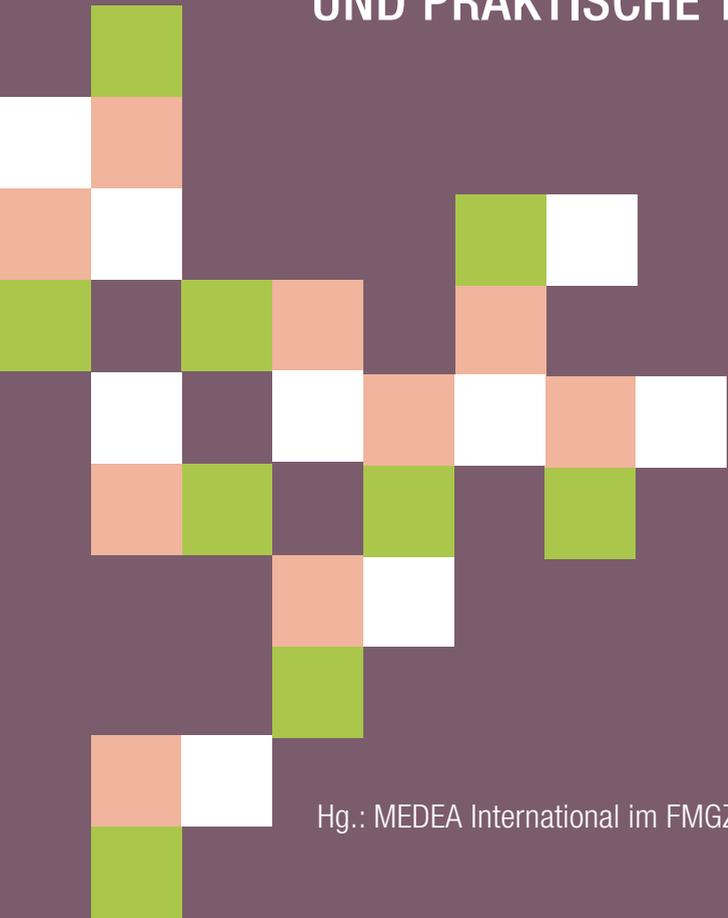


Migrant*innensensible Beratung

ERFAHRUNGSWISSEN UND PRAKTISCHE TIPPS



Hg.: MEDEA International im FMGZ MEDEA e.V.

Migrant*innensensible Beratung

**ERFAHRUNGSWISSEN
UND PRAKTISCHE TIPPS**

Hg.: MEDEA International im FMGZ MEDEA e.V.

INHALT1

1.	Einleitung	3
2.	Grundhaltung	6
3.	Erfahrungen und Tipps	7
4.	Vermittlung – Aber wie?	11
5.	Sprache	14
	5.1. Mit Dolmetscher*in	14
	5.2. Ohne Dolmetscher*in	18
6.	Organisationsebene	20
7.	Psychohygiene	22
8.	Die wichtigsten Punkte kurz zusammengefasst	23

1. EINLEITUNG

Wer sind wir?

Das Frauen- und Mädchengesundheitszentrum (FMGZ) MEDEA e.V. arbeitet seit mehr als 25 Jahren zu den verschiedensten Frauengesundheitsthemen in Dresden. Das Frauengesundheitsprojekt MEDEA International ist ein Fachbereich des FMGZ und arbeitet seit 2016 in einer Außenstelle in Dresden Gorbitz für und mit Frauen*¹ mit Migrations- und Fluchterfahrung.

Das Frauengesundheitsprojekt MEDEA International arbeitet in einem multiprofessionellen Team bedarfsorientiert zu verschiedenen Frauengesundheitsthemen. Neben individuellen psychologischen Beratungen bietet das Team auch Sozialberatung und Frauengesundheitsberatungen an. Zudem finden regelmäßig niedrigschwellige offene Gruppenangebote und themenspezifische Workshops statt.

Wer ist die Zielgruppe unserer alltäglichen Arbeit?

Die Formulierung »Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung« ist aufgrund der Komplexität der Zielgruppe eigentlich zu unspezifisch. Es handelt sich um eine in jeder Hinsicht vielseitige Gruppe und jede Zusammenfassung ist vereinfachend. Um besser verständlich zu machen, auf Basis welcher Arbeit diese Broschüre geschrieben ist, kann die Zielgruppe von MEDEA International spezifiziert werden als: erwachsene Menschen, die

- ... nicht in Deutschland aufgewachsen sind
- ... im deutschen System an Sprachbarrieren stoßen
- ... Unterstützung bei der Orientierung im Sozial- und Versorgungssystem benötigen
- ... mit manchen Formen der Beratung/des deutschen Hilfesystems noch nicht viel Erfahrung haben.

Diese Menschen verändern sich in den genannten Punkten über die Zeit. Diese Veränderungen können sich in Bezug auf ihre Dauer aus unserer Erfahrung heraus sehr unterschiedlich gestalten: Manche Menschen finden sich in vielerlei Hinsicht sehr schnell zurecht. Andere brauchen dafür mehrere Jahre. Eine zeitliche Einschätzung darüber, wann welche Unterstützung nötig wäre oder nicht, erscheint aus unserer Erfahrung deswegen nicht sinnvoll.

¹ Wir verwenden den Asterisk*, weil wir mit unseren Angeboten alle Menschen ansprechen wollen, die sich als Frauen bzw. Mädchen fühlen. Damit wollen wir Vielfalt sichtbar machen und Räume dafür öffnen.

Hintergrund der Broschüre

In Kooperation mit dem Amt für Gesundheit und Prävention der Landeshauptstadt Dresden und gefördert durch das GKV-Bündnis für Gesundheit wird seit 2022 das Projekt »Gesundheitsförderung und Prävention für Frauen* mit Migrationserfahrung« durchgeführt. Im Rahmen dieses Projekts ist die vorliegende Broschüre entstanden

Ziel dieser Broschüre

Wir möchten mit der vorliegenden Broschüre sensibilisieren, Hemmungen abbauen und Handlungsanregungen geben.

Wir nehmen in der Praxis wahr, dass bei Akteur*innen teilweise Sorgen und Hemmungen in der Arbeit mit Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung bestehen. Diese sind beispielsweise Sorgen, die eigenen bekannten Methoden nicht so nutzen zu können, wie man es gewohnt ist, Überforderung durch die zusätzliche Sprachbarriere, Unsicherheiten im Umgang aufgrund vermeintlicher kultureller Unterschiede oder einfach Überraschung oder Verärgerung über bestimmte Situationen.

All das ist bei MEDEA International auch passiert. Diese Broschüre soll zum offenen Umgang und gemeinsamem Austausch über Sorgen, Hemmungen und Überforderungen anregen, um Unsicherheiten abzubauen.

Was bietet die Broschüre an?

Die Broschüre basiert auf acht Jahren Praxiserfahrung im Frauengesundheitsprojekt MEDEA International. Während als Basis unserer alltäglichen Arbeit immer auch der aktuelle Forschungsstand von hoher Relevanz ist, bezieht sich diese Broschüre weitestgehend auf Erfahrungswissen, sowie auf Wissen aus dem Austausch mit anderen Fachkräften, Intervision und Weiterbildungen.

Viele Erfahrungen sind jedoch auf verschiedene Bereiche anwendbar. Je nachdem, um welchen Kontext es geht, werden manche Punkte für Sie sinnvoll oder weniger sinnvoll, umsetzbar oder weniger praktikabel sein. Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen wertvolle Erfahrungen und Hinweise, für Beratungssituationen mit Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrungen bieten, die in der Praxis individuell angewendet werden können. Aus diesen können Sie das für Sie Nützliche und Anwendbare mitnehmen.

Allen in der Beratung Erfahrenen wird auffallen, dass manche Methoden gängiges Vorgehen in der Beratung sind. An diesen Stellen geht es eher darum, dafür zu sensibilisieren, warum die Methoden mit der Zielgruppe evtl. besonders wichtig sind oder warum (Beratungs-)Prozesse auch länger dauern können als gewohnt.

An wen richtet sich die Broschüre?

Die Broschüre richtet sich an alle Personen, die mit Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung arbeiten. Also z. B. an Fachkräfte, Multiplikator*innen und Ehrenamtliche aus den Bereichen Psychologie, Medizin, Verwaltung, Bildung und Soziales.

2. GRUNDHALTUNG

Folgende Punkte sind aus unserer Erfahrung für die Arbeit für und mit der Zielgruppe wichtig:

Kultursensibel arbeiten ohne Kulturalisierung

Das Bewusstsein und das Wissen über bestimmte kulturelle Unterschiede helfen dabei, Verhaltensweisen einzuordnen. Es sollte aber nicht verallgemeinert werden.

Wichtig ist: Jeder Mensch hat individuelle Bedürfnisse und Verhaltensweisen.

Besser verstehen durch Nachfragen

Anstatt Dinge schon im Vorhinein anzunehmen, ist es aus unserer Erfahrung zielführender, dem Gegenüber auf Augenhöhe zu begegnen, an den jeweils individuellen Eigenarten sowie der kulturellen Prägung Interesse zu haben und der Person als Expert*in der eigenen Situation zuzuhören. Häufig lassen sich dann angenommene Unterschiede und Unklarheiten durch Nachfragen klären.

Es braucht Zeit anzukommen

Die Menschen, mit denen wir arbeiten, finden sich häufig sehr plötzlich in einem sehr anderen System wieder. Vielleicht haben sie vorher in einem Bereich gearbeitet, den es hier nicht gibt. Vielleicht sind manche deutschen Strukturen für sie zunächst nicht verständlich. Personen, die fliehen, wissen teilweise vor ihrer Ankunft nicht, in welchem Land sie ankommen. Sie fangen in Bezug auf verschiedenste Lebensbereiche bei Null an, auch wenn sie in einem anderen Land hoch gebildet, arbeitstätig, selbstständig oder politisch aktiv waren.

Vertrauensaufbau ist für die Arbeit essentiell

Wir wissen nicht, welche Erfahrungen unser Gegenüber in bestimmten Einrichtungen oder Institutionen gemacht hat. Damit die Person sich öffnen kann und eine gute Arbeit möglich ist, ist Vertrauensaufbau wichtig. Auch das kann dauern. Das verlangt von der Fachkraft vor allem Geduld und Zeit.

3. ERFahrungen und Tipps

Im folgenden Abschnitt stellen wir einige ganz konkrete Erfahrungen, Beobachtungen und mögliche Umgangsformen mit bestimmten Situationen aus unserer Arbeit dar. Hierzu ist wichtig anzumerken, dass diese Hintergründe und Beobachtungen natürlich nicht auf alle Personen zutreffen, sondern dass wir sie in unserer Arbeit vermehrt beobachtet haben. Ziel ist es nicht, eine pauschale Antwort zu finden, sondern für bestimmte Situationen eine mögliche Einordnung zu bieten, um Irritationen abzubauen und Tipps für den Umgang damit anzubieten.

Manche Methoden, die wir hier beschreiben, sind absolut gängig im Beratungskontext. Vor den beschriebenen Hintergründen wollen wir aber noch einmal ihre Relevanz hervorheben. Und für manche, die diese Broschüre lesen, sind sie vielleicht auch ganz neu.

BEOBACHTUNG

Unwissen über Strukturen

Manche Konzepte und Formate, die in Deutschland gängig sind, sind der Zielgruppe nicht bekannt. So z.B. das Format der Beratungsstelle.

MÖGLICHER UMGANG

In der Beratung gängige Methoden sind deswegen besonders wichtig und müssen evtl. sehr genau oder mehrfach durchgeführt werden.

Setting klären

- ♦ Beschreiben und erklären Sie die Rahmenbedingungen (was möglich ist und was nicht).
- ♦ Erläutern Sie, warum diese Beratung hilfreich ist und was sie konkret nutzt. Unklarheiten können Frust bei den Adressat*innen auslösen.
- ♦ Nutzen Sie Bilder und verständliche, konkrete Beispiele zum Erklären. Nutzen Sie dabei die Themen und Strukturen, die die Adressat*innen bereits kennen.
- ♦ Erläutern Sie ggf. auch zeitliche Begrenzungen.

Auftragsklärung

- ♦ Unsere Erfahrung aus der psychologischen Beratung zeigt, dass die Adressat*innen teilweise keine Vorstellung haben, was ein passender Beratungsauftrag in der psychologischen Beratung sein könnte, weil sie das Konzept nicht kennen.
- ♦ Es kann somit besonders wichtig sein, Geduld zu haben, konkret nachzufragen, bis der Auftrag klar ist.
- ♦ Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Person für diesen Auftrag sind. Wenn der Auftrag nicht zu der Stelle passt, vermitteln Sie an die richtige Stelle (siehe Abschnitt 4. »Vermittlung – Aber wie?«)
- ♦ Stellen Sie sicher, dass der Auftrag nicht schon von anderen bearbeitet wird.

BEOBACHTUNG

Vertrauen aufbauen

Wenn Menschen in Deutschland ankommen, haben sie oft zunächst einen Mangel an Informationen u.a. aufgrund der Sprachbarriere. Viele Informationen kommen dann zunächst aus der eigenen Community und sind nicht zwingend richtig. Teilweise bestehen in Communities falsche Ideen oder Gerüchte darüber, was in bestimmten Institutionen passiert.

Es ist außerdem wichtig, sich vor Augen zu führen, unter welchem Druck die Menschen durch Ämter und Institutionen stehen können. Es bestehen Abhängigkeiten von verschiedenen Ämtern und letztendlich die andauernde Sorge um den Aufenthaltstitel. Das kann dazu führen, dass Vorsicht und Misstrauen entstehen.

Teilweise nehmen Menschen durch Unwissenheit oder Vertrauensprobleme an, dass die verschiedenen Institutionen nicht miteinander kommunizieren oder miteinander kommunizieren, obwohl eigentlich eine Schweigepflicht besteht.

Beispiel:

Bei uns sind immer wieder Frauen in der Beratung, deren Männer* unter einer Abhängigkeit leiden (Alkohol-, Drogen-, Spielsucht). Die Frauen* bestehen jedoch darauf, dass die Männer* keine Suchtberatungsstelle aufsuchen, da sie Angst haben, dass es Auswirkung auf die Aufenthaltstitel der Familie haben könnte.*

MÖGLICHER UMGANG

Zu Beginn auf den Vertrauensaufbau fokussieren

- ♦ Schaffen Sie eine Atmosphäre zum Wohlfühlen.
- ♦ Nehmen Sie eine wertschätzende und akzeptierende Haltung im Umgang ein.

Geben Sie Orientierung geben durch Vorstellung und Einordnung der eigenen Organisation

- ♦ Bekannte Strukturen für Menschen, die vor kurzem nach Deutschland gekommen sind, sind u.a. das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), die Ausländerbehörde, die Migrationssozialarbeit (MSA), das Sozialamt, das Jobcenter und ggf. das Jugendamt.
- ♦ Erläutern Sie, wie die eigene Organisation zu diesen und anderen bekannten Strukturen steht und wie die Kommunikation untereinander erfolgt. Das schafft Transparenz und hilft einen Überblick zu bieten.

Schweigepflicht und Datenschutz betonen so wie verständlich erklären

- ♦ Erklären Sie diese beiden Punkte mit greifbaren Beispielen. Z.B.: »Wenn das Sozialamt bei uns anruft, dann werden wir nicht weitergeben, ob Sie überhaupt einmal hier waren.«

BEOBACHTUNG**Alle Themen an einem Ort mitbringen**

Die Personen, die zu uns kommen, haben mit hoher Wahrscheinlichkeit viele unterschiedliche Themen gleichzeitig, die sie bearbeiten müssen. Es kann passieren, dass sie alle Themen an einen Ort mitbringen, wenn sie dort schon einmal angebunden sind.

Beispielsweise kann es sein, dass beim Termin bei der Hausärztin noch gefragt wird, ob ein Brief vom Jobcenter übersetzt werden kann.

Vielleicht wissen die Personen auch selbst, dass der Termin nicht dazu da ist, aber haben einfach keine andere Idee, wohin sie mit dem Schreiben gehen können.

MÖGLICHER UMGANG

Zuhören, sortieren, verweisen und Verständnis haben

Es ist natürlich wichtig klarzustellen, welche Stelle für welche Aufgabe zuständig ist, und klare Grenzen zu ziehen, wenn für ihr Anliegen nicht der Auftrag oder die Expertise vorliegen.

Es kann aber auch helfen, den Personen eine Perspektive zu geben, wo bezüglich der Unterlagen geholfen werden kann. Siehe hierzu Abschnitt 4. »Vermittlung – Aber wie?«

BEOBACHTUNG**Verpasste Termine**

Termine, die nicht eingehalten werden, sind immer ärgerlich. In einigen Fällen kann es helfen, versuchen

zu verstehen, wieso der Termin verpasst wurde.

Letztendlich wissen wir kaum, wie die Person gelebt hat, bevor sie nach Deutschland gekommen ist und welche Aufgaben und Strukturen sie dort hatte.

- ♦ Vielleicht hat die Person noch nie in so einer großen Stadt gewohnt.
- ♦ Zu uns kommen teilweise Frauen*, die sich noch nie ohne Vater* oder Ehemann* alleine bewegen durften.
- ♦ Vielleicht ist die Person nicht gewohnt, dass Termine vergeben werden, weil sich in ihrer Herkunftsregion eher angestellt und gewartet wird.
- ♦ Vielleicht kann die Person nicht lesen und/oder schreiben.
- ♦ Wenn die Person eine Rückfrage zum Termin hat, kann sie aufgrund von Sprachbarrieren evtl. nicht so einfach anrufen, um Rücksprache zu halten.

All diese Punkte sind Beispiele dafür, warum Menschen, ganz ohne Ignoranz oder böse Absicht, Termine verpassen können.

MÖGLICHER UMGANG

Weiß die Person, wozu der Termin da ist, und hat sie selber dazu eingewilligt?

➔ siehe hierzu Abschnitt 4. »Vermittlung – Aber wie?«

Weiß die Person, wann und wo der Termin stattfindet?

- ♦ Manche Personen haben keinen Kalender. Sie haben evtl. andere Formen von Terminen und Verpflichtungen, die sie vorher so noch nie hatten. Sie besuchen evtl. das erste Mal ein offizielles Amt oder besuchen das erste Mal einen Elternabend.
- ♦ Teilweise kennen die Personen sich mit dem öffentlichen Verkehr und in der Stadt noch nicht gut aus.

Um die Adressat*innen in diesem Fall beim Wahrnehmen von Terminen zu unterstützen, kann Folgendes helfen:

- ♦ Terminzettel schreiben
- ♦ gemeinsam den Weg auf dem Handy anschauen (z. B. welche Bahnlinie, welche Station)

4. VERMITTLUNG – ABER WIE?

Es ist klar, dass nicht alle Themen an einer Stelle bearbeitet werden können. Es hat sich bei uns deswegen als hilfreich herausgestellt, dass alle Mitarbeitenden sich in der Versorgungslandschaft gut auskennen und eine aktuelle und vielseitige **Vernetzungs- und Verweisstruktur** aufbauen. Für diese Vernetzungsstruktur ist es aus unserer Sicht wichtig, die Netzwerkpartner*innen und deren Haltung in der Arbeit zu kennen. Dazu haben wir gute Erfahrungen damit gemacht, die Einrichtungen auch persönlich kennenzulernen, indem wir uns bei ihnen oder sie sich bei uns vorstellen. Außerdem holen wir uns auch Rückmeldung von unseren Adressatinnen* zu Vermittlungen ein, um zu verstehen, welche Unterstützung sie für zukünftige Vermittlung benötigen (Was hat beim Ankommen in der anderen Institution gut geklappt, was weniger?).

Wie aus dem Sozial- und Gesundheitssektor bekannt ist, gibt es häufig **Vermittlungsverluste**. Das bedeutet, dass Personen empfohlen wird eine andere Einrichtung aufzusuchen, diese dort aber nie ankommen. Das kann an verschiedenen Hürden liegen: Hemmung einen weiteren Termin an einer unbekanntem Stelle zu vereinbaren, keine passende Anlaufstelle in erreichbarer Nähe, Unklarheit darüber, wie die andere Stelle konkret weiterhelfen kann und was der nächste Schritt danach ist.

Bei Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung können diese gängigen Hürden bspw. durch Sprachbarrieren und geringes Wissen über die Strukturen verstärkt sein.

Menschen, die noch nicht lange in Deutschland sind, stehen vor unterschiedlichen neuen Herausforderungen. Es ist aus unserer Erfahrung deswegen wichtig zu überlegen, ob die Vermittlung wirklich passend, sinnvoll und nötig ist. Die Person sollte sich nicht hin- und hergeschickt fühlen. Die eigenen Anliegen immer und immer wieder vorzubringen, kann sehr anstrengend sein.

So ist der ideale Ablauf einer Vermittlung bei MEDEA International

Zweck erklären	Aus unserer Erfahrung ist es wichtig, den Zweck des Termins deutlich zu machen und zu erläutern, wie er der Person ganz konkret weiterhilft. Dadurch können unangemessene Erwartungen vermieden werden.
Inhaltliche Vorbereitung	Es kann hilfreich sein, den Termin im Vorfeld gemeinsam durchzugehen: <ul style="list-style-type: none">- Was sollte mitgebracht werden (Dokumente etc.)?- Welche Fragen können dort gestellt werden?- Was sollte unbedingt geklärt werden?<ul style="list-style-type: none">➔ Fragen und wichtige Punkte vorher aufschreiben und ggf. gemeinsam übersetzen.- Über Pünktlichkeit und mögliche Wartezeiten sprechen.
Termin vereinbaren	Bei der Vermittlung an andere Strukturen kann es helfen, den ersten Termin gemeinsam zu vereinbaren. Termine zu vereinbaren (besonders über das Telefon) mit Sprachbarriere kann eine große Hürde darstellen. Aus unserer Erfahrung kann das ganz unterschiedlich funktionieren: Kann die Person besser Deutsch lesen als hören? Kann die Person gut mit Übersetzungs-Apps umgehen? Dann kann Kontakt per SMS helfen. Manche Personen kommen zur Terminvereinbarung lieber persönlich vorbei.
Adresse finden	Aus unserer Erfahrung kann es helfen, den Weg auf dem Handy gemeinsam anzuschauen (Welche Bahnlinie, welche Station?). Wenn Kapazitäten vorhanden sind, kann es erfahrungsgemäß auch helfen, die Personen persönlich zu einem ersten Termin zu begleiten, um sicherzustellen, dass sie wirklich dort angebunden werden.
Umgang mit möglichen Sprachbarrieren finden	Ggf. müssen für Termine Dolmetscher*innen organisiert werden. Siehe hierzu Abschnitt 5. »Sprache«.

Broschüren und Informationsblätter können als Hilfsmittel für die Vermittlung verstanden werden. Aus unserer Erfahrung reicht es nicht, sie einfach nur weiter zu geben und zu empfehlen, dort hin zu gehen. Wenn die Personen lesen und schreiben können, kann es helfen, sich Notizen zu machen, zusammen die wichtigsten Informationen durchzusprechen und sie sich als Erinnerung mitzunehmen. Broschüren und Informationsblätter sollten hierfür zudem bestenfalls in mehreren Sprachen sowie in einfacher Sprache zur Verfügung stehen.

Netzwerke in Dresden

Netzwerke sind fast immer themenspezifisch. Die Angebote innerhalb der Kommune unterliegen sehr häufig Veränderungen. Deswegen ist es wichtig zu wissen, wo man nach aktuellen, themenspezifischen Angeboten suchen kann.

Die Landeshauptstadt Dresden bietet aktuelle Informationen und Auflistungen von Organisationen in verschiedenen Bereichen. Hier einige Beispiele, die spezifisch im Kontext von Migration wichtig sein können:

1. Überblick Migrationssozialarbeit
<https://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/migration/asyl/fluechtlingssozialarbeit.php>
2. Migrationsberatung
<https://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/migration/hilfe/migrationsberatung.php>
3. Ehrenamtliche Flüchtlingshilfe
https://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/migration/hilfe/netzwerke_und_initiativen.php
4. Migrant*innenorganisationen
<https://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/migration/neu-vereine-und-initiativen/alle-communitys.php>
5. Wegweiser für Krisen- und Notsituationen
<https://www.dresden.de/media/pdf/gesundheit/SPDi/Krisenwegweiser.pdf>
6. Angebote für die Gesundheit
<https://www.dresden.de/gesundheits>
7. Angebote im Bereich Gleichstellung
https://www.dresden.de/apps_ext/GleichstellungsDB/
8. Newsletter für ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter*innen der Dresdner Flüchtlingshilfe
<https://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/migration/hilfe/newsletter.php>

5. SPRACHE

Für einen gelingenden Informationsfluss und gute Zusammenarbeit oder Unterstützung ist es essentiell, dass Sprachbarrieren (falls vorhanden) anerkannt werden und ein Umgang mit diesen gefunden wird. Dabei gibt es aus unserer Erfahrung verschiedene Dinge zu beachten, je nachdem ob Dolmetscher*innen eingesetzt werden oder nicht. Denn aufgrund von fehlenden finanziellen Mitteln, fehlenden Dolmetscher*innen in der passenden Sprache oder fehlender zeitlicher Kapazität ist es nicht in jedem Fall möglich, Dolmetscher*innen einzusetzen.

5.1. MIT DOLMETSCHER*IN

Generell kann es sehr hilfreich sein, Dolmetscher*innen einzusetzen. In der Muttersprache zu sprechen, ermöglicht den meisten Personen sich anders bzw. vertrauter auszudrücken. Insbesondere in der psychologischen Beratung sowie bei anderen sensiblen Themen kann das wichtig sein.

Dolmetscher*innen können persönlich vor Ort sein, oder telefonisch zugeschaltet werden.

Auswahl der Dolmetscher*innen

Es ist bekannt, dass es (in Dresden) insgesamt einen Mangel an Dolmetscher*innen gibt. Besonders für manche Sprachen sind nur wenige Dolmetscher*innen verfügbar. Bei weiteren Spezifikationen wie bspw. genderspezifischen Themen, gibt es vielleicht vor Ort keine Dolmetscher*innen, die passend sind. Das bedeutet, dass es in der Praxis manchmal kaum eine Wahl gibt. Trotzdem sollten aus unserer Erfahrung einzelne Punkte, wenn möglich, bei der Auswahl der Dolmetscher*innen bedacht werden.

Familienangehörige und Bekannte aus der Community

Häufig werden aus der Not heraus Familienangehörige oder Bekannte aus den Communities als Dolmetscher*innen eingesetzt. Nicht selten sind das die eigenen Kinder, die aufgrund des Schulbesuchs schneller Deutsch lernen als die Eltern. Aus unserer Sicht sollten Kinder generell nicht als Dolmetscher*innen eingesetzt werden. Es kann dabei zu unangemessenen Wechseln in der eigenen Rolle als Kind und Rollenkonflikten mit den Eltern kommen. Überfordernde Themen können Ängste und Unsicherheiten auslösen.

Beim Einsetzen von anderen Familienangehörigen und Bekannten aus den Communities kann es auch passieren, dass die zu beratende Person nicht ohne Hemmnisse sprechen kann. Hierbei können Interessenkonflikte, die eigene Privatsphäre,

Angst vor Vorurteilung oder anderen Folgen sowie Scham eine Rolle spielen. Zudem kann die Schweigepflicht nicht sichergestellt werden.

Ein Beispiel zum Thema Verhütung einer Schwangerschaft

Eine Frau hat einen Termin zum Thema Verhütung. Sie möchte verhüten, der Ehemann* nicht. Der Ehemann* übersetzt in dem Gespräch. Es kann sein, dass Inhalte aufgrund eigener Interessen des Mannes* von ihm nicht korrekt übersetzt werden.*

*Da die Möglichkeiten der Ratsuchenden, Dolmetscher*innen zu finden, meist eingeschränkt sind, ist aus unserer Sicht die Unterstützung und Verantwortungsübernahme durch die Institutionen hierbei sehr wichtig, indem bestenfalls die Organisation und Bezahlung der Dolmetscher*innen übernommen und im Vorfeld an die Ratsuchenden kommuniziert werden.*

Ehrenamtliche Dolmetscher*innen

Die Gruppe der ehrenamtlichen Dolmetscher*innen ist sehr groß und umfasst Menschen, die in ganz unterschiedlichen Strukturen und Modellen arbeiten. Hier drei Faktoren, die sich stark unterscheiden können:

♦ **Schulung**

Manche ehrenamtlichen Dolmetscher*innen haben einmal an einer Schulung in Sprachmittlung teilgenommen. Manche nehmen regelmäßig an Schulungen teil, auch zu bestimmten Schwerpunktthemen, wie Asylrecht oder Gynäkologie. Andere haben vielleicht nie eine Schulung besucht. Wenn Fachsprache zwingend notwendig ist, sollten vereidigte Dolmetscher*innen angefordert werden.

♦ **Organisation**

Manche ehrenamtlichen Dolmetscher*innen arbeiten komplett privat. Sie werden über direkte Kontakte vermittelt und machen ihre Termine alleine für sich. Andere sind in einem Verein o.ä. organisiert. In Dresden ist die wohl größte Struktur der Gemeindedolmetscherdienst. Dort können Termine über eine Zentrale organisiert werden, es sind im besten Fall mehrere Dolmetscher*innen für eine Sprache vorhanden. Ggf. können solche Strukturen auch Fortbildungen und Austauschgruppen organisieren.

♦ **Supervision**

Je nachdem, wie die ehrenamtlichen Dolmetscher*innen organisiert sind, haben sie evtl. Supervisions- oder Intervisionsmöglichkeiten. Es kann aber auch privat arbeitende Dolmetscher*innen geben, die keine Strukturen haben, an die sie sich wenden können, wenn die Themen der Termine sie belasten. Insbesondere im Kontext psychologischer Tätigkeit lohnt es sich aus unserer Sicht, nach solchen Möglichkeiten zu fragen und den Umgang mit den Dolmetscher*innen zu besprechen.

Professionelle Dolmetscher*innen

Professionelle Dolmetscher*innen haben eine spezifische Ausbildung und Zertifizierung. Es gibt Plattformen und Möglichkeiten, professionelle Dolmetscher*innen zu bestellen. Meist sind die Kosten für professionelle Dolmetscher*innen deutlich höher.

Arbeit mit Dolmetscher*innen

Grundvoraussetzung für eine gute Zusammenarbeit ist natürlich ein respektvoller Umgang zwischen allen Beteiligten und die Anerkennung, dass alle Beteiligten wichtig für den Prozess sind.

Die Qualität der Übersetzung ist sehr wichtig. Professionelle und gut geschulte Dolmetscher*innen kennen die Regeln für eine gute Zusammenarbeit und werden kommunizieren, was sie brauchen und wie das Gespräch abläuft.

Falls das nicht der Fall ist oder es zu Problemen im Ablauf kommt, kann es aus unserer Erfahrung hilfreich sein, folgende Punkte zu beachten.

Dolmetscher*innen als Kultur- und Lebensweltmittler*innen

Auch wenn das nicht zu der eigentlichen Aufgabe von Dolmetscher*innen gehört, wird neben der rein sprachlichen Übersetzung von Dolmetscher*innen in der Praxis häufig zusätzlich eine Übersetzung in die Kultur- und Lebenswelt zwischen beratender und ratsuchender Person geleistet. Das kann an manchen Stellen hilfreich sein, kann aber auch zu problematischen Situationen führen. Das begründet aus unserer Erfahrung auch eine längere Übersetzungszeit.

Ungenauigkeiten in der Übersetzung

Adressat*innen und Dolmetscher*innen sprechen eine Sprache miteinander, die die Berater*innen in der Regel nicht verstehen. Dadurch kann eine Ungewissheit über das Übersetzte und dessen Genauigkeit entstehen. Es ist jedoch manchmal anhand von **Reaktion oder Gesichtsausdruck** zu erkennen, dass die Übersetzung

nicht mit dem von den Berater*innen Gesagten zusammenpasst. Auch wenn die **Länge des Gesagten** und des Übersetzten sehr unterschiedlich sind, kann das das darauf hindeuten, dass nicht 1:1 übersetzt wurde.

Auch die Rückmeldungen der Adressat*innen sind hierbei wichtig. Personen, die gut Deutsch verstehen, bemerken, wenn das von Ihnen Gesagte falsch übersetzt wird. Es kann sich deswegen lohnen, bei den Adressat*innen nachzufragen.

Umgang mit Unsicherheit über das Übersetzte

Um einen guten Ablauf zu garantieren, kann es hilfreich sein, sich besonders bei komplexeren Vorgängen Zeit zu nehmen, um Absprachen mit den Dolmetscher*innen im Voraus zu treffen. Bei langen Prozessen, wie psychologischer Beratung, sollte den Dolmetscher*innen im Voraus ein Überblick über das Konzept der Beratung, die zu erwartenden Themen und den Ablauf gegeben werden.

Weiterhin ist es sinnvoll, über den Prozess der Übersetzung zu sprechen und einige Regeln festzulegen.

Hier einige Beispiele aus unserer Praxis

- ♦ *Die Dolmetscher*innen sollten sich überlegen, wie lange die gesprochenen Abschnitte sein sollen, damit sie noch gut übersetzen können. Um die Adressat*innen und die Berater*innen zu unterbrechen, kann ein Zeichen vereinbart werden. Auch die Berater*innen können die Länge der Abschnitte zwischen den Übersetzungen mitbestimmen.*
- ♦ *Die Dolmetscher*innen dürfen nicht eigenständig Fragen an die Adressat*innen stellen.*
- ♦ *Die Dolmetscher*innen sollen keine privaten Ansichten oder Geschichten einbringen.*
- ♦ *Berater*innen und Adressat*innen halten Augenkontakt, sie sprechen miteinander. Das Gespräch wird nicht direkt mit den Dolmetscher*innen geführt.*

Es ist wichtig, im Gespräch auf Unsicherheiten zu reagieren. Wenn die Regeln im Voraus klar festgelegt wurden, können die Dolmetscher*innen im Gespräch kurz und direkt darauf hingewiesen werden. So ist es leichter, als wenn Abläufe der Übersetzung von Grund auf in Anwesenheit der Adressat*innen besprochen werden müssen, um eine Situation aufzulösen.

Gute Qualität ist Teamwork

Bei nicht-professionellen Dolmetscher*innen kann es wichtig sein, die Person auch zu unterstützen z. B. indem einfache Sprache genutzt wird.

Zeitplanung

Aus unserer Erfahrung sollten für Sitzungen mit Dolmetscher*innen wenn möglich ca. die 1,5 bis doppelte Zeit eingeplant werden.

5.2. OHNE DOLMETSCHER*IN

Auch ohne eine Übersetzung gibt es viele Mittel und Wege, für eine bessere Verständlichkeit zu sorgen.

Einfache Sprache

Der Einsatz von Einfacher Sprache kann ein sehr gutes Hilfsmittel sein, um Informationen verständlicher zu vermitteln. Aus unserer Erfahrung werden Informationen in Einfacher Sprache von den Menschen besser angenommen, leichter erfasst und verstanden.

Für die Anwendung der Einfachen Sprache gibt es Regeln, um komplexere Inhalte und/oder schwierige Wörter zu übertragen. Dabei ist es wichtig, Ihre Zielgruppe mit den jeweiligen Bedürfnissen im Blick zu haben.

Das sind einige Grundregeln für die Verwendung der Einfachen Sprache:

- ♦ gut strukturierte, übersichtliche Texte (kleine Absätze, Zwischenüberschriften)
- ♦ kurze Sätze mit einfacher Struktur (bis 15 Wörter pro Satz, höchstens ein Nebensatz)
- ♦ verständliche Wörter (Grundwortschatz, keine Fachbegriffe oder Fremdwörter, wenn diese Begriffe notwendig sind, müssen sie erklärt werden)
- ♦ einfache Wortformen (möglichst Aktiv statt Passiv, Vermeidung von Konjunktiven)
- ♦ gut lesbare Schrift (serifenlose Buchstaben, größere Zeilenabstände)

Die Anwendung der einfachen Sprache kann zunächst herausfordernd sein und braucht eine gewisse Übung. Für weiterführende Informationen und eine sichere Anwendung empfehlen wir Schulungen zum Thema oder auch die Nutzung professioneller Übersetzungsangebote.

»Hände und Füße«

Es kann helfen, auf Dinge zu zeigen und Gesten für bestimmte Worte zu nutzen, um diese zu unterstreichen.

Bilder

Bilder und Piktogramme sind meist ohne Sprache verständlich. Dazu können Bücher und Piktogramm-Hefte genutzt werden.

Beispielsweise kann auf eine Pflanze, ein Gebäude, ein Dokumentenvordruck gezeigt und gefragt werden: »Meinen Sie das?«

Handy

Viele Menschen, die in Deutschland ankommen lernen von Anfang an bei sprachlicher Unsicherheit mittels ihres Handys zu kommunizieren. Das ist keine perfekte Lösung, da die Übersetzungen teilweise fehlerhaft sein können. Die Systeme werden aber immer besser und können zur Verständigung beitragen. Neben der Möglichkeit von schriftlicher Übersetzung gibt es auch Funktionen wie Spracheingaben und das Übersetzen von einfachen Texten über die Foto-Funktion.

Für die Berater*innen ist es hierbei wichtig auf datenschutzrelevante Informationen zu achten.

KI-gestützte Übersetzung

Zudem gibt es KI-gestützte Übersetzungsboxen, die eine direkte verbale Übersetzung von Gesagtem ohne Dolmetscher*in ermöglichen.

6. ORGANISATIONSEBENE

Wir haben in der Arbeit gelernt, dass neben den einzelnen Beratungen, auch strukturelle Rahmenbedingungen eine Rolle spielen. Es ist uns bewusst, dass je nach Möglichkeiten der Organisationen, einzelne Punkte passender oder weniger passend, besser umsetzbar und weniger gut umsetzbar sind.

Eine Vielfalt von Angeboten

Wenn die Zielgruppe der Organisation explizit Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung ist, kann es sinnvoll sein, neben spezifischen Beratungen regelmäßige niedrigschwellige, alltagsrelevante Angebote anzubieten. Bei uns haben sich hierfür ein wöchentliches Frauenfrühstück sowie ABC-Tische (Sprachlernangebot) als hilfreich erwiesen und werden gut angenommen. An solchen niedrigschwelligen Angeboten teilzunehmen, kann manchen Personen helfen, erst einmal Vertrauen aufzubauen, um dann sensiblere Angebote wie die psychologische Beratung in Anspruch zu nehmen. Manche Frauen* fragen uns, nachdem sie schon seit zwei Jahren regelmäßig zum Frauenfrühstück kommen, das erste Mal nach einer psychologischen Beratung.

Alle Frauen*, die zu uns kommen, haben eine unterschiedliche individuelle Priorisierung der Angebote, je nachdem, was sie gerade mehr brauchen. Manche kommen immer nur zum ABC-Tisch, andere nur in die Sozialberatung, wieder andere nutzen jedes Angebot oder kommen unregelmäßig bei Bedarf zu einer spezifischen Beratung. Somit sind alle Bereiche und Angebote gleich relevant für unsere Arbeit und sollten auch so behandelt werden.

Multiprofessionelles, multilinguales, diverses Team

Um Vermittlungsverluste zu vermeiden und komplexen Themen gerecht zu werden, ist ein multiprofessionelles Team hilfreich. Gemeinsame Fallbesprechungen können helfen, verschiedene Perspektiven auf ein Thema zu bekommen und passende Lösungen zu finden.

Zudem ist es hilfreich, wenn die Mitarbeiter*innen verschiedene Sprachen sprechen. Ein diverses Team mit verschiedenen Perspektiven auf die Themen, entstehend aus unterschiedlichen Erfahrungen in der Vergangenheit und im Alltag, trägt aus unserer Perspektive zu einem wertvollen Austausch, einer umsichtigen Art und mehr Verständnis füreinander und letztendlich auch für die Themen der Adressat*innen bei.

Trennscharfe Aufgabenverteilung

Die Personen, die zu uns kommen, kennen ggf. die genaue Aufteilung und Strukturen des deutschen Versorgungssystems und die Aufgabenteilung in multiprofessionellen

Beratungsstellen nicht. So haben wir z. B. erlebt, dass Adressatinnen* Unterlagen der Krankenkasse mit in die psychologische Beratung bringen und um Unterstützung beim Ausfüllen bitten. Falls ein multiprofessionelles Team vorhanden ist, sollte daher gut darauf geachtet werden, dass Aufgaben und Verantwortungen teamintern gut definiert und verteilt sind. Eine klare Aufgabentrennung und Kommunikation darüber, wer für was verantwortlich ist, sind aus mehreren Gründen sehr wichtig.

- ♦ Die Berater*innen sollten sich auf Ihre eigene Expertise konzentrieren und den Raum auch explizit dafür »freihalten«. So sollte bspw. die Zeit der psychologischen Beratung nicht für das Ausfüllen von Anträgen genutzt werden. Gleichzeitig kann von einer Profession auf die andere verwiesen werden. In diesem Fall von der psychologischen Beratung auf die Sozialberatung. Die Adressat*innen wissen somit, dass ihr Anliegen in der gleichen Einrichtung weiter bearbeitet werden kann, die Trennschärfe der Aufgaben bleibt aber bestehen.
- ♦ Klare Aufgabenverteilung und gute Absprachen vermeiden Doppelstrukturen, in denen Themen von zwei Mitarbeiter*innen innerhalb einer Einrichtung gleichzeitig bearbeitet werden.

Vermittlung

Eine einzelne Einrichtung muss nicht und kann nie alles machen, was eine ratsuchende Person potentiell an Aufgaben und Themen mitbringt. Auf Organisationsebene sollte deswegen eine gute Vernetzungs- und Verweisstruktur aufgebaut werden. Hierzu können bspw. Netzwerkarbeit, Verteiler, Austausch- und Informationsveranstaltungen hilfreich sein. Für weitere Hinweise zum Thema Vermittlung siehe Abschnitt 4. »Vermittlung – Aber wie?«.

Zeit einplanen

Beratungen mit Dolmetscher*innen benötigen mehr Zeit als solche ohne Übersetzung (ca. 1,5 bis doppelt so lang). Den Mitarbeiter*innen sollte es also möglich gemacht werden, diese benötigte Zeit einzuplanen und entlohnt zu bekommen/ abzurechnen.

Psychohygiene für Mitarbeiter*innen erleichtern

Psychohygiene ist wichtig, um die Beanspruchung durch psychische Belastungen vorzubeugen. Um Methoden der Psychohygiene umzusetzen, benötigt es oft Verständnis und Unterstützung auf Organisationsebene. Im folgenden Abschnitt geht es um konkrete Vorschläge zur Psychohygiene.

7. PSYCHOHYGIENE

Psychohygiene im Arbeitsalltag ist wichtig, besonders in der Zusammenarbeit mit schwer belasteten Menschen. Deshalb beschreiben wir auch hier, was helfen kann. Psychohygiene zielt darauf ab, präventiv die psychische Gesundheit zu erhalten. In dem vorliegenden Fall ist damit gemeint, konkrete Maßnahmen vorzunehmen, um starke Beanspruchung der Mitarbeitenden durch die eigene Tätigkeit zu vermeiden.

Pausen

Pausen sind in jeder Arbeit immer wichtig. Insbesondere bei der Arbeit mit der Zielgruppe kann es zudem dazu kommen, dass sie sehr schwere, sensible, teilweise traumatische Erlebnisse teilen, da sie evtl. zu ihrer Lebensrealität dazu gehören. Dabei ist es besonders wichtig, Pausen zwischen Beratungen/Gesprächen möglich zu machen. In der Pause sollten Sie sich nicht mit arbeitsrelevanten Themen beschäftigen.

Begrenzen von Arbeitszeiten und Erreichbarkeit

Eine gute Abgrenzung zwischen Arbeitszeit und Privatem ist wichtig, um Abstand zu den Themen zu bekommen und sie gut verarbeiten zu können. Hierzu sind klare Arbeitszeiten und Grenzen von Erreichbarkeit hilfreich. Ein Mittel hierzu ist bspw. ein Diensthandy. Das Diensthandy kann in arbeitsfreien Zeiten ausgeschaltet werden, wodurch eine Abgrenzung von den Personen, Themen und Aufgaben stattfinden kann. Es ist wichtig, den Adressat*innen zu kommunizieren, wann sie Sie über das Diensthandy erreichen können und wann aber eben auch nicht. Das schafft Sicherheit bei den Adressat*innen und hilft bei der Abgrenzung.

Räumliche Abgrenzung

Ähnlich wie zeitliche Abgrenzung kann auch räumliche Abgrenzung helfen, Abstand von belastenden Themen zu gewinnen. Auch schon der Weg zur Arbeit kann der mentalen und räumlichen Abgrenzung zugutekommen.

Bewegung

Bewegung und Sport helfen, den Kopf frei zu bekommen. Im besten Fall erfolgt das an der frischen Luft.

Grenzen

Wie schon mehrmals beschrieben, kann es passieren, dass Adressat*innen Themen an einer Stelle ansprechen, die nicht dafür gedacht ist. Das können auch sehr belastende Themen sein. Jede Person hat das Recht, solche Gespräche zu

begrenzen. Im besten Fall gelingt es, eine Grenze zu setzen, ohne die Person mit dem Thema alleine zu lassen. Dafür ist es hilfreich, passende Anlauf- und Beratungsstellen in der Umgebung zu kennen.

Supervision/ Intervention

Der gemeinsame Austausch im Team kann im Arbeitsalltag viel Entlastung bieten. Fallberatungen, Intervention und gegenseitige Unterstützung sind somit sehr wichtig. Weiterhin sollte bei Bedarf die Möglichkeit zur professionellen Supervision bestehen, um Nachbereitung von belastenden Themen und einen gesunden Umgang mit diesen zu ermöglichen.

Fortbildungen zum Thema Psychohygiene

Psychohygiene braucht Zeit und individuelle Strategien. Falls möglich kann den Mitarbeiter*innen Input und Raum bspw. in Form von Fortbildungen und Bildungstagen für dieses Thema eingeräumt werden.

8. DIE WICHTIGSTEN PUNKTE KURZ ZUSAMMENGEFASST

Vertrauensvolle Atmosphäre schaffen

Seien Sie geduldig und empathisch. Ermöglichen Sie der ratsuchenden Person, einen Überblick zu bekommen.

Sprachbarrieren mitbedenken

Nutzen Sie Dolmetscher*innen und einfache und klare Sprache.

Individuelle Bedürfnisse berücksichtigen

Passen Sie Ihre Methoden an die spezifischen Bedürfnisse und Situationen der Adressat*innen an. Vermeiden Sie Generalisierungen und Stereotype.

Ressourcen und Netzwerke nutzen

Vermitteln Sie zu spezialisierten Stellen und informieren Sie sich und die Adressat*innen über lokale Angebote.

Feedback einholen und reflektieren

Bitten Sie um Feedback. Hinterfragen Sie kritisch, wenn Reibungen in der Beratung auftreten. Bedenken Sie bei Lösungsansätzen die verschiedenen Gründe, aus denen Reibungen entstehen können.

Psychohygiene

Achten Sie auch auf sich und ihre psychische Belastung durch die Arbeit.

Die Broschüre ist Teil eines Kooperationsprojektes zwischen dem Amt für Gesundheit und Prävention der Landeshauptstadt Dresden und dem Frauengesundheitsprojekt MEDEA International und wird gefördert über das GKV-Bündnis für Gesundheit.

gefördert durch
die Landeshauptstadt



Dresden.
Dresdener



im FMGZ MEDEA e.V.



Gefördert mit Mitteln der gesetzlichen Krankenkassen nach § 20a SGB V.



IMPRESSUM

Herausgeberin: Frauengesundheitsprojekt MEDEA International im FMGZ MEDEA e.V.

Redaktion: © Frauengesundheitsprojekt MEDEA International im FMGZ MEDEA e.V.

Layout: Grafikbüro Heike Hampel

Auflage/Druck: 1. Auflage / 11_2024

