

## Qualitätssicherung im Bereich

### „Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting“

- Sichtung der eingelangten Bewerbungsunterlagen in Verknüpfung mit den Anforderungen und Eignung für das vorgesehene Arbeitsumfeld: Sprache (deutsch/Muttersprache), Ausbildung Erfahrung
- Erstgespräch/Bewerbungsgespräch zusammen mit der fachlicher Leiterin und der Koordinatorin des DolmetscherInnen-Pools. Folgende Faktoren sind zu berücksichtigen:
  1. Nach Möglichkeit sollte die DolmetscherIn nicht in anderen Kontexten (Bundesasylamt, Traiskirchen, Fremdenpolizei) dolmetschen. Sollte es dennoch der Fall sein, so ist es unmittelbar dem Zebra-Team mitzuteilen.
  2. Bei muttersprachlichen DolmetscherInnen sollte die Einbettung in die Community abgefragt werden, um Überschneidungen mit KlientInnen abschätzen zu können.
  3. Erfragung eigener traumatischer Erfahrungen
- Einschulung durch die/den PsychotherapeutIn für die Arbeit im psychotherapeutischen Bereich; als Grundlagen dienen die vereinbarten Regeln und Richtlinien u.a. sollten DolmetscherInnen auf mögliche Übertragungsphänomene und die Bedeutung ihrer körpersprachlichen Signale hingewiesen werden.
- Intervisionen und DolmetscherInnentreffen als Unterstützung und Psychohygiene; in Akutfällen besteht die Möglichkeit, in Supervision zu gehen
- Einhaltung der Dolmetschregeln und –richtlinien

### **Regel für das Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting:**

1. Der/die TherapeutIn und der/die DolmetscherIn bilden gemeinsam ein Arbeitsteam, in dem sich jeder seiner Verantwortung für die Gesamtsituation bewusst sein sollte.
2. Der/die DolmetscherIn trägt die Verantwortung dafür, dass eine Kommunikation zwischen TherapeutIn und KlientIn möglich wird und darf die Therapie nicht gefährden, indem er/sie sich persönlich einbringt. Wenn durch ein interkulturelles Missverständnis die Kommunikation zwischen Psychotherapeut und KlientIn ins Stocken gerät, darf auf interkulturelle Verständnisfragen hingewiesen werden.
3. Schweigepflicht/Diskretion
4. Unparteilichkeit/Unbefangenheit
5. Loyalität, Respekt und Neutralität gegenüber den KlientInnen
6. Gegenseitige Anerkennung der Rolle und fachliche Kompetenz zwischen TherapeutIn und DolmetscherIn; stets kompetent und professionell bleiben
7. Der/die DolmetscherIn muss sich und die Therapie davor schützen, von dem/der KlientIn auch persönlich beansprucht zu werden
8. Wenn möglich kein sonstiger Kontakt zu den KlientInnen. Bei Kontakt/Begegnungen muss eine Rückmeldung an den/die TherapeutIn gegeben werden.

## **Richtlinien für das Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting:**

### ***Vorbesprechung***

9. Vor der Therapie Vorinformationen einholen: z.B. gibt es eine Übereinstimmung in Ethnie und Migrationsgeschichte mit dem/der KlientIn? Kommt die DolmetscherIn aus der gleichen Community und kennt sie den/die KlientIn?
10. Bei Folgeterminen soll die DolmetscherIn Hinweis an die TherapeutIn geben, um die Terminkollisionen zu vermeiden.
11. Es kann zwischen dem/der PsychotherapeutIn und dem/der DolmetscherIn ein Codewort vereinbart werden, um die Sitzung im Falle einer emotional zu starken Betroffenheit des/der DolmetscherIn zu stoppen.
12. Art des Dolmetschens klären (simultan, konsekutiv), Pausen etc.
13. Im Vorhinein klären wie viel Information über den/die DolmetscherIn der/die TherapeutIn gegenüber dem/der neuen KlientIn preisgeben darf
14. Keine Unterhaltung mit KlientInnen vor Therapiebeginn, kein gemeinsames Warten. Wartemöglichkeit auf den Beginn der Therapie in der Küche.

### ***Während des therapeutischen Gesprächs***

15. Die Sitzordnung sollte die Rollenverteilung unterstreichen (ein gleichschenkliges Dreieck)
16. Die Rollenverteilung wird den KlientInnen klar und transparent gemacht – Aufklärung des/der KlientIn beim ersten Gespräch

17. Transparenz: es wird alles gedolmetscht, was in Anwesenheit des/der KlientIn gesagt wird, dem Gesagten wird nichts hinzugefügt und nichts wegelassen
18. Es ist das zu dolmetschen, was der andere sagt – keine Erklärungen oder Interpretationen, auf Unübersetzbares hinweisen, kein „Schönen“, kein Vervollständigen unvollendeter Sätze. Sprachbilder, die im Deutschen ungewohnt sind, sollen wörtlich wiedergegeben werden.
19. Beim langen bzw. schnellen Reden von KlientInnen bzw. PsychotherapeutInnen ist Erlaubnis zum Unterbrechen gegeben. Dabei behutsam oder paraverbal stoppen. Diese Übersetzungsproblematik löst sich normalerweise im Zuge des Kennenlernens auf, da man in der Triade eigenen Rhythmus findet. Bei „Schwafeln/Drumherumreden“ soll man zumindest 1x übersetzen.
20. Rückfragen nur durch die TherapeutInnen (außer bei sprachlichen oder phonetischen Unklarheiten)
21. Zusammenfassen umständlicher Aussagen sind nicht erwünscht/ Vereinfachung von Fachausdrücken sind erlaubt, falls notwendig
22. auch aggressive und emotional belastende Bemerkungen übersetzen
23. Im Umgang mit aggressiven oder fordernden KlientInnen muss die/ der DolmetscherIn auf jeden Fall ruhig bleiben, ruhige Stimme bewahren und sich energetisch zurückziehen. Bei Bedarf nach Auszeit, dies an die PsychotherapeutIn rückmelden. Die Moderation und Verantwortung liegen in der Hand von TherapeutInnen, bei bereits bekannt aggressiven KlientInnen soll die DolmetscherIn vorgewarnt werden.
- 24.** In den Situationen, wenn KlientInnen plötzlich zum Weinen beginnen, soll die DolmetscherIn auf die Reaktionen von TherapeutInnen achten. In solchen Situationen ist viel Feingefühl gefragt, mitschwingen/mitweinen ist erlaubt. Das emotionale Dolmetschen ist sogar wünschenswert. Der/die DolmetscherIn kann eigene Techniken bzw. Schutzmechanismen entwickeln, um sich zu beruhigen (**dazu: siehe unten**)

25. Der/die DolmetscherIn sollte so dolmetschen, dass die kulturelle Distanz sich auch in der Sprache ausdrücken kann, d.h. die „Fremdheit“ der Sprache des/der KlientIn für den/der TherapeutIn darf spürbar sein.
26. Der/die TherapeutIn soll Augenkontakt zum/zur KlientIn und nicht zur DolmetscherIn halten. Das erweitert die Möglichkeiten zur KlientInnenbeobachtung. Falls KlientInnen konsequent nur mit dem/der DolmetscherIn in Blickkontakt gehen, sollte der/die DolmetscherIn einen „weichen Blick“ aufsetzen.
27. Die „Ich-Form“ ist erwünscht. Die „Er-Form“ darf in Absprache mit dem/der TherapeutIn gewählt werden.
28. Beim Verlassen des Zimmers fordert der/die TherapeutIn den/die DolmetscherIn auf mitzukommen, damit KlientInnen und DolmetscherInnen nicht allein im Raum sind.

### ***Nachbesprechung***

29. Den DolmetscherInnen steht eine Nachbesprechung von 15-30 Minuten zur Verfügung, um möglichen Belastungen vorzubeugen. Dabei können Unklarheiten, kulturelle Hintergründe/Bedeutungen besprochen, die emotionale Betroffenheit des/der DolmetscherIn, Interventionen, mögliche sprachliche Schwierigkeiten in Bezug auf Dialekte, Akzente etc. geklärt werden.
30. Kritik und Lob dürfen und müssen sein, gegenseitiges Feed-back ist erwünscht und förderlich!

## Techniken und Schutzmechanismen für DolmetscherInnen in der Therapie

Bei der eigenen Überforderung der DolmetscherInnen/wenn das Gesagte einen emotional ergreift/um sich vor Retraumatisierung zu schützen ist es wichtig, folgende Techniken zu verwenden:

- Impulsen nicht nachgehen
- In den Situationen, in den man schwer „nein“ sagen kann, antworten: „Warten Sie, ich hole jemanden“.
- Der/dem PsychotherapeutIn ein Zeichen geben, wenn es einem zu viel wird
- Um eine Pause bitten, aufs Klo gehen oder einen Schluck Wasser trinken
- Wegschauen, aus dem Fenster schauen
- Einkaufen gehen und sich mit Freunden treffen
- Einen eigenen inneren sicheren Ort haben
- „Safe-Technik“ verwenden: problematische oder belastende Inhalte dort „wegsperrn“, damit sie sicher verwahrt sind
- Vor und/oder nach der Therapiestunde mit den TherapeutInnen sprechen (besonders wichtig bei den ersten Terminen, also wenn der/die DolmetscherIn oder die KlientIn neu ist)
- Sich untereinander über die gemachten Erfahrungen austauschen
- Sich bewusst machen, dass man sich schützen darf und soll

Es gibt einen Lerneffekt: am Anfang berühren einen die Geschichten der KlientInnen besonders, mit der Zeit lernt man sich emotional zu distanzieren.