

# DOLMETSCHEN IM GEMEINWESEN

Ein Leitfaden

Bundesverband der  
Dolmetscher und Übersetzer  
Spricht für Sie. Weltweit.



Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ), mit über 7500 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche, möchte das Bewusstsein für die verantwortungsvolle Rolle von Dolmetschern im Gemeinwesen schärfen. Dieser Leitfaden gibt Hinweise und Empfehlungen zum Einsatz von Dolmetschern im Gemeinwesen. Er ist für Mitarbeiter in Bundesbehörden, Landesbehörden und auf kommunaler Ebene ebenso hilfreich wie für gemeinnützige Organisationen, Initiativen, Vereine sowie deutsche und ausländische Staatsbürger und deren Angehörige.

Herausgeber:  
**Bundesverband der Dolmetscher  
und Übersetzer e.V. (BDÜ)**

Vereinsregister-Nr.: VR 22468 B  
AG Berlin-Charlottenburg  
Uhlandstraße 4-5 | 10623 Berlin  
T: 030 88712830 | [www.bdue.de](http://www.bdue.de) | [info@bdue.de](mailto:info@bdue.de)

Redaktion:  
[gemeinwesen@bdue.de](mailto:gemeinwesen@bdue.de)

Bildnachweis:  
Titel - Shutterstock Inc. | pixfly  
Seite 2 - Shutterstock Inc. | Andrei\_R  
Seite 6/7 - Shutterstock Inc. | Pressmaster  
Seite 10 - Shutterstock Inc. | Chatchai Kritsetsakul  
Seite 13 - Shutterstock Inc. | kurhan  
Seite 14 - Shutterstock Inc. | piyaphun  
Gestaltung: GRAPHIXER\*

© 2017 BDÜ e.V.  
Alle Rechte vorbehalten. Für Druckfehler keine Haftung.  
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Professionelles Dolmetschen im Gemeinwesen setzt eine gezielte mehrjährige Ausbildung im Bereich Dolmetschen (u. a. Dolmetschtechniken und -strategien, berufsethische Prinzipien), fachsprachliche Kenntnisse im Bereich Behörden und öffentliche Verwaltung in Deutsch ebenso wie in der Fremdsprache, sowie Kenntnisse des deutschen Behörden- und Verwaltungssystems voraus.

## PROFESSIONELLE DOLMETSCHER ODER LAIENDOLMETSCHER?

Dolmetschen ist ein hochkomplexer Prozess, für den je nach Einsatzbereich relevante Kompetenzen erworben und stetig trainiert werden müssen – für professionelle Dolmetscher eine Selbstverständlichkeit. Das betrifft ganz klar auch Gebärdensprachdolmetscher, hier gibt es keine Unterschiede.

Der Einsatz von Laiendolmetschern wie Verwandten (auch Kindern), Freunden, Bekannten oder Mitarbeitern vor Ort, die im Dolmetschen nicht aus- bzw. fortgebildet sind (z. B. zweisprachigen Behördenmitarbeitern) bedeutet unter Umständen eine Verletzung der Vertraulichkeit gegenüber der betroffenen Person, die auch rechtliche Folgen haben kann. So verfügen Laiendolmetscher in der Regel weder über die notwendigen sprachlichen Kenntnisse in Deutsch bzw. der Fremdsprache noch über die für die Dolmetschtätigkeit gerade in diesem Bereich relevanten Kompetenzen (Transparenz, Un- bzw. Allparteilichkeit, Verschwiegenheit, Kulturmittlung). Auch die Haftungsfrage und andere Versicherungsaspekte sind hier wichtig.

# LAIENDOLMETSCHER

## Verwandte, Freunde oder Bekannte

- verfügen in der Regel nicht über die notwendigen sprachlichen Fähigkeiten
- haben zumeist keinerlei Erfahrung mit oder Kenntnis von verwaltungstechnischen Inhalten und dem notwendigen Fachvokabular
- können – als Dolmetscher eingesetzt – einen Vertrauensbruch gegenüber dem Bürger bedingen, der möglicherweise keinesfalls seine Verwandten, Freunde oder Bekannten über seine Behördenprobleme informieren möchte
- sind emotional beteiligt und auch aus diesem Grund mit der Dolmetscherrolle überfordert, in der eine gewisse professionelle Distanz unabdingbar für eine gelungene Kommunikation ist
- können keine Gewähr für Unparteilichkeit geben, die aber dringend erforderlich ist
- verfügen in der Regel nur selten über Kenntnisse der Berufsethik eines professionellen Dolmetschers und könnten aus einer guten Absicht heraus verfahrensrelevante Informationen dem Bürger gegenüber (un-)bewusst verdrängen, unterschlagen, relativieren oder verfälschen

## Andere Personen, z. B. zweisprachige Behördenmitarbeiter

- sind zwar als Dritte emotional nicht beteiligt
- stellen jedoch keinen Ersatz für einen professionellen Dolmetscher dar, denn sie
  - besitzen häufig nicht die für das Dolmetschen erforderlichen Kompetenzen und Erfahrungen in der Anwendung von Dolmetschetechniken
  - verfügen oft entweder in einer oder in beiden Sprachen nicht über die notwendigen Kenntnisse des behördlichen Fachvokabulars
  - können daher meistens nur in eine Richtung relativ gut dolmetschen
- tragen wie jeder Dolmetscher ein nicht unerhebliches Haftungsrisiko – und zwar mit allen Konsequenzen –, da Personen durch Dolmetschfehler auch finanziell zu Schaden kommen könnten
- können während des Dolmetschens ihrer eigentlichen Arbeit nicht nachgehen, die dann unter Umständen unerledigt bleibt

# PROFESSIONELLE DOLMETSCHER

- kennen und verstehen die Fachbegriffe und verfügen über verwaltungstechnisches Hintergrundwissen
- geben das Gehörte vollständig und präzise wieder, sei es zeitgleich (simultan) oder zeitversetzt (konsekutiv) nach einigen Sätzen
- beherrschen sowohl die Sprache der Mitarbeiter in Behörde und Verwaltung als auch die der betroffenen Person sehr gut
- erklären kulturelle Unterschiede ohne sie zu werten
- sind un- bzw. allparteilich (vertreten nicht die Interessen der einen oder anderen Seite) und greifen nicht ohne Weiteres in das Gespräch ein (sie lassen nichts aus, fügen nichts hinzu, kommentieren nichts) zeigen Empathie und professionelle Distanz
- kennen die Gepflogenheiten in einer Behörde, der öffentlichen Verwaltung und im deutschen Behördensystem
- verfügen über eine Berufshaftpflichtversicherung, so dass etwaige Dolmetschfehler versicherungstechnisch abgedeckt werden können.

## Empfehlungen für eine gelungene Kommunikation

- Laden Sie den Dolmetscher 10–20 Minuten vorher zu einem kurzen Vorgespräch, um die Dolmetschsituation vorzubereiten.
- Planen Sie zudem einen zeitlichen Puffer für ein ggf. notwendiges kurzes Nachgespräch mit dem Dolmetscher ein (5–10 Minuten).
- Stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten Blickkontakt halten können. Das gelingt am besten bei einer Sitzanordnung in Form eines Dreiecks.



# WEGE ZU MEHR QUALITÄT

## beim Dolmetschen im Gemeinwesen

- Sensibilisierung der Auftraggeber für die Beauftragung qualifizierter Dolmetscher
- Schaffung eines Bewusstseins für die komplexen Kompetenzanforderungen (Dolmetschtechniken und Berufsethik, Sprach-, Fach-, Kultur- sowie psychosoziale Kompetenz)
- angemessene Vergütung der Dolmetscher mit einer gesetzlich festgelegten verbindlichen Untergrenze
- Regelung der Haftungsfrage bei Dolmetschfehlern (Berufshaftpflichtversicherung des Dolmetschers)
- Sensibilisierung der Dolmetscher für ihre verantwortungsvolle Aufgabe im Gemeinwesen
- Qualifizierung des Personals in Behörden und Verwaltung für die Arbeit mit Dolmetschern (Vorbereitung auf die Dolmetschsituation)
- Berücksichtigung des Dolmetschens im öffentlichen Dienst, Behörden und Verwaltung sowie im Gemeinwesen allgemein
- Supervisionsangebote für die beteiligten Dolmetscher (insbesondere im Bereich Anhörung im Asylverfahren oder bei schweren Gewaltdelikten)



Behördenmitarbeiter und letztlich alle im Gemeinwesen tätigen Personen müssen sich der Bedeutung gelungener Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern und den Betroffenen zu jeder Zeit bewusst sein. Damit diese Kommunikation zu jeder Zeit gelingen kann, ist es unabdingbar, professionelle und kompetente Dolmetscher hinzuzuziehen. Die möglichen Gefahren und Risiken für das Behördenpersonal und die betroffenen Personen durch den Einsatz von Laiendolmetschern sollten bekannt sein und Berücksichtigung finden.

Mögliche Folgen des Einsatzes nicht-professioneller Dolmetscher im Gemeinwesen:

- Verfahrensfehler, durch die ein Verwaltungsakt für die Betroffenen negativ entschieden wird (z. B. im Asylverfahren)
  - Mehrkosten im System durch mögliche und begründete Widersprüche
- mangelnde Verständigung, da wesentliche und wichtige Anteile eines Gesprächs nicht oder nur bruchstückhaft übertragen wurden
  - negative Folgen für die Betroffenen aus Unkenntnis der behördlichen Regelungen (z. B. für Kinder, wenn Eltern etwa die Gefahr einer Nichtversetzung oder Angebote zur Nachhilfe nicht verstanden haben)
  - mangelhafte bis keine Anwendung geltender gesetzlicher Vorschriften (z. B. Prostituiertenberatung)

# GEBÄRDENSPRACHE

Gebärdensprachen sind visuelle Sprachen. Die Deutsche Gebärdensprache (DGS) wird von ca. 80 000 gehörlosen und stark schwerhörigen Menschen zur Kommunikation genutzt. Sie ist wissenschaftlich seit 2002 als eigenständige und vollwertige Sprache anerkannt. Das Recht auf ihre Verwendung ist in Deutschland im Behindertengleichstellungsgesetz und in der UN-Behindertenrechtskonvention verankert, die im Jahr 2009 von der Bundesrepublik Deutschland ratifiziert wurde.

Die Deutsche Gebärdensprache (DGS) unterscheidet sich von anderen nationalen Gebärdensprachen. Da Laut- und Gebärdensprachen unterschiedliche Kanäle nutzen, arbeiten Gebärdensprachdolmetscher meist simultan (zeitgleich). Die Kostenübernahme für den Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern im Bereich Gemeinwesen ist im Sozialgesetzbuch I § 17 geregelt. Es verpflichtet die zu-ständigen Leistungsträger die Kosten für den Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern zu tragen.

Mehr Informationen dazu finden Sie im Internet unter:

[bdue.de/gsd](http://bdue.de/gsd)



## Hinweise zur Kommunikationssituation:

- Fragen Sie bei Ihrem gehörlosen Gegenüber oder dessen Angehörigen, ob, wann und welcher Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden soll.
- Informieren Sie alle betroffenen Mitarbeiter und andere Patienten über die Gehörlosigkeit, auch durch Aktenvermerk.
- Halten Sie während des gesamten Gesprächs Blickkontakt mit Ihrem Gegenüber, auch wenn Sie über einen Gebärdensprachdolmetscher kommunizieren. Das wird auch vom Gebärdensprachdolmetscher gewünscht und erleichtert die Kommunikation.
- Achten Sie auf gute Lichtverhältnisse und vermeiden Sie Gegenlicht.
- Bitte beachten Sie, dass auch bei bester Sicht maximal 30 % von den Lippen abgesehen werden kann, 70 % sind Kombinationsleistungen.
- Schriftliche Kommunikation ist kein Ersatz für einen Dolmetschereinsatz, da für gehörlose Menschen die Schriftsprache nicht die Muttersprache ist.

## FAZIT

**Nicht-professionelle Dolmetscher erfüllen in der Regel nicht die Voraussetzung für das Dolmetschen eines Gesprächs in einer Behördensituation.**

**Mitarbeiter in Behörden und Verwaltung müssen sich beim Gespräch mit den Bürgern zu jeder Zeit auf die adäquate Übertragung durch den Dolmetscher verlassen können.**

Aus dem klaren Bekenntnis zur Notwendigkeit des Einsatzes von professionellen Dolmetschern ergibt sich die Forderung nach einer zügigen Umsetzung folgender Maßnahmen durch den Gesetzgeber und die Vertreter des Gemeinwesens unter Einbeziehung der Fachverbände:

- Einführung von gesetzlichen Regelungen für das Dolmetschen im Gemeinwesen
- Festlegung von klaren Mindestanforderungen an die berufliche Qualifikation sowie die Fertigkeiten von Dolmetschern
- Vorgabe eindeutiger Richtlinien, wann der Einsatz eines professionellen Dolmetschers verpflichtend ist
- Festlegung einer angemessenen Vergütung der Dolmetscher mit einer gesetzlich verbindlichen Untergrenze
- Regelungen bezüglich der Haftung für Schäden infolge von Dolmetschfehlern
- Übernahme der Kosten für Dolmetschleistungen im Gemeinwesen



## Auswirkungen für die öffentliche Hand

Fremdsprachigen Personen ist ein barrierefreier Zugang zum Gemeinwesen zu ermöglichen. Dies gelingt nur, wenn qualifizierte und professionelle Dolmetscher hinzugezogen werden. Die daraus entstehenden zusätzlichen Kosten werden durch die klaren Vorteile für alle Beteiligten mehr als aufgewogen:

- **Bürger** erhalten eine zielgerichtete Beratung.
- **Mitarbeiter in Behörden und Verwaltung** können sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren und einen angemessenen Dialog sicherstellen.
- **Mehrkosten** aufgrund von Verfahrensfehlern und daraus resultierenden Widersprüchen werden **vermieden**.



Mehr Informationen:

**Persönliche Ansprechpartner**

Vizepräsident des BDÜ  
für Dolmetschen im Gemeinwesen  
[gemeinwesen@bdue.de](mailto:gemeinwesen@bdue.de)

Bundesreferent des BDÜ  
für Dolmetschen im Gemeinwesen  
[gemeinwesen@bdue.de](mailto:gemeinwesen@bdue.de)

Diese und mehr Informationen finden  
Sie auch im Internet unter:

[bdue.de/dolmetschen-gemeinwesen](http://bdue.de/dolmetschen-gemeinwesen)  
[bdue.de/gsd](http://bdue.de/gsd)



# SPEZIALISTEN FÜR VIELE FACHGEBIETE FINDEN

Mit qualifizierten  
Dolmetschern und  
Übersetzern zu mehr  
Erfolg in der  
Kommunikation



Kostenlose Online-Datenbank unter:

**[suche.bdue.de](https://suche.bdue.de)**

- mehr als 7500 professionelle Dolmetscher und Übersetzer
- über 80 Sprachen, auch Gebärdensprache
- hilfreiche Tipps zur Auswahl des richtigen Dienstleisters
- komfortable Suchmöglichkeiten,  
z. B. nach Auftragsart und Fachgebiet/Spezialisierung
- auch mit PLZ-Umkreissuche

Bundesverband der  
Dolmetscher und Übersetzer



# ÜBER DEN BUNDESVERBAND DER DOLMETSCHER UND ÜBERSETZER e.V. (BDÜ)

Der BDÜ ist mit mehr als 7 500 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche. Er repräsentiert etwa 80 Prozent aller organisierten Dolmetscher und Übersetzer in Deutschland und setzt sich seit 1955 für die Interessen seiner Mitglieder sowie des gesamten Berufsstands ein.

Für Auftraggeber stellt eine BDÜ-Mitgliedschaft ein Qualitätssiegel für professionelle Leistungen im Übersetzen und Dolmetschen dar, da eine Aufnahme in den Verband nur mit entsprechender fachlicher Qualifikation möglich ist.

Die als Kommunikationsexperten für mehr als 80 Sprachen und eine Vielzahl von Fachgebieten gefragten BDÜ-Mitglieder sind auch in der Online-Datenbank auf der Verbandswebsite schnell und einfach zu finden.

[www.bdue.de](http://www.bdue.de)

