

Sprachmittlerpool Landkreis Oldenburg

Leitfaden für Auftraggeber



Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für Frauen und Männer.



Vorbemerkung

Die Überwindung von Sprachbarrieren gehört mit zu den größten Hürden für Neuzugewanderte auf dem Weg in die Integration.

Umso wichtiger sind gerade am Anfang dieses schwierigen Prozesses unsere Sprachmittler, die in Alltagssituationen (zum Beispiel bei medizinischer Versorgung, Schulanmeldungen, Elterngesprächen in Schulen und Kindergärten oder bei Behördengängen) dolmetschen. Als Brückenbauer leisten sie damit wertvolle und unverzichtbare Dienste.

Weil sich unsere Sprachmittler sowohl in ihrer Herkunftskultur als auch in der deutschen Kultur zu Hause fühlen, helfen sie gleichermaßen über kulturelle Hürden hinweg.

Diese Unterstützung kommt bei den Neuzugewanderten gleich in doppelter Weise an: Zum einen ist es die Sprache, die den Menschen die Bedeutung dieses Türöffners deutlich macht, zum anderen sind es die Sprachmittler selbst, die ihnen als Beispiel dienen, dass Integration gelingen kann, wenn auf beiden Seiten die Bereitschaft dazu besteht.

Alle unsere Sprachmittler sind ehrenamtlich tätig. Ohne ihren Einsatz und ihr großes Engagement wäre es nicht möglich, den Sprachmittlerpool in seiner jetzigen Form zu führen und aufrechtzuerhalten.

Mit diesem Leitfaden möchten wir zu einer gelingenden Kommunikation zwischen Auftraggebern, Sprachmittlern und Kunden beitragen.

Vor dem Gespräch

- ◆ Planen Sie bei Gesprächen mit Sprachmittlern etwas mehr Zeit als üblich ein, da die Sprachmittler Zeit benötigen, um das Gesagte in die andere Sprache zu transportieren.
- ◆ Klären Sie bereits im Vorfeld ab, ob der Kunde* mit einer Sprachmittlung einverstanden ist.
- ◆ Nehmen Sie sich Zeit, dem Sprachmittler gegebenenfalls eine kurze Einführung zu geben, um ihn auf das Gespräch vorzubereiten.
- ◆ Teilen Sie dem Sprachmittler mit, ob er
 - a) wörtlich übersetzen (z. B. „Ich bin vor einem Jahr nach Deutschland gekommen“) oder
 - b) den Inhalt sinngemäß wiedergeben soll (z. B. „Herr ... ist vor einem Jahr nach Deutschland gekommen“).
- ◆ Informieren Sie den Sprachmittler unbedingt,
 - a) dass er jederzeit nachfragen kann, falls etwas nicht verstanden wird oder Zusammenhänge nicht klar erscheinen und
 - b) dass er den Kunden oder auch Sie selbst unterbrechen darf, sollte zu schnell gesprochen werden oder sollten die Redebeiträge zu lang/kompliziert sein.
- ◆ Bitte beachten Sie, dass unsere Sprachmittler ehrenamtlich tätig sind und nehmen Sie Rücksicht darauf, dass unsere Sprachmittler nicht über eine Ausbildung als Dolmetscher verfügen.

**Die Person, für die übersetzt wird, wird im Nachfolgenden „Kunde“ genannt.*

Vor dem Gespräch

- ◆ Setzen Sie den Kunden darüber in Kenntnis, dass die Sprachmittlung ehrenamtlich erfolgt und somit für ihn keinerlei Kosten entstehen.
- ◆ Informieren Sie alle Gesprächsteilnehmer über die Schweigepflicht des Sprachmittlers, die auch gegenüber seinem familiären/privaten Umfeld gilt.
- ◆ Haftungsausschluss: Der Sprachmittler bzw. der Landkreis Oldenburg haftet nicht für die inhaltliche Richtigkeit der Übersetzungen, außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- ◆ Aufgabe unserer Sprachmittler ist das Dolmetschen von Gesprächen. Bei sonstigem Unterstützungsbedarf des Kunden wenden Sie sich bitte an die Migrationssozialarbeit der Diakonie.



Im Gespräch

- ◆ Übernehmen Sie als Auftraggeber die Gesprächsführung.
- ◆ Der Sprachmittler sollte so sitzen, dass er alle Gesprächspartner im Blick hat.
- ◆ Bitte machen Sie nach zwei bis vier Sätzen eine Pause, um dem Sprachmittler Zeit für das Dolmetschen zu geben. Bei sehr langen Redebeiträgen besteht sonst die Gefahr, dass wichtige Informationen verloren gehen.
- ◆ Greifen Sie ein bei unbegrenzten Monologen der Beteiligten. Auch ein Durcheinanderreden sollte vermieden werden.
- ◆ Bei längeren Gesprächen: Bedenken Sie die Konzentrationsfähigkeit der Sprachmittler und legen Sie gegebenenfalls eine kurze Pause ein.
- ◆ Sprechen Sie den Kunden direkt an, zum Beispiel: „Wie sind Sie nach Deutschland gekommen?“
- ◆ Halten Sie Blickkontakt zum Kunden.
- ◆ Vermeiden Sie unnötige Fachwörter sowie Nebenbemerkungen, persönliche Einschätzungen und Ironie.
- ◆ Fragen Sie beim Kunden nach, wenn die Wiedergabe für Sie keinen Sinn ergibt.

Nach dem Gespräch

- ◆ Für den Sprachmittler ist es hilfreich, wenn er von Ihnen ein kurzes, konstruktives Feedback zu seiner Dolmetschertätigkeit bekommt.
- ◆ Achten Sie die Allparteilichkeit und Neutralität des Sprachmittlers und fragen Sie ihn deshalb nicht nach seiner Einschätzung hinsichtlich der Glaubwürdigkeit des Kunden.
- ◆ Der Sprachmittler benötigt Ihre Unterschrift/Ihren Stempel auf seinem Stundennachweis. Bitte erinnern Sie ihn gegebenenfalls daran.
- ◆ Folgeeinsätze werden ausschließlich vom Sprachmittlerteam des Landkreises Oldenburg vermittelt. Dies bedeutet, dass ein Antrag erforderlich ist. Der Termin kann jedoch im Vorwege mit dem Sprachmittler abgestimmt werden.



Tipps für Auftraggeber

- ◆ Bitte reichen Sie das vollständig ausgefüllte Antragsformular immer per E-Mail (sprachmittler@oldenburg-kreis.de) ein und beachten Sie die Vorlaufzeit von einer Woche. Sollte aus besonderem Anlass sehr kurzfristiger Bedarf bestehen, ist es sinnvoll, diesen telefonisch anzukündigen (Tel. 04431/85 950).
- ◆ Sie erhalten in jedem Fall zu gegebener Zeit eine Antwort vom Sprachmittlerteam auf Ihre Anfrage (i. d. R. per E-Mail). Es wird Ihnen mitgeteilt, welcher Sprachmittler zum gewünschten Termin erscheint.
- ◆ Bitte antworten Sie schnell auf Rückfragen des Sprachmittlerteams.
- ◆ Aus verschiedensten Gründen kommen geplante Termine manchmal nicht zustande (Erkrankung des Auftraggebers, Kunde nicht erschienen oder Ähnliches). Informieren Sie in diesen Fällen unbedingt das Sprachmittlerteam. Ist der Sprachmittler wie vereinbart zum Einsatz erschienen, erhält er trotz Ausfalls eine Aufwandsentschädigung und die Fahrtkostenpauschale.
- ◆ Sollte sich ein Sprachmittler nicht wie angekündigt zum Termin einfinden, teilen Sie dies bitte umgehend dem Sprachmittlerteam mit.

Tipps für Auftraggeber

- ◆ Beachten Sie bitte unbedingt, dass die Aufgabe unserer Sprachmittler ausschließlich darin besteht zu dolmetschen. Das Betreuen/Begleiten (zum Beispiel während der Bus- oder Bahnfahrt zum Einsatzort) gehört nicht zu ihrem Tätigkeitsfeld. Auch sollen unsere Sprachmittler, falls sie über einen PKW verfügen, die Kunden nicht zu den Einsatzorten mitnehmen.
- ◆ WICHTIG:
Ihr Feedback ist für uns sehr hilfreich - insbesondere, wenn neue Sprachmittler zum Einsatz gekommen sind.

Teilen Sie uns ebenfalls unbedingt mit, sollten für spezielle Aufträge bestimmte Sprachmittler gewünscht sein oder sollten in begründeten Fällen bestimmte Sprachmittler nicht mehr für Sie eingesetzt werden.



Ihre Ansprechpartnerinnen

Simone Felgner

Ilka Plange

Marion Unkraut

montags bis freitags

von 9:00 bis 13:00 Uhr

Telefon: 0 44 31 / 85-950

E-Mail: sprachmittler@oldenburg-kreis.de

Bei Fragen zur Abrechnung und Neuaufnahme
von Sprachmittlern:

Susanne Syberberg

dienstags und donnerstags von 9:00 bis 15:00 Uhr

freitags

von 9:00 bis 12:30 Uhr

Telefon: 0 44 31 / 85-675

E-Mail: susanne.syberberg@oldenburg-kreis.de



Leitgedanke

Sprachmittlung ist die Hilfe zur Selbsthilfe –
die Sprachmittlung soll bei der Erstorientierung unterstützen,
jedoch keine Dauerleistung darstellen.



©Rudie / Fotolia

Landkreis Oldenburg
Hauptamt - Integration
Team Sprachmittler
Delmenhorster Straße 6
27793 Wildeshausen
Tel. 0 44 31 / 85 950

