



SIE STOSSEN AUF SPRACHBARRIEREN, DIE IHRE ARBEIT ERSCHWEREN.

Sprachbarrieren sind eines der Hauptprobleme in der täglichen Arbeit. Sie können zu einem unzureichenden Verständnis zwischen Fachkräften und den zu versorgenden Personen führen und auf beiden Seiten für Frustrationen sorgen. Schlechte Kommunikation kann zu einem mangelnden Verständnis der Hilfsangebote und Maßnahmen und damit zu einer unzureichenden Einhaltung bspw. der therapeutischen Vorgaben und damit zu schlechten Resultaten führen. In der Regel ist eine Zusammenarbeit mit Dolmetschenden bzw. vermittelnden Fachkräften in dieser Situation unerlässlich, um die Kommunikation zu erleichtern. Allerdings stehen nicht immer Dolmetscherdienste zur Verfügung. Und selbst wenn diese verfügbar sind, fehlt es oft an Kenntnissen und Erfahrung, wie diese in der Interaktion zwischen Personal und Betroffenen effektiv eingesetzt werden können. Es gibt auch andere Kommunikationsmittel, wie bspw. Online-Tools, die als Übersetzungshilfe nützlich sein können – diese sind aber mit Vorsicht einzusetzen, da eine Übersetzung ohne Kontext geschieht.

01

Sprechen Sie langsam und deutlich. Verwenden Sie eine einfache Sprache und vermeiden Sie Fachbegriffe.

02

Ziehen Sie bei Bedarf Dolmetscherdienste oder Kulturvermittelnde hinzu. Denken Sie daran, direkt mit der betroffenen Person und nicht mit dem Vermittelnden zu sprechen, um eine gute Beziehung aufzubauen. Bitten Sie die Vermittelnden später um Feedback, um zu sehen, ob Sie in Ihrer zukünftigen Kommunikation etwas ändern müssen.

03

Wenn kein Vermittlungsdienst verfügbar ist, prüfen Sie andere Möglichkeiten. Seien Sie kreativ und verwenden Sie bspw. Bilder zur Verständigung. Versuchen Sie das Sprachlevel Ihres Gegenübers herauszufinden, indem Sie fragen: "Wie würden Sie Ihren Eltern die Situation beschreiben?". Denken Sie daran, dass das Sprachproblem auf beiden Seiten besteht, es ist nicht nur das Problem Ihres Gegenübers.

04

PRAXISBEISPIEL

Eine Geflüchtete arbeitet in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen. Die Kommunikation zwischen ihr und dem Personal ist schwierig, da sie paranoide Tendenzen hat und an einer Persönlichkeitsstörung und kognitiven Beeinträchtigungen leidet. Außerdem kennt sie nur etwa 5-6 deutsche Sätze, die sie auswendig gelernt hat. Die Fachkräfte sprechen mit ihr Deutsch und versuchen darüber hinaus, sich mit Gesten, Symbolen oder visuellen Demonstrationen verständlich zu machen. Erst wenn all diese Bemühungen nicht zu einer Verständigung führen, wird ein Google-Übersetzer zu Hilfe genommen. Nicht verstandene Wörter werden der Frau in ihrer Muttersprache gezeigt und auf Deutsch erklärt, um ihren deutschen Wortschatz zu erweitern. Zur Unterstützung wurden PECCS (Karteikarten mit Piktogrammen oder Bildern mit dem jeweiligen Wort darauf) angeschafft. Die Kommunikation vom Fachpersonal zur Frau ist einfacher als anders herum. In Situationen, in denen sich die Frau nicht verstanden fühlt und daraus eine gefährliche Situation entstehen kann, die bspw. zu Selbstverletzung führt, wird die Familie kontaktiert, um eine möglichst schnelle und eindeutige Klärung der Situation zu gewährleisten. Dies ist allerdings immer die letzte Möglichkeit.

Project Partners



Für weitere Informationen besuchen sie:

www.i-care-project.net



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The iCARE project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.