# Alemán para Trabajar · Trabajo social

## Vocabulario Esencial de Entrevista Social y Acogida (Beratungsgespräch)

Primer contacto, empatía y escucha activa con personas usuarias en centros sociales

## Wortschatz · Vocabulario de la entrevista social

*Estudia las palabras con su artículo (der, die, das). Tienes el significado en español de cada término.*

| Artikel | Deutsch | Español |
|---|---|---|
| das | **Beratungsgespräch** | entrevista de asesoramiento |
| das | **Erstgespräch** | primera entrevista |
| die | **Aufnahme** | acogida |
| die | **Fachkraft** | profesional |
| der | **Sozialarbeiter / die Sozialarbeiterin** | trabajador/a social |
| die | **Ratsuchende (der Ratsuchende)** | persona usuaria |
| das | **Anliegen** | motivo de la consulta |
| der | **Bedarf** | necesidad |
| die | **Situation** | situación |
| die | **Sorge** | preocupación |
| die | **Unterstützung** | apoyo |
| die | **Beratungsstelle** | centro de asesoramiento |
| das | **Sozialamt** | servicios sociales |
| der | **Antrag** | solicitud |
| der | **Termin** | cita |
| der | **Dolmetscher** | intérprete |
| die | **Schweigepflicht** | deber de secreto |
| die | **Vertraulichkeit** | confidencialidad |
| das | **Einverständnis** | consentimiento |
| der | **Datenschutz** | protección de datos |
| die | **Empathie** | empatía |
| das | **Verständnis** | comprensión |
| das | **Vertrauen** | confianza |
| das | **Zuhören** | escucha |
| die | **Frage** | pregunta |
| die | **Atmosphäre** | ambiente |
| | **zuhören** | escuchar |
| | **nachfragen** | preguntar para aclarar |
| | **zusammenfassen** | resumir |
| | **vereinbaren** | acordar |

## Wichtige Sätze · Frases útiles

*Frases para la acogida, la empatía y la escucha activa. Después lee el texto y la nota de entrevista de ejemplo.*

| SÄTZE FÜR DAS GESPRÄCH | |
|---|---|
| **Guten Tag, ich bin … Wie kann ich Ihnen helfen?** | Buenos días, soy … ¿En qué puedo ayudarle? |
| **Nehmen Sie bitte Platz.** | Siéntese, por favor. |
| **Wir haben Zeit.** | Tenemos tiempo. |
| **Alles, was Sie sagen, bleibt vertraulich.** | Todo lo que diga es confidencial. |
| **Was beschäftigt Sie im Moment?** | ¿Qué le preocupa ahora? |
| **Das klingt schwierig.** | Eso suena difícil. |
| **Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen machen.** | Entiendo que esté preocupado/a. |
| **Habe ich das richtig verstanden, dass …?** | ¿He entendido bien que …? |
| **Möchten Sie einen Dolmetscher?** | ¿Quiere un intérprete? |
| **Was brauchen Sie im Moment am meisten?** | ¿Qué necesita más ahora mismo? |

## Das Erstgespräch

**[1]** Das Erstgespräch ist der erste Kontakt zwischen der Fachkraft und der ratsuchenden Person. Es soll eine ruhige und respektvolle Atmosphäre schaffen. Die Fachkraft stellt sich vor und erklärt, wie lange das Gespräch dauert und worum es geht.

**[2]** Wichtig ist die Vertraulichkeit: Die Fachkraft unterliegt in der Regel der Schweigepflicht. Informationen werden nur mit dem Einverständnis der Person weitergegeben. Es gibt allerdings gesetzliche Ausnahmen, zum Beispiel bei einer Gefahr für das Leben.

**[3]** Beim aktiven Zuhören schaut die Fachkraft die Person an, unterbricht sie nicht und stellt offene Fragen, zum Beispiel: „Was beschäftigt Sie im Moment?“ Sie fasst das Gehörte zusammen, um sicher zu sein, dass sie alles richtig verstanden hat. Empathie zeigt sie mit Sätzen wie „Das klingt schwierig.“

**[4]** Am Ende des Gespräches werden die nächsten Schritte vereinbart: Wer macht was bis wann? Dann folgt ein neuer Termin oder der Hinweis auf eine passende Beratungsstelle. Wenn nötig, wird ein Dolmetscher organisiert.

## Lesen Sie · Gesprächsnotiz

| GESPRÄCHSNOTIZ (Beispieltext) | |
|---|---|
| **Datum** | 03.11. |
| **Person** | Frau K. |
| **Anliegen** | Wohnungssuche |
| **Situation** | lebt mit zwei Kindern in einer kleinen Wohnung |
| **Bedarf** | Unterstützung bei der Wohnungssuche und beim Antrag |
| **Vereinbarung** | neuer Termin in einer Woche |
| **Dolmetscher** | nicht nötig |

**Aviso:** guía didáctica con una persona y una situación ficticias. Las normas de confidencialidad y de protección de datos dependen del país y de la entidad; sigue siempre las normas de tu centro. No sustituye la formación profesional ni es asesoramiento jurídico.

## Übungen · Ejercicios

### Teil 1 · Der, die oder das?

*Escribe el artículo correcto.*

1. _____ Gespräch
2. _____ Anliegen
3. _____ Schweigepflicht
4. _____ Vertraulichkeit
5. _____ Dolmetscher
6. _____ Beratungsstelle
7. _____ Termin
8. _____ Unterstützung
9. _____ Sorge
10. _____ Frage

### Teil 2 · Übersetzen Sie

*Escribe la palabra alemana (sin artículo).*

**Wörter:** Termin · Vertrauen · Aufnahme · Zuhören · Dolmetscher · Gespräch · Unterstützung · Vertraulichkeit

11. acogida = _____
12. entrevista = _____
13. confianza = _____
14. escucha = _____
15. confidencialidad = _____
16. intérprete = _____
17. cita = _____
18. apoyo = _____

## Teil 3 · Ergänzen Sie die Lücken (Lesetext)

19. Das Erstgespräch ist der erste _____ zwischen Fachkraft und ratsuchender Person.
20. Es soll eine ruhige und _____ Atmosphäre schaffen.
21. Die Fachkraft unterliegt in der Regel der _____.
22. Informationen werden nur mit dem _____ der Person weitergegeben.
23. Beim aktiven Zuhören unterbricht die Fachkraft die Person _____.
24. Sie stellt _____ Fragen.
25. Sie fasst das Gehörte _____.
26. Am Ende werden die nächsten _____ vereinbart.

## Teil 4 · Lesen Sie die Gesprächsnotiz

*Usa la nota de entrevista de la página anterior.*

27. Das Anliegen ist die _____.
28. Frau K. lebt mit zwei _____ in einer kleinen Wohnung.
29. Sie braucht Unterstützung bei der Wohnungssuche und beim _____.
30. Der neue Termin ist in einer _____.
31. Ein Dolmetscher ist _____ nötig.
32. Die Notiz enthält nur den Anfangsbuchstaben des _____.

## Teil 5 · Richtig, Falsch oder Text sagt dazu nichts?

33. Die Fachkraft stellt sich zu Beginn vor. - _____
34. Informationen werden immer ohne Einverständnis weitergegeben. - _____
35. Die Fachkraft stellt offene Fragen. - _____
36. Das Gespräch dauert immer eine Stunde. - _____
37. Am Ende werden die nächsten Schritte vereinbart. - _____

## Teil 6 · Ergänzen Sie den Dialog

*Completa el diálogo con las palabras del recuadro.*

### Dialog · Das Erstgespräch

**Wörter:** Platz · Zeit · Sorgen · schwierig · vertraulich · Dolmetscher

**Fachkraft:** Guten Tag, ich bin Frau Lange. Nehmen Sie bitte (1)_____.

**Ratsuchende:** Danke. Ich weiß nicht, wo ich anfangen soll.

**Fachkraft:** Wir haben (2)_____. Was beschäftigt Sie im Moment?

**Ratsuchende:** Ich habe große (3)_____ wegen meiner Wohnung.

**Fachkraft:** Das klingt (4)_____. Habe ich richtig verstanden, dass Sie eine neue Wohnung suchen?

**Ratsuchende:** Ja, genau.

**Fachkraft:** Alles, was Sie sagen, bleibt (5)_____.

**Ratsuchende:** Danke, das ist gut zu wissen.

**Fachkraft:** Möchten Sie einen (6)_____?

## Teil 7 · Schreiben Sie selbst

*Schreiben Sie 3 Sätze, mit denen Sie ein Beratungsgespräch beginnen: sich vorstellen, Zeit anbieten, Vertraulichkeit zusichern.*

## Lösungen · Respuestas completas

*Las respuestas aparecen escritas en azul dentro de los espacios en blanco.*

### Teil 1 · Der, die oder das?

*Escribe el artículo correcto.*

1. **das** Gespräch
2. **das** Anliegen
3. **die** Schweigepflicht
4. **die** Vertraulichkeit
5. **der** Dolmetscher
6. **die** Beratungsstelle
7. **der** Termin
8. **die** Unterstützung
9. **die** Sorge
10. **die** Frage

### Teil 2 · Übersetzen Sie

*Escribe la palabra alemana (sin artículo).*

11. acogida = **Aufnahme**
12. entrevista = **Gespräch**
13. confianza = **Vertrauen**
14. escucha = **Zuhören**
15. confidencialidad = **Vertraulichkeit**
16. intérprete = **Dolmetscher**
17. cita = **Termin**
18. apoyo = **Unterstützung**

### Teil 3 · Ergänzen Sie die Lücken (Lesetext)

19. Das Erstgespräch ist der erste **Kontakt** zwischen Fachkraft und ratsuchender Person.
20. Es soll eine ruhige und **respektvolle** Atmosphäre schaffen.
21. Die Fachkraft unterliegt in der Regel der **Schweigepflicht**.
22. Informationen werden nur mit dem **Einverständnis** der Person weitergegeben.
23. Beim aktiven Zuhören unterbricht die Fachkraft die Person **nicht**.
24. Sie stellt **offene** Fragen.
25. Sie fasst das Gehörte **zusammen**.
26. Am Ende werden die nächsten **Schritte** vereinbart.

## Teil 4 · Lesen Sie die Gesprächsnotiz

*Usa la nota de entrevista de la página anterior.*

27. Das Anliegen ist die **Wohnungssuche**.
28. Frau K. lebt mit zwei **Kindern** in einer kleinen Wohnung.
29. Sie braucht Unterstützung bei der Wohnungssuche und beim **Antrag**.
30. Der neue Termin ist in einer **Woche**.
31. Ein Dolmetscher ist **nicht** nötig.
32. Die Notiz enthält nur den Anfangsbuchstaben des **Namens**.

## Teil 5 · Richtig, Falsch oder Text sagt dazu nichts?

33. Die Fachkraft stellt sich zu Beginn vor. - **Richtig**
34. Informationen werden immer ohne Einverständnis weitergegeben. - **Falsch**
35. Die Fachkraft stellt offene Fragen. - **Richtig**
36. Das Gespräch dauert immer eine Stunde. - **Text sagt dazu nichts**
37. Am Ende werden die nächsten Schritte vereinbart. - **Richtig**

## Teil 6 · Ergänzen Sie den Dialog

*Completa el diálogo con las palabras del recuadro.*

### Dialog · Das Erstgespräch

**Fachkraft:** Guten Tag, ich bin Frau Lange. Nehmen Sie bitte (1) **Platz**.

**Ratsuchende:** Danke. Ich weiß nicht, wo ich anfangen soll.

**Fachkraft:** Wir haben (2) **Zeit**. Was beschäftigt Sie im Moment?

**Ratsuchende:** Ich habe große (3) **Sorgen** wegen meiner Wohnung.

**Fachkraft:** Das klingt (4) **schwierig**. Habe ich richtig verstanden, dass Sie eine neue Wohnung suchen?

**Ratsuchende:** Ja, genau.

**Fachkraft:** Alles, was Sie sagen, bleibt (5) **vertraulich**.

**Ratsuchende:** Danke, das ist gut zu wissen.

**Fachkraft:** Möchten Sie einen (6) **Dolmetscher**?

## Teil 7 · Schreiben Sie selbst

*Schreiben Sie 3 Sätze, mit denen Sie ein Beratungsgespräch beginnen: sich vorstellen, Zeit anbieten, Vertraulichkeit zusichern. (Respuesta modelo; la tuya puede variar.)*

**Guten Tag, ich heiße Anna Lange und bin Sozialarbeiterin.**

**Wir haben eine halbe Stunde Zeit für Ihr Anliegen.**

**Alles, was Sie erzählen, bleibt vertraulich.**