

SAH Schaffhausen
Mühlentalstrasse 88b
8200 Schaffhausen
Tel. 052 630 06 40
derman@sah-sh.ch
www.sah-sh.ch

Merkblatt für Kunden: Erfolgreich mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten

Interkulturell Dolmetschende sind nicht nur Sprachmittler, sondern auch Vermittelnde zwischen Kulturen. Sie sind an den Berufskodex INTERPRET für das Dolmetschen gebunden¹. Um die Zusammenarbeit optimal zu gestalten und Missverständnisse zu vermeiden, beachten Sie bitte die folgenden Punkte:

Vor dem Gespräch

- **Informieren Sie die Derman Vermittlungsstelle vorab:** Nennen Sie uns genau die gewünschte Sprache /Dialekt und den kulturellen Hintergrund. Geben Sie so viele Informationen wie möglich über das Thema des Gesprächs, die beteiligten Personen und den Kontext. Damit helfen wir den Dolmetschenden, sich optimal vorzubereiten.
- **Klären Sie die Erwartungen:** Besprechen Sie mit den Dolmetschenden, welche Rolle er/sie im Gespräch einnehmen soll (z.B. wortwörtliche Übersetzung, Vermittlung kultureller Nuancen). Wünschen Sie Unterstützung in interkulturellen Aspekten, zum Beispiel beim Aufzeigen der Referenzsysteme aus dem Heimatland, so können sie dies der Dolmetschenden Person in einem kurzen Vorgespräch mitteilen.
- **Briefing der Gesprächspartner:** Informieren Sie auch die Person, für die gedolmetscht wird, über die Rolle des Dolmetschenden. Erklären Sie kurz den Ablauf und dass der/die Dolmetschende alles übersetzt, was im Raum gesprochen wird.
- **Vorstellung Dolmetschende:** Die dolmetschende Person wird sich vorstellen mit: «Ich bin der/die Dolmetscher*in, ich stehe unter Schweigepflicht, ich dolmetsche in der Ich-Form und werde alles übersetzen, was im Raum gesprochen wird.»
- **Sitzordnung:** Achten Sie auf eine Sitzordnung, die eine direkte Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner ermöglicht. Idealerweise sitzen alle Gesprächsbeteiligten in einem Dreieck zueinander, so dass die dolmetschende Person auch hier schon Neutralität innehat und der Blickkontakt zwischen den Hauptgesprächspartnern bestehen bleibt.

Während des Gesprächs

- **Sprechen Sie direkt mit Ihrem Gesprächspartner:** Auch wenn der Dolmetschende anwesend ist, sprechen Sie direkt die Person an, mit der Sie kommunizieren möchten (z.B. "Wie geht es Ihnen?" statt "Fragen Sie ihn, wie es ihm geht?"). Der Dolmetschende übersetzt, als ob Sie direkt mit der Person sprechen würden (in der «Ich-Form»).
- **Sprechen Sie klar und deutlich:** Formulieren Sie kurze, prägnante Sätze. Vermeiden Sie komplizierte Satzstrukturen, Fachwörter, Redewendungen,

¹ [berufskodex_interpret.pdf](#), Zugriff 20.06.2025

Sarkasmus oder Ironie, die schwer zu übersetzen sind oder in der anderen Kultur missverstanden werden könnten.

- **Pausen machen:** Geben Sie den Dolmetschenden ausreichend Zeit zum Übersetzen. Machen Sie nach jedem Gedanken oder einigen Sätzen eine kurze Pause, damit der Dolmetschende die Möglichkeit hat, Ihre Aussagen vollständig zu übermitteln. Bewährt haben sich 2-3 kurze Sätze sprechen und dann dolmetschen lassen.
- **Geduld haben:** Dolmetschen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Es kann zu kleinen Verzögerungen kommen. Bewahren Sie Geduld und geben Sie dem Dolmetschenden den nötigen Raum. Auch wird die dolmetschende Person nachfragen, wenn etwas nicht verstanden wurde und Sie bitten z.B. einfache Worte zu nutzen. In der Regel dauert ein Gespräch mit Dolmetschenden doppelt so lange wie ohne: planen Sie genügend Zeit ein.
- **Bei Unklarheiten nachfragen:** Wenn Sie den Eindruck haben, dass etwas nicht richtig verstanden wurde oder Sie eine kulturelle Nuance klären möchten, scheuen Sie sich nicht, den Dolmetschenden um Erklärung zu bitten.
- **Vermeiden Sie Monologe:** Lange Ausführungen ohne Unterbrechung erschweren das Dolmetschen erheblich. Teilen Sie Ihre Gedanken in kleinere Einheiten auf.
- **Beachten Sie nonverbale Kommunikation:** Achten Sie auf Körpersprache und Mimik Ihres Gesprächspartners. Der Dolmetschende kann Ihnen gegebenenfalls helfen, diese Signale zu interpretieren.
- **Wichtig zu wissen:** Sprachen, die in mehreren Ländern und Regionen gesprochen werden - wie Arabisch, Kurdisch, Spanisch oder Englisch - weisen grosse Unterschiede auf. Bitte klären Sie wenn möglich vor dem Gespräch ab, welchen Dialekt die Person spricht oder aus welcher Region sie kommt. So kann die dolmetschende Person sich optimal vorbereiten. Während des Gesprächs kann es zudem zu Verzögerungen kommen, wenn es aufgrund dieser Unterschiede Missverständnisse gibt.

Nach dem Gespräch

- **Kurzes Feedback:** Geben Sie den Dolmetschenden kurzes Feedback zum Gespräch. Dies hilft, die Arbeit kontinuierlich zu verbessern.
- **Kurzes Feedback an die Vermittlungsstelle:** Geben Sie auch uns, der Derman Vermittlungsstelle, ein kurzes Feedback. Wir nehmen gerne Kontakt mit den Dolmetschenden auf und besprechen positive und negative Aspekte der Einsätze.
- **Datenschutz:** Beachten Sie weiterhin die Vertraulichkeit der ausgetauschten Informationen und geben Sie keine Telefonnummern der Dolmetschenden an Dritte weiter.

Die Zusammenarbeit mit professionell interkulturell Dolmetschenden ist eine Investition in erfolgreiche Kommunikation und den Aufbau von Vertrauen. Wenn Sie diese Hinweise beachten, tragen Sie massgeblich zu einem reibungslosen und effektiven Gesprächsverlauf bei.