



©laufer / Fotolia

Leitfaden

für

Sprachmittler

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



Vor dem Gespräch

- ◆ Nehmen Sie nur Aufträge an, die Ihnen durch die Mitarbeiterinnen des Teams Sprachmittler/Landkreis Oldenburg übermittelt wurden. Für Einsätze, für die beim Landkreis Oldenburg kein Antrag vorliegt, kann keine Aufwandsentschädigung gezahlt werden.
- ◆ Stimmen Sie Folgetermine, z. B. bei Arztbesuchen, mit der zuständigen Flüchtlingssozialarbeiterin ab, damit diese einen entsprechenden Antrag stellen kann.
- ◆ Planen Sie Ihren Einsatz so, dass Sie einige Minuten früher da sind, damit Sie entspannt ankommen und gegebenenfalls noch Zeit für eine kurze Einführung durch den Auftraggeber (z. B. Jobcenter, Polizei) ist.
- ◆ Stimmen Sie sich mit dem Auftraggeber ab, ob Sie
 - a) wörtlich übersetzen sollen (z. B. „Ich bin vor einem Jahr nach Deutschland gekommen“) oder
 - b) den Inhalt sinngemäß wiedergeben (z. B. „Herr ... ist vor einem Jahr nach Deutschland gekommen“).
- ◆ Informieren Sie den Auftraggeber, falls Sie den Kunden* privat kennen.
- ◆ Um neutral dolmetschen zu können, vermeiden Sie Privatgespräche mit dem Kunden.
- ◆ Informieren Sie den Auftraggeber, dass
 - a) Sie nachfragen werden, wenn Sie etwas nicht verstehen oder Ihnen der Zusammenhang nicht klar erscheint und
 - b) Sie den Kunden oder auch den Auftraggeber selbst unterbrechen, sollte dieser zu schnell sprechen oder sollten die Redebeiträge zu lang/kompliziert sein.

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

Im Gespräch

- ◆ Fragen Sie unbedingt nach, wenn Sie etwas nicht verstehen oder Ihnen der Zusammenhang nicht klar erscheint.
- ◆ Unterbrechen Sie die sprechende Person unbedingt, wenn die Redebeiträge zu lang/kompliziert sind oder auch, falls zu schnell gesprochen wird. Sie stellen damit eine qualitativ bessere Übersetzung sicher.
- ◆ Bei inhaltsschweren, längeren Gesprächen hilft es, sich Notizen zu machen.
- ◆ Arbeiten Sie wortgetreu, das heißt
 - a) ändern Sie nichts und lassen Sie nichts weg (auch dann nicht, wenn der Kunde Sie bittet, das Gesagte nicht zu übersetzen)
 - b) interpretieren Sie nicht, sondern geben Sie das gesprochene Wort neutral wieder.
- ◆ Bleiben Sie sachlich - lassen Sie Ihren persönlichen Eindruck außen vor, kontrollieren Sie Ihre Gefühle.
- ◆ Dolmetschen Sie die Aussage des Kunden auch dann, wenn sie Ihnen unangebracht, unlogisch oder peinlich erscheint. Wenn Sie Ihre Gefühle dazu deutlich machen wollen, grenzen Sie diese persönliche Aussage klar von den Übersetzungen ab (z. B. „Was ich Ihnen jetzt sage, ist keine Übersetzung, sondern es sind meine persönlichen Empfindungen.“).
- ◆ Vermitteln Sie nicht, wenn Sie den Eindruck haben, dass ein Missverständnis vorliegt, sondern informieren Sie den Auftraggeber.



Nach dem Gespräch

- ◆ Informieren Sie den Auftraggeber, sollten Sie den Eindruck haben, dass das Gespräch problematisch war.
- ◆ Beurteilen Sie nicht die vermeintliche Glaubwürdigkeit des Kunden – auch nicht, falls der Auftraggeber Sie hierzu um Auskunft bittet.
- ◆ Denken Sie an das Ausfüllen Ihres Stundennachweises. Bei Arztterminen benötigen Sie entweder eine Anwesenheitsbescheinigung oder lassen Sie sich die Rückseite Ihres Stundennachweises ausfüllen und abstempeln.
- ◆ Geben Sie Ihre Kontaktdaten weder den Kunden noch dem Auftraggeber - Einsätze werden ausschließlich vom Sprachmittlerteam des Landkreises Oldenburg vermittelt.
- ◆ Sprachmittlereinsätze ohne Auftrag sind Privatsache - in diesen Fällen wird keine Aufwandsentschädigung gezahlt; auch sind diese Einsätze nicht versichert.
- ◆ **Die Gesprächsinhalte sind vertraulich und unterliegen der Schweigepflicht - auch gegenüber Ihrem familiären/privaten Umfeld.**



Tipps für Sprachmittler

- ◆ Bitte antworten Sie schnell auf Anfragen des Sprachmittlerteams, auch wenn Sie für den angefragten Termin keine Zeit haben.
- ◆ Aus verschiedensten Gründen kommen geplante Termine manchmal nicht zustande (Patient nicht erschienen, Doppeleinbestellung von Sprachmittlern oder Ähnliches). Informieren Sie in diesen Fällen unbedingt das Sprachmittlerteam. Sind Sie wie vereinbart zum Einsatz erschienen, erhalten Sie trotz Ausfalls eine Aufwandsentschädigung und eine Fahrtkostenpauschale.
- ◆ Bitte sprechen Sie das Sprachmittlerteam unbedingt an, falls Ihnen ein stattgefundenes Gespräch Sorge bereitet!
- ◆ WICHTIG:
Möchten Sie für bestimmte Auftraggeber nicht mehr eingesetzt werden, informieren Sie das Sprachmittlerteam - Ihr Wunsch wird sofort berücksichtigt!
- ◆ Selbstverständlich dürfen Sie Aufträge ablehnen und müssen dies auch nicht begründen. Es besteht keinerlei Verpflichtung für Sie, Aufträge des Sprachmittlerteams anzunehmen.
- ◆ Brechen Sie Einsätze ab, wenn sie zu belastend für Sie sind oder Sie unfreundlich behandelt werden.
- ◆ Teilen Sie uns bitte umgehend mit, falls sich Ihre Anschrift, Ihre Telefonnummer oder Ihre Handynummer ändert, damit Sie für uns erreichbar bleiben.
- ◆ Beachten Sie bitte unbedingt, dass Ihre Aufgabe ausschließlich darin besteht zu dolmetschen. Das Betreuen/Begleiten (zum Beispiel während der Bus- oder Bahnfahrt zum Einsatzort) gehört nicht zu Ihrem Tätigkeitsfeld. Falls Sie über einen PKW verfügen, nehmen Sie die Kunden bitte nicht mit zu den Einsatzorten.



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





©Rudie / Fotolia

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

