



## Einsatz des Mobilen Übersetzungsdienstes

Erfolgreiche Gespräche zwischen fremdsprachigen Mitbürgern und Verwaltungsstellen

### Einsatz des Mobilen Übersetzungsdienstes:

#### Übersetzungsauftrag:

- Anfrage per Telefon oder Mail an den Stadtdienst Integration (dringend erforderlich für die Kostenübernahme)
- Entgegennahme von zwei Telefonnummern verschiedener Übersetzungskräfte
- Rückmeldung an SD Integration (Silvia Kettner), wer den Auftrag durchführt
- Telefonische Kontaktaufnahme zur Klärung des konkreten Auftrags

#### Vor dem Gespräch:

- Informieren Sie die Mobile Übersetzungskraft über:
  - » Inhalt, Ziel, Dauer und Ort des Gesprächs
  - » Die Notwendigkeit, bei Verständnisproblemen jederzeit nachzufragen
  - » Die Möglichkeit, sich ggf. Notizen zu Namen, Zahlen oder Details zu machen
- Regen Sie an, in der Ich-Form zu übersetzen

## Im Gespräch:

- Stellen Sie sich selbst, aber auch die Mobile Übersetzungskraft der Kundin/dem Kunden namentlich vor.
- Informieren Sie darüber, dass die Übersetzungskraft ebenfalls der Schweigepflicht unterliegt.
- Sprechen Sie die Kundin/den Kunden in der ICH-Form an, nehmen Sie Blickkontakt auf.
- Verwenden Sie klare, kurze und vollständige Sätze sowie Mimik und Gestik.
- Fragen Sie nach, wenn gedolmetschte Äußerungen für Sie keinen Sinn ergeben oder nicht zu Ihren Fragen passen.
- Bitten Sie die Kundin/den Kunden, an relevanten Stellen zusammenzufassen, was sie/er verstanden hat.

## Nach dem Gespräch:

- Erkundigen Sie sich bei der Übersetzungskraft nach ihrer Einschätzung des Gesprächsverlaufs:
  - » Konnte die Kundin/der Kunde dem Gespräch folgen?
  - » Gab es sprachliche oder soziokulturell bedingte Aspekte, die aufgefallen sind?
- Geben der Übersetzungskraft eine Rückmeldung zu relevanten Gesprächsphasen.
- Füllen Sie den Abrechnungsbogen der Übersetzungskraft leserlich aus, **unterzeichnen** Sie diesen und stempeln Sie ihn mit dem Stempel Ihrer Einrichtung ab.
- Geben Sie dem Stadtdienst Integration ggf. Rückmeldung über Vorkommnisse oder zu Ihrer Zufriedenheit mit dem Gespräch.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Stadtdienstes Integration in Solingen stehen Ihnen für Fragen gerne zur Verfügung.

## Kontakt Koordination:

**Silvia Kettner**

Fon: 0212 290 - 2601

Fax: 0212 290 - 74 2601

E-Mail: [s.kettner@solingen.de](mailto:s.kettner@solingen.de)

 **Kommunales  
Integrationszentrum  
Solingen**

Ministerium für Kinder, Familie,  
Flüchtlinge und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen



Herausgegeben von:

**Klingenstein Solingen**

Der Oberbürgermeister

**Integration**

Kommunales Integrationszentrum, Friedrichstraße 46, 42655 Solingen

Druck

Klingenstein Solingen, Druckerei

Walter-Scheel-Platz 1, 42651 Solingen

Bildnachweis © Cybrain / Mila Supynska / ALDECstudio - fotolia.com

Gedruckt auf nach „Der Blaue Engel“ zertifiziertem Papier.