://www.youtube.com/watch?v=AyBp8kVe78U>

<https://blogs.uni-bremen.de/isekim/files/Comic-Dreifachrolle.pdf>

Wenn Sie auch Französisch und English verstehen, finden Sie weitere interessante Ressourcen in den französischen und englischen Versionen dieses Textes.

## Professionelle Dolmetscher/innen – Vor- und Nachteile

### *Vorteile*

Die Vorteile der Zusammenarbeit mit diesen Fachleuten sind eindeutig. Sie garantieren Qualität, Vertraulichkeit und berufsethische Standards.

Gemeinschaftsdolmetscher verfügen über eine fundierte Ausbildung sowie fortlaufende Weiterbildung und Betreuung.

Organisationen wie Appartenances, Interpret oder Caritas Schweiz bieten beispielsweise ausgezeichnete Schulungen an.

### **Appartenances**

( <https://www.appartenances.ch/activites/interpretariat-communautaire> )  
oder

### **Interpret**

( <https://www.inter-pret.ch/de/home-1.html> ) ou

**Caritas Suisse** <https://www.caritas.ch/de/bildungsangebote-dolmetschen-und-migration/>)



Dolmetscher/innen mit einer solchen Ausbildung setzen sich intensiv mit der Berufsethik des Dolmetschens auseinander. Sie werden gezielt geschult und erweitern ihr Fachwissen in spezifischen und schwierigen Bereichen wie z.B. Recht, Medizin oder Verwaltung.

Meist gehören die von den oben genannten Institutionen ausgebildeten Dolmetscher/innen zu ihrem Pool von Fachkräften. Dadurch werden sie häufig von diesen Organisationen beauftragt, je nach eingehenden Anfragen.

### **Nachteile**

Nachteile gibt es selten, lassen sich aber in zwei Hauptaspekte unterteilen.

- Gute Dolmetscher/innen sind sehr gefragt und daher nicht immer sofort verfügbar.
- Diese Dolmetscher/innen werden für ihre Arbeit bezahlt. Es besteht also eine vertragliche Verpflichtung, und ein Honorar muss entrichtet werden. Dieses wird von der beauftragenden Institution festgelegt, nicht von der Person oder Stelle, die die Dienstleistung benötigt.

## **6. Drei Etappen während des Dolmetschens**

Um beim Dolmetschen das Beste herauszuholen, sollte man auf drei Phasen achten.

### **Vor der Interaktion: Vorbereitung**

Die Vorbereitungsphase wird oft unterschätzt. Sie muss nicht lange dauern, ermöglicht aber den Fachkräften, die eine/n Dolmetscher/in benötigen, folgende Aspekte zu klären:

- Soll simultan oder konsekutiv gedolmetscht werden?
- Falls konsekutiv: Wie lange soll jeweils gesprochen werden, bevor gedolmetscht wird?
- Soll die Übersetzung wortwörtlich erfolgen, oder ist es wichtiger, die Bedeutung unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede (Tabuwörter, nichtexistierende Begriffe etc.) zu übertragen?
- Welches Thema wird im Gespräch behandelt? Dies hilft dem Dolmetscher, sich mental vorzubereiten.



## Während der Interaktion: Rollenverteilung

Die Erfahrung wird bereichernder sein, und es geht weniger Bedeutung verloren, wenn man folgende Punkte beachtet:

- Die/der Dolmetscher/in ist die Stimme beider Gesprächspartner, aber nicht die zentrale Person. Daher ist es wichtig, dass die Fachperson direkten Blickkontakt mit dem Kunden/der Kundin hält und nicht mit dem oder der Dolmetscher/in.
- Ebenso sollte sich die Fachperson **immer** direkt an den Kunden/die Kundin wenden und nicht an den Dolmetscher. Keine Formulierungen wie „Sagen Sie ihm/ihr, dass...“ oder „Ich habe nicht verstanden, was er/sie gesagt hat.“
- Der Dolmetscher sitzt leicht im Hintergrund, während der direkte Austausch zwischen der Fachperson und dem Kunden/der Kundin stattfindet. Dennoch ist die Zusammenarbeit zwischen Fachperson und Dolmetscher/in wichtig und sollte im Vorfeld gut abgestimmt sein.
- Falls es nötig ist, vorübergehend diese Rollenverteilung zu verlassen, sollte dies klar kommuniziert werden, z. B.: „Wir müssen etwas klären, ich bitte die/den Dolmetscher/in, dem/der Kunden/in eine Frage zu stellen.“ Anschliessend sollte rasch wieder zur ursprünglichen Rollenverteilung zurückgekehrt werden.
- Keine besondere Vertrautheit mit dem/der Dolmetscher/in, sondern eine transparente und professionelle Zusammenarbeit.

## Nach der Interaktion: Debriefing

Eine kurze Nachbesprechung mit dem/der Dolmetscher/in kann nach Ende der Interaktion und dem Weggang des Kunden/der Kundin sehr wertvoll sein. Falls die Zeit knapp ist, kann sie auch telefonisch in den nachfolgenden Stunden stattfinden, bevor die Erinnerungen verblassen.

Dieser Austausch ermöglicht es, kulturelle Fragen zu besprechen und Informationen zu erhalten, die während der Interaktion nicht vermittelt werden konnten, zum Beispiel:





- «Haben Sie in der Körpersprache oder im Verhalten etwas beobachtet, das ich kulturell nicht richtig einordnen konnte? Gab es nonverbale Signale, die ich nicht entschlüsseln konnte?»
- «Gab es Schwierigkeiten bei bestimmten Wörtern oder in bestimmten Gesprächssituationen?»

Dieser letzte Teil der Interaktion mit dem Dolmetscher bietet oft die Möglichkeit, wertvolle kulturelle Informationen zu sammeln, die zum besseren Verständnis der Person beitragen.

## 7. Zusammenfassung

Eine Kommunikation über eine dritte Person ist immer komplexer als eine direkte Interaktion. Sie nimmt mehr Zeit in Anspruch, und da die Wahrnehmungsfiler sich verdoppeln, wird die ursprünglich gesendete Bedeutung immer leicht verändert. Doch wenn die Situation gut vorbereitet ist und die beteiligten Fachleute kompetent arbeiten, kann eine solche Interaktion ebenso wertvoll sein – ja sogar bereichernder als eine direkte Kommunikation zu zweit.

Ich wünsche Ihnen viele bereichernde Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit professionellem Dolmetscher/innen.

© Véronique Schoeffel  
Sommer 2024  
Übersetzung Jürgen Müller