

**Betreff:****Städtische Servicestelle für Interkulturelles Dolmetschen und Übersetzen****Organisationseinheit:**

Dezernat V

50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

**Datum:**

06.09.2017

**Beratungsfolge**

Ausschuss für Integrationsfragen (zur Kenntnis)

**Sitzungstermin**

13.09.2017

**Status**

Ö

**Sachverhalt:**

Mittlerweile ist Braunschweig Heimat für Menschen aus über 150 Nationen, eine zunehmend heterogene Bürgergesellschaft mit vielfältigen Lebensformen, Sprachen und Wertvorstellungen. Das spiegelt sich auch in der Kundenschaft von Institutionen, städtischen Dienststellen oder Bildungseinrichtungen wieder.

Die Anforderungen für Fachkräfte im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen ist komplex und anspruchsvoll. Hinzu kommen sprachliche und kulturelle Verständigungsschwierigkeiten, die jeweils zusätzliche Herausforderungen darstellen.

Migrant\*innen haben häufig Schwierigkeiten behördliche Angelegenheiten zu verstehen, eigene Probleme und Anliegen fehlerfrei und bedarfsgerecht zu formulieren, vor allem dann, wenn sie neu zugewandert sind. Aber auch die Beherrschung von Alltagsdeutsch reicht für die Verständigung oft nicht aus. Hinter der Erläuterung von Anliegen versteckt sich oftmals ein ganzes Bündel unsichtbarer kultureller Werte – sozusagen ein kulturell geprägter Wortschatz- der von Geburt an vermittelt wurde. Hinzu kommen noch soziale und gesellschaftliche Ordnungssysteme sowie bürokratische Abläufe, die Migranten oft nicht bekannt sind.

Um die sprachliche und interkulturelle Verständigung in Arbeits-, Beratungs- und Konfliktsituationen zu optimieren, wurde 2008 im städtischen Büro für Migrationsfragen eine „Servicestelle für Interkulturelles Dolmetschen und Übersetzen“ eingerichtet. Damit wurde ein Vorschlag des durch den Rat beschlossenen Kommunalen Handlungskonzeptes „Integration durch Konsens“ umgesetzt. Seit 2008 werden qualifizierte Dolmetscher\*innen in über 45 Sprachen vorwiegend im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich vermittelt. Alle geschulten Sprachmittler\*innen sind Migrant\*innen. 85% von ihnen verfügen über Hochschulabschlüsse.

Die Verankerung dieses Tätigkeitsfeldes als kommunale Aufgabe war in der Vergangenheit einmalig.

**Qualifikation**

Voraussetzung für die Wahrnehmung der Tätigkeit als Interkulturelle Dolmetscher\*innen und Übersetzer\*innen in der Servicestelle, ist die erfolgreiche Teilnahme an einer Schulung von insgesamt mindestens 54 Stunden, die einmal jährlich erfolgt. Bislang haben sich 152

Migrant\*innen mit über 45 Sprachen für die interkulturelle Dolmetschertätigkeit qualifizieren lassen.

Vor der Schulung durchlaufen die Bewerber\*innen zunächst eine 2 stufige Eignungsprüfung. Die Schulungen werden in Kooperation und unter Leitung von Frau Dr. Conchita Otero, Universität Hildesheim, Institut für Übersetzungswissenschaft und Fachkommunikation, durchgeführt.

Die Servicestelle bietet je nach Notwendigkeit und Bedarf Weiterbildungsmaßnahmen für geschulte Dolmetscher\*innen an. Im Jahre 2015 nahmen 12 geschulte Dolmetscher\*innen an der Fortbildung „Therapie zu Dritt - Dolmetschen in Psychotherapeutischen Gesprächen“ teil. Seitdem werden sie zunehmend in Traumatherapien eingesetzt.

Das Schulungskonzept ist handlungsorientiert ausgerichtet (Rollenspiele, Gruppenarbeit und Reflexionsgespräche), den Teilnehmer\*innen werden professionelle Methoden und Techniken für eine gelungene Verständigung in unterschiedlichen Arbeitszusammenhängen vermittelt, so lernen sie sozio- und infrastrukturelle Bedingungen und Aufgaben von Organisationen und kommunalen Behörden kennen, mit denen die Migranten und Geflüchteten häufig zu tun haben und entwickeln eigene Lernstrategien. Die Wahrnehmung von nonverbalen Signalen, der Umgang mit emotional belastenden Themen, die genaue Beobachtung der Kommunikationssituation ist ebenso Teil der Qualifikation.

### **Die Vermittlungsaufgabe der Servicestelle**

Interkulturelle Dolmetscher werden per Abruf vorrangig im öffentlichen Dienstleistungssektor eingesetzt. Der Auftrag wird telefonisch sowie per E-Mail bestätigt. Sie üben eine freiberufliche Tätigkeit aus.

Die Bezahlung für die Übersetzungstätigkeit erfolgt nicht einheitlich, sondern ist mit den finanziellen Ressourcen der jeweiligen Dienststellen verbunden. Den vereinbarten Betrag stellen die Dolmetscher\*innen in Rechnung. Auf Nachfragen wird den Einsatzstellen jedoch folgende Vergütung für die Übersetzungstätigkeit empfohlen: Die erste Stunde 28 Euro, jede weitere 12 Euro, An- und Abfahrt 10,00 Euro pauschal. Die Kosten für die Qualifizierung und Fortbildungen der Dolmetscher\*innen werden aus Haushaltssmitteln der Stadt Braunschweig getragen, die originären Übersetzungsleistungen jedoch von den jeweiligen Organisationseinheiten selbst.

Die Qualitätssicherung richtet sich nach den Vorgaben des städtischen Büros für Migrationsfragen und ist im Einsatzkonzept verbindlich geregelt.

Vor dem Einsatz ist ein kurzes Gespräch zwischen dem auftragsgebenden Mitarbeiter und dem Sprachmittler erforderlich, indem der Sachverhalt, die Art des Dolmetschens und das Ziel des Gespräches geklärt werden.

Während des Einsatzes arbeiten die Dolmetscher\*innen neutral und unparteiisch. Sie sind verpflichtet bei Unklarheiten nachzufragen und bei Missverständnissen zu intervenieren. Sie unterliegen der Schweigepflicht. Das Dolmetschen soll beidseitig, korrekt und sinngenau erfolgen.

Nach dem Einsatz findet ein kurzes Nachgespräch statt. Zusätzlich wird darum gebeten ein elektronisches Feedbackformular auszufüllen und zurück an die Koordinatorin der Servicestelle zu senden.

Dr. Hanke

