

INTERPRET 

Schweizerische Interessengemeinschaft für
interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

Association Suisse pour l'interprétariat
communautaire et la médiation interculturelle

Associazione svizzera per l'interpretariato e
la mediazione interculturale

Interkulturelles Übersetzen im Sozialbereich

Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von Fallbeispielen

INTERPRET, Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und
Vermitteln, www.inter-pret.ch

Barbara von Glutz

Bern, März 2012



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Unterstützt durch den Integrationskredit des Bundes (BFM)

Inhaltsverzeichnis

0. Zusammenfassung.....	1
1. Einleitung.....	3
1.1 Ausgangslage	3
1.2 Zielsetzungen und Fragestellungen der Studie.....	5
1.3 Methodisches Vorgehen.....	6
2. Bestehende Studien zum interkulturellen Übersetzen	8
2.1 Übersicht über Berichte und Empfehlungen	8
2.2 Massnahmen zur Etablierung des interkulturellen Übersetzens	10
3. Beschreibung der Fallbeispiele.....	11
3.1 Kanton Bern	11
3.1.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen.....	11
3.1.2 Vorgaben für die Praxis	14
3.2 Stadt Bern	15
3.2.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen.....	15
3.2.2 Sozialdienst der Stadt Bern	18
3.2.3 Pilotprojekt Erstgespräche Stadt Bern	22
3.3 Pilotprojekt Erstgespräche Gemeinde Lyss BE	23
3.4 Stadt Biel.....	24
3.4.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen.....	24
3.4.2 Abteilung Soziales Biel – Sozialdienst	28
3.5 Sozialdienst der Gemeinde Ittigen BE	31
3.6 Erstgespräche Kanton Solothurn.....	32
3.6.1 Strukturen und Vorgaben im Kanton Solothurn	32
3.6.2 Interkulturelles Übersetzen in den Erstgesprächen.....	33
3.7 Kanton Graubünden.....	34
3.7.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen.....	34
3.7.2 Regionaler Sozialdienst „Prättigau, Herrschaft, 5 Dörfer“	36
3.8 Schulsozialarbeit Gemeinde Suhr AG	38
3.9 Einschätzungen der aktuellen Praxis durch interkulturell Übersetzende	40
4. Diskussion, Schlussfolgerungen & Empfehlungen	42
4.1 Erstgespräche	42
4.2 Soziale Arbeit	43
4.2.1 Rechtliche Verankerung	43
4.2.2 Vorgaben für die Praxis	45
4.2.3 Finanzielle Rahmenbedingungen	47
4.2.4 Information, Sensibilisierung und Weiterbildung der Fachpersonen	50
Literaturverzeichnis	57
Übersicht über zitierte Gesetze und normative Regelungen.....	58
Anhang 1: Glossar und Begriffsklärung	60
Anhang 2: Relevante Akteure im Sozialbereich.....	62

0. Zusammenfassung

Dem interkulturellen Übersetzen kommt im Sozialbereich eine grosse Bedeutung zu. Gesprächssituationen, in denen komplexe Informationen, klare Erwartungen, aber auch Rechte und Pflichten kommuniziert oder rechtsverbindliche Vereinbarungen getroffen werden, sind sehr häufig. Die Gewährleistung der gegenseitigen Verständigung zwischen Fachpersonen und fremdsprachigen Klientinnen und Klienten ist dabei unverzichtbar. Diese Verständigung kann auf der sprachlichen Ebene stattfinden wie auch in Bezug auf die spezifischen Eigenheiten des schweizerischen Systems sowie der sozialen und kulturellen Hintergründe der am Gespräch beteiligten. Eine ungenügende Verständigung kann zu ineffizienter Beratung sowie zu nicht zweckmässigen Interventionen führen, oder Konsequenzen von rechtlicher Tragweite haben. Nicht zuletzt können Missverständnisse in den verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit einen bedeutenden Mehraufwand in zeitlicher und finanzieller Hinsicht mit sich bringen.

Aufbauend auf den bereits vorhandenen Vorarbeiten und Empfehlungen im Bereich interkulturelles Übersetzen geht die vorliegende Studie insbesondere folgenden Fragen nach:

- Welche Bedeutung hat das interkulturelle Übersetzen aktuell im Sozialbereich?
- Welches sind die relevanten Akteure und wie können sie erreicht werden?
- Welche der bereits vorliegenden Empfehlungen sind umgesetzt, welche zusätzlichen Massnahmen sind zur Implementierung notwendig?
- Mit welchen gezielten Massnahmen und Vorhaben lässt sich das interkulturelle Übersetzen im Sozialbereich fördern, und welche Rolle kommt dabei INTERPRET zu?

Bei der Beantwortung der Fragen stützt sich die Studie auf Fallbeispiele unterschiedlicher Ausprägung aus der Praxis. Der Sozialbereich wurde dabei exemplarisch auf die Sozialhilfe (inkl. ein Beispiel aus der Schulsozialarbeit) und den Bereich der sog. „Willkommensgespräche“ für neuzugezogene Ausländerinnen und Ausländer eingegrenzt.

Die Einsatzhäufigkeit von interkulturell Übersetzenden und der Stellenwert, der der Thematik beigemessen wird, variieren in den untersuchten Fallbeispielen beachtlich. Ähnlich verhält es sich mit dem Bewusstsein der Fachpersonen zum Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden und der Kenntnis von den professionellen Standards in der Dialog-Situation.

Die Gesetzgebung im Sozialbereich variiert von Kanton zu Kanton, die Umsetzung von Gemeinde zu Gemeinde. In keinem der untersuchten Beispiele ist das interkulturelle Übersetzen gesetzlich verankert. Bezüglich der Vorgaben für die Praxis, wie Leitlinien, Handbücher und dergleichen, zeigt sich in der Praxis ebenfalls eine grosse Heterogenität. Während in einigen Fallbeispielen Einsatzbereiche und Abläufe für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden klar definiert sind, fehlen solche Richtlinien in anderen Beispielen gänzlich. Es hat sich aber auch gezeigt, dass nicht allein die formale Regelung des interkulturellen Übersetzens in einem Sozialdienst ausschlaggebend ist, sondern dass vielmehr auch der Haltung und dem Bewusstsein der Fachpersonen eine wesentliche Rolle zukommt.

Die Empfehlungen der Studie kombinieren die Förderung des interkulturellen Übersetzens durch einen top-down und einen bottom-up Ansatz. Eine Förderung von oben etwa wird erzielt durch die Verankerung des interkulturellen Übersetzens in den Gesetzen der Regelstrukturen (z.B. durch die Verankerung einer Kann-Formulierung zum interkulturellen Über-

setzen im Zuge von Gesetzesrevisionen). Die Studie zeigt zudem Handlungsbedarf auf bezüglich Richtlinien und Leitfäden der Institutionen der Sozialen Arbeit zum interkulturellen Übersetzen sowie in übergeordneten Richtlinien (z.B. Kantonale Handbücher der Sozialen Arbeit, SKOS-Richtlinien, etc.). Nach Ansicht der Autorin kommt aufgrund der dezentralen Regelung des Sozialbereiches insbesondere der Förderung von unten, etwa durch Weiterbildungs- und Sensibilisierungsaktivitäten, aber auch in den beruflichen Grundausbildungen, eine wichtige Rolle zu. Hier sind als wesentliche Punkte die Vermittlung des Nutzens der interkulturellen Übersetzung sowie des aktuellen „state of the art“ bezüglich Rollen, Kompetenzen, Abläufen, etc. in der Trialogsituation zu nennen. Die Akteure, die für solche Vorhaben gewonnen werden müssen (leitende Angestellte und Fachpersonen) können etwa über die verschiedenen Kanäle von Fach- und Berufsverbänden der Sozialen Arbeit erreicht werden. Nicht ausser Acht zu lassen ist der hohe Stellenwert der Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, der sich in den Empfehlungen ebenfalls widerspiegelt.

Die Empfehlungen dieser Studie zielen darauf ab, dem Einsatz des interkulturellen Übersetzens im Sozialbereich mittelfristig zu einer grösseren Vereinheitlichung und Professionalisierung zu verhelfen. Damit soll erreicht werden, dass die Zusammenarbeit von Fachpersonen mit interkulturell Übersetzenden, in Situationen wo dies angezeigt ist, sozusagen selbstverständlich und unter Einhaltung der wichtigsten professionellen Standards erfolgt. Dies wiederum ist ein wichtiger Beitrag zu den Bestrebungen der aktuellen Integrationspolitik, der Migrationsbevölkerung in der Schweiz einen chancengleichen Zugang zu den Angeboten der Regelstrukturen zu ermöglichen.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

Interkulturelles Übersetzen im Sozialbereich

Während das (interkulturelle) Übersetzen bzw. Dolmetschen (für eine Begriffsklärung siehe Glossar im Anhang 1) im Gesundheitsbereich sowie im Justizbereich seit Jahrzehnten Anwendung findet, unterdessen an vielen Orten gut verankert ist und im Justizbereich zudem gesetzlich geregelt ist, ist es im Sozialbereich nach wie vor bedeutend weniger gut etabliert. Die Folgen von Verständigungsproblemen und Missverständnissen bei gesundheitlichen und rechtlichen Belangen liegen auf der Hand. Doch auch im Sozialbereich ist das interkulturelle Übersetzen von grosser Bedeutung. Sehr oft handelt es sich um Gesprächssituationen, in denen zentrale Informationen, klare Erwartungen, aber auch Rechte und Pflichten kommuniziert oder rechtsverbindliche Vereinbarungen getroffen werden. Um die Chancengleichheit im Zugang zu den Dienstleistungen im Sozialbereich zu gewährleisten sowie die Teilhabe der fremdsprachigen Bevölkerung am öffentlichen Leben zu ermöglichen, sind (interkulturelle) Übersetzungen oft unerlässlich. Nicht zuletzt können Missverständnisse in diesem Bereich auch einen bedeutenden Mehraufwand in zeitlicher und finanzieller Hinsicht mit sich bringen.

Für den Sozialbereich im Allgemeinen und die Gestaltung von Behördenkontakten (zum Beispiel im Rahmen von Erstgesprächen) im Besonderen gibt es weder auf eidgenössischer noch auf kantonaler Ebene einheitliche Regelungen und Grundlagen. Das Sozialwesen liegt grundsätzlich in der Kompetenz der Gemeinden. Die Dezentralität erschwert nicht nur den Überblick, sie stellt auch für das Erreichen der wichtigen Personen und Schlüsselstellen eine potentielle Hürde dar. Über den Einsatz des interkulturellen Übersetzens in den Gemeinden stehen bisher keine systematischen Informationen zur Verfügung, es muss aber von einer sehr uneinheitlichen Praxis ausgegangen werden. Sowohl die Häufigkeit des Einsatzes interkulturell Übersetzender als auch die Formen und Abläufe der Zusammenarbeit und der Finanzierung variieren sogar innerhalb kleiner geografischer Räume sehr stark.

Einbettung der Studie in die aktuelle Integrationspolitik

Mit seinem Schwerpunkteprogramm 2008 bis 2011¹ unterstützt das Bundesamt für Migration unter dem Schwerpunkt 2, *Fachstellen Integration*, die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen. 2010 hat der Bundesrat einen Bericht verabschiedet („Bericht Schiesser“²) zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes, der sich auf breit abgestützte Vorarbeiten und Konsultationen, namentlich auf einen von der Tripartiten Agglomerationskonferenz TAK verabschiedeten Bericht³, stützt. Gemäss der neuen Stossrichtung des Bundes werden künftig die Subventionen an die Kantone an umfassende kantonale Integrationsprogramme sowie die Mitfinanzierung der Kantone gebunden. In den zwei Übergangsjahren 2012 bis 2013 werden im Sinne einer Gewährleistungsphase die Beiträge des Bundes an die

¹ Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunkteprogramm für die Jahre 2008 bis 2011. Bundesamt für Migration, Juli 2007.

² Bericht zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes. Bericht des Bundesrates zuhanden der eidgenössischen Räte, März 2010.

³ Bericht der Tripartiten Agglomerationskonferenz TAK zur Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik, Juni 2009.

Integrationsförderung wie in den Vorjahren weitergeführt. Parallel dazu treiben Bund und Kantone schwergewichtig die Vorbereitungsarbeiten für die Umstellung auf die spezifische Integrationsförderung gemäss Bericht Schiesser voran. Ab 2014 werden die kantonalen Integrationsprogramme in Kraft treten. Im neuen Pfeiler 3 können die Kantone unter anderem Massnahmen im Bereich des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns unterstützen. Dabei ist es den Kantonen überlassen, wie viel der Gelder in diesem Pfeiler für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln eingesetzt wird.

Das Bundesamt für Gesundheit unterstützt bis 2013 die Ausbildungsinstitutionen für interkulturelles Übersetzen finanziell. Die Strategie des Bundesamtes für Gesundheit zur Finanzierung der Ausbildungsinstitutionen über diesen Zeithorizont hinaus, ist zum heutigen Zeitpunkt noch weitgehend offen.

Es ist ein Grundsatz der nationalen Integrationspolitik, dass die Integrationsförderung wo möglich in den Regelstrukturen zu erfolgen hat (in der Schule, am Arbeitsplatz, im Gesundheitswesen etc.). In seinem Jahresbericht 2010 zur Integrationsförderung des Bundes schreibt das Bundesamt für Migration: „Ergänzend zur Förderung in den Regelstrukturen wirkt die spezifische Integrationsförderung. Das sind Massnahmen, welche dazu dienen, Lücken zu schliessen, wo der Zugang zu den Regelstrukturen nicht gegeben ist oder wo diese keine Angebote bereitstellen (z.B. Arbeitsmarktintegration von Flüchtlingen ohne Berufserfahrung). Es sind ausserdem Massnahmen, welche dazu beitragen, die Qualität der Integrationsförderung in den Regelstrukturen zu gewährleisten (z.B. interkulturelle Übersetzungen, die zu einem besseren Verständnis beitragen)“⁴.

Gestützt auf die Empfehlungen der TAK zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik soll gemäss „Bericht Schiesser“ künftig insbesondere auch die Erstinformation für neuzuziehende Ausländerinnen und Ausländer verbessert werden. Sie sollen über ihre Rechte und Pflichten informiert werden, wobei sich auch die Gelegenheit bietet, frühzeitig auf geeignete Integrationsangebote hinzuweisen. Der Bundesrat empfiehlt, zu diesem Zweck den Kantonen künftig alle Neuzuwanderinnen und Neuzuwanderer mit der Perspektive auf einen längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt systematisch zu einem persönlichen Gespräch anzubieten.

Im Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (Ausländergesetz, AuG)⁵, das 2008 in Kraft getreten ist, wird die Integration als staatliche Gesamt- und Querschnittsaufgabe definiert, die Bund, Kantone und Gemeinden bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu berücksichtigen haben. Im November 2011 wurde der Vorentwurf der Änderungen am AuG⁶ vorgelegt, welches neu in Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und deren Integration AuG umbenannt werden soll. Mit den Änderungen wird die gesellschaftliche Bedeutung der Integration unterstrichen. Zudem soll mit einem eigenen Artikel neu der Regelstrukturansatz im Gesetz verbindlicher festgehalten werden. Die Regelstrukturen sollen dabei unterstützt werden, ihren Integrationsauftrag wahrzunehmen und den chancengleichen Zugang für alle zu ermöglichen. Im erläuternden Bericht zum Gesetzesentwurf⁷ wird das interkulturelle Übersetzen als ein Beispiel der spezifischen Integrationsförderung genannt, mit deren Hilfe die Chancengleichheit in den Regelstrukturen erreicht werden kann.

⁴ Integrationsförderung des Bundes und ihre Auswirkungen in den Kantonen. Jahresbericht 2010. Bundesamt für Migration BFM, September 2011.

⁵ Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer. Ausländergesetz (AuG). Dezember 2005.

⁶ Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (Ausländergesetz AuG) (Integration). Vorentwurf vom 23. November 2011.

⁷ Erläuternder Bericht zur Vernehmlassung zur Änderung des Ausländergesetzes (Integration), November 2011.

Gleichzeitig zum Vorentwurf des neuen AuIG wurden Änderungsvorschläge vorgelegt für die anderen für die Integration wichtigsten Bundesgesetze, die eine verbindliche Förderung der Integration und der Chancengleichheit in den entsprechenden Regelungsbereichen bewirken sollen. Konkret betrifft dies unter anderem das Rahmengesetz zu den Sozialversicherungen sowie das Invalidenversicherungsgesetz. In der vorgeschlagenen Änderung zum Invalidengesetz sind die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen explizit als Stellen genannt, deren Dienstleistung beigezogen werden kann. Beim Rahmengesetz zu den Sozialversicherungen zeigt der erläuternde Bericht zur Vernehmlassungsversion des Gesetzes den Nutzen des interkulturellen Übersetzens detailliert auf. Des Weiteren wird herausgestrichen, dass die neuen Bestimmungen auch dazu beitragen sollen, dass nicht Kinder oder andere Angehörige als Dolmetscherinnen und Dolmetscher auftreten müssen.

1.2 Zielsetzungen und Fragestellungen der Studie

Aufbauend auf den bereits vorhandenen Vorarbeiten und Empfehlungen im Bereich interkulturelles Übersetzen zeigt der vorliegende Bericht auf, welchen Stellenwert das interkulturelle Übersetzen gegenwärtig im Sozialbereich hat. Anhand ausgewählter Beispiele untersucht die Studie zudem, ob und wie die bereits vorliegenden Empfehlungen umgesetzt werden. Daraus wiederum werden spezifische Empfehlungen abgeleitet, wie INTERPRET den Einsatz des interkulturellen Übersetzens im Sozialbereich in den kommenden zwei Jahren mit konkreten Massnahmen fördern kann.

Die Studie geht folgenden Fragen nach:

- Welche Bedeutung hat das interkulturelle Übersetzen aktuell im Sozialbereich?
- Welches sind die relevanten Akteure und wie können sie erreicht werden?
- Welche der bereits vorliegenden Empfehlungen sind umgesetzt, welche zusätzlichen Massnahmen sind zur Implementierung notwendig?
- Mit welchen gezielten Massnahmen und Vorhaben lässt sich das interkulturelle Übersetzen im Sozialbereich fördern, und welche Rolle kommt dabei INTERPRET zu?

Eingrenzung Sozialbereich

Der Bereich „Soziales“ umfasst eine Vielzahl an Akteuren, Massnahmen und Dienstleistungen öffentlicher und privater Natur, die alle auch (potentielle) Einsatzorte des interkulturellen Übersetzens darstellen. Da die Fülle an Ansatzpunkten die Möglichkeiten der vorliegenden Studie jedoch bei Weitem übersteigt, ist eine Konzentration auf ausgewählte Bereiche unabdingbar. Die Studie fokussiert auf folgende Schwerpunkte:

- **Die Strukturen und Angebote der Sozialhilfe (inklusive einem Beispiel aus der Schulsozialarbeit).** Migrantinnen und Migranten stellen ein wichtiges Klientensegment der Sozialhilfe dar. Da es in der Sozialhilfe in der Regel auch um verfahrensrechtliche Fragen mit Beschwerderecht geht, kommt der Verständigung eine grosse Bedeutung zu.
- **Die Gestaltung der Erstkontakte.** Die zunehmend institutionalisierten Formen des Erstkontakts der Behörden mit frisch zuziehenden Ausländerinnen und Ausländern sind zwar nur im weitesten Sinne dem Sozialwesen zuzuordnen, sie bilden aber eine

wichtige Grundlage für die soziale Integration und sind somit auch bedeutsam im Vorbeugen von künftigen Konfliktfeldern und Problemen.

Während für die Formen und Angebote der Sozialhilfe in der Regel etablierte und institutionalisierte Strukturen und Abläufe charakteristisch sind, zeichnet sich der ganze Bereich der Erstkontakte durch viele Neuerungen und eine eigentliche, teilweise auch verordnete, „Aufbruchsstimmung“ aus. Für den Bereich der Erstkontakte liegen ausserdem bisher nur wenige Erkenntnisse zum interkulturellen Übersetzen vor.

Gemäss der Schweizerischen Sozialhilfestatistik 2009 ist das Sozialhilferisiko in der Schweiz bei den Ausländerinnen und Ausländern rund dreimal so hoch wie bei Schweizerinnen und Schweizern. Ein Grund liegt im unterschiedlichen Ausbildungsniveau und den damit verbundenen Arbeitsmarktchancen. Sieben von zehn Ausländerinnen und Ausländern in der Sozialhilfe hatten 2009 keinen Berufsabschluss, bei den Schweizerinnen und Schweizer war es „nur“ knapp die Hälfte. Zur vergleichsweise hohen Sozialhilfequote trägt ausserdem bei, dass Ausländerinnen und Ausländer häufiger in Branchen mit unterdurchschnittlichen Löhnen arbeiten. Zudem müssen sie in vielen Fällen für eine grössere Zahl von Familienmitgliedern aufkommen. Selbst bei einer Vollzeitanstellung reicht somit das Einkommen nicht immer aus, eine Familie ausreichend zu versorgen. Ausserdem ist bei Stellenverlust der Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt aufgrund mangelnder oder nicht anerkannter Qualifikation schwierig.⁸

Auch wenn dem Spracherwerb aktuell in der Integrationspolitik grosses Gewicht beigemessen wird und sich viele Fremdsprachige in der Schweiz im Alltag in einer Landessprache verständigen können, wird ein Teil der Fremdsprachigen immer auf Übersetzungsleistungen angewiesen sein. Gerade auch bei komplexen oder emotionalen Inhalten, wie sie im Bereich der Sozialhilfe oft anzutreffen sind.

Dass neuzuziehende Ausländerinnen und Ausländer, also die Zielgruppe der Erstkontakte mit den Behörden, oftmals weder eine Landessprache noch Englisch beherrschen, liegt in der Natur der Sache.

1.3 Methodisches Vorgehen

Die Studie geht den Fragestellungen anhand von ausgewählten Fallbeispielen aus der Praxis nach. Für die Abstützung auf exemplarische Vorhaben, und um den Zugang zum Feld zu gewährleisten, wurden im Sommer 2011 in einem ersten Schritt alle kantonalen und städtischen Integrationsdelegierten der Schweiz angeschrieben. Sie wurden gebeten, anhand eines Fragebogens ihnen bekannte Beispiele aus dem Sozialbereich zu nennen und – falls vorhanden – die entsprechenden Dokumente (Leitfäden zum Einsatz von interkulturell Übersetzenden und dergleichen) einzureichen. Gestützt auf den Rücklauf der Umfrage wurden die Fallbeispiele zur weiteren Vertiefung nach folgenden Kriterien ausgewählt:

- Inhaltliches Kriterium: Berücksichtigung von Sozialhilfe sowie Erstkontakte.
- Strukturelles Kriterium: Berücksichtigung von Beispielen mit unterschiedlichen formalen und strukturellen Vorgaben (z. Bsp. Leistungsvereinbarungen mit Vermittlungsstellen; normative Verankerung des interkulturellen Übersetzens, etc.).

⁸ Alle Angaben aus: Die Schweizerische Sozialhilfestatistik 2009. Bundesamt für Statistik. Neuchâtel, September 2011.

- Als weiteres Kriterium wurden die ausgewählten Beispiele mit der parallel laufenden Studie „Interkulturelles Übersetzen im Bildungsbereich“⁹ abgestimmt, um sicherzustellen, dass zusammen möglichst viele verschiedene Modelle aus möglichst vielen Kantonen dargestellt sind.

Folgende Fallbeispiele wurden ausgewählt:

- Kanton Bern: Pilotprojekte Erstgespräche mit neuzugezogenen Ausländerinnen und Ausländern in der Stadt Bern und der Gemeinde Lyss
- Stadt Bern: Sozialdienst
- Gemeinde Ittigen, BE: Sozialdienst
- Stadt Biel: Sozialdienst
- Kanton Solothurn: Erstgespräche mit neuzugezogenen Ausländerinnen und Ausländern
- Kanton Graubünden: Regionaler Sozialdienst Prättigau, Herrschaft, 5 Dörfer
- Gemeinde Suhr, AG: Schulsozialarbeit der Schule Suhr

In den ausgewählten Fallbeispielen wurden folgende Schlüsselakteure auf den unterschiedlichsten Ebenen anhand von Leitfadeninterviews befragt: kantonale und städtische Integrationsdelegierte, kantonale Behörden, Abteilungsleitende, Team- oder Ressortleitende, Sozialarbeitende, Mitarbeitende der Gemeindeverwaltung, Leitende von Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, interkulturell Übersetzende sowie im Bereich der Pilotprojekte zu den Erstkontakten im Kanton Bern die mit der Ausarbeitung des Konzeptes betrauten Projektverantwortlichen. Zudem wurden auf nationaler Ebene mit der SODK und der SKOS Gespräche geführt. Die Interviews fanden zwischen September und Dezember 2011 statt. Parallel zu den Interviews wurde eine Internetrecherche zu den normativen, strukturellen und formalen Vorgaben durchgeführt.

Die Fallbeispiele stellen eine eingeschränkte Auswahl im Rahmen der vorhandenen Ressourcen dar. Die Auswahl erhebt weder Anspruch auf Vollständigkeit noch auf uneingeschränkte Repräsentativität. Zudem variiert innerhalb der Beispiele die Tiefe der Analyse. So war es nicht überall möglich, neben den Interviews mit Schlüsselakteuren vertiefte Recherchen zu den normativen und formalen Vorgaben vorzunehmen.

Die vorhandenen Untersuchungen und Berichte zum interkulturellen Übersetzen im Allgemeinen und zum interkulturellen Übersetzen im Sozialbereich im Besonderen, dienten als wichtige Grundlage für diese Studie (vgl. Kapitel 2).

Die Schlussfolgerungen und Empfehlungen der Studie wurden im März 2012 im Rahmen eines Workshops mit diversen Schlüsselakteuren aus dem Sozialbereich sowie dem Bereich des interkulturellen Übersetzens zur Diskussion gestellt, um die Relevanz und Praxistauglichkeit der Empfehlungen sicherzustellen¹⁰.

Ein grosser Dank geht an alle, die zum Gelingen dieser Studie beigetragen haben, sei es durch das Einreichen von schriftlichen Informationen, durch mündliche Interviews oder die Teilnahme am Workshop. Ein besonderer Dank geht an das Bundesamt für Migration, das diese Studie ermöglicht hat.

⁹ Interkulturelles Übersetzen im Bildungsbereich. Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von gut funktionierenden Fallbeispielen. INTERPRET, Lena Emch, 2012.

¹⁰ Die Teilnehmenden des Sounding Boards setzten sich zum grössten Teil aus Akteuren zusammen, welche im Rahmen der Studie nicht interviewt wurden. So konnte eine möglichst breite Abstützung der Erkenntnisse und Empfehlungen erreicht werden.

2. Bestehende Studien zum interkulturellen Übersetzen

Es existieren bereits diverse Studien zum interkulturellen Übersetzen. Der vorliegende Bericht baut teilweise auf den Empfehlungen dieser früheren Studien auf, ein Bezug wird in den Schlussfolgerungen im Kapitel 4 hergestellt.

Es folgt eine Übersicht über eine Auswahl an Studien und deren Empfehlungen. Es handelt sich in den meisten Fällen um eine Auswahl von Schlussfolgerungen und Empfehlungen, die teilweise zusammengefasst und paraphrasiert wurden. (Hervorhebungen durch die Autorin des vorliegenden Berichtes)

2.1 Übersicht über Berichte und Empfehlungen

- ❖ **Bericht der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe Ausländer- und Integrationspolitik TTA der TAK zur Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG, Mai 2008.**

Empfehlung (Auswahl):

- Die für die Migrations- und Integrationspolitik zuständigen Behörden und Fachstellen verfolgen ein **Mainstreaming Migration bzw. Integration** (nach innen gerichtete Sensibilisierungsarbeit: Information der Akteure der Regelstruktur, Erstellen von Leitfaden, etc.).
- ❖ **Bericht des Bundesrates zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes, 2010 („Bericht Schiesser“).**

Der Bundesrat weist im Bericht in Erfüllung der Motion Schiesser darauf hin, dass die Aufgaben der Kantone im Bereich des **interkulturellen Übersetzens** zu klären seien. Die **Übernahme der Einsatzkosten** in allen Bereichen, namentlich im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitsbereich **sollen geklärt und nach Möglichkeiten geregelt werden.** (S. 45) Dies auch vor dem Hintergrund, dass sich der Bund mittelfristig aus der Unterstützung der Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen zurückziehen wird.
- ❖ **Empfehlungen des Vorstandes der SODK vom 24. Juni 2010 zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln** (in einem Schreiben an die kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren¹¹).
 - **Festlegen der Verfahren zum Einbezug von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden im Sozialbereich.**
 - **Weiterentwicklung der interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden der Sozialdienste.**
 - **Inanspruchnahme von Vermittlungsstellen** für interkulturelles Übersetzen.

¹¹ Zu finden unter: http://www.inter-pret.ch/uploads/media/SODK_IkUeV_2010_de.pdf

- ❖ **Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates.** Jörg Künzli, Alberto Achermann. Bern, November 2009. Gutachten zuhanden der Schweizerischen Konferenz der Integrationsdelegierten (KID).

Schlussfolgerungen (Auswahl):

- Die **schweizerische Rechtsordnung** kennt kein allgemeines Recht auf Übersetzung. Auch die **kantonale Sozialhilfegesetzgebung** verankert keinen Anspruch auf Übersetzung.
- Überall dort, **wo staatliches Handeln den Charakter einer Verfügung annimmt** und für die Ermittlung des Sachverhaltes eine hinreichende Kommunikation notwendig ist, **erweist sich Übersetzen als unerlässlich**. Diese Verpflichtung lässt sich indirekt aus dem in Verfassung und Verfahrensrecht festgehaltenen **Anspruch auf rechtliches Gehör** sowie aus abgeleiteten Verfahrensgrundsätzen, namentlich **der Pflicht zur richtigen und vollständigen Abklärung des Sachverhaltes**, ableiten. Dies gilt auch für die Sozialhilfe.
- Das **Grundrecht der persönlichen Freiheit und Vorgaben des Datenschutzes verwehren es**, hilfesuchende Fremdsprachige zu verpflichten, **Bekannte oder Verwandte als Übersetzende beizuziehen**.
- Der Aufbau genügender Übersetzungsinfrastruktur dient der **Erfüllung des ausländerechtlichen Informationsauftrages**.

- ❖ **Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial.** Ruth Calderón-Grossenbacher. Bern, März 2010.

Schlussfolgerungen:

- **Interkulturelles Übersetzen muss als Dienstleistung ausgebaut werden**. Das Volumen der Einsätze muss erweitert werden.
- **Gleichzeitig muss die Qualität dieser Dienstleistung gewährleistet sein** und den Anforderungen an eine professionelle Arbeit genügen.

- ❖ **Rechtliche und strukturelle Steuerung des interkulturellen Übersetzens. Diskussion von erfolgreichen Beispielen.** Ruth Calderón-Grossenbacher. Bern, Dezember 2010.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen:

- Es braucht **Sensibilisierungsarbeit auf politischer Ebene**, bei den Entscheidungstragenden in Politik und Verwaltung.
- **Aus- und Weiterbildung der Fachleute** fördert sinnvolle Einsätze.
- **Strukturelle Rahmenbedingungen schaffen** auch ohne spezielle gesetzliche Grundlagen. Es ist möglich, Leistungsverträge und andere Massnahmen für interkulturelles Übersetzen auch ohne spezifische gesetzliche Grundlagen auf kantonaler oder institutioneller Ebene einzuführen und umzusetzen.

- ❖ **Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung. Best Practice.** Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelspersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich. Thomas Redman, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Zürich, Februar 2010.

Empfehlungen an Behörden und Fachpersonen (Auswahl):

- Initiierung, Finanzierung und Förderung von **Weiterbildungs-Angeboten**.
- **Implementierung von Lerninhalten** zu Gesprächen unter Beizug von interkultureller Dolmetschung/Vermittlung **in der Ausbildung von Sozialarbeitenden**.
- **Erwerb spezifischer transkultureller Kompetenzen** zur Durchführung gedolmetschter und vermittelter Gespräche.
- **Einüben und Erproben** von Vermittlungssituationen, **Reflexion**.

2.2 Massnahmen zur Etablierung des interkulturellen Übersetzens

Die folgenden von Calderón-Grossenbacher (März 2010) empfohlenen Massnahmen und Instrumente zur Etablierung des interkulturellen Übersetzens dienen der vorliegenden Studie als Bezugsrahmen für die Analyse der Beispiele:

- **Festhalten von rechtlichen und normativen Vorgaben** (Gesetze, Verordnungen) für das interkulturelle Übersetzen, Schaffen einer gesetzlichen Grundlage für Budgetposten.
- **Erarbeiten von Vorgaben für die Praxis** wie Leitbilder, Integrationskonzepte und Massnahmenpläne (eher programmatischer Charakter) sowie Richtlinien und Leitfäden (Standards und Kriterien für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden).
- **Klären der finanziellen Rahmenbedingungen** durch Schaffen der entsprechenden Budgetposten, Abschliessen von Leistungsverträgen mit ausgewiesenen Fachdiensten (z.B. Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen) sowie Definition von Kriterien für finanzielle Beiträge.
- **Sicherstellen von strukturellen Rahmenbedingungen** durch Information und Sensibilisierung der Fachpersonen, Zugang zu professionellen interkulturell Übersetzenden, Weiterbildung der Fachleute für den Dialog.

3. Beschreibung der Fallbeispiele

In diesem Kapitel werden die wie im *Kapitel 1.3 Methodisches Vorgehen* dargestellt ausgewählten Fallbeispiele beschrieben. Eine Interpretation durch die Verfasserin sowie entsprechende Empfehlungen folgen erst im *Kapitel 4 Schlussfolgerungen und Empfehlungen*.

3.1 Kanton Bern

Folgendes sind die Fallbeispiele aus dem Kanton Bern: Pilotprojekte zu den Erstgesprächen in der Stadt Bern und der Gemeinde Lyss, der Sozialdienst der Stadt Bern, der Sozialdienst der Stadt Biel sowie der Sozialdienst der Gemeinde Ittigen.

Es werden nun zuerst die normativen und strukturellen Voraussetzungen auf der Ebene des Kantons beschrieben (welche für alle Beispiele aus dem Kanton Bern relevant sind), um dann auf die einzelnen Beispiele einzugehen.

3.1.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen

- Die folgenden Informationen basieren auf Internetrecherche sowie dem Interview mit einer Mitarbeiterin der **kantonalen Fachstelle Integration** des Kantons Bern.

Verfassung des Kantons Bern

In der Verfassung des Kantons Bern¹² sind folgende Grundsätze, welche im weitesten Sinne das interkulturelle Übersetzen betreffen, verankert:

- *Den Bedürfnissen von sprachlichen und kulturellen Minderheiten wird Rechnung getragen (Art. 4)*
- *Die Rechtsgleichheit ist gewährleistet (Art. 10)*
- *Diskriminierungen (wegen Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Herkunft) sind nicht zulässig (Art. 10)*

Verfassung des Kantons Bern

Gemäss Auskunft der kantonalen Fachstelle für Integration lässt sich aus diesen Grundsätzen kein justiziables Recht¹³ ableiten, weil das kantonale Gesetz nicht weiter reichen kann als die verfahrensrechtlichen Regelungen und entsprechende Bestimmungen des Bundesrechts. Die genannten Artikel der Kantonsverfassung gelten aber als verbindliche Richtlinien für die Verwaltung und müssen somit intern bei der Ausgestaltung von deren Dienstleistungen berücksichtigt werden.

Sozialhilfegesetz des Kantons Bern

Im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern wie in der Sozialhilfeverordnung ist die Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten, respektive das Übersetzen, nicht geregelt.¹⁴

¹² Verfassung des Kantons Berns, Juni 1993.

¹³ Justiziables Recht kann vor dem Gericht durchgesetzt werden.

¹⁴ Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfegesetz, SHG) des Kantons Bern, Juni 2001.

Verordnung über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfeverordnung, SHV) des Kantons Bern, Oktober 2011.

Handbuch Sozialhilfe im Kanton Bern A-Z

Im Handbuch zur Sozialhilfe im Kanton Bern¹⁵ (befindet sich zurzeit in Überarbeitung) ist das Übersetzen folgendermassen geregelt:

„Grundsatz: Die Beratungen des Fachpersonals werden grundsätzlich in Deutsch oder Französisch geführt. Für zielgerichtete Gespräche in andern Sprachen können professionelle Übersetzerinnen oder Übersetzer beigezogen werden.“

Bemerkungen: Von der sozialhilfeberechtigten Person wird erwartet, dass sie sich in der deutschen oder französischen Sprache verständigen kann oder selbständig die Übersetzung organisiert. Wenn das nicht möglich ist oder fachliche Gründe gegen diese Lösung sprechen, werden sprachgewandte Personen der Verwaltung / Institution beigezogen. Muss eine professionelle Übersetzerin oder ein professioneller Übersetzer beauftragt werden, können die Kosten (inkl. Reisekosten öffentliche Verkehrsmittel) als situationsbedingte Leistungen übernommen werden.“

Handbuch „Sozialhilfe im Kanton Bern A-Z“

Integrationsgesetz des Kantons Bern

Im Kanton Bern liegt zurzeit ein Kantonales Integrationsgesetz im Entwurf vor¹⁶. Das Gesetz befindet sich momentan im zweiten Mitberichtsverfahren (bei den Direktionen der kantonalen Verwaltung). Nach dem aktuellen Zeitplan wäre der frühestmögliche Termin für das Inkrafttreten des Gesetzes der Juli 2013.

Das interkulturelle Übersetzen im kantonalen Integrationsgesetz

In der Vernehmlassungsversion des Integrationsgesetzes (IntG) vom April 2010 war folgender Absatz vorgesehen zur Verständigung mit fremdsprachigen Personen:

„Die Behörden von Kanton und Gemeinden verwenden im Verkehr mit Personen, die keine Amtssprache beherrschen, nach Möglichkeit eine Sprache, die diese Personen verstehen.“
IntG Art. 5, Abs. 3

Im Vortrag des Regierungsrates an den Grossen Rat betreffend Integrationsgesetz¹⁷ (erläuternder Bericht) steht zur Begründung von Artikel 5, Absatz 3: „Die Sprache ist von zentraler Bedeutung bei der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Neben der Verpflichtung der Ausländerinnen und Ausländer, sich genügende Kenntnisse einer kantonalen Amtssprache anzueignen, ist auch von Bedeutung, wie die Behörden mit den Ausländerinnen und Ausländern kommunizieren. Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten stellen ein zentrales migrationsspezifisches Hindernis beim Zugang zu öffentlichen Leistungen und beim Erwerb von Informationen dar. Die Tripartite Agglomerationskonferenz ortet einen grossen Handlungsbedarf im Bereich der sprachlichen Verständigung seitens der öffentlichen Verwaltungen. Sie empfiehlt Bund, Kantonen und Gemeinden, in wichtigen Situationen eine interkulturelle Übersetzung und Vermittlung zu gewährleisten. In Absatz 3 wird deshalb festgehalten,

¹⁵ Handbuch „Sozialhilfe im Kanton Bern A-Z“, Version 6 aus dem Jahr 2003.

¹⁶ Gesetz über die Integration der ausländischen Bevölkerung (Integrationsgesetz, IntG). Fassung für das Vernehmlassungsverfahren, April 2010. Im Februar 2012 befindet sich die überarbeitete Fassung des Gesetzes im 2. Mitberichtsverfahren bei den Direktionen der kantonalen Verwaltung.

¹⁷ Vortrag des Regierungsrates an den Grossen Rat betreffend das Integrationsgesetz. Fassung für das Vernehmlassungsverfahren, April 2010.

dass Kanton und Gemeinden nach Möglichkeit mit nicht (amts-)sprachkundigen Personen in einer ihnen verständlichen Sprache kommunizieren sollen. [...] Entsprechend ihrem Grundauftrag sollen die öffentlichen Verwaltungen dadurch sicherstellen, dass auch fremdsprachige Personen vom staatlichen Angebot erreicht werden. [...] Obwohl der Stellenwert des interkulturellen Übersetzens unbestritten ist, wird dessen Einsatz erst in wenigen Bereichen von der öffentlichen Hand mitfinanziert.“

Weiter unten steht im Vortrag des Regierungsrates an den Grossen Rat unter dem Punkt 5.1 *Finanzielle und Personelle Auswirkungen*: „Die Beratungsgespräche müssen übersetzt werden können, gerade auch für diejenigen Personen, bei denen noch ein grosser Integrationsbedarf besteht, weil sie die Sprache ihres neuen Wohnorts nicht sprechen.“¹⁸

Artikel 5, Absatz 3 stiess in der Vernehmlassung auf grossen politischen Widerstand und musste aus dem Gesetz gestrichen werden. Hauptwiderstand regte sich laut der kantonalen Fachstelle für Integration an den eventuellen finanziellen Folgen der Kostenübernahme durch die öffentliche Hand. Es gab aber offenbar auch Stimmen, die eine falsche Signalwirkung befürchteten im Sinne von „wenn übersetzt wird, gibt es keinen Grund mehr, eine Amtssprache zu lernen“. In der aktuell vorliegenden Arbeitsfassung des Gesetzes (vom Februar 2012) wird die sprachliche Verständigung der Behörden mit Personen, die keine Amtssprache verstehen, nicht mehr explizit auf der Gesetzesebene erwähnt. Dem Bedarf nach einer regulatorischen Verankerung wird aus strategischen Gründen auf der Ebene der Verordnung entsprochen.

Aus dem Vernehmlassungsschreiben der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Erwachsenen- und Kinderschutz, BKSE¹⁹, lässt sich entnehmen, dass die BKSE den Artikel zur Verständigung der Behörden mit Fremdsprachigen im Gesetzesentwurf begrüsst hat. Anstelle der Formulierung in Art. 5 Abs. 3 schlug die BKSE folgende, noch präzisere Formulierung vor: „Die Behörden von Kanton und Gemeinden stellen im Verkehr mit Personen, die keine Amtssprache beherrschen, nach Möglichkeit eine professionelle Übersetzung sicher.“ Ausserdem schreibt die BKSE in ihrem Schreiben: „Aus Kostengründen wird vielfach auf eine professionelle Übersetzung verzichtet und werden zur Unterstützung Familienangehörige – manchmal sogar Kinder – beigezogen, was problematisch sein kann.“²⁰

Die aktuelle Arbeitsfassung (Februar 2012) sieht nach wie vor einen Artikel vor, der besagt, dass Kanton und Gemeinden ihre rechtlichen Regelungen und den Zugang zu kantonalen und kommunalen Leistungen, also die Regelstruktur, auf Integrationshemmnisse prüfen und Massnahmen treffen zu deren Beseitigung:

„3. Allgemeine Aufgaben von Kanton, Gemeinden und Arbeitgebern

Art. 10

¹ Kanton und Gemeinden erfüllen ihre Aufgaben im Bereich Integration in Zusammenarbeit mit nichtstaatlichen Organisationen, einschliesslich der Sozialpartner und der Organisationen der Ausländerinnen und Ausländer.

¹⁸ Mit Beratungsgespräche sind hier die oben erwähnten Gespräche mit Personen gemeint, bei denen sich im Zuge des Erstgespräches ein besonderer Integrationsbedarf herausgestellt hat.

¹⁹ Die Mitglieder der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz sind Einzelpersonen in leitenden Funktionen im Bereich Sozialhilfe und Kindes- und Erwachsenenschutz, Gemeinden des Kantons Bern, Behörden der Sozialhilfe und der Vormundschaft sowie regionale und kommunale Sozialdienste.

²⁰ Schreiben der BKSE an die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern vom 6. Juli 2010. http://www.bernerkonferenz.ch/pages/de/Unsere_Positionen.html (letzter Abruf: 14.2.2012)

² *Sie überprüfen ihre rechtlichen Regelungen und den Zugang zu kantonalen und kommunalen Leistungen auf Integrationshemmnisse und treffen Massnahmen zu deren Beseitigung.*“

IntG Artikel 10, Absatz 1 und 2.

Es ist laut der kantonalen Fachstelle für Integration vorgesehen, in der Verordnungsbestimmung zum entsprechenden Artikel das interkulturelle Übersetzen beispielhaft als eine von möglichen Massnahmen zu nennen. So kann sichergestellt werden, dass das interkulturelle Übersetzen, auch wenn es nicht explizit im Gesetz verankert ist, Eingang in die Verordnung findet.

Die Erstgespräche im kantonalen Integrationsgesetz

Den Empfehlungen der TAK und des Bundes folgend sollen im ganzen Kanton Bern flächendeckende, obligatorische Erstgespräche mit neuzugezogenen Ausländerinnen und Ausländern eingeführt werden. Gemäss der Version des Integrationsgesetzes für das 2. Mitberichtsverfahren (Stand Februar 2012) ist vorgesehen, dass die zuständigen Stellen der Gemeinden die Ausländerinnen und Ausländer bei diesem Erstgespräch ausreichend über ihre Rechte und Pflichten sowie über die örtlichen Lebensbedingungen und die vorhandenen Angebote zur Förderung der Integration orientieren (Art. 6, Abs. 1). Falls die Gemeinde dabei feststellt, dass bei der sich anmeldenden Person oder bei ihrer Familie ein besonderer Informationsbedarf zu Fragen der Integration vorliegen könnte, meldet sie die betroffene Person oder Familie bei einer regionalen Beratungsstelle für die Integration an (Art. 6, Abs. 2). Ein besonderer Informationsbedarf kann insbesondere vorliegen, wenn die Personen a) über keine oder nur wenige Sprachkenntnisse der Amtssprache oder einer der Amtssprachen des Verwaltungskreises, in dem sie ihren Wohnsitz haben, verfügen, b) über keine in der Schweiz anerkannte berufliche Qualifikation verfügen, keine Aus- oder Weiterbildung absolvieren werden oder keine Erwerbstätigkeit ausüben, c) minderjährige Jugendliche haben. (Art. 6, Abs. 3).

Das Konzept zu den Erstgesprächen im Kanton Bern

Die kantonale Fachstelle Integration hat eine private Firma mit dem Auftrag betraut, ein kantonales Konzept für die Erstgespräche auszuarbeiten. Dieses Konzept nennt Vorgaben für die administrativen Abläufe und Kompetenzabgrenzung zwischen Erstgesprächen und vertieften Beratungsgesprächen sowie standardisierte, zielgruppenorientierte Leitfäden für die Erstgespräche auf den Gemeinden. Das Konzept zu den Erstgesprächen im Kanton Bern wurde von September bis Oktober 2011 in 2 Pilotgemeinden getestet (Stadt Bern und Gemeinde Lyss).

3.1.2 Vorgaben für die Praxis

Leitbild zur Integrationspolitik des Kantons Bern²¹

Das Leitbild Integration bildet die Grundlage der kantonalen Integrationspolitik. Es hat programmatischen Charakter, indem es Ziele und Handlungsgrundsätze der kantonalen Verwaltung klärt und die dazugehörigen Umsetzungsebenen definiert. Den Gemeinden dient das Leitbild zur Orientierung.

Das interkulturelle Übersetzen wird im Leitbild zur Integrationspolitik des Kantons Bern nicht explizit erwähnt. Im Leitbild wird die Integration aber als bewusster Umgang mit Differenzen

²¹ Leitbild zur Integrationspolitik des Kantons Bern. Regierungsrat Kanton Bern, Juli 2007.

dargestellt: „Integrationspolitik respektiert Menschen als unterschiedliche aber auch als gleichwertige Individuen.“; „Integration strebt die chancengleiche Partizipation aller Gesellschaftsmitglieder am wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen und politischen Leben an.“

Kantonales Konzept interkulturelles Übersetzen

Im Rahmen des Kantonalen Integrationsprogrammes ab 2014, welches zuhanden des Bundesamtes für Migration erstellt werden muss, erarbeitet die Fachstelle Integration des Kantons Bern zurzeit ein kantonales Konzept für interkulturelles Übersetzen. Laut der Fachstelle Integration fehlt aktuell eine Koordination auf kantonaler Ebene. Sie sieht nach dem Rückzug des Bundes aus der Finanzierung des interkulturellen Übersetzens die Aufgabe für den Kanton, eine aktivere Rolle in diesem Bereich zu übernehmen. Das auszuarbeitende Konzept hat zum Ziel, erste Überlegungen im Bereich interkulturelles Übersetzen punkto Einsatz, Finanzierung und Qualitätssicherung auf kantonaler Ebene zu liefern. Dazu hat die Fachstelle für Integration in einem ersten Schritt eine Bestandesaufnahme vorgenommen, mit dem Ziel, Ist-Zustand und möglichen Handlungsbedarf zu eruieren. Daraus abgeleitet werden allfällige Vorgaben, Empfehlungen sowie Informationen für Anbieter, Kunden, Kanton sowie Gemeinden. Das Konzept soll voraussichtlich im Frühjahr 2012 vorliegen.

3.2 Stadt Bern

3.2.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen

- Die folgenden Informationen basieren auf Internetrecherche sowie den Interviews mit der **Integrationsbeauftragten der Stadt Bern** und der **Leiterin von „comprendi?“**, der Berner Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer, einem Angebot der Caritas Bern.

Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern 2010

Zehn Jahre nach Verabschiedung des Leitbildes zur Integrationspolitik im Jahr 1999 hat die Stadt das Leitbild zur Integrationspolitik überarbeitet und dabei an neue Rahmenbedingungen sowie an neue Erkenntnisse der Integrationsdebatte angepasst. Das aktuelle Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern²² wurde im Juli 2010 vom Gemeinderat verabschiedet. Das Leitbild hält die integrationspolitischen Leitsätze der Stadt fest und legt die daraus entstehenden strategischen Handlungsfelder dar.

Unter dem Leitsatz „Chancengleichheit und Mitwirkung der Migrantinnen und Migranten“ steht (unter anderem):

„Die Stadt Bern fördert die Chancengleichheit in allen Lebensbereichen, insbesondere im ökonomischen, sozialen und kulturellen Bereich und baut Integrationshemmnisse ab.“

Leitbild, Seite 6

Unter dem Handlungsfeld „Information und Kommunikation“ steht (unter anderem):

„Migrantinnen und Migranten werden unterstützt, ihr Recht auf Information und Verständigung, besonders bei Rechts- und Gesundheitsfragen wahrzunehmen. Bei Bedarf werden Übersetzungsangebote zur Verfügung gestellt.“

Leitbild, Seite 10

²² Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern 2010. Direktion für Bildung, Soziales und Sport, Juli 2010.

Die Reaktionen auf die Verankerung des interkulturellen Übersetzens im städtischen Leitbild waren laut der Vertreterin des Kompetenzzentrums Integration, welcher die Projektleitung bei der Ausarbeitung oblag, positiv. Die Verankerung des interkulturellen Übersetzens im Integrationsleitbild führte zum entsprechenden Handlungsschwerpunkt im Informationskonzept.

Massnahmenplan zur Umsetzung des Leitbildes zur Integrationspolitik

Der Massnahmenplan²³ konzentriert sich auf einzelne strategische Handlungsfelder des Leitbildes und umfasst lediglich Massnahmen, bei denen die Stadt federführend ist. Er umfasst die Jahre 2011 und 2012.

Unter dem Handlungsfeld „Information und Kommunikation“ steht (unter anderem):

„Massnahme: Erarbeitung und Umsetzung eines umfassenden Informationskonzepts bezüglich Informationsauftrag Art. 56 AuG.“

Massnahmenplan, Seite 13

Informationskonzept der Stadt Bern

Nachdem das AuG 2008 in Kraft getreten ist, war eine zentrale Empfehlung der TAK, dass Bund, Kantone und Gemeinden Informationskonzepte erarbeiten sollen, in denen sie festlegen, wie sie den Informationsauftrag gemäss Bundesgesetz umsetzen wollen. Diese Ausgangslage hat den Gemeinderat dazu veranlasst, die Erarbeitung des Informationskonzeptes der Stadt Bern²⁴ in den Legislaturrichtlinien 2009 bis 2012 zu verankern. Mit diesem Konzept werden die Dienststellen der Stadtverwaltung über ihren Informationsauftrag ins Bild gesetzt. Das Konzept ist für ihre Arbeit verbindlich. Die geplanten Aktivitäten umfassen die Jahre 2011 bis 2013.

Unter „Zielgruppen der Informationsarbeit“ steht (unter anderem):

*„Personen, die nicht oder kaum Deutsch sprechen: Die Erreichbarkeit von Personen mit wenig Deutschkenntnissen stellt ein zentrales Problem der Informationserbringung dar, besonders dann, wenn diese Personen auch kein Englisch oder Französisch sprechen. Vor allem in der ersten Zeit nach dem Zuzug kann nicht davon ausgegangen werden, dass alle Personen Informationen auf Deutsch verstehen. Daher sind übersetzte Erstinformationen sinnvoll. Aber auch nach der Erstinformation zeigt sich, dass gezielte Massnahmen wie **interkulturelle Übersetzungen** oder die Unterstützung beim Erlernen der deutschen Sprache notwendig sind. Diese Unterstützung ist am Anfang umso mehr gerechtfertigt, als das Erlernen der deutschen Sprache für die Integration zentral ist.“*

Informationskonzept, Seite 9, Hervorhebung durch die Autorin der Studie

Unter den Massnahmen zur Information der Migrationsbevölkerung steht unter „Bestehende Massnahmen“ (unter anderem):

*„Leistungsvertrag mit *compren-di?* der Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer und Bekanntmachung des Angebotes.“*

Informationskonzept, Seite 16

²³ Massnahmenplan 2011 und 2012. Umsetzung des Leitbildes zur Integrationspolitik der Stadt Bern 2010, Dezember 2010.

²⁴ Informationskonzept 2011-2013. Umsetzung des Informationsauftrages gemäss Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer, Mai 2011.

Unter „Neue Massnahmen“ steht (unter anderem):

„Erlass von Finanzierungsrichtlinien für interkulturelle Übersetzungen im Hinblick auf Beiträge.“
Informationskonzept, Seite 17

Die Verantwortung für die Umsetzung dieser Massnahme obliegt dem Kompetenzzentrum Integration und als Zeitraum wird das Jahr 2012 definiert.

Leistungsvereinbarung der Stadt Bern mit „comprendi?“

Die Stadt Bern hat mit „comprendi?“, der Berner Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer der Caritas Bern, eine Leistungsvereinbarung unterzeichnet. Damit soll den Verwaltungsstellen der Beizug von professionellen interkulturell Übersetzenden von *comprendi?* erleichtert werden. Die Stadt entrichtet einen jährlichen Strukturkostenbeitrag an „comprendi?“ und bezahlt im Gegenzug mit 40 anstelle 75 Franken pro Stunde reduzierte Honorare für die Einsätze. Der jährliche Strukturkostenbeitrag wird durch den Gemeinderat genehmigt. Durch regelmässige Supervision, Intervision und Weiterbildungen garantiert „comprendi?“ die Professionalität und Qualität der interkulturell Übersetzenden. Zudem wird eine korrekte Abrechnung der Sozialversicherungen sichergestellt.

Information und Sensibilisierung der städtischen Angestellten

Nach Information der städtischen Integrationsdelegierten werden innerhalb der Stadtverwaltung folgende Massnahmen zur Sensibilisierung zum interkulturellen Übersetzen und zur bestehenden Leistungsvereinbarung unternommen:

- Information im jährlichen Newsletter des Kompetenzzentrums für Integration (wird verwaltungsmässig intern in viele Dienststellen auf verschiedenen Hierarchiestufen verschickt).
- Weiterbildung für neue Führungskräfte der Stadtverwaltung: Information zur Leistungsvereinbarung mit „comprendi?“, sowie Sensibilisierung der Führungskräfte über ihren Auftrag, „comprendi?“ bei ihren Angestellten bekannt zu machen (für alle neuen Führungskräfte obligatorisch).
- Weiterbildung zur interkulturellen Kommunikation für Personal mit Kundenkontakt, inklusive der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden (freiwillige Weiterbildung).
- Regelmässige Information zum Angebot von und zur Leistungsvereinbarung mit „comprendi?“ an zahlreichen Veranstaltungen des Kompetenzzentrums Integration.

Aktivitäten von „comprendi?“ im Bereich der Ausbildung von Fachpersonen

Die Leiterin von „comprendi?“ ist Lehrbeauftragte der Fachhochschule für Soziale Arbeit Bern. Innerhalb des Moduls „Migration“ unterrichtet sie seit 2001 unter anderem das Fach „Interkulturelle Verständigung“ in der Grundausbildung der Sozialen Arbeit. Es geht dabei um die transkulturelle Öffnung der Institutionen sowie der transkulturellen Kompetenzen der Sozialarbeitenden. Bei letzterem wird das interkulturelle Übersetzen praxisnah anhand von Rollenspielen eingeübt²⁵.

²⁵ Die Leiterin der Vermittlungsstelle „se comprendre“, die für den französischen Teil des Kantons Bern zuständige Vermittlungsstelle, führt seit mehreren Jahren ein entsprechendes Modul zum interkulturellen Übersetzen im Rahmen der Grundausbildung von Pflegefachpersonal an der Fachhochschule für Gesundheit durch. Einmal wurde sie in der Vergangenheit zudem zu einem vergleichbaren Anlass in der Grundausbildung für Lehrerinnen und Lehrer eingeladen.

3.2.2 Sozialdienst der Stadt Bern

Formale Regelungen

Der Sozialdienst der Stadt Bern hat in den sog. „Stichwörtern“ (online Datenbank zur Regelungen der Unterstützungspraxis²⁶) die Verständigung mit fremdsprachigen Klienten und den Einsatz von interkulturell Übersetzenden wie folgt geregelt.

*„**Grundsatz:** Im Verkehr mit den Behörden gilt das in der Verfassung verankerte Prinzip der Amtssprache. [...] d.h. dass in der Stadt Bern grundsätzlich die deutsche Sprache zur Anwendung gelangt. Das Prinzip der Amtssprache kann indes durch den ebenfalls in der Verfassung verankerten Anspruch auf ein faires Verfahren (kann u.a. auch den Anspruch auf Beizug eines Übersetzers bzw. einer Übersetzerin beinhalten) durchbrochen werden.*

***Vorgehen:** [...] Wünscht die Klientel eine Übersetzungshilfe, obwohl keine der nachfolgenden Situationen gegeben ist, wird sie aufgefordert, sich selber eine Übersetzungshilfe zu besorgen. Für private Übersetzungsdienste übernimmt der Sozialdienst keine Kosten. Der Sozialdienst akzeptiert Kinder nicht als Übersetzende. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte werden nur mit der gebotenen Sorgfalt als Übersetzer oder Übersetzerin akzeptiert.*

[...]

In folgenden Situationen ist der Beizug einer professionellen Übersetzungshilfe erforderlich:

- *Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (insbesondere Einstellung der Leistungen)*
- *Fälle, in denen es für eine weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden*
- *Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung“ erfordern)*
- *Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.)*

[...]

In Absprache mit der Teamleitung wird über „Comprendi?“ eine professionelle Übersetzung beauftragt. [...]“

Auszug aus „Stichwörter“, März 2010

Informationen aus den Interviews

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit einem Mitglied der **Geschäftsleitung des Sozialdienstes** der Stadt Bern.

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

Der Sozialdienst der Stadt Bern bezieht professionelle interkulturell Übersetzende in der Regel bei der Vermittlungsstelle „comprendi?“²⁷.

²⁶ <http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/sozialamt/sozialdienst/leistungen/unterstuetzung>

Ob professionelle Übersetzende beigezogen werden oder nicht, hängt laut der befragten Person stark von der Grundhaltung der einzelnen Sozialarbeitenden sowie der Leitungspersonen ab. Bei der Sozialhilfe stuft sie die Gewährleistung der sprachlichen Verständigung insbesondere beim Intake als sehr wichtig ein. Beim Intake wird der Beratungsprozess vorgespurt und die Klienten unterschreiben diverse Unterlagen (z.B. Zielvereinbarungen). Werden diese nicht verstanden, kann der spätere Verlauf des Beratungsprozesses stark beeinträchtigt sein.

Nach Meinung der befragten Person gilt es bei der Anwendung der oben genannten Stichwörter zum Beizug von interkulturell Übersetzenden darauf zu achten, diese nicht erst beizuziehen, wenn bereits Konflikte bestehen. Es lohne sich, im Sinne einer zielführenden und effizienten Zusammenarbeit, frühzeitig mit interkulturell Übersetzenden zusammenzuarbeiten.

Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel

Für einfachere Sachverhalte werden im Sozialdienst regelmässig Personen aus dem persönlichen Umfeld der Klienten als Übersetzungshilfen zugelassen (z.B. Verwandte, Freunde, Nachbarn). Dabei bestehen gemäss der befragten Person folgende Gefahren: Die Verlässlichkeit der Übersetzung ist nicht immer garantiert, der Datenschutz kann verletzt werden, die Neutralität der Übersetzung ist nicht immer gewährleistet. Wird die Verständigung nicht vollständig sichergestellt besteht ausserdem die Gefahr, dass die Klientel nicht im nötigen Masse in die Verantwortung gezogen werden kann.

Im Sozialdienst der Stadt Bern gilt in Sachen Übersetzung die Grundhaltung „Kinder nie“, welcher auch in den internen Stichwörtern festgehalten ist. Jugendliche werden lediglich für einfache Alltagsfragen als Übersetzungshilfen beigezogen. Dies begründet die befragte Person mit der Haltung, dass die Kinder von Familien mit Migrationshintergrund ohnehin schon oft sehr viel Verantwortung übernehmen müssen, und dass diese Umkehr der Verantwortung möglichst nicht noch weiter verstärkt werden soll.

Abläufe und Finanzierung

Die Kosten für interkulturell Übersetzende werden über die Situationsbedingten Leistungen (SIL) abgerechnet. Kosten bis zu einem Betrag von 500 Franken liegen in der Kompetenz der Sozialarbeitenden. Der befragten Person sind keine Situationen bekannt, in denen die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden an den Kosten gescheitert ist. Man geht in der Geschäftsleitung ausserdem davon aus, dass die Sozialarbeitenden über genügend fachliche Kompetenzen verfügen, um plausibel zu erklären, warum es in einem Gespräch interkulturell Übersetzende braucht.

Kompetenzen für die Trialog-Situation

Gemäss dem befragten Mitglied der Geschäftsleitung sind in der Trialog-Situation seitens der Sozialarbeitenden durchaus Kompetenzen gefragt, die über die reguläre Gesprächsführung hinausgehen. Zum Beispiel ist die Vorbereitung des Gespräches stärker zu gewichten als bei regulären Gesprächen, um sicherzustellen, dass die Übersetzenden im Bilde sind, welches die Vorgeschichte und was das Ziel des Gespräches ist. Es handelt sich grundsätzlich um sehr anspruchsvolle Gesprächssituationen.

²⁷ Ausnahmen beispielsweise wenn zur sprachlichen Übersetzung noch die Gebärdensprache hinzukommt.

Die befragte Person betont, dass aus ihrer Sicht die Sozialarbeitenden nach ihrer Grundausbildung sehr oft nicht die nötigen Kompetenzen für die interkulturelle Kommunikation mitbringen²⁸. Aktuell wird im Sozialdienst der Stadt Bern ein Einarbeitungsmodul für neu eingestellte Sozialarbeitende erarbeitet. Grundsätzlich besteht laut der Interviewpartnerin die Möglichkeit sowie der Bedarf, in dieser internen Weiterbildung auch ein Modul zur interkulturellen Kommunikation zu integrieren, allenfalls in Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle „comprendi?“. Zudem nennt sie den Bedarf für eine interne Weiterbildung zur interkulturellen Kommunikation für alle Mitarbeitenden. Die Geschäftsleitung ist für die Anregung eines entsprechenden Ausbildungsmoduls durch Dritte sehr offen.

Grundsätzlich besteht gemäss der befragten Person die Gefahr, dass die interkulturelle Kommunikation im Allgemeinen und das interkulturelle Übersetzen im Speziellen im Alltagsgeschäft untergeht und erst zum Thema gemacht wird, wenn Probleme auftreten. Es fehlt ihrer Ansicht nach der Fokus auf Nutzen und Gewinn durch den Einsatz von interkulturell Übersetzenden.

Leistungsvereinbarung mit „comprendi?“

Die Praxis mit der Leistungsvereinbarung ist gemäss der befragten Person für den Sozialdienst sehr zielführend, denn so habe man lediglich einen Ansprechpartner, die Qualität werde gewährleistet und zudem die administrativen Abläufe erleichtert. Da die Kosten für die interkulturell Übersetzenden im Sozialdienst über die Situationsbedingten Kosten abgerechnet werden sind die Subventionierung durch die Stadt und die dadurch vergünstigten Tarife sekundär.

Der Kontakt mit der Vermittlungsstelle ist durch die Leistungsvereinbarung formalisiert (regelmässige Umfragen durch die Vermittlungsstelle beim Sozialdienst, etc.). Die Beziehungspflege mit der Vermittlungsstelle sei sehr wichtig und geht laut der befragten Person oft unter. Sie würde eine aktivere Beziehungspflege durch die Vermittlungsstelle durchaus begrüssen (Austausch der Erfahrungen, eruieren, welche Unterstützung, zum Beispiel in Form von Information, es im Dienst braucht, etc.). Im Sozialdienst müsse dazu eine zuständige Person benannt werden.

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit zwei **Sozialarbeitenden des Sozialdienstes** der Stadt Bern.

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

Eine der befragten Sozialarbeiterinnen zieht interkulturell Übersetzende ca. 2-3x pro Jahr bei, die andere Person höchstens ca. 1x pro Jahr. Letztere deckt selber relativ viele Sprachen ab²⁹, in welchen sie die Gespräche führen kann. Beide ziehen interkulturell Übersetzende ausschliesslich über „comprendi?“ bei und sind mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle sehr zufrieden. Bei den Einsätzen geht es jeweils primär um die sprachliche Verständigung, kulturelle Aspekte und Besonderheiten kenne man als Sozialarbeitende mit der Zeit selber recht gut. Hier sehen die beiden befragten Personen also weniger Bedarf. Sie betonen aber, dass gerade bei jüngeren Sozialarbeitenden mit geringerer beruflicher Erfah-

²⁸ Die Interviewpartnerin war bis Ende Dezember 2011 intern verantwortlich für die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden. Sie hat eine Verwissenschaftlichung der Grundausbildung (mehr Theorie, weniger Praxis) beobachtet und damit einhergehend eine Verschiebung der Kompetenzen frisch ausgebildeter Sozialarbeitenden insbesondere auch seit der Bologna-Reform.

²⁹ Italienisch, Spanisch, Portugiesisch und Französisch.

Der Aspekt der Interkulturalität einen grösseren Stellenwert einnehmen dürfte. Beide befragten Fachpersonen begrüssen es nicht, wenn Klienten von sich aus interkulturell Übersetzende organisieren und zum Gespräch mitbringen. Die Klienten müssen in solchen Fällen in der Regel selber für die entstandenen Kosten aufkommen.

Teilweise behindere der Einsatz von interkulturell Übersetzenden den Aufbau des nötigen Vertrauens durch die Klientel gegenüber den Sozialarbeitenden, weil die Klienten im Gespräch oftmals auf die übersetzende Person fokussiert bleiben. Auch beobachten die befragten Sozialarbeitenden gelegentlich, dass interkulturell Übersetzende dem Gesagten zu viel inhaltliche Interpretation beifügen, anstatt lediglich das Gesprochene zu übersetzen.

Dass der Einsatz von interkulturell Übersetzenden in den internen „Stichworten“ geregelt ist, ist beiden befragten Personen bekannt und beide konsultieren diese, wenn sie eine/n interkulturelle/n Übersetzer/in beiziehen. Sie sind sich im Interview allerdings nicht vollends sicher, über welche Kompetenzen die Sozialarbeitenden für den Beizug von interkulturell Übersetzende verfügen, respektive ob es für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden eine Bewilligung der Vorgesetzten braucht oder nicht.

Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel

Beide Sozialarbeitenden betonen, dass eine Verständigung sehr oft auch ohne Übersetzungshilfe möglich sei. Oftmals brauche es einfach das Vertrauen seitens der Klienten, dass die Sozialarbeitenden genügend Geduld aufbringen für das Gespräch. Wenn die Verständigung ohne Übersetzungshilfe klappt, fühlen sich die Klienten oft bestärkt für Gesprächssituationen auch ausserhalb der Sozialhilfe (z.B. Bewerbungsgespräch).

Oftmals bringen die Klienten von sich aus Personen aus ihrem persönlichen Umfeld mit, welche das Gespräch übersetzen. Manchmal werden die Klienten auch aktiv darauf hingewiesen, jemanden zum Übersetzen mitzubringen. Die befragten Personen vermuten, dass sich die Klienten in einigen Fällen auch hinter der Sprache verstecken und wollen sie vermehrt in eine aktive Rolle bringen, indem sie sie auffordern, sich selber zu organisieren. Es sei dabei auch schon vorgekommen, dass die Kosten für das Übersetzen im Ausnahmefall vom Grundbedarf abgezogen wurden, um den Klienten die Wichtigkeit des Spracherwerbs zu vermitteln.

Die befragten Sozialarbeitenden sind sich einig, dass Minderjährige aus Kinderschutzgründen nicht zur Übersetzung der Gespräche beigezogen werden dürfen. Freunde oder Verwandte werden jedoch grundsätzlich zugelassen als Übersetzungshilfen. Oft werden die Klienten zuerst gefragt, ob es für sie in Ordnung sei, wenn die mitgebrachte Person auch sehr persönliche Dinge zu hören bekommt. Die Schwierigkeit bei Personen aus dem privaten Umfeld sei aber, dass sie oftmals die nötige Neutralität nicht aufbringen, sowie die angebrachte Mischung aus Nähe und Distanz nicht gewährleisten können.

Kompetenzen für die Trialog-Situation

Nach Ansicht der befragten Sozialarbeitenden braucht es keine besonderen Kompetenzen für das Gespräch mit interkulturell Übersetzenden, respektive sie bringen alle nötigen Kompetenzen aus ihrer Grundausbildung mit. Das Thema des Übersetzens sei intern auch nie Thema an Intervisionssitzungen o.ä. Vor- oder Nachgespräche führen beide aus Zeitgründen nie durch. Die Broschüre der Stadt Bern zur Kommunikation mit fremdsprachigen Bürgerinnen kennen beide nicht. Die Menge an Broschüren und Informationen sei zu gross, um alle

zu kennen. Eine Weiterbildung zum Thema interkulturelles Übersetzen erachten beide als nicht notwendig.

3.2.3 Pilotprojekt Erstgespräche Stadt Bern

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit dem **Leiter sowie der Sektionsleiterin Front-Office des Bereiches „Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei“** der Stadt Bern³⁰.

Inhalte und Durchführung der Erstgespräche

Zur Überprüfung des Konzeptes für die Erstgespräche im Kanton Bern wurde in der Stadt Bern und der Gemeinde Lyss je ein Pilotprojekt durchgeführt. In den Projekten wurde lediglich die 1. Stufe (Willkommensgespräche) durchgeführt. Die 2. Stufe (Beratungsgespräche) und die 3. Stufe (Integrationsvereinbarungen) des Konzeptes waren nicht Bestandteil des Piloten.

Der Bereich „Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei“ der Stadt Bern hat in der Pilotphase ca. 100 Erstgespräche durchgeführt. Bei der Auswahl der Personen für ein Erstgespräch wurde darauf geachtet, dass sich eine annähernd repräsentative Gruppe ergab (Herkunftsländer, Berufsgruppen, Geschlechter, Alter, etc.). Dabei beschränkte sich der Bereich „Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei“ nicht auf Drittstaatenangehörige, sondern bezog alle neuzugezogenen Ausländerinnen und Ausländer mit ein.

Die Erstgespräche fanden jeweils bei der Anmeldung beim Bereich „Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei“ der Stadt Bern statt. Wie gewohnt wurden im Rahmen des Zuzugs alle üblichen Daten aufgenommen, zusätzlich aber gleich im Anschluss ein ca. 15 minütiges Willkommensgespräch geführt. Die 15 Minuten Dauer reicht laut Aussagen der befragten Personen für einfache Fälle aus, für kompliziertere Sachverhalte seien 15 Minuten jedoch knapp bemessen.

Inhaltlich bestanden die Gespräche im Wesentlichen in der Information der neuzugezogenen Ausländerinnen und Ausländer (z.B. über Angebote von Deutschkursen, Beratungsstellen, etc.) sowie der Aufnahme ihrer schulischen und beruflichen Biographie (im Hinblick auf allfälligen Beratungsbedarf auf der 2. Stufe). Die Gespräche wurden anhand eines Leitfadens geführt, welcher im Rahmen des kantonalen Konzeptes für die Erstgespräche erarbeitet wurde.

Die Reaktionen der Kunden auf die Erstgespräche waren in der Pilotphase durchwegs positiv, so auch die Erfahrungen des Schalterpersonals.

Sprachliche Verständigung

Im Konzept zu den Erstgesprächen ist vorgesehen, dass bei Fällen, in denen die sprachliche Verständigung nicht gewährleistet werden kann, interkulturell Übersetzende oder Dolmetschende über die Vermittlungsstelle „comprendi?“ beigezogen werden. Für die Pilotphase war deren Finanzierung durch den Kanton geregelt.

³⁰ Der vorliegende Bericht betrachtet die Erstgespräche vor allem unter dem Aspekt der sprachlichen Verständigung. Eine eingehendere Evaluation der Erstgespräche ist zu finden in: „Erstellung eines Konzeptes für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (EIntG), Schlussbericht. Messerli, B., Sellathura Jayanthi, J., 2012.“

In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass alle Gespräche ohne Übersetzungshilfe durchgeführt werden konnten. Als Gründe dafür nannten die beiden befragten Personen folgende:

- Die Einwohnerdienste decken intern ca. 14 Fremdsprachen ab und konnten so die Gespräche wenn nötig in einer dieser Sprachen führen³¹.
- Viele der Neuzuziehenden sprechen genügend Deutsch oder Englisch, so dass eine namhafte Anzahl der Gespräche in diesen beiden Sprachen geführt werden konnte.
- Viele Personen nahmen zur Anmeldung Verwandte oder Bekannte mit, welche das Gespräch für sie übersetzen konnten.
- Die Inhalte der Willkommensgespräche sind relativ einfach und nicht emotional, weshalb bereits geringe Sprachkenntnisse zu einer Verständigung ausreichen.

Laut Einschätzung der befragten Personen wird es aus den genannten Gründen auch künftig, falls die Erstgespräche im Kanton regulär eingeführt werden, kaum nötig sein, interkulturell Übersetzende beizuziehen. Der Bereich „Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei“ verfügt aber durchaus über Erfahrungen mit professionellen Übersetzenden. Vor allem bei fremdenpolizeilichen Themen werden solche mehr oder weniger regelmässig beigezogen (zum Beispiel in Zusammenhang mit Aufenthaltsbewilligungen) oder auch bei Themen wie häusliche Gewalt, Zwangsehe und Scheinehen. Gerade bei fremdenpolizeilichen Themen müssten die Übersetzenden aber amtlich beglaubigte Gerichtsdolmetscher sein.

3.3 Pilotprojekt Erstgespräche Gemeinde Lyss BE

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit der **mit den Erstgesprächen betrauten Schalterangestellten** der Gemeinde Lyss³².

Inhalte und Durchführung der Gespräche

Die Einwohnerkontrolle der Gemeinde Lyss hat in der Pilotphase 10 Willkommensgespräche geführt. Es wurde mit allen Neuzugezogenen, welche sich in der für den Pilot zur Verfügung stehenden Zeit angemeldet haben, ein Gespräch geführt. Laut Aussagen der befragten Person ist es schwierig zu sagen, ob die Auswahl repräsentativ war. Wie in Bern beschränkte man sich bei den Gesprächen nicht auf Drittstaatenangehörige, sondern bezog alle neuzuziehenden Ausländerinnen und Ausländer mit ein.

Auch in Lyss fanden die Willkommensgespräche jeweils bei der Anmeldung auf den Einwohnerdiensten im Anschluss an die Aufnahme der üblichen Daten statt. Die Gespräche dauerten im Schnitt ca. 7 Minuten und deckten dieselben Inhalte wie in Bern ab (Information über Kursangebote, Aufnahme der Ausbildungs- und Berufsbiographie). Alle Gespräche wurden in der Pilotphase von einer Schalterangestellten durchgeführt mithilfe des Leitfadens, welcher im Rahmen des kantonalen Konzeptes ausgearbeitet wurde.

³¹ Aufgrund der Grundhaltung des Service Public den Kunden gegenüber achtet die Leitung der Einwohnerdienste bei der Personalauswahl als ein wichtiges Auswahlkriterium auf die Sprachkenntnisse. Diese Haltung hat in den letzten Jahren zu einer breiten sprachlichen Abdeckung innerhalb des Dienstes geführt.

³² Auch hier liegt der Fokus auf der Verständigung. Für eine eingehendere Evaluation der Erstgespräche vgl. „Erstellung eines Konzeptes für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (EIntG), Schlussbericht. Messerli, B., Sellathura Jayanthi, J., 2012.“

Die Reaktionen der Kunden auf die Erstgespräche waren bis auf eine Ausnahme sehr positiv. Ein Staatsbürger aus dem EU-Raum befand, dass er keine Zeit für das Gespräch habe.

Sprachliche Verständigung

Auch in Lyss war in der Pilotphase vorgesehen, dass bei Bedarf interkulturell Übersetzende beigezogen werden können und der Kanton für die anfallenden Kosten aufkommen würde. Auch hier konnten jedoch alle 10 Gespräche ohne Übersetzungshilfe durchgeführt werden. Als Gründe dafür nannte die Schalterangestellte, welche die Gespräche durchgeführt hat, folgende:

- Die Frau spricht selber Französisch und Englisch sowie ein wenig Italienisch und konnte einen Teil der Gespräche in diesen Sprachen führen.
- Alle Personen sprachen genügend Deutsch, Französisch oder Englisch, so dass eine Verständigung mit allen ohne Übersetzungshilfe möglich war.
- Die Inhalte der Willkommensgespräche sind relativ einfach, weshalb bereits geringe Sprachkenntnisse zu einer Verständigung ausreichen.
- Keines der Gespräche fand in einer schwierigen Konstellation statt (z.B. Gesprächsverweigerung; oder Frauen, welche sich selber nicht verständigen können weshalb nur der Ehemann für sie spricht).

Die befragte Person der Einwohnerkontrolle Lyss kann sich Situationen vorstellen, in denen die Verständigung nicht ohne Übersetzungshilfe möglich ist (aufgrund sprachlicher Defizite wenn die Sprache unter den Schalterangestellten nicht abgedeckt wird oder in konfliktreichen Gesprächskonstellationen). In solchen Fällen müssten für das Erstgespräch ihrer Ansicht nach interkulturell Übersetzende organisiert werden und der Kunde, die Kundin zu einem neuen Termin aufgeboten werden. Dieses Vorgehen ist gemäss der befragten Person für die Gemeinde aber ziemlich kompliziert und je nach Gemeindegrösse nicht machbar. Es ist somit zentral, dass innerhalb der Verwaltung möglichst viele Sprachen abgedeckt werden (mindestens Französisch und Englisch, von Vorteil zudem Spanisch und Italienisch). Gerade für kleinere Gemeinden wäre deshalb eine zentrale Durchführung der Willkommensgespräche ihrer Meinung nach von Vorteil.

3.4 Stadt Biel

3.4.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen

- Die folgenden Informationen basieren auf Internetrecherche sowie den Interviews mit der **städtischen Integrationsbeauftragten** der Stadt Biel, der **Leiterin von „comprendi?“** sowie der **stellvertretenden Leiterin der Vermittlungsstelle „se comprendre“**, die Vermittlungsstelle für interkulturell Übersetzende für die Regionen Freiburg, Jura und Berner Jura, einem Angebot der Caritas Schweiz.

Leitlinien zur Integrationspolitik der Stadt Biel

Die Leitlinien aus dem Jahre 2003³³ enthalten keine Formulierung zur interkulturellen Verständigung oder zum interkulturellen Übersetzen. Gemäss der städtischen Integrationsdelegierten ist der Stellenwert dieser Leitlinien in der Stadt Biel gering.

Ikü-Verordnung

Die „Verordnung zur Regelung des Einsatzes der interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer“³⁴ (sog. ikü-Verordnung) regelt die Einsatzbereiche, die Aufgaben und Zuständigen sowie den Handlungsablauf für den Einbezug von interkulturell Übersetzenden innerhalb der Verwaltung der Stadt Biel. Die Verordnung verfolgt als Zweck einerseits die Integrationsförderung der fremdsprachigen Bevölkerung sowie andererseits die erleichterte Verständigung der Verwaltung mit der fremdsprachigen Bevölkerung in persönlichkeitsnahen Bereichen und/oder bei rechtlich relevanten Themen. Die ikü-Verordnung vom März 2010 wurde von der Fachstelle Integration verfasst und vom Gemeinderat verabschiedet. Als Basis für das Dokument diente die Aufnahme des interkulturellen Übersetzens in die Legislaturziele des Gemeinderates 09 – 11.

Die ikü-Verordnung stützt sich ab auf eine Umfrage der Fachstelle Integration bei allen Abteilungen der Stadtverwaltung. Die Umfrage diente der Erfassung des Ist-Zustandes zum interkulturellen Übersetzen sowie des Bedarfs der Verwaltungsstellen an interkulturell Übersetzenden und orientierte sich unter anderem an folgenden Fragen: In welchen Situationen kommen interkulturell Übersetzende in den einzelnen Abteilungen zum Einsatz? In welchen Situationen ist die Dienstleistung absolut unerlässlich? Welche Erfahrungen wurden bisher mit dem interkulturellen Übersetzen gemacht? Die Resultate der Umfrage verliehen der Verordnung im Gemeinderat Gewicht, denn es zeigte sich, dass das interkulturelle Übersetzen in der Verwaltung der Stadt Biel in vielen Abteilungen in der praktischen Arbeit zum Einsatz kommt und oftmals unerlässlich ist. Insbesondere die Definition der Einsatzbereiche in der Verordnung stützt sich auf die Umfrage der Fachstelle Integration.

Ursprünglich enthielt die ikü-Verordnung einen Artikel, der das interkulturelle Übersetzen bei rechtlich relevanten Angelegenheiten (Verfügung, Kündigung, Kindeswegnahme, etc.) als zwingend vorsah. Dieser Artikel wurde jedoch im Gemeinderat abgelehnt (Widerstand hauptsächlich aufgrund befürchteter Kostenfolgen).

Die Leistungsvereinbarungen der Stadt Biel mit den beiden Vermittlungsstellen „comprendi?“ und „se comprendre“ waren bereits in Kraft, als die ikü-Verordnung ausgearbeitet respektive verabschiedet wurde.

Auszüge aus der ikü-Verordnung:

„Art. 3 Grundsätze

Abs. 2: Ist aus sprachlichen Gründen die Information und Kommunikation von und mit fremdsprachigen Personen nicht oder unzureichend möglich, werden interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer beigezogen.

³³ Städtische Politik zur Integration von Migrant*innen: Leitlinien der Schul- und Kulturdirektion, Stadt Biel, Fachstelle Integration, März 2003.

³⁴ Verordnung zur Regelung des Einsatzes der interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer (IKü-Verordnung; IküV), Stadt Biel, März 2010.

Abs. 3: Kinder werden nie für Übersetzungsdienste eingesetzt. Verwandte werden nur in begründeten Fällen einbezogen und grundsätzlich nicht für die Übersetzung von heiklen Themen (z.B. Häusliche Gewalt, Erziehungsfragen) beigezogen.

Abs. 4: Die Stadtverwaltung arbeitet grundsätzlich nur mit interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzern der offiziell anerkannten Vermittlungsstellen „comprendi?“ und „se comprendre“ zusammen.

Abs. 5. Die einheitlichen Tarife und Honorare gemäss Leistungsvertrag [...] sind verbindlich.

[...]

Art. 6 Einsatzbereiche

Abs. 1: Grundsätzlich werden interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer bei komplexen Gesprächen eingesetzt, wenn sprachliche und/oder kulturelle Verständigungsschwierigkeiten auftreten.

Abs. 2: Die Stellen der Stadtverwaltung Biel mit direktem Kundenkontakt sind ermächtigt, interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer insbesondere in folgenden Situationen zur Unterstützung der Verständigung und Vermittlung des Inhaltes beizuziehen:

a. Rechtsfragen, rechtliche Eröffnungen;

b. Weisungen, Reglemente;

c. wichtigen Dokumenten als Hilfe beim lesen und verstehen;

d. wichtigen Gesprächen mit öffentlichen Stellen im Sinne einer Kommunikationsbegleitung zum Verständnis von relevanten Anforderungen, Entscheidungen und Konsequenzen;

e. Gesundheitsfragen

f. Informations-Veranstaltungen nach Bedarf

g. Elterngespräche

Art 7 Aufgaben und Zuständigkeiten

Abs 1. Die Abteilungen sind für die interne Umsetzung und Bereitstellung der finanziellen Mittel verantwortlich.

[...]

ikü-Verordnung der Stadt Biel

Kommunikation der ikü-Verordnung innerhalb der Verwaltung

Die Fachstelle Integration der Stadt Biel informierte alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung mit direktem Kundenkontakt per E-mail über die Verordnung und deren Verbindlichkeit. Gleichzeitig erhielten sie einen Leitfaden für den Einsatz von interkultureller Übersetzung inklusive Informationen zu den Leistungsvereinbarungen mit den Vermittlungsstellen sowie eine Einladung an eine Informationsveranstaltung.

Die Informationsveranstaltung wurde von der städtischen Fachstelle Integration in Zusammenarbeit mit den Vermittlungsstellen „comprendi?“ und „se comprendre“ durchgeführt, war freiwillig und dauerte ca. 2 Stunden. Die Verordnung sowie der Leitfaden wurden vorgestellt sowie Rollenspiele zum interkulturellen Übersetzen durchgeführt. Teilgenommen haben ca. 40 Personen, laut Einschätzung der städtischen Integrationsdelegierten vor allem solche, die bereits zum Thema interkulturelles Übersetzen sensibilisiert waren. Mitarbeitende, welche sich nicht von sich aus für das Thema interessieren, konnten so kaum erreicht werden, obwohl die Weiterbildung gerade für diese Personen wichtig gewesen wäre. Aktuell gibt es im

städtischen Weiterbildungsangebot keine Kurse zum Umgang mit fremdsprachigen Kunden oder zur Interkulturellen Kommunikation.

Verankerung der finanziellen Rahmenbedingungen

Die ikü-Verordnung hält fest, dass jede Abteilung für die Bereitstellung der nötigen finanziellen Mittel verantwortlich ist. Gemäss Auskunft der städtischen Integrationsdelegierten hat lediglich die Abteilung Erwachsenen- und Kinderschutz einen expliziten Budgetposten für das interkulturelle Übersetzen eingerichtet. Die Sozialhilfe rechnet die Übersetzungskosten über die „Situationsbedingten Leistungen“, SIL ab. Somit gehen die Kosten in den Lastenausgleich und werden vom Kanton übernommen und nicht von der Stadt.

Merkblatt zur Kommunikation mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürgern³⁵

Dieses Merkblatt hat die Fachstelle Integration in Zusammenarbeit mit dem Personalamt der Stadt Biel ausgearbeitet noch bevor die ikü-Verordnung in Kraft trat. Die Broschüre enthält Tipps zur Verständigung mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürgern sowie Hinweise für den Bezug von Übersetzungshilfen.

Auszüge aus dem Merkblatt:

„In Situationen, in denen eine Verständigung trotz aller Bemühungen nicht möglich ist, empfiehlt es sich, eine Drittperson als Übersetzer oder Übersetzerin beizuziehen. Für diese Aufgabe eignen sich allerdings weder Kinder noch nahe Verwandte! Sie stehen in einem Abhängigkeitsverhältnis, was die Übersetzungsarbeit beeinträchtigt und zu Rollenkonflikten führen kann.

Bei einfachen Verwaltungsangelegenheiten kann eine Bekannte oder ein Bekannter der betroffenen Person mit entsprechenden Sprachkenntnissen Übersetzungsdienste leisten.

Bei komplexen Themen ist es sinnvoll, interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer einzusetzen. Sie finden auf der Rückseite dieses Merkblatts entsprechende Kontaktadressen.“

Merkblatt zur Kommunikation mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürger (Auszug)

Leitfaden Einsatz von interkultureller Übersetzung³⁶

Dieser Leitfaden wurde nach Inkrafttreten der ikü-Verordnung in Zusammenarbeit zwischen der Fachstelle Integration und den Vermittlungsstellen verfasst und dient der Umsetzung der Verordnung in der praktischen Arbeit.

Auszüge aus dem Leitfaden:

„Die Stadtverwaltung arbeitet grundsätzlich nur mit interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzern der offiziell anerkannten Vermittlungsstellen [...] Die einheitlichen Tarife und Honorare gemäss Leistungsvertrag der Stadt Biel und den Vermittlungsstellen sind verbindlich.

Der Bezug von ikü garantiert die Verständigung und unterstützt Verwaltungsstellen in ihrer effektiven Dienstleistungserbringung. Unser Ziel: Sicherstellen, dass Informationen und Anliegen sowie wichtige Auskünfte der Stadtverwaltung verstanden (und eingehalten) wer-

³⁵ Kommunikation mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürgern. Informationen und Tipps. Merkblatt der Stadt Biel, ohne Datum.

³⁶ Leitfaden Einsatz von interkultureller Übersetzung. Merkblatt der Stadt Biel, ohne Datum.

den. Das Vermeiden von Missverständnissen und mehrfachen Nachfragen ermöglicht ein effizienteres Arbeiten.

[...]

Wann (wofür/wozu) bestelle ich eine interkulturelle Übersetzung?

- bei komplexen Gesprächen
- wenn bereits der Grund des Gesprächs nicht verständlich gemacht werden kann
- wenn sprachliche und/oder kulturelle Verständigungsschwierigkeiten auftreten
- wenn es um das Verstehen von amtlichen Informationen geht
- um das Verständnis von wichtigen Informationen mit weitreichenden Auswirkungen zu garantieren (z.B. damit Entscheide oder Weisungen nachvollzogen und Anforderungen erfüllt werden können).“

Leitfaden zum Einsatz interkultureller Übersetzung (Auszug)

Die im Leitfaden genannten Einsatzgebiete für interkulturelles Übersetzen sind analog zu den Einsatzorten in der ikü-Verordnung.

Leistungsvereinbarungen der Stadt Biel mit den Vermittlungsstellen

Die Stadt Biel hat mit den beiden Vermittlungsstellen „comprendi?“ und „se comprendre“ je eine Leistungsvereinbarung unterzeichnet. Damit soll gewährleistet werden, dass die Verwaltungsstellen nicht mit eigenen Listen arbeiten, sondern mit professionellen interkulturell Übersetzenden zusammenarbeiten. Wie in Bern bezahlt die Stadt Biel einen jährlichen Strukturkostenbeitrag an die Vermittlungsstellen und profitiert im Gegenzug von günstigeren Tarifen (40 statt 75 Franken pro Einsatzstunde). Der jährliche Strukturkostenbeitrag wird durch den Gemeinderat der Stadt Biel genehmigt. Bei der Ausformulierung der Leistungsvereinbarung hat sich die Fachstelle Integration an den Vorgaben des Bundes (Schwerpunkteprogramm 2008 bis 2011) orientiert.

Das Schulamt der Stadt Biel wurde sehr früh aktiv im Bereich interkulturelles Übersetzen und baute ursprünglich ein eigenes Netz von Übersetzenden auf. Seit dem Schuljahr 2011 arbeitet nun auch das Schulamt mit den offiziellen interkulturell Übersetzenden der Vermittlungsstellen, und somit sämtliche Verwaltungsstellen. Die neue Vermittlungspraxis gilt verbindlich für alle Lehrkräfte, und die Kosten für interkulturell Übersetzende, welche nicht über die Vermittlungsstellen bezogen werden, werden neu nicht mehr vergütet.

3.4.2 Abteilung Soziales Biel – Sozialdienst

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit dem **Leiter des Sozialdienstes** der Abteilung Soziales der Stadt Biel.

Einsatzbereiche für interkulturell Übersetzende

Es gibt im Sozialdienst keine interne Regelung, welche die Einsatzbereiche für interkulturelles Übersetzen regelt. Der Leiter des Sozialdienstes erachtet den Einsatz von interkulturell Übersetzenden in der Sozialhilfe insbesondere in folgenden Situationen als angezeigt:

- Vermittlung von komplexen Sachverhalten (z.B. Abläufe des Systems erklären, Rechte und Pflichten mitteilen).

- Intensive Beratungsprozesse zu sozialer und beruflicher Integration, Standortbestimmung der Klienten.
- Gewährung des rechtlichen Gehörs, Ausübung von Kontrolle, allenfalls Sprechen von Sanktionen, Rechtsmittelbelehrung.

Ikü-Verordnung und Leitfaden

Die ikü-Verordnung sowie der Leitfaden für den Einsatz von interkultureller Übersetzung wurden bei den Mitarbeitenden des Sozialdienstes bisher noch nicht eingeführt. Es ist jedoch gemäss dem Leiter des Sozialdienstes unerlässlich, die Instrumente unter den ca. 45 Sozialarbeitenden aktiv zu kommunizieren. Es reicht seines Erachtens nicht, die Dokumente auf dem Intranet aufzuschalten. Insbesondere im Sozialbereich, der eine hohe Fluktuation aufweist, ist vielmehr eine wiederholte und flächendeckende Thematisierung vonnöten, zum Beispiel im Rahmen von jährlich wiederkehrenden, kurzen und obligatorischen Veranstaltungen. Für die Planung solcher Veranstaltungen würde der Leiter des Sozialdienstes es begrüßen, wenn die Vermittlungsstellen aktiver auf ihn zukämen und ihn ca. 1x pro Jahr von sich aus für einen Austausch kontaktierten.

Einsatz von Jugendlichen

Die Regelung „Kinder nie“ der ikü-Verordnung wird im Sozialdienst nicht konsequent umgesetzt. Laut dem Leiter des Sozialdienstes gibt es durchaus Situationen, in denen ein/eine Jugendliche/r übersetzen kann. Sie dürfen dabei aber nicht in Rollenkonflikte geraten (Familienhierarchie) und nicht bei heiklen Themen beigezogen werden (Bsp. häusliche Gewalt). Jugendliche werden jedoch nicht aus finanziellen Gründen als Übersetzungshilfen beigezogen, sondern aus der Überzeugung, dass die vorhandenen Ressourcen im System genutzt werden sollen. Die Selbstverantwortung der Klienten soll so gefördert werden. Der Datenschutz ist gemäss der befragten Person innerhalb der Kernfamilie grundsätzlich gewährleistet.

Abläufe und Finanzierung

Die Kosten für das interkulturelle Übersetzen fallen unter die Situationsbedingten Leistungen (SIL), und es besteht keine finanzielle Obergrenze. Es liegt in der Kompetenz der Sozialarbeitenden, die interkulturelle Übersetzung zu beantragen. Bei Unsicherheiten, ob eine professionelle Übersetzungshilfe beizuziehen sei, kann die zuständige Ressortleitung angefragt werden. Bewilligung müssen die Sozialarbeitenden für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden aber keine einholen. Sie müssen lediglich das Formular für die SIL ausfüllen, damit der Betrag bei der korrekten Kostenstelle abgerechnet werden kann. Bei dieser Gelegenheit muss schriftlich eine Begründung für den Einsatz des/der interkulturell Übersetzenden festgehalten werden.

Kompetenzen für die Trialog-Situation

Gemäss dem Leiter des Sozialdienstes sind in der Trialog-Situation seitens der Sozialarbeitenden durchaus Kompetenzen gefragt, die über die reguläre Gesprächsführung hinausgehen. So sei es zum Beispiel wichtig, im Vorfeld des Gespräches die gegenseitigen Erwartungen und die Rollen zwischen Sozialarbeitenden und interkulturell Übersetzenden zu klären. Ausserdem müssten die Sozialarbeitenden das Gesprochene für die Übersetzungshilfe adäquat portionieren.

Vor ca. 2 Jahren hat es im Sozialdienst der Stadt Biel eine obligatorische interne Weiterbildungsveranstaltung gegeben zum Thema interkulturelles Übersetzen. Die Veranstaltung dauerte ca. 1.5 Stunden und wurde von den Vermittlungsstellen durchgeführt, welche dazu aktiv auf die Leitung zukamen. Solche Veranstaltungen werden von den Sozialarbeitenden laut der Leitung geschätzt, und die Leitung stellt die nötige Arbeitszeit gerne dafür zur Verfügung.

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit **zwei Sozialarbeitenden** des Sozialdienstes der Stadt Biel:

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

Beide befragten Sozialarbeitenden haben in den letzten 3 Jahren lediglich je einmal eine interkulturell Übersetzende / einen interkulturell Übersetzenden beigezogen. Bei beiden Fällen ging es ausschliesslich darum, die sprachliche Verständigung sicherzustellen. Beide können sich aber Situationen vorstellen, bei denen eine zusätzliche kulturelle Komponente zum Tragen kommen könnte (z.B. Erklärungen zum Sozialsystem in der Schweiz). Generell werden im Dienst laut den befragten Personen wenig professionelle interkulturell Übersetzende beigezogen.

Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel

Teilweise werde die Übersetzungen intern abgedeckt (z.B. durch kaufmännische Angestellte mit der entsprechenden Muttersprache) oder oftmals durch Verwandte und Bekannte der Klientel. Bezüglich der Frage, ob Kinder zum Übersetzen beigezogen werden sollten oder nicht, waren sich die beiden Sozialarbeitenden uneinig. Während eine Person strikt dagegen ist und sich für eine einheitliche Regelung im Dienst ausspricht, erachtet die andere Person den Beizug von Kindern oder Jugendlichen je nach Fall als weniger problematisch. Beide sehen punkto Datenschutz kein Problem, wenn die übersetzende Person nicht zur Familie gehört. Wenn der Klient, die Klientin jemanden als Übersetzungshilfe mitbringt, trägt er oder sie die Verantwortung dafür.

Ikü-Verordnung und Leitfaden

Die ikü-Verordnung, der Leitfaden für den Einsatz von interkultureller Übersetzung sowie das Merkblatt zur Kommunikation mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürgern sind beiden befragten Sozialarbeitenden nicht bekannt. Beide erachten eine interne Kommunikation der vorhandenen Instrumente als sinnvoll.

Abläufe und Finanzierung

Beide befragten Personen kennen den internen Ablauf für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden. Ein Sozialarbeiter würde es begrüessen, wenn die Klienten selber 10% der Kosten für die Übersetzung tragen müssten, wie dies auch bei der Anschaffung von Möbeln und dergleichen der Fall ist. Dieser Beitrag könnte die Klienten dahingehend sensibilisieren, dass es erstrebenswert ist, wenn sie bald ohne Hilfe kommunizieren können.

Kompetenzen für die Trialog-Situation

Beide befragten Sozialarbeitenden wurden nie geschult für den Umgang mit interkulturell Übersetzenden und erachten eine solche Schulung auch nicht als notwendig. Die Sozialar-

beitenden verfügen über die nötigen kommunikativen Kompetenzen der Gesprächsführung, welche in der täglichen Arbeit ebenfalls zur Anwendung kommen.

Erfahrungen mit interkulturell Übersetzenden

Die beiden befragten Sozialarbeitenden bewerten ihre Erfahrungen mit interkulturell Übersetzenden als positiv. Man merke punkto Professionalität eindeutig einen Unterschied zu den privaten Übersetzungshilfen wie Verwandte oder Bekannte. Auch seitens ihrer Kollegen seien ihnen keine negativen Erfahrungen bekannt. Lediglich von den Kollegen des Intakes höre man ab und zu, den interkulturell Übersetzenden mangle es manchmal an der Kenntnis der relevanten Fachbegriffe.

3.5 Sozialdienst der Gemeinde Ittigen BE

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit einem **Sozialarbeiter des Sozialdienstes der Gemeinde Ittigen**.

Formale Regelungen

Die Weisungen der Gemeinde sind im „Handbuch Soziale Arbeit“ der Gemeinde festgehalten. Das Übersetzen ist in diesem Handbuch nicht geregelt, und es ist grundsätzlich den Sozialarbeitenden überlassen, in welchen Situationen sie interkulturell Übersetzende beziehen. Ebenfalls ist nicht offiziell geregelt, dass interkulturell Übersetzende über die Vermittlungsstelle „comprendi?“ bezogen werden sollen. Wollen die Sozialarbeitenden interkulturell Übersetzende beziehen, müssen sie weder einen Antrag stellen noch eine Begründung schreiben. Auch gibt es keine finanzielle Obergrenze für die Kosten. Diese werden über die Situationsbedingten Leistungen, SIL, abgerechnet. Falls die Klienten keine Sozialhilfe beziehen (z. B. Vormundschaftsthemen) werden die Kosten über das Budget der Gemeinde abgewickelt. Klienten, welche finanziell gut gestellt sind, müssen für die Kosten selber aufkommen.

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

Der befragte Sozialarbeiter zieht im Schnitt ca. 2x monatlich interkulturell Übersetzende bei, und tut dies immer über die Vermittlungsstelle „comprendi?“. Grundsätzlich vertritt er die Haltung, dass seine Klienten mit der Zeit über genügend Deutschkenntnisse verfügen sollten, um Gespräche ohne Übersetzung zu führen. Normalerweise werde diese Annahme bestätigt. Grundsätzlich zieht der Sozialarbeiter interkulturell Übersetzende bei, wenn er sicherstellen will, dass seine Informationen korrekt verstanden werden. Dies ist insbesondere bei Angelegenheiten mit gesetzlichen Konsequenzen der Fall (z.B. IV-Anmeldung) oder bei emotionalen Themen. Grundsätzlich ist es ihm sehr wichtig, dass seine Klienten verstehen, warum er etwas tut. Will er zum Beispiel einen Arztbericht einsehen, will er den Klienten gründlich erklären, aus welchen Gründen er dies tun will. Oft gehe es in den Gesprächen mit interkulturell Übersetzenden auch darum, das Schweizer System verständlich zu machen.

Der befragte Sozialarbeiter ist sehr zufrieden mit den Leistungen der interkulturell Übersetzenden von „comprendi?“ Nur einmal sei es vorgekommen, dass sich ein Übersetzer aus seiner Sicht unaufgefordert zu sehr und nicht in seinem Sinne ins Gespräch eingemischt habe.

Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel

Für Alltagsthemen fordert der befragte Sozialarbeiter seine Klienten oft auf, Bekannte oder Verwandte zur Übersetzung mitzubringen. Für Alltagsthemen sei dies unproblematisch, der Unterschied zu den professionellen Übersetzenden aber gut spürbar. Personen aus dem persönlichen Umfeld der Klienten beantworten die Frage teilweise selber oder fügen zum Gesagten Eigenes dazu. Teilweise lässt der befragte Sozialarbeiter auch Kinder als Übersetzungshilfen zu, etwa bei Fragen zu Budget oder Krankenkasse. Bei belastenden Gesprächen ist für ihn jedoch klar, dass Kinder nicht anwesend sein dürfen, geschweige denn übersetzen sollen.

Kompetenzen für die Trialog-Situation

Der befragte Sozialarbeiter betont die Wichtigkeit der Rollenklarheit in Gesprächen mit interkultureller Übersetzung. Auch müssten die Sozialarbeitenden die übersetzende Person darauf hinweisen, wenn sie das Gefühl haben, es werde mehr als das Gesagte übersetzt respektive Eigenes hineininterpretiert. Auch sei es wichtig, dass die Fachpersonen die interkulturell Übersetzenden darüber informieren, wenn sie mit einem Einsatz nicht zufrieden waren. Er entscheidet von Fall zu Fall, ob ein Vorgespräch nötig ist oder nicht. Oft geht es im Vorgespräch darum, ein komplexes Familiensystem oder den bisherigen Verlauf der Geschichte darzulegen. Ein Nachgespräch ergibt sich selten, und wenn, dann auf Wunsch der interkulturell Übersetzenden. Der befragte Sozialarbeiter verfügt nach eigenen Angaben über alle nötigen Kompetenzen und Hilfsmittel für die Trialog-Situation.

3.6 Erstgespräche Kanton Solothurn

- Die folgenden Informationen basieren auf dem Interview mit einer **Mitarbeiterin der Fachstelle Integration** des Kantons Solothurns, welche mit der Durchführung der Erstgespräche betraut ist, sowie für das Thema des interkulturellen Übersetzens im Kanton zuständig ist

3.6.1 Strukturen und Vorgaben im Kanton Solothurn³⁷

Der Kanton Solothurn verfügt über eine verwaltungsinterne Vermittlungsstelle für Dolmetschende. Aufgrund der knappen personellen Ressourcen ist es dieser Stelle laut Aussagen der befragten Person bei der Fachstelle Integration aber kaum möglich für eine Qualitätssicherung des Angebotes zu sorgen (etwa durch Weiterbildung oder Supervision für die interkulturell Übersetzenden). Anfangs 2011 hat der Kanton mit AOZ/Medios (der Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen der Asylorganisation Zürich) eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen, um im Rahmen der Erstgespräche auch Einsätze in denjenigen Sprachen zu gewährleisten, welche durch die interne Vermittlungsstelle nicht abgedeckt werden können. In dieser Leistungsvereinbarung werden die Qualitätskriterien definiert, welche durch Medios sichergestellt werden. Zur Aufrechterhaltung dieser professionellen Dienstleistung leistet der Kanton Solothurn einen jährlichen Sockelbeitrag an AOZ/Medios.

³⁷ Die normativen Grundlagen im Kanton Solothurn konnten im Rahmen dieser Studie nicht analysiert werden.

3.6.2 Interkulturelles Übersetzen in den Erstgesprächen

Im Kanton Solothurn führt die Fachstelle Integration seit 2011 mit allen im Rahmen des Familiennachzuges aus Drittstaaten zugezogenen Ausländerinnen und Ausländern Erstgespräche. Abgesehen von wenigen Ausnahmen wird im Rahmen dieses Gespräches mit allen Gesprächspartnern eine Integrationsvereinbarung abgeschlossen.

Inhalte und Durchführung der Gespräche

Die neuzugezogenen Ausländerinnen und Ausländer aus Drittstaaten werden von der Fachstelle Integration ca. 2-3 Monate nach Erteilung der Einreisebewilligung durch das Migrationsamt zum Gespräch aufgeboten. An diesem Gespräch werden die Personen darauf hingewiesen, auf welche gesetzlichen Grundlagen sich das Gespräch stützt, was der Kanton unter Integration versteht, welche Rechte und Pflichten bestehen und zu welchen Folgen eine Nicht-Beachtung der Pflichten führen kann. Zudem wird analog den Pilotprojekten im Kanton Bern die Ausbildungs- und Berufsbiographie erhoben, um mögliche Integrationsdefizite frühzeitig zu erkennen. Diese Angaben sind ausschlaggebend für die in der Integrationsvereinbarung definierten Massnahmen (mehrheitlich Sprachkurse). Ausserdem wird an den Gesprächen individuell zusammengestelltes Informationsmaterial abgegeben. Die Gespräche dauern im Schnitt eine Stunde.

Pro Jahr werden rund 600 Gespräche durch ca. 5 Mitarbeitende der Fachstelle Integration des Kantons Solothurn geführt.

Sprachliche Verständigung

Bei den Erstgesprächen sind immer interkulturell Übersetzende anwesend. Da eine rechtlich verbindliche Vereinbarung unterzeichnet wird, muss die professionelle Übersetzung gewährleistet werden. Die Finanzierung ist über den kantonalen Integrationskredit sichergestellt, das Budget weist eine entsprechende Kostenstelle für das interkulturelle Übersetzen auf. Über das juristische Argument hinaus nennt die befragte Person folgende Argumente für den Einsatz von professionellen interkulturell Übersetzenden (im Gegensatz etwa zu Freunden oder Verwandten):

- Effizientere und effektivere Gesprächsführung; Klarheit bezüglich Rolle, Aufgabe und Datenschutz
- Auch wenn es bei der Übersetzung mehrheitlich um die sprachliche Verständigung geht, werden oftmals auch kulturelle Inhalte berücksichtigt (z.B. Erklärungen zum schweizerischen Bildungssystem)
- Mit einer interkulturellen Übersetzung kann eine Brücke gebildet werden zwischen den Gesprächspartnern und gleichzeitig wird ein Zeichen gesetzt, wie wichtig die Sprache ist

Stellt sich zu Beginn des Gesprächs heraus, dass die aufgebotene Person selber über ausreichend Deutschkenntnisse verfügt, wird es ohne Übersetzung geführt. In solchen Fällen ist wahrscheinlich, dass auch auf den Abschluss einer Integrationsvereinbarung verzichtet wird.

3.7 Kanton Graubünden

Die Organisation der Sozialhilfe im Kanton Graubünden unterscheidet sich von den restlichen Schweizer Kantonen. Die Gemeinden verfügen, mit Ausnahme von Davos, über keine eigenen Sozialdienste. Die Sozialberatung liegt in der Kompetenz des kantonalen Sozialamtes, welches an fünf Standorten mit regionalen Sozialdiensten vertreten ist. Diese regionalen Dienste führen die Beratungen durch und stellen für Finanzierungen Anträge an die Wohngemeinden der betroffenen Klienten. Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde der Regionale Sozialdienst der Region „Prättigau, Herrschaft, 5 Dörfer“ näher betrachtet.

3.7.1 Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen

- Die folgenden Informationen basieren auf Internetrecherche sowie einem Interview mit der **kantonalen Integrationsdelegierten** des Kantons Graubünden.

Kantonales Integrationsgesetz

Einem Fraktionsauftrag der SP betreffend Schaffung eines kantonalen Integrationsgesetzes wurde im Jahre 2009 nicht stattgegeben. In ihrer Antwort hielt die Regierung fest, die integrationsrelevanten Bestimmungen auf Kantonsebene würden im kantonalen Ausführungsgesetz zum AuG sowie der dazugehörigen Verordnung geregelt. Alle weiteren Anliegen der Integrationspolitik sollen in der entsprechenden Regelstruktur verankert werden.

Die kantonale Integrationsdelegierte des Kantons Graubünden betonte im Gespräch die Richtigkeit dieses Ansatzes. Auch wenn spezifische Gesetze zum Beispiel der Thematik des interkulturellen Übersetzens ein bestimmtes Gewicht geben können, sind diese in der Regel zu wenig verpflichtend und keine Stelle fühlt sich zuständig für die Umsetzung. Im Falle der Sozialhilfe braucht es ihrer Ansicht nach also eine entsprechende Verankerung des interkulturellen Übersetzens im kantonalen Sozialhilfegesetz und der entsprechenden Verordnung.

Einführungsgesetz zur Ausländer- und Asylgesetzgebung des Bundes (EGzAAG)

Im Einführungsgesetz des Kantons Graubünden zur Ausländer- und Asylgesetzgebung des Bundes ist die Verständigung zwischen den Behörden und fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürger lediglich für Zwangsmassnahmen im Ausländerrecht geregelt (richterliche Behörden)³⁸.

In der dazugehörigen Verordnung ist die Chancengleichheit der Anspruchsberechtigten ungeachtet der Herkunft verankert:

Art 24. Abs.1 „Sie [die kantonalen Behörden und die Gemeinden, Anm. der Verfasserin] stellen Angebote bereit, um allen Anspruchsberechtigten ungeachtet ihrer Herkunft chancengleichen Zugang zum gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Leben zu ermöglichen.“³⁹

Einführungsgesetz zur Ausländer- und Asylgesetzgebung

³⁸ Einführungsgesetz zur Ausländer- und Asylgesetzgebung des Bundes, Grosser Rat des Kantons Graubünden. In Kraft seit 2009.

³⁹ Verordnung zum Einführungsgesetz zur Ausländer- und Asylgesetzgebung (RVzEGzAAG), Juni 2009.

Leitlinien zur Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern in Graubünden

Die Leitlinien zur Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern in Graubünden wurden von der Fachstelle Integration verfasst und allen Gemeinden und Verwaltungsstellen zur Vernehmlassung zugestellt. Die Haupteinwände im Vernehmlassungsverfahren betrafen die Finanzierung. Die Leitlinien wurden am 7. Februar 2012 von der Regierung verabschiedet.

Auszüge aus den Leitlinien zum Thema interkulturelle Übersetzung:

„Kapitel 6.2.1 Sprache und Kommunikation

[...]

b) Interkulturelle Verständigung: Auch wenn – im Hinblick auf eine erfolgreiche Integration – von den Fremdsprachigen das Erlernen einer Kantonssprache erwartet wird, gibt es dennoch Bereiche, in denen es für eine gute Verständigung notwendig ist, eine interkulturelle Übersetzung beizuziehen. Vor allem bei medizinischen Behandlungen, im Rahmen komplexer Themen bei der Sozialarbeit [...] ist es oft unerlässlich, professionelle sprachliche und interkulturelle Unterstützung zu holen [...] Dies bedingt, dass zum einen in den entsprechenden Strukturen finanzielle Mittel für die Kosten von interkulturellen Vermittlungen und Übersetzungen bereit gestellt werden und zum anderen alle Stellen im Kanton, die von Integrationsfragen betroffen sind, im Umgang mit interkulturellen Übersetzungen vertraut und sich deren Nutzen bewusst sind. Dadurch können Kostenfolgen vor allem im medizinischen und sozialen Bereich, die bei einer ungenügenden Verständigung häufig das Mehrfache von Übersetzungskosten ausmachen, vermieden werden.“⁴⁰

Leitlinien zur Integrationsförderung

In der Folge nennt das Dokument drei konkrete Leitideen zur Verankerung des interkulturellen Übersetzens:

- Bereitstellen von finanziellen Mitteln für das interkulturelle Übersetzen in den Budgets der Regelstrukturen.
- Schaffen von verbindlichen Rahmenbedingungen über die Einsetzung von interkulturellen Übersetzenden (Informationen zu deren Nutzen und zu den Vorteilen eines entsprechenden professionellen Einsatzes) für alle integrationsrelevanten Stellen im Kanton.
- Im Rahmen eines Pilotprojektes mit 3 Jahren Laufzeit durch die Fachstelle Integration: Bereitstellen von Geldern für die interkulturelle Übersetzung im Sozial- und Gesundheitsbereich, über die Übersetzungskosten nach entsprechender Gutsprache vergütet werden können (sog. „Dolmetschgutscheine“).

Aus den vorliegenden Leitlinien zur Integrationsförderung werden Umsetzungsaufträge an die einzelnen Verwaltungsstellen resultieren.

⁴⁰ Leitlinien Integrationsförderung Graubünden. Fachstelle Integration, Kanton Graubünden, Mai 2011.

Kantonales Sozialhilfegesetz

Im Sozialhilfegesetz des Kantons Graubünden sind die Verständigung mit Fremdsprachigen respektive das Übersetzen nicht geregelt.⁴¹

Handbuch Sozialhilfe für Gemeinden, Kanton Graubünden

Im Handbuch Sozialhilfe für Gemeinden im Kanton Graubünden ist die Verständigung mit Fremdsprachigen respektive das Übersetzen nicht geregelt⁴².

Leistungsvereinbarungen mit einer Vermittlungsstelle

Von 2009 bis Ende 2011 bestand eine Leistungsvereinbarung zwischen dem Kantonalen Sozialamt und der Dolmetschvermittlungsstelle der Caritas Graubünden. Diese Leistungsvereinbarung stellte eine Absichtserklärung zur Zusammenarbeit dar und definierte die professionellen Standards des Übersetzens. Das Kantonale Sozialamt entrichtete in dieser Zeit keine Strukturbeiträge an die Vermittlungsstelle und erhielt im Gegenzug auch keine reduzierten Tarife.

Neu wird die Vermittlung der interkulturellen Übersetzenden regional organisiert. Nach einem öffentlich-rechtlichen Ausschreibungsverfahren im März 2011 hat die ARGE Integration Ostschweiz mit dem Vermittlungsdienst *verdi* den Zuschlag erhalten und führt die Vermittlungsstelle seit 1. Januar 2012 für die Kantone St. Gallen, Graubünden, Thurgau und Appenzel Ausserrhoden.

3.7.2 Regionaler Sozialdienst „Prättigau, Herrschaft, 5 Dörfer“

- Die folgenden Informationen basieren auf den Interviews mit dem **Leiter der Abteilung Sozialdienste des Kantonalen Sozialamtes** (zuständig für die regionalen Sozialdienste) und einer **Sozialarbeiterin des Regionalen Sozialdienstes** „Prättigau, Herrschaft, 5 Dörfer“.

Regelung des interkulturellen Übersetzens

Sozialarbeitende des Kantonalen Sozialamtes, welche mit interkulturell Übersetzenden zusammenarbeiten wollen, müssen bei der Amtsleitung mit einer kurzen Begründung eine Kostengutsprache beantragen. Der Leiter der Sozialdienste des kantonalen Sozialamtes stützt sich dabei auf die fachliche Kompetenz der Sozialarbeitenden und bewilligt die Kosten in aller Regel. Entsprechend ist der befragten Sozialarbeiterin kein Fall bekannt, in dem eine Kostengutsprache für interkulturelles Übersetzen nicht erteilt worden wäre. In Fällen, in denen kurzfristig eine interkulturelle Übersetzung notwendig wird, kann diese ohne vorherige Kostengutsprache von den Sozialarbeitenden engagiert werden und die formelle Kostengutsprache im Nachhinein beantragt werden.

Als Grundhaltung hinter der Praxis des Kantonalen Sozialamtes betont der Leiter der Abteilung Sozialdienste die Chancengleichheit. Die Gewährleistung der sprachlichen Verständigung muss seiner Ansicht nach eingesetzt werden, bevor in Folge von Missverständnissen Sanktionen ausgesprochen werden müssen (z.B. aufgrund fehlender Verständigung im Vorfeld der Massnahme).

⁴¹ Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfegesetz, SHG) des Kantons Graubünden, Dezember 1986.

⁴² Handbuch Sozialhilfe für Gemeinden. Kantonales Sozialamt Graubünden. Version Oktober 2010.

Abrechnung der Kosten für interkulturelles Übersetzen

Die Kosten für die interkulturell Übersetzenden werden nicht wie in den anderen Beispielen über die Situationsbedingten Leistungen abgerechnet, sondern vom Kantonalen Sozialamt durch den Sozialhilfefonds vergütet. Ausgaben, welche über die situationsbedingten Leistungen laufen, müssen im Kanton Graubünden im Rahmen der materiellen Sozialhilfe bei den zuständigen Gemeinden beantragt werden. Um diesen Aufwand zu umgehen übernimmt der Kanton die Kosten. Für das interkulturelle Übersetzen besteht keine Obergrenze.

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

Im Schnitt zieht die befragte Sozialarbeiterin ca. 1-2-mal pro Monat interkulturell Übersetzende bei. Sie nennt folgende Situationen für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden:

- Kommunikation von Rechten und Pflichten
- Budgetfragen
- Emotionale Themen
- Komplexe Sachverhalte (z.B. Erklären des Schweizer Schulsystems)
- Case Management-Gespräch mit mehreren Akteuren

Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel

Es kommt regelmässig vor, dass die befragte Sozialarbeiterin Verwandte oder Bekannte der Klienten als Übersetzungshilfe zulässt. Dies könne insbesondere dann von Vorteil sein, wenn diese selber Sozialhilfe beziehen oder bezogen haben und die Abläufe kennen. Auf der anderen Seite seien Gespräche, welche durch Verwandte oder Bekannte übersetzt werden, meistens zeitaufwendiger, weil sich diese oftmals in die Gespräche einmischen. Für die befragte Sozialarbeiterin ist klar, dass Kinder nie zum Übersetzen beigezogen werden sollen.

Kompetenzen für die Trialog-Situation

Die befragte Sozialarbeiterin hat im Regionalen Sozialdienst nie eine Schulung durchlaufen zum Thema interkulturelles Übersetzen. Sie vertritt die Ansicht, dass die Sozialarbeitenden grundsätzlich über die Kompetenzen für die Trialog-Situation verfügten, räumt jedoch ein, dass das Thema wenig reflektiert sei. Es wäre ihres Erachtens durchaus hilfreich, mehr zu erfahren über den optimalen Ablauf eines Gesprächs mit interkultureller Übersetzung (z.B. Klärung der Erwartungen an den/die interkulturelle/n Übersetzer/in im Vorgespräch, Sinn eines Nachgesprächs, verstärkter Einbezug der kulturellen Komponente, etc.).

3.8 Schulsozialarbeit Gemeinde Suhr AG

- Die Informationen in diesem Kapitel basieren auf Interviews mit drei Schlüsselakteuren. Es hat keine Internetrecherche zu rechtlichen und strukturellen Rahmenbedingungen im Kanton Aargau stattgefunden⁴³. Mit folgenden Personen wurden Interviews geführt: der **Leiterin der Vermittlungsstelle für interkulturell Übersetzende Linguadukt** der Regionalstelle Aargau / Solothurn von HEKS; der **Leiterin der Anlaufstelle Integration Aargau**; einer **Schulsozialarbeiterin der Schule Suhr**.

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

Die interviewte Schulsozialarbeiterin hat vor allem aus Elterngesprächen in komplexeren Fällen und mit mehreren beteiligten Akteuren Erfahrung in der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden. In Gesprächen, an denen lediglich die Eltern beteiligt sind, ist die Verständigung bisher immer ohne Hilfe möglich gewesen. Es steht ihr aber jederzeit frei, nach Bedarf und ohne Bewilligung interkulturell Übersetzende beizuziehen. Den Nutzen der interkulturellen Übersetzung sieht sie neben der sprachlichen Verständigung vor allem in folgenden Punkten:

- Den Eltern können komplexe Sachverhalte wie das Schweizerische Schulsystem verständlich gemacht werden;
- Die Fachpersonen erhalten wichtige Hintergrundinformationen auch zu den kulturellen Gegebenheiten einer Familie, was es erleichtert, Interventionen oder unterstützende Aktivitäten noch gezielter auszugestalten;
- In Situationen, in denen lediglich der Mann der deutschen Sprache genügend mächtig ist, kann sichergestellt werden, dass sich die Frau gleichermassen am Gespräch beteiligen kann;
- Insbesondere bei grossen Gesprächsrunden mit mehreren Teilnehmenden von Seiten der Behörden schaffen interkulturell Übersetzende zudem ein gewisses Gleichgewicht, indem aus dem Kulturkreis der Eltern ebenfalls jemand anwesend ist. Dies kann helfen, das Vertrauen und somit die Kooperationsbereitschaft der Eltern zu gewinnen.

Interkulturell Übersetzende werden für Elterngespräche immer über die Vermittlungsstelle Linguadukt bezogen. Für Elternanlässe in den Herkunftssprachen der Eltern werden Übersetzende einer gemeindeinternen Liste berücksichtigt. Es liegt keine interne Regelung vor, in welchen Situationen der Beizug von interkultureller Übersetzung zu erfolgen hat. Es liegt im Ermessen der Schulsozialarbeitenden, dies zu entscheiden.

Die Kosten für die interkulturell Übersetzenden werden entweder über das Gesamtbudget der Schule oder über das Budget der Schulsozialarbeit abgerechnet. Im Budget der Schulsozialarbeit besteht kein spezifischer Budgetposten, und es gibt auch keine Obergrenze für das interkulturelle Übersetzen. Der im Budget der Schule aufgeführte, vom Gemeinderat gesprochene Stundenansatz für interkulturell Übersetzende ist tiefer, als die realen Kosten, was durch die angegebene Zeitdauer des Einsatzes kompensiert wird. Gemäss Aussa-

⁴³ Für Informationen zu den rechtlichen und strukturellen Rahmenbedingungen im Kanton Aargau mit Fokus auf den Bildungsbereich siehe: Interkulturelles Übersetzen im Bildungsbereich. Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von gut funktionierenden Fallbeispielen. INTERPRET, Lena Emch, 2012.

ge der befragten Person sind die Kosten jedoch nie ausschlaggebend für eine Zusammenarbeit.

Die Erfahrungen der befragten Schulsozialarbeiterin mit interkulturell Übersetzenden waren bisher sehr positiv. Eine Beanstandung machte sie in einem Fall, als sie einem Vater gegenüber Position beziehen und sehr deutlich werden musste. Der beigezogenen interkulturellen Übersetzerin sei die wörtliche Übersetzung des Gesagten in diesem Fall sehr schwer gefallen. Die Schulsozialarbeiterin führte dies auf Genderaspekte zurück und ist der Ansicht, in diesem Fall hätte ein Mann übersetzen müssen. Die Vermittlungsstelle konnte aber in der besagten Sprache keinen männlichen Übersetzer zur Verfügung stellen.

Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel

Für einfachere Sachverhalte und Alltagsfragen zieht die befragte Person auch Verwandte oder Bekannte als Übersetzungshilfen bei. Es kam auch schon vor, dass sie ganz bewusst jemanden aus dem Umfeld einer Frau zum Übersetzen aufbot, damit die Informationen für die Frau auch nach dem Gespräch noch abrufbar blieben. In Ausnahmefällen zieht die Schulsozialarbeiterin auch mal Kinder bei für ganz einfache Fragen. Grundsätzlich vertritt sie aber die Ansicht, dass Kinder nicht in die Verantwortung des Übersetzens gezogen werden sollten.

Kompetenzen für die Dialog-Situation

Die befragte Schulsozialarbeiterin wurde nie geschult zum Thema interkulturelle Übersetzung, verfügt aber gemäss eigener Einschätzung über die nötigen Kompetenzen für die Dialog-Situation. Auch wenn keine internen Richtlinien und Merkblätter vorhanden sind, verfügt sie über alle nötigen Informationen. Eine Rollenklärung finde in den Gesprächen in der Regel durch die Stufenleiterin statt. Manchmal findet auch ein Vorgespräch statt, insbesondere bei komplexen Sachverhalten oder wenn erstmalig mit interkulturell Übersetzenden zusammengearbeitet wird.

Zusammenarbeit der Vermittlungsstelle mit Berufsverbänden

Im November 2011 hat das Netzwerk Schulsozialarbeit Aargau den Aargauer Schulsozialarbeitertag organisiert. Das Netzwerk verfolgt die Strategie, inhaltliche Orientierung für zentrale Ziele und Visionen der Schulsozialarbeit zu entwickeln, zu konkretisieren und festzuhalten⁴⁴. Der Kantonaltag ist ein jährlich stattfindendes Forum, zu dem alle Schulsozialarbeitenden des Kantons eingeladen sind. Ziele des Kantonaltages sind die Stärkung des Netzwerkes, gemeinsame Weiterbildung, Vernetzung und Informationsaustausch. Die Leiterin der Anlaufstelle Integration Aargau und die Leiterin der Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt Aargau/Solothurn wurden zusammen an den Kantonaltag 2011 eingeladen, um ihre Angebote vorzustellen. Die Einladung kam durch eine Schulsozialarbeiterin zustande, welche in regelmässigem Kontakt steht mit der Leiterin von Linguadukt und an der Organisation des Kantonaltages beteiligt ist. Die Leiterin von Linguadukt hat am Aargauer Schulsozialarbeitertag das Angebot der Vermittlungsstelle sowie die wichtigsten Regeln für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden vorgestellt.

Die Leiterin von Linguadukt war früher bereits an ähnlichen Veranstaltungen mit den Amtsvormündern und der Jugendanwaltschaft des Kantons Aargau präsent. Diese Kontakte hatte sie selber aktiv initiiert. Sie erachtet die Zusammenarbeit mit Berufs- und Fachverbänden als

⁴⁴ Homepage des Netzwerks Schulsozialarbeit Aargau: <http://www.ssa-aargau.ch/>

sehr wirkungsvolle Marketingstrategie für Vermittlungsstellen. Grosse Versände von Papieren seien nicht erfolgsversprechend, man müsse vielmehr mit den Fachpersonen ins Gespräch kommen.

Im Sozialbereich nennt die Leiterin von Linguadukt die regelmässig in unterschiedlichen Regionen stattfindenden Sozialschmacks als wichtige Veranstaltungen⁴⁵. Dort treffen sich mehrmals pro Jahr Interessierte aus dem Bereich der Sozialen Arbeit zum Austausch und der Kontaktpflege. Diese Sozialschmacks finden in der jeweiligen Institution statt, welche sich kurz vorstellen kann. Nach Möglichkeit findet einmal pro Jahr ein Treffen in der HEKS Regionalstelle Aargau/Solothurn statt. Das Angebot der Sozialschmacks existiert auch in den anderen Kantonen.

3.9 Einschätzungen der aktuellen Praxis durch interkulturell Übersetzende

- Die folgenden Informationen basieren auf den Interviews mit **vier interkulturell Übersetzenden**. Sie arbeiten in den Kantonen Aargau, Bern und Graubünden, unter anderem im Sozialbereich. Sie sind alle bei einer oder mehreren Vermittlungsstellen angesiedelt und arbeiten zudem auch selbständig.

Einsatz von interkulturell Übersetzenden im Sozialbereich

Alle befragten interkulturell Übersetzenden geben an, dass sie aus ihrer Sicht teilweise zu spät beigezogen werden. Es gibt immer wieder Fälle, in denen die Sozialarbeitenden zuerst Freunde oder Verwandte zur Übersetzung beiziehen. Wenn die interkulturell Übersetzenden beigezogen werden sind die Missverständnisse oft bereits so gross, dass eine Verständigung nicht mehr möglich ist oder die Fronten verhärtet sind. Aus ihrer Sicht hilft eine frühzeitige Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden, Missverständnissen vorzubeugen, wodurch effizient und effektiv gearbeitet werden sowie Vertrauen aufgebaut werden kann. Eine der befragten interkulturell Übersetzenden betont, dass die Klienten manchmal erst bei Anwesenheit von Übersetzenden genügend Vertrauen aufbauen, gewisse Fragen zu stellen oder Themen anzusprechen. Ohne interkulturell Übersetzende können somit ihrer Meinung nach einerseits Informationen verloren gehen, die für den Beratungsprozess oder für Abklärungen sehr hilfreich sind. Andererseits ver helfe der Einsatz von interkulturell Übersetzenden zu einem respektvollen Umgang mit den Fremdsprachigen dadurch, dass die gegenseitige Verständigung gewährleistet werden kann, und sich alle Anwesenden gleich leicht ins Gespräch einbringen können.

Aus Sicht zweier befragter interkulturell Übersetzenden geben die Klienten in seltenen Fällen vor, dass sie weniger verstehen als es tatsächlich der Fall ist, um sich aus der Verantwortung zu ziehen. Dies sei nicht mehr möglich, wenn interkulturell Übersetzende dabei seien. In anderen Fällen sagen ihre Landsleute manchmal aus Scham nicht, dass sie nichts verstehen, und die Fachpersonen merken es erst mit der Zeit.

Alle der befragten interkulturell Übersetzenden sind der Ansicht, dass auf Seiten der Fachpersonen noch mehr Sensibilisierungs- und Informationsarbeit zum Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden geleistet werden müsste. Eine der befragten interkulturell Übersetzenden wünscht sich zudem, dass die Fachpersonen noch besser zu unterscheiden lernen zwischen interkultureller Übersetzung und interkulturellem Vermitteln. Die

⁴⁵ Die Sozialschmacks werden von unterschiedlichen Organisationen angeboten. Im Bezirk Aarau z.B. durch ZSBA, Zusammenschluss der Sozialarbeitenden Bezirk Aarau.

beiden Methoden verlangen unterschiedliche Rollen auf Seiten der Übersetzenden / Vermittelnden, was den Fachpersonen oftmals zu wenig klar sei. Darüber hinaus werde sie beim Übersetzen im Anschluss an ein Gespräch oft nach ihrer persönlichen Einschätzung zu einem Fall gefragt, obschon dies in keiner Weise ihrer Aufgabe entspricht.

Gesprächsabläufe in der Trialog-Situation

Alle befragten interkulturell Übersetzenden betonen, dass sie in den allermeisten Fällen sehr gute Erfahrungen gemacht haben in der Zusammenarbeit mit Fachpersonen. Als Anregung würden drei der interkulturell Übersetzende den Sozialarbeitenden mitgeben, darauf zu achten, das Gesagte gut zu portionieren sowie ihre Klienten darauf aufmerksam zu machen, dies ebenfalls zu tun.

Alle würden es als sehr hilfreich erachten, wenn vermehrt kurze Vorgespräche zwischen ihnen und den Fachpersonen stattfinden würden. Dazu können zwei bis drei Minuten ausreichen. Gerade bei komplexen Fällen sei es hilfreich, wenn nicht sogar unerlässlich, für das Übersetzen die Hintergründe sowie den geplanten Verlauf und die Ziele eines Gespräches zu kennen. Von Seiten der Fachpersonen wird ein Vorgespräch aber aus Erfahrung der befragten interkulturell Übersetzenden sehr selten initiiert. Eine der befragten interkulturell Übersetzenden fordert ein kurzes Vorgespräch jeweils von sich aus ein, wenn sie sich auf einer Stelle beim Empfang meldet. Sie würde es zudem begrüßen, wenn die Vermittlungsstellen bereits bei der Aufnahme des Auftrages in Erfahrung bringen würden, worum es im Gespräch geht und diese Information den Übersetzenden weitergeben. Dabei reichten wenige Stichworte wie zum Beispiel „Gespräch mit Psychiater der IV für psychiatrisches Gutachten“. Solche Informationen erleichtern die Vorbereitung der interkulturell Übersetzenden auf das Gespräch.

Eine der befragten interkulturell Übersetzenden begrüsst die Gelegenheiten für kurze Nachgespräche mit den Fachpersonen, die sich dadurch ergeben, dass es im Anschluss an das Gespräch administrative Formalitäten zu erledigen gilt (z.B. Ausfüllen des Feedback-Formulars). Sie nutzt diese Gelegenheit oftmals dazu, die Fachperson zu fragen, was sie ihr für künftige Gespräche an Verbesserungsvorschlägen mitgeben würde. Zwei interkulturell Übersetzende betonen im Interview die Wichtigkeit eines kurzen Nachgespräches für die Verarbeitung von belastenden Gesprächssituationen.

Zwei der befragten interkulturell Übersetzenden merkten im Interview an, dass sie immer wieder beobachten, dass Fachpersonen wie Klienten beim Reden sie als Übersetzende anschauen anstelle der Klienten respektive der Fachperson und teilweise sogar in der dritten Person reden. Die interkulturell Übersetzende werde so zur Hauptperson des Gespräches, was dem Aufbau von Vertrauen zwischen Fachperson und Klienten nicht zuträglich sei.

Zwei der befragten interkulturell Übersetzenden wünschten sich, dass die Facharbeitenden die Klienten zu Beginn des Gespräches über die Schweigepflicht der Übersetzenden informieren.

4. Diskussion, Schlussfolgerungen & Empfehlungen

Grundsätzlich kann das interkulturelle Übersetzen von oben gefördert werden (top-down), etwa durch klare Vorgaben und die Schaffung entsprechender Strukturen, oder von unten (bottom-up), etwa durch die Sensibilisierung der Fachpersonen. Gerade in der Sozialhilfe, die in der Zuständigkeit der Gemeinden liegt, eignet sich die Förderung von unten. Sinnvollerweise werden die beiden Strategien jedoch kombiniert: Sensibilisierung der Fachpersonen und ihrer Vorgesetzten auf der einen, Verankerung des interkulturellen Übersetzens als Grundsatz auf übergeordneter Ebene auf der anderen Seite. Dieser kombinierten Strategie folgen auch die Empfehlungen in den folgenden Kapiteln.

4.1 Erstgespräche

In den beiden Pilotprojekten zu den Erstgesprächen in der Stadt Bern und der Gemeinde Lyss, wo die Gespräche nur ca. 10 Minuten dauern und wenig komplexe Fragen beinhalten, kamen in keinem Fall interkulturell Übersetzende zum Einsatz. Im Beispiel der Erstgespräche im Kanton Solothurn werden interkulturell Übersetzende bei allen Gesprächen beigezogen, weil die Gesprächsinhalte dort verhältnismässig komplex sind und in den meisten Fällen eine Integrationsvereinbarung abgeschlossen wird.⁴⁶

Ob bei den Erstgesprächen interkulturell Übersetzende eingesetzt werden oder nicht, hängt zum einen von der Komplexität und der rechtlichen Tragweite der Gesprächsinhalte ab, zum anderen von den Fremdsprachenkenntnissen, die intern durch die gesprächsführenden Personen abgedeckt werden. Bei zentral geregelten Modellen – wie etwa denen des Kantons Solothurn oder des Kantons Luzern – sowie in grösseren Städten (z.B. Stadt Bern) sind mehrere Personen mit der Gesprächsführung betraut. Dadurch können in der Regel intern mehr Fremdsprachen abgedeckt werden als in kleineren Gemeinden. Zudem können die Mitarbeitenden von zentralen Stellen gezielt für den Umgang mit interkulturell Übersetzenden sensibilisiert oder geschult werden, was sich bei dezentralen Modellen schwieriger gestaltet.

Bezüglich der Erstgespräche und der unterschiedlichen Modelle zu deren Durchführung sind zum heutigen Zeitpunkt noch viele Fragen ungeklärt. Viele Kantone sind erst dabei, die Erst- oder Willkommensgespräche zu etablieren, und entsprechende Pilotprojekte werden ausgewertet. Es gilt für INTERPRET, die Entwicklungen und Erfahrungen in diesem Bereich weiter aufmerksam zu verfolgen. Mögliche Handlungsstrategien für INTERPRET in diesem Bereich werden auch stark von den durch die Kantone gewählten Modellen geprägt sein. Es wird deshalb an dieser Stelle davon abgesehen, spezifische Empfehlungen für die Erstgespräche zu formulieren. Vielmehr beziehen die Empfehlungen zur Sozialen Arbeit in den kommenden Kapiteln den Bereich der Erstgespräche mit ein, dort wo sich dies anbietet. Ausserdem können die folgenden Empfehlungen von INTERPRET zum gegebenen Zeitpunkt je nach Modell der Erstgespräche auf die entsprechenden Akteure angepasst werden.

⁴⁶ Die Erstgespräche im Kanton Luzern wurden 2011 evaluiert. Bei ca. einem Fünftel aller Gespräche wurden interkulturell Übersetzende beigezogen. Gemäss Evaluationsbericht dürften die Gespräche in etwa die inhaltliche Komplexität der Gespräche im Kanton Solothurn aufweisen. Im Unterschied zu Solothurn werden aber keine Integrationsvereinbarungen abgeschlossen.
Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern, Schlussbericht. rc consulta & BASS, Bern, 2011.

4.2 Soziale Arbeit

Einleitende Bemerkungen

Um trotz der beschränkten Zahl der Fallbeispiele, die im Rahmen dieser Studie untersucht werden konnten, zu aussagekräftigen Schlussfolgerungen und Empfehlungen zu gelangen, wurde der Fokus innerhalb der Sozialen Arbeit exemplarisch auf die Sozialhilfe gelegt. Entsprechend zielen die folgenden Empfehlungen auch mehrheitlich auf die Sozialhilfe ab. Die Verfasserin der Studie empfiehlt INTERPRET jedoch, die Empfehlungen auf andere Bereiche der Sozialen Arbeit und die entsprechenden Akteure und „Instrumente“ zu adaptieren. Namentlich sei an dieser Stelle der Kinder- und Erwachsenenschutz genannt, ein Bereich, in welchem dem interkulturellen Übersetzen eine besonders wichtige Rolle zukommt. Hinweise auf eine Auswahl möglicher weiterer Akteure im Sozialbereich, auf welche die Empfehlungen erweitert werden können, erfolgen im Anhang 2.

Im Rahmen der Schlussfolgerungen und Empfehlungen der Studie gilt es zu beachten, dass die Förderung des interkulturellen Übersetzens aus Sicht der Autorin keineswegs im Widerspruch zur Sprachförderung als Schwerpunkt der staatlichen Integrationspolitik von Bund, Kantonen und Gemeinden zu sehen ist. Es ist unbestritten, dass der Sprache eine Schlüssel-funktion in der Integration zukommt. Ebenso unbestritten ist aber, dass gerade in der Anfangsphase eines Aufenthaltes in der Schweiz die nötigen Sprachkenntnisse oftmals nicht vorausgesetzt werden können. Zudem wird es immer Situationen geben, in welchen auch im späteren Verlauf eines Aufenthalts in der Schweiz der Einsatz von interkulturell Übersetzenden notwendig werden kann. Einerseits weil eine nicht zu unterschätzende Anzahl Personen zwar Alltagsgespräche bewältigen kann, bei komplexeren Gesprächsinhalten jedoch Unterstützung benötigt. Andererseits weil das interkulturelle Übersetzen über die reine sprachliche Übersetzung hinausgeht. Die Kombination von sprachlicher Förderung und der Gewährleistung von interkultureller Übersetzung spiegelt sich denn auch in den Kantonalen Integrationsprogrammen ab 2014 (vgl. *Kapitel 1.1 Ausgangslage*), denen für beide Bereiche verbindliche Rahmenziele zu Grunde liegen.

Für die folgenden Empfehlungen gilt es festzuhalten, dass ihre Umsetzung jeweils möglichst unter Einbezug aller betroffenen Akteure (Vermittlungsstellen, Leitungspersonen, Sozialarbeitende, etc.) erfolgen sollte. Nur so kann sichergestellt werden, dass die eingeleiteten Massnahmen – im Sinne einer nachhaltigen und effektiven Umsetzung – den Bedarf und die Arbeitsrealitäten der Akteure genügend berücksichtigen und in der Praxis ausreichend Akzeptanz finden.

4.2.1 Rechtliche Verankerung

Calderón-Grossenbacher (2010) empfiehlt, in Gesetzen und Verordnungen den Grundsatz festzuhalten, dass interkulturelles Übersetzen als ein Mittel zur Kommunikation der öffentlichen Dienste mit der allophonen Bevölkerung eingesetzt wird.

Die Sozialhilfe liegt in der Schweiz weitgehend in der Kompetenz der Gemeinden. Es existiert kein nationales Sozialhilfegesetz⁴⁷ und jeder Kanton verfügt über ein eigenes Sozialhilfegesetz. Die Details der Umsetzung werden durch die jeweiligen Sozialhilfeverordnungen

⁴⁷ Die nationalrätliche Sozialkommission (SGK) verabschiedete kürzlich eine Kommissionsmotion, die vom Bundesrat ein „schlankes Rahmengesetz“ für die Sozialhilfe fordert. Wie weit die Koordination gehen soll ist dabei offen. Vgl. „Der Bund“ vom 4. Februar, 2012.

geregelt, die von den kantonalen Regierungen erlassen werden. Dadurch variieren die Gesetzgebung von Kanton zu Kanton und die Umsetzung von Gemeinde zu Gemeinde.

In keinem der untersuchten Beispiele ist das interkulturelle Übersetzen gesetzlich explizit verankert, sei es in einem integrationsspezifischen Gesetz (z.B. Integrationsgesetz), sei es in einem Gesetz der Regelstruktur (z.B. Sozialhilfegesetz).

Hervorzuheben ist jedoch die ikü-Verordnung der Stadt Biel als vorbildliche normative Vorgabe im Bereich interkulturelles Übersetzen. Sie regelt das interkulturelle Übersetzen in den Verwaltungsstellen der Stadt Biel mit direktem Kundenkontakt. Es hat sich im Rahmen dieser Studie allerdings herausgestellt, dass die Verordnung im Sozialdienst auf der Ebene der Sozialarbeitenden noch nicht bekannt ist und somit auch nicht wirksam werden kann.

Aus den Interviews geht hervor, dass die befragten Akteure die Verankerung des interkulturellen Übersetzens in Gesetzen oder Verordnungen als ein wichtiges Instrument betrachten, um dem interkulturellen Übersetzen das nötige Gewicht und die nötige Legitimation zu geben.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen zur rechtlichen Verankerung

Um das interkulturelle Übersetzen nicht nur in den integrationsspezifischen Gesetzen, sondern möglichst auch in den normativen Vorgaben der Regelstrukturen aufzunehmen, ist eine Verankerung in den kantonalen Sozialhilfegesetzen (und weiteren Gesetzen aus dem Sozialbereich) im Zuge von Gesetzesrevisionen anzustreben. Es soll dabei jedoch nicht um den flächendeckenden Einsatz von interkulturell Übersetzenden gehen, welcher von der Verfasserin der vorliegenden Studie weder als praxistauglich noch als finanzierbar betrachtet wird, sondern um eine gesetzliche Verankerung des interkulturellen Übersetzens im Sinne einer Kann-Formulierung. In den entsprechenden Verordnungen ist die Umsetzung des interkulturellen Übersetzens in der Praxis auszuführen (Einsatzbereiche, angezeigte Einsatzsituationen, Abläufe, Stellen zum Bezug der Dienstleistung, etc.).

Aus einer solchen Kann-Formulierung lässt sich kein Rechtsanspruch auf interkulturelles Übersetzen ableiten. Sie verleiht dem interkulturellen Übersetzen als mögliches Mittel zur Gewährung der Chancengleichheit aber ein grösseres Gewicht. Eine solche Ergänzung der kantonalen Sozialhilfegesetze ist überdies auch im Sinne der aktuellen Bestrebungen des Bundesamtes für Migration zur Anpassung diverser Bundesgesetze zur Gewährung der Chancengleichheit in den Regelstrukturen (z.B. im Rahmengesetz zu den Sozialversicherungen und zur Invalidenversicherung, vgl. Kapitel 1.1).

Empfehlung 1:

*Das interkulturelle Übersetzen als mögliches Mittel der Kommunikation mit fremdsprachigen Klienten und Klientinnen wird im Sozialbereich in den **Gesetzen der Regelstruktur** als Kann-Formulierung verankert. Die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen werden als Stellen genannt, bei denen die Dienstleistung bezogen wird.*

INTERPRET (unter Einbezug des BFM und der kantonalen Integrationsdelegierten) regt bei der SODK im Zuge von Gesetzesrevisionen die Aufnahme einer Kann-Formulierung zum interkulturellen Übersetzen an in den kantonalen Sozialhilfegesetzen sowie den entsprechenden Verordnungen.

INTERPRET erarbeitet die dazu notwendigen Argumentarien und Grundlagen.

Instrumente wie die beispielhafte ikü-Verordnung der Stadt Biel können in der Praxis erst wirksam werden, wenn sie entsprechend kommuniziert werden. Dazu reichen ein Versand der Dokumente oder das Aufschalten auf einer Internetseite nicht aus. Vielmehr braucht es die aktive Kommunikation durch die Leitungspersonen der entsprechenden Dienste oder Abteilungen in Form von internen Veranstaltungen, an denen sich die Fachpersonen die Instrumente aneignen können. Bedingt durch die hohe Fluktuation gerade im Sozialbereich sollten solche Veranstaltungen wiederholt und obligatorisch für alle Mitarbeitenden mit direktem Kundenkontakt stattfinden.

Empfehlung 2:

Normative Regelungen zum interkulturellen Übersetzen (bspw. eine Verordnung zum interkulturellen Übersetzen) sind in den betroffenen Diensten und Abteilungen **intern zu kommunizieren**. Den Fachpersonen (z.B. Sozialarbeitenden) ist die Möglichkeit zu geben, sich die Instrumente durch eine inhaltliche Auseinandersetzung anzueignen.

Werden in einer Stadt oder Gemeinde entsprechende normative Regelungen erlassen, kontaktieren die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen die Leitungen von Sozialdiensten und anderen relevanten Abteilungen im Sozialbereich, um eine interne Kommunikation der Instrumente anzuregen und gemeinsam zu definieren, wie eine solche aussehen kann.

INTERPRET beobachtet die Entwicklungen in diesem Bereich und kennt neu geschaffene normative Regelungen zum interkulturellen Übersetzen. INTERPRET berät und unterstützt die Vermittlungsstellen nach Bedarf beim Ausarbeiten der wichtigsten Eckwerte von Veranstaltungen in den betroffenen Diensten und Abteilungen der Verwaltungen zur Kommunikation und Aneignung von normativen Vorgaben.

4.2.2 Vorgaben für die Praxis

Calderón-Grossenbacher (2010) empfiehlt, in Richtlinien und Leitfäden verbindliche Standards und Kriterien festzusetzen für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden, die Auftragsabwicklung und die Übernahme von Kosten.

Das professionelle Übersetzen ist im Handbuch der Sozialhilfe im Kanton Bern geregelt. Zudem ist das interkulturelle Übersetzen in internen Richtlinien des Sozialdienstes Stadt Bern geregelt, sowie im Kanton Graubünden für die regionalen Sozialdienste. Bei den anderen untersuchten Beispielen bestehen keine entsprechenden Vorgaben für die Praxis.

Die SKOS-Richtlinien umfassen das Übersetzen respektive die Verständigung mit fremdsprachigen Klienten nicht. Wie stark die SKOS-Richtlinien von den Sozialarbeitenden in der Praxis berücksichtigt werden, variiert innerhalb der untersuchten Beispiele. Die Mehrheit der befragten Sozialarbeitenden erachtet das Instrument als sehr wichtig und würde es begrüßen, wenn das professionelle Übersetzen in den SKOS-Richtlinien geregelt wäre.

Es hat sich in der Praxis gezeigt, dass dienstinterne Richtlinien und Leitfäden, welche die Kriterien festlegen für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden und die Auftragsabwicklung definieren (inkl. Nennung der Stelle, bei der die Übersetzenden angefordert werden sowie die Abrechnung der Kosten), ebenfalls als wichtige Instrumente eingestuft werden. Dort, wo solche dienstinternen Instrumente bestehen, sind sie unter den Fachpersonen bekannt und werden bei Bedarf konsultiert.

Die untersuchten Beispielen zeigen jedoch auch, dass nicht in erster Linie die Richtlinien entscheidend sind dafür, ob interkulturell Übersetzende zum Einsatz kommen oder nicht. Derjenige Sozialarbeiter zum Beispiel, welcher unter allen befragten Fachpersonen am häufigsten interkulturell Übersetzende bezieht, arbeitet in einem Sozialdienst, der weder über Regelungen zum Übersetzen noch über eine Leistungsvereinbarung mit einer Vermittlungsstelle verfügt. Auf der anderen Seite gibt es Sozialdienste, die das interkulturelle Übersetzen in Richtlinien geregelt haben, die aber viel seltener interkulturell Übersetzende beziehen.

Schlussfolgerungen und Empfehlung zu Vorgaben für die Praxis

Bei der Regelung des interkulturellen Übersetzens in Richtlinien und Leitfäden der Institutionen der Sozialen Arbeit besteht Handlungsbedarf. Über welche interne Regelungen ein Sozialdienst verfügt, dürfte immer auch mit der Grösse des Dienstes zusammenhängen. Grosse Dienste haben in der Regel mehr Themen und Abläufe geregelt, kleinere weniger. Dort wo wenig intern geregelt ist, werden übergeordnete Richtlinien wie kantonale Handbücher oder die SKOS-Richtlinien umso wichtiger. In vielen Kantonen ist gesetzlich verankert, dass die SKOS-Richtlinien verbindlich sind. Ausserdem dürften sich gerade kleinere Gemeinden mangels eigener interner Regelungen für die praktische Arbeit vermehrt auf übergeordnete Richtlinien wie die Kantonalen Handbücher oder die SKOS-Richtlinien abstützen. Zudem verhilft die Aufnahme und Regelung des Übersetzens in kantonalen Handbüchern sowie den SKOS-Richtlinien dem interkulturellen Übersetzen zu einem grösseren Gewicht und einer grösseren Legitimation.

Das interkulturelle Übersetzen ist somit in den SKOS-Richtlinien und in den kantonalen Handbüchern der Sozialhilfe zu verankern, unter Nennung derjenigen Situationen, in denen sich die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden empfiehlt. Zudem sind die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen als Stellen zu nennen, bei denen die Dienstleistung bezogen wird.

Empfehlung 3:

*Das interkulturelle Übersetzen ist in den **SKOS-Richtlinien** sowie den **kantonalen Handbüchern für Sozialhilfe** zu verankern als mögliches Mittel der Kommunikation mit fremdsprachigen Klienten und Klientinnen. Die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen werden als Stellen genannt, bei denen die Dienstleistung bezogen wird.*

INTERPRET regt bei der SKOS die Aufnahme des interkulturellen Übersetzens in die SKOS-Richtlinien an.

INTERPRET regt bei den zuständigen Stellen⁴⁸ die Aufnahme des interkulturellen Übersetzens in die kantonalen Handbücher für Sozialhilfe an im Zuge deren Überarbeitung.

INTERPRET formuliert Modellrichtlinien zum interkulturellen Übersetzen (Einsatzbereiche, Abläufe, etc.), welche von den entsprechenden Akteuren bei Bedarf verwendet werden können.

⁴⁸ Im Kanton Bern wird das „Handbuch Sozialhilfe“ aktuell (Stand Februar 2012) durch den Fachverband „Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz“ im Auftrag der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern überarbeitet.

4.2.3 Finanzielle Rahmenbedingungen

Budgetposten ins Gesamtbudget integrieren

Die Tripartite Agglomerationskonferenz TAK (2009), der Bundesrat („Bericht Schiesser“) (2010) sowie Calderón-Grossenbacher (2010) empfehlen, die Abgeltung der Kosten für interkulturelles Übersetzen verbindlich zu regeln.

In allen befragten Sozialdiensten (ausser im Kanton Graubünden) werden die Kosten für die interkulturell Übersetzenden über die Situationsbedingten Leistungen (SIL) abgerechnet und dem individuellen Budget der unterstützten Person angelastet. Entsprechend verfügt keiner der befragten Sozialdienste über einen Budgetposten für interkulturelles Übersetzen oder eine finanzielle Obergrenze für die anfallenden Kosten.

Im berücksichtigten Beispiel aus der Schulsozialarbeit weist das Budget der Schule einen separaten Budgetposten für das interkulturelle Übersetzen auf, nicht aber das Budget der Schulsozialarbeitenden. Das im Schulbudget aufgeführte maximale Honorar liegt jedoch tiefer als dasjenige der offiziellen Vermittlungsstellen. Die Kosten für interkulturell Übersetzende werden deshalb oft über das Budget der Schulsozialarbeit abgerechnet. Auch in diesem Fallbeispiel gibt es keine finanzielle Obergrenze für das interkulturelle Übersetzen.

Die Praxis in den befragten Sozialdiensten unterscheidet sich bezüglich der Frage, ob Sozialarbeitende für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden eine Bewilligung durch die Vorgesetzten benötigen oder nicht. Unabhängig davon waren sich aber alle Vorgesetzten einig, dass die Sozialarbeitenden über die nötige fachliche Kompetenz verfügen, um selber zu beurteilen, ob eine interkulturelle Übersetzung angezeigt ist oder nicht. Entsprechend war unter all den befragten Personen kein Fall bekannt, in welchem der Einsatz von interkulturell Übersetzenden intern nicht bewilligt wurde.

Von den Fachpersonen wurde mehrfach betont, es handle sich beim Übersetzen über verhältnismässig kleine Beiträge, welche die Kosten nicht übermässig beanspruchen. Die Kosten wurden somit in den untersuchten Beispielen nie als Grund dafür genannt, dass nicht mit interkulturell Übersetzenden zusammengearbeitet werden kann.

Schlussfolgerungen zu finanziellen Rahmenbedingungen

Die Kosten scheinen in der Sozialhilfe (sowie im betrachteten Beispiel aus der Schulsozialarbeit) nicht der ausschlaggebende Punkt zu sein für den Einsatz von interkulturell Übersetzenden. Zudem können die Kosten in der Sozialhilfe nicht in separaten internen Budgets ausgewiesen werden, weil sie über die Situationsbedingten Leistungen (SIL) abgerechnet werden und dem individuellen Budget der unterstützten Person angelastet werden. Wie es sich in anderen Bereichen verhält, welche über beschränktere Budgetposten verfügen (z.B. Frauenhäuser, etc.), kann im Rahmen dieser Studie nicht beantwortet werden. Es muss aber davon ausgegangen werden, dass das Kostenargument im Sozialbereich ansonsten durchaus zum Tragen kommt⁴⁹.

Zu diesem Abschnitt kann aufgrund der gemachten Beobachtungen in den untersuchten Fallbeispielen keine Empfehlung abgegeben werden.

⁴⁹ Die Berner Konferenz für Sozialhilfe, Erwachsenen- und Kinderschutz, BKSE, schreibt in ihrer Stellungnahme zum Integrationsgesetz des Kantons Bern, dass aus Kostengründen oftmals auf eine professionelle Übersetzung verzichtet wird und Familienangehörige – manchmal sogar Kinder – beigezogen, werden (vgl. auch Kapitel 3.1.1).

Leistungsvereinbarungen mit Vermittlungsstellen

Der Vorstand der SODK empfiehlt in seinem Schreiben vom Juni 2010⁵⁰ die Inanspruchnahme von Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen. Redmann (2010) empfiehlt die Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen oder alternative Systeme der Qualitätssicherung. Calderón-Grossenbacher (2010) empfiehlt die Benennung der für die Qualitätssicherung zuständigen Fachstellen (z.B. Vermittlungsstellen).

In allen untersuchten Beispielen aus der Sozialhilfe werden die interkulturell Übersetzenden ausschliesslich über Vermittlungsstellen bezogen. Es existieren keine informellen Listen, und zwar unabhängig davon, ob Leistungsvereinbarungen mit Vermittlungsstellen bestehen oder nicht. Es gab aber in den Interviews mit den interkulturell Übersetzenden und den Vermittlungsstellen Hinweise, dass zahlreiche Institutionen aus dem Sozialbereich interkulturell Übersetzende nach wie vor direkt und nicht über eine Vermittlungsstelle beziehen.

Die befragten Leitungspersonen von Sozialdiensten betonen, dass sie eine regelmässige (z.B. 1x pro Jahr) Kontaktaufnahme durch die Vermittlungsstellen sehr schätzen würden, insbesondere dann, wenn eine Leistungsvereinbarung besteht. Aufgrund der vielseitigen Aufgaben, die durch Leitungspersonen im Berufsalltag erfüllt werden müssen, können Fragen rund um das interkulturelle Übersetzen leicht in den Hintergrund geraten, weshalb ein aktives Vorgehen durch die Vermittlungsstellen begrüsst wird. Inhalte solcher Gespräche könnten etwa sein: Gegenseitige Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit, gegenseitige Wünsche, Bedarf an Information auf Seiten der Kunden (Informationsveranstaltung, Fachinputs, Arbeitsinstrumente, etc.).

Schlussfolgerungen und Empfehlungen zu Leistungsvereinbarungen mit Vermittlungsstellen

Die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen garantieren fachliche Professionalität der bei ihnen angesiedelten interkulturell Übersetzenden durch regelmässige interne Weiterbildung, Intervision und Supervision. Zudem sorgen die Vermittlungsstellen für eine geregelte administrative Abwicklung der Einsätze. Viele interkulturell Übersetzende arbeiten zugleich für eine Vermittlungsstelle wie auch selbständig. Dies ergibt für die Vermittlungsstellen insofern eine unbefriedigende Situation, als dass Institutionen, welche die interkulturell Übersetzenden direkt beziehen, von den Dienstleistungen der Vermittlungsstellen profitieren, jedoch keinen Beitrag dazu leisten. Der Bezug der interkulturell Übersetzenden durch Institutionen der Sozialen Arbeit über Vermittlungsstellen ist deshalb zu fördern.

Eine Möglichkeit, öffentliche Stellen zur Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen zu motivieren, besteht im Abschliessen von Leistungsvereinbarungen zwischen Institutionen oder Städten / Gemeinden und Vermittlungsstellen. Insbesondere wenn im Rahmen der Leistungsvereinbarung vergünstigte Tarife angeboten werden können (durch Strukturbeiträge einer staatlichen Stelle) dürfte bei den Fachpersonen der Anreiz zur Zusammenarbeit steigen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, für eine zeitlich beschränkte Dauer zum Beispiel aus einem Integrationskredit Gutschriften für Dolmetscheinsätze zu sprechen, welche über eine Vermittlungsstelle laufen, wie es die Fachstelle für Integration im Kanton Graubünden plant. Ähnliche Vorhaben sind auch in anderen Kantonen im Gange (z.B. im Kanton St. Gallen). Eine weitere Möglichkeit besteht in der Sensibilisierung der Fachpersonen zu den Vorteilen der Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen. Hier muss insbesondere auf der

⁵⁰ Zu finden unter: http://www.inter-pret.ch/uploads/media/SODK_IkUeV_2010_de.pdf

Leitungsebene die dazu notwendige Haltung gefördert werden, damit entsprechende interne Weisung erlassen werden.

Es muss davon ausgegangen werden, dass die Empfehlung des Vorstandes der SODK, interkulturell Übersetzende seien über Vermittlungsstellen zu beziehen, ein wichtiger Beitrag in die richtige Richtung, für die Praxis aber nicht ausreichend ist⁵¹. Ein weiterer geeigneter Kanal für die Sensibilisierung für den Nutzen der Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen dürfte der Weg über die Fach- und Berufsverbände der sozialen Arbeit sein.

Empfehlung 4:

*Fach- und Berufsverbände der sozialen Arbeit werden über die Vorteile und den **Nutzen der Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen** informiert. Sie kommunizieren die Empfehlung an ihre Mitglieder (z.B. in Fachzeitschriften oder in Richtlinien), interkulturell Übersetzende seien über Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen zu beziehen.*

INTERPRET informiert die Verbände über die Vorteile und den Nutzen der Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen und regt die entsprechende Empfehlung an deren Mitglieder an. Nach Bedarf stellt INTERPRET Modell-Leistungsvereinbarungen für die Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen an für interessierte Dienste, Städte oder Gemeinden.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die regelmässige Beziehungspflege der Vermittlungsstellen mit den Kunden mit oder ohne Leistungsvereinbarungen. Durch regelmässige Kontakte (z.B. 1-mal pro Jahr) können mögliche Unzulänglichkeiten oder Unzufriedenheit auf beiden Seiten frühzeitig erkannt und entsprechende Massnahmen zielgerichtet eingeleitet werden. Es ist davon auszugehen, dass bei grösserer Zufriedenheit die Nachfrage nach interkulturell Übersetzenden steigt, respektive bei geringerer Zufriedenheit sinkt. Zudem bleibt das Thema des interkulturellen Übersetzens durch regelmässige Kontakte mit einer Vermittlungsstelle auf Leitungsebene präsent. Eine regelmässige Kontaktpflege dürfte in der Praxis oftmals durch die knappen zeitlichen Ressourcen der Vermittlungsstellen eingeschränkt werden. Wenn möglich ist diese jedoch weiter zu verstärken.

Für die Beziehungspflege sind durch die Vermittlungsstellen ausser dem direkten Ansprechen von Stellenleitenden auch bestehende Gefässe zu nutzen, in denen Leitungspersonen aus dem Sozialbereich organisiert sind. Als Beispiel aus dem Kanton Bern sind etwa die Regionalgruppen der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz zu nennen, in denen sich Leitende von Sozialdiensten zum regelmässigen Erfahrungsaustausch treffen (sog. ERFAs). Entsprechende Gefässe gibt es auch in anderen Kantonen. Durch ein solches Vorgehen können mit geringem Aufwand grössere wie auch kleinere Sozialdienste angesprochen werden. Nebst dem gegenseitigen Austausch zu Wünschen und allfälligen Unzulänglichkeiten lassen sich solche Gefässe auch für fachliche Inputs durch die Vermittlungsstellen und/oder INTERPRET nutzen (z.B. Inputs zum Nutzen des interkulturellen Übersetzens, Kriterien für den Einsatz, etc.).

⁵¹ Den im Rahmen dieser Studie dazu befragten Leitungspersonen von Sozialdiensten sind die Empfehlungen nicht bekannt.

Empfehlung 5:

*Die Vermittlungsstellen streben eine **regelmässige Beziehungspflege zu den Kunden** mit oder ohne Leistungsvereinbarung an. Die Kontaktaufnahme erfolgt entweder direkt und/oder über bestehende Gefässe der leitenden Angestellten von Sozialdiensten oder anderen Einrichtungen der Sozialen Arbeit.*

Bei Bedarf erarbeitet INTERPRET in Zusammenarbeit mit interessierten Vermittlungsstellen die wichtigsten Eckpunkte, wie eine solche Beziehungspflege aussehen könnte.

4.2.4 Information, Sensibilisierung und Weiterbildung der Fachpersonen

Einsatz von interkulturell Übersetzenden

In allen in dieser Studie berücksichtigten Fallbeispielen aus der sozialen Arbeit kommen interkulturell Übersetzende zum Einsatz. Die Dienstleistung wird überall geschätzt und als unentbehrlich eingestuft. Die Häufigkeit, mit der interkulturell Übersetzende engagiert werden, variiert jedoch beachtlich zwischen regelmässig (ca. 2x pro Monat) und sehr selten (ca. 1x in drei Jahren).

Für viele der befragten Sozialarbeitenden ist die sprachliche Verständigung Hauptmotiv für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden. Für einige ist zudem die interkulturelle Komponente wichtig, und zwar „in beide Richtungen“. Einerseits greifen sie auf die Möglichkeit zurück, mit Hilfe der interkulturell Übersetzenden ihren Klientinnen und Klienten zum Beispiel Rechte und Pflichten oder Gepflogenheiten des hiesigen Systems zu erklären. Andererseits schätzen es viele der befragten Fachpersonen, auf Besonderheiten aufmerksam gemacht zu werden, welche mit dem kulturellen Hintergrund der Klientel im Zusammenhang stehen. Dies erlaubt es ihnen etwa, Reaktionen in einem grösseren Zusammenhang einzuordnen oder Massnahmen zielgerichteter auszugestalten.

Folgendes sind die Situationen, in denen interkulturell Übersetzende in der Praxis der untersuchten Beispiele in der Sozialhilfe / der Schulsozialarbeit zum Einsatz kommen:

- Gewährung des rechtlichen Gehörs, Fragen mit rechtlicher Tragweite
- Komplexe Gesprächsinhalte (z.B. Rechte und Pflichten des hiesigen Sozialsystems, Budgetfragen)
- Konfliktbeladene Situationen (z.B. Beschwerdegespräch)
- Belastende, emotionale Themen
- Situationen, in denen es der Fachperson wichtig ist, dass die Klienten verstehen, aus welchem Grund etwas veranlasst wird

Schlussfolgerungen und Empfehlungen folgen weiter unten zusammenfassend für das ganze Kapitel.

Einsatz von privaten Übersetzungshilfen

Künzli & Achermann (2009) kommen in ihrem Bericht zum Übersetzen in der Sozialhilfe zum Schluss, dass es das Grundrecht der persönlichen Freiheit und Vorgaben des Datenschutzes verwehren, hilfeschuchende Fremdsprachige zu verpflichten, Bekannte oder Verwandte als Übersetzende beizuziehen.

Alle im Rahmen dieser Studie befragten Sozialarbeitenden ziehen regelmässig Verwandte und Bekannte der Klientinnen und Klienten als Übersetzungshilfe bei. Die Fachpersonen sind

sich durchwegs einig, dass für einfache Alltagsthemen und nicht emotionale Inhalte Verwandte und Bekannte beigezogen werden können. Es hat sich aber gezeigt, dass nicht alle Fachpersonen die Grenze, wann Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld nicht mehr geeignet sind und die Zusammenarbeit mit professionellen Übersetzenden angezeigt ist, gleich setzen.

Unter den Sozialarbeitenden zeichnen sich in diesem Zusammenhang zudem zwei unterschiedliche Grundhaltungen bezüglich der Selbstverantwortung der Klientel ab:

- a) Auf der einen Seite herrscht die Haltung vor, Sozialhilfebezüger müssten wenn immer möglich selbständig eine Person zur Übersetzung aus ihrem privaten Umfeld organisieren, um sie in eine aktivere Position der Selbstverantwortung zu bringen. Diese Selbstorganisation wird im Sinne des in der Sozialhilfe wichtigen Grundsatzes „Hilfe zur Selbsthilfe“ gesehen⁵². Der Datenschutz werde dabei nicht gefährdet. Wenn die Klientin oder der Klient selber jemanden mitbringe (z.B. den Nachbarn), gebe er oder sie automatisch das Einverständnis, dass diese Person auch persönliche Gespräche mithört.
- b) Die andere Seite ist gekennzeichnet durch eine Haltung, dass der Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel gewisse Risiken berge und der Datenschutz nicht automatisch gewährleistet sei. Werde eine Person aus dem persönlichen Umfeld mitgebracht, müsse die Klientin oder der Klient das explizite Einverständnis geben, dass diese die persönlichen Gesprächsinhalte mithöre.

Folgende mögliche Nachteile bei der Zusammenarbeit mit Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld werden genannt:

- Fehlende Neutralität, Einmischen in die Gespräche
- Fehlende professionelle Distanz, eigene Betroffenheit
- Fehlende Professionalität in der sprachlichen Übersetzung
- Fehlender Datenschutz (wird seltener genannt)

Bezüglich der Frage, ob Kinder oder Jugendliche zum Übersetzen beigezogen werden sollen oder nicht, herrscht unter den befragten Fachpersonen ebenfalls keine Einigkeit. Die einen sind der Überzeugung, Kinder oder Jugendliche dürften prinzipiell nie zum Einsatz kommen. Dies aufgrund von potenziellen Rollenkonflikten mit den Eltern und der zu grossen Verantwortung für die Kinder. Andere wiederum ziehen regelmässig Kinder oder Jugendliche bei, wenn es um einfache Alltagsfragen geht (z.B. Ausfüllen eines Wohnungsformulars). In einem Interview erfolgte der Hinweis, dass der betreffenden Sozialarbeiterin Fälle aus der Vormundschaftsbehörde bekannt seien, bei denen Kinder bei Abklärungen übersetzten.

Kompetenzen für die Dialog-Situation

Der Vorstand der SODK empfiehlt in seinem Schreiben an die kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren vom Juni 2010 die Weiterentwicklung der interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden der Sozialdienste. Redmann (2010) empfiehlt den Erwerb transkultureller Kompetenzen zur Durchführung gedolmetschter Gespräche sowie das Einüben und Erproben von Vermittlungssituationen und Reflexion darüber. Calderón-Grossenbacher (2010) empfiehlt Weiterbildung der Fachleute zum Thema „Führen eines Dialogs und Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden“.

⁵² Die Hilfe zur Selbsthilfe soll die Leistungsempfänger befähigen, von der Sozialhilfe unabhängig zu werden.

Keiner / keine der befragten Sozialarbeitenden hat je eine Weiterbildung zum interkulturellen Übersetzen besucht. Im Sozialdienst der Stadt Biel hat jedoch vor rund 2 Jahren eine ca. 1,5-stündige, obligatorische Veranstaltung zum interkulturellen Übersetzen stattgefunden, die von der Vermittlungsstelle angeregt und von der Leitung sehr geschätzt wurde. Die Stadt Bern bietet zudem freiwillige Weiterbildungen an zum Umgang mit fremdsprachigen Kundinnen und Kunden für städtische Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt am Schalter.

Mehr als die Hälfte der befragten Sozialarbeitenden hat im Interview die Haltung vertreten, dass es für das Gespräch mit interkulturell Übersetzenden keine spezifischen Kompetenzen brauche, welche über die der generellen Gesprächsführung hinausgehen. Anders sehen dies in der Regel die befragten Vorgesetzten, die mehrheitlich der Ansicht sind, im Trialog seien zusätzliche Kompetenzen gefragt. In mehreren Interviews räumten die Sozialarbeitenden im Verlaufe des Gespräches jedoch ein, dass sie sich nun bei eingehenderer Reflexion fragten, ob sie zum Thema Verständigung mit Fremdsprachigen und interkulturelles Übersetzen nicht vielleicht doch blinde Flecken hätten.

Eine der befragten Personen auf der Leitungsebene, die für die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden zuständig ist, betonte im Interview, frisch ausgebildete Sozialarbeitende brächten ihrer Ansicht nach oftmals zu wenig interkulturelle Kompetenzen mit für den Umgang mit Fremdsprachigen.

Die Interviews haben gezeigt, dass das interkulturelle Übersetzen oder auch der Umgang mit Übersetzungshilfen, welche die Klientinnen und Klienten selber zum Gespräch mitbringen, kaum Thema ist an internen Veranstaltungen wie Weiterbildungen oder Intervisionen (Fallbesprechungen).

Die spezifischen Anforderungen an die Fachpersonen in der Trialog-Situation, die für das gute Gelingen eines Gespräches unabdingbar sind, werden an verschiedener Stelle beschrieben (z.B. nennt Redmann, 2010 folgende notwendigen Kernelemente eines professionell gedolmetschten Gespräches: Vorbereitung, Nachbereitung, Kontinuität, Vertrauen; zudem bestehen diverse Dokumente von INTERPRET sowie den Vermittlungsstellen, welche die Anforderungen im Trialog definieren). Doch sind diese Merkblätter unter den Sozialarbeitenden kaum bekannt. Somit kennen sie oftmals auch nicht alle wichtigen Regeln für den Gesprächsablauf. Dies dürfte auch damit zusammenhängen, dass gerade in städtischen Verwaltungen eine Informationsflut herrscht und zahlreiche Broschüren und Merkblätter im Umlauf sind.

Entsprechend geht aus den Interviews hervor, dass in der Praxis kaum je ein Vorgespräch oder ein Nachgespräch stattfindet. Die befragten interkulturell Übersetzenden ihrerseits bedauern dies und betonen, insbesondere ein kurzes Vorgespräch würde ihre Arbeit massgeblich erleichtern.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen zu Information, Sensibilisierung und Weiterbildung der Fachpersonen

Es muss aufgrund der geführten Interviews davon ausgegangen werden, dass der unterschiedliche Stellenwert, den Sozialarbeitende der Dienstleistung des interkulturellen Übersetzens beimessen, eine beachtliche Rolle spielt bei der Häufigkeit der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang allerdings auch, dass die Fremdsprachenkenntnisse der Sozialarbeitenden einen Einfluss haben auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden. Einige der befragten Sozialarbeitenden

sind in der Lage, Gespräche selber fließend in mehreren Sprachen zu führen und engagieren wohl auch aus diesem Grund selten interkulturell Übersetzende.

Aus Sicht der Autorin dieser Studie gibt es Situationen, in denen der Einsatz von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klientel durchaus angebracht ist und Sinn macht. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn es sich um einfache, unemotionale Gesprächsinhalte handelt ohne rechtliche Tragweite. Das Führen von Gesprächen ohne Übersetzung oder das selbständige Organisieren von Übersetzungshilfen können zudem durchaus Möglichkeiten sein, die Selbstverantwortung der Klientel zu stärken. Ein Klient, der sich aus eigenen Kräften verständigen muss, kann zum Beispiel Vertrauen fassen in die eigenen sprachlichen Fähigkeiten, was ihn in einer anderen Situation, z.B. einem Bewerbungsgespräch, selbstbewusster auftreten lässt.

Es muss aber davon ausgegangen werden, dass heute auch in vielen Fällen, in denen eine Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden aus professioneller Sicht angezeigt wäre, ohne diese gearbeitet wird. Professionelle Übersetzende garantieren die Verständigung, und wer richtig versteht, kann grundsätzlich eine höhere Kooperationsbereitschaft zeigen und leichter Vertrauen aufbauen. Verständnis ermöglicht zudem die Übernahme von Selbstverantwortung. Und erst wenn Klienten korrekt verstanden werden, können ihre Ressourcen breit abgeklärt und zur Stärkung der Selbstverantwortung beitragen. Der Einsatz von professionellen interkulturell Übersetzenden hilft zudem sprachlich-kulturelle Missverständnisse zu vermeiden, was effektive und effiziente Gespräche ermöglicht und somit Zeit und letztlich auch Geld spart. Nach Ansicht der Verfasserin dieses Berichtes ist deshalb die Reflexion und das Bewusstsein zur Frage, wann private Übersetzungshilfen eingesetzt werden können und wann mit Professionellen zusammengearbeitet werden muss, unter den Fachpersonen des Sozialbereichs zu intensivieren.

Zudem sollte der Nutzen des interkulturellen Übersetzens über die sprachliche Verständigung hinaus stärker bewusst gemacht werden. Auch wenn die interkulturelle Komponente in Beratungsgesprächen für viele Fachpersonen zum Tragen kommt, hat sich doch gezeigt, dass für einige der befragten Personen nicht geklärt ist, was darunter zu verstehen ist. Auch gibt es Fälle, in denen sich die Sozialarbeitenden mehr interkulturelle Informationen durch die Übersetzenden wünschen würden, dies aber nie explizit eingefordert haben. Das Bewusstsein, welchen Nutzen das interkulturelle Übersetzen über die sprachliche Verständigung hinaus bringen kann, ist bei den befragten Fachpersonen teilweise klein.

Bezüglich der Handhabung des Datenschutzes muss in der Praxis von beträchtlichen Unterschieden ausgegangen werden und es kann aus den Gesprächen abgeleitet werden, dass wohl ein nicht zu vernachlässigender Teil der Sozialarbeitenden der Frage des Datenschutzes im Rahmen der sprachlichen Verständigung keine grosse Beachtung schenkt. Es bedarf nach Ansicht der Autorin dieser Studie unter den Fachleuten im Zusammenhang mit dem Übersetzen vermehrt einer Auseinandersetzung mit dem Datenschutz. Hier geht es hauptsächlich um die Fragen, wann aus Datenschutzgründen zwingend mit professionellen Übersetzenden zusammengearbeitet werden muss, und was beachtet werden muss, um mit Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld den Datenschutz nicht zu verletzen.

Das interkulturelle Übersetzen und die interkulturelle Kommunikation sind im Sozialbereich im oft hektischen Berufsalltag Themen unter vielen anderen. Als Folge sind sie oftmals wenig reflektiert und bei vielen Fachpersonen wird ein möglicher Handlungsbedarf erst bei der aktiven Auseinandersetzung mit dem Thema bewusst. Der Nutzen der interkulturellen Übersetzung als Dienstleistung nicht nur für die Klientinnen und Klienten, sondern vielmehr auch

für die Sozialarbeitenden zur Erleichterung der Erfüllung ihres Auftrags, ist oftmals zu wenig bekannt. Dasselbe gilt für die Besonderheiten eines Gesprächs im Dialog, sowie die Kompetenzen, die dabei gefragt sind. Dies kann die Qualität der Gespräche negativ beeinflussen, und die Qualität der Gespräche dürfte wiederum Einfluss auf die Häufigkeit einer Zusammenarbeit haben: Wenn eine Fachperson aus einem Gespräch mit interkultureller Übersetzung Gewinn zieht (z.B. Zeit spart, zielgerichteter vorgehen kann, o.ä.), wird sie eher wieder interkulturell Übersetzende beiziehen, als wenn die Erfahrung negativ gefärbt war (z.B. aufgrund ungenügender Klärung der Erwartungen oder der Rollen durch die Fachperson im Vorfeld des Gesprächs).

Eine verstärkte Sensibilisierung der Fachpersonen kann zum Beispiel durch gezielte Weiterbildungsveranstaltungen zur interkulturellen Kommunikation generell und dem interkulturellen Übersetzen im Besonderen aufgenommen werden. Es existieren bereits heute diverse Kursangebote zur interkulturellen Kommunikation sowie der interkulturellen Übersetzung im Speziellen. Diese sind aber auf freiwilliger Basis und dürften somit vor allem Fachpersonen anziehen, die sich ohnehin bereits für das Thema interessieren. Damit transkulturelle Kompetenzen in Institutionen der Sozialen Arbeit Eingang finden und alle Mitarbeitenden erreichen, muss das Thema auch als Leitungsaufgabe betrachtet werden. Ein konkretes Weiterbildungsangebot, das dienstintern durchgeführt wird, sehr praxisnah ausgestaltet ist und möglichst obligatorisch ist für alle Mitarbeitenden, wird von der Autorin dieser Studie als geeignetes Mittel betrachtet. Mehrere Fachpersonen auf der Leitungsebene haben sich im Interview sehr offen gegenüber einem solchen Angebot gezeigt.

Dasselbe dürfte für Einwohnerdienste oder andere zentrale (kantonale) Stellen gelten, die mit den Erstgesprächen für neuzugezogene Fremdsprachige betraut sind. Kompetenzen in interkultureller Kommunikation sind gefragt, selbst wenn keine interkulturell Übersetzende zum Einsatz kommen⁵³.

Um auch kleinere Gemeinden zu erreichen ist zu prüfen, ob bestehende Gefässe (z.B. Regionalgruppen von Fach- oder Berufsverbänden) aus dem Bereich der Sozialen Arbeit als Träger einer Weiterbildung gewonnen werden können.

Zu betonen ist im Zusammenhang mit der Weiterbildung von Fachpersonen jedoch, dass die Autorin dieser Studie keine Sensibilisierung im Sinne eines möglichst flächendeckenden Einsatzes von interkulturell Übersetzenden anstrebt. Es soll nicht angestrebt werden, dass bei jedem Gespräch mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten automatisch mit interkulturell Übersetzenden zusammengearbeitet wird. Interkulturell Übersetzende sind eine effektive und effiziente Möglichkeit für die professionelle Kommunikation mit Fremdsprachigen. Es gibt aber auch Situationen, in denen es Sinn machen kann, ohne Übersetzung zu arbeiten oder Bekannte oder Verwandte der Klientinnen und Klienten beizuziehen. Die angestrebte Sensibilisierung zielt somit darauf ab, den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden sowie mögliche Gefahren des Einsatzes von Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Klienten bewusster zu machen. Dadurch soll der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden in der Sozialen Arbeit zu einer grösseren Selbstverständlichkeit verholfen werden.

⁵³ Eine entsprechende Schulung der gesprächsführenden Personen in interkultureller Kommunikation fand im Rahmen der Erstgespräche im Kanton Luzern statt. Evaluation Begrüssungsgespräch Kanton Luzern, Schlussbericht. rc consulta & BASS. Bern, 2011.

Empfehlung 6:

*Es ist ein praxisnahes **Weiterbildungsangebot „interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit“** zu konzipieren für Sozialdienste, weitere Institutionen der sozialen Arbeit sowie der mit den Erstgesprächen für neuzuziehende Ausländerinnen und Ausländer betrauten Stellen. Diese Weiterbildung ist intern in den Institutionen und möglichst obligatorisch für alle Mitarbeitenden mit direktem Kundenkontakt anzubieten.*

INTERPRET erarbeitet in Zusammenarbeit mit interessierten Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen ein Weiterbildungsangebot „interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit“. Dabei sind der Bedarf und die Arbeitsrealitäten der Fachpersonen inhaltlicher wie auch organisatorischer Art zu berücksichtigen, um eine möglichst hohe Akzeptanz des Angebotes erreichen zu können.

INTERPRET bewirbt das Angebot bei Leitungspersonen von Sozialdiensten und anderen Institutionen der Sozialen Arbeit (sowie der mit den Erstgesprächen betrauten Institutionen).

INTERPRET prüft zudem, ob bestehende Gefässe wie Regionalgruppen von Verbänden als Träger der Weiterbildung gewonnen werden können, um insbesondere auch Sozialarbeitende von kleineren Diensten für die Weiterbildung zu gewinnen.

Das Angebot könnte zum Beispiel folgende Inhalte umfassen:

- Theoretische und praktische Auseinandersetzung mit den Grundlagen der transkulturellen Kommunikation
- Reflexion zu Kultur, Kulturbegriff, Umgang mit Differenzen
- Beratungsgespräche in Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden: welchen Nutzen bringen sie (zusätzlich zur Sprachmittlung), worauf muss in der Dialog-Situation geachtet werden, welchen Nutzen bringt ein Vorgespräch, Einführen von bereits bestehenden Merkblättern, etc.
- Beizug von Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfe: wann angebracht, wann nicht, worauf geachtet werden muss
- Kommunikation mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten ohne Übersetzungshilfe
- Reflexion der eigenen Berufspraxis
- Praktische Übungen, Rollenspiele

Die Weiterbildung könnte in einer Minimal- wie in einer Maximalvariante ausgearbeitet werden.

Nebst der Ausarbeitung eines Weiterbildungsangebotes für Fachpersonen ist sicherzustellen, dass das interkulturelle Übersetzen in den beruflichen Grundausbildungen der Sozialen Arbeit thematisiert wird. Dies ist teilweise bereits heute der Fall. Es war aber im Rahmen dieser Studie nicht möglich abzuklären, wo noch Lücken bestehen.⁵⁴

Empfehlung 7:

*Das interkulturelle Übersetzen ist in den **beruflichen Grundausbildungen der Sozialen Arbeit** an den Fachhochschulen und höheren Fachschulen zu verankern.*

INTERPRET prüft im Rahmen einer Bestandsaufnahme, inwieweit dies bereits heute der Fall ist. Dort wo es noch keine entsprechenden Ausbildungssequenzen gibt, regt INTERPRET die

⁵⁴ Die Dachorganisation der Arbeitswelt Soziales, SAVOIRSOCIAL übernimmt auf nationaler Ebene eine führende und steuernde Rolle bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der beruflichen Bildung im Sozialbereich. Für mehr Informationen siehe Anhang 2 oder www.savoirsocial.ch.

Aufnahme eines möglichst praxisnahen Moduls zum interkulturellen Übersetzen an (in Zusammenarbeit mit interessierten Vermittlungsstellen).

Eine weitere Möglichkeit zur Erreichung der Fachpersonen sind die zahlreichen Fach- und Berufsverbände der Sozialen Arbeit. Die Fachzeitschriften der Fach- und Berufsverbände der Sozialen Arbeit werden von den befragten Fachpersonen regelmässig gelesen. Oftmals zirkulieren die Zeitschriften in den Sozialdiensten. Auch die Internetseiten der Verbände dürften zur Informationsbeschaffung konsultiert werden.

Empfehlung 8:

*Die **Fach- und Berufsverbände der Sozialen Arbeit** sind zur Sensibilisierung der Fachleute zum Thema interkulturelles Übersetzen zu gewinnen. Publikationen zum interkulturellen Übersetzen sind in den Fachzeitschriften oder auf einschlägigen Internetseiten zu veröffentlichen (Nutzen, wichtigste Regeln, etc.), zum Beispiel in Form von guten Fallbeispielen. Die Präsenz von INTERPRET an Fachtagungen ist anzustreben (z.B. in Form von Informationsständen).*

INTERPRET sucht das Gespräch mit den Fach- und Berufsverbänden und regt Publikationen in deren Fachzeitschriften (z.B. SozialAktuell von AvenirSocial oder ZESO der SKOS, etc.) oder einschlägigen Internetseiten an. INTERPRET verstärkt seine Präsenz an Fachtagungen. Interessierte Vermittlungsstellen werden nach Möglichkeit einbezogen (insbesondere bei regionalen Verbänden oder Veranstaltungen).

Literaturverzeichnis

Achermann, A., Küenzli J. (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe: Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Gutachten zuhanden der Schweizerischen Konferenz der Integrationsdelegierten (KID), Bern.

Bundesamt für Migration (2007): Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunkteprogramm für die Jahre 2008 bis 2011. Erläuterungen des Bundesamtes für Migration BFM zum Programm und den Weisungen für den Vollzug des Übergangsjahres 2008, Bern-Wabern.

Bundesamt für Migration (2010): Rundschreiben zur Gewährleistung der spezifischen Integrationsförderung des Bundes ab 2012, Bern-Wabern.

Bundesamt für Migration (2011): Erläuternder Bericht zur Vernehmlassung zur Änderung des Ausländergesetzes (Integration), Bern-Wabern.

Bericht des Bundesrates zuhanden der eidgenössischen Räte (März 2010). Bericht zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes.

Bundesamt für Statistik, BFS (2011): Die Schweizerische Sozialhilfestatistik 2009. Ausgewählte Ergebnisse. BFS, Neuchâtel.

Calderón-Grossenbacher, R. (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen rc consulta, Bericht zuhanden Bundesamt für Migration, Bern.

Calderón-Grossenbacher, R. (2010): Rechtliche und strukturelle Steuerung des interkulturellen Übersetzens. Diskussion von erfolgreichen Beispielen. Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen rc consulta, im Auftrag von INTERPRET, Bern.

Calderón-Grossenbacher (rc consulta), R., Guggisberg J., Egger, T., Stocker, D. (BASS) (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern. Schlussbericht. Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen rc consulta & Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS, Bern.

Emch, L. (2012): Interkulturelles Übersetzen im Bildungsbereich. Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von gut funktionierenden Fallbeispielen. INTERPRET, Bern.

Messerli, B., Sellathura Jayanthy, J., (2012): Erstellung eines Konzepts für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (EIntG), Schlussbericht, Bern.

Redmann, T., (2009): Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung. Best Practice. Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelspersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW Soziale Arbeit, Forschung und Entwicklung, Zürich.

Tripartite Technische Arbeitsgruppe Ausländer- und Integrationspolitik TTA der Tripartiten Agglomerationskonferenz TAK (2008): Bericht zur Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG.

Tripartite Agglomerationskonferenz TAK (2009): Bericht zur Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik.

Übersicht über zitierte Gesetze und normative Regelungen

Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (Ausländergesetz, AuG), Dezember 2005.

<http://www.admin.ch/ch/d/sr/1/142.20.de.pdf> (letzter Abruf: 23.1.2012)

Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (Ausländergesetz AuG) (Integration). Vorentwurf vom 23. November 2011.

http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/migration/rechtsgrundlagen/gesetzgebung/teilrev_aug/vorentw-d.pdf (letzter Abruf: 14.2.2012)

Einführungsgesetz zur Ausländer- und Asylgesetzgebung des Bundes (EGzAAG) des Kantons Graubünden (1.8.2009).

<http://www.gr-lex.gr.ch/frontend/versions/547?locale=de&nameddest=art5> (letzter Abruf: 14.2.2012)

Gesetz über die Integration der ausländischen Bevölkerung (Integrationsgesetz, IntG). Fassung für das Vernehmlassungsverfahren (April 2010).

<http://www.mm.directories.be.ch/files/5355/16096.pdf> (letzter Abruf: 17.1.2012)

Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfegesetz, SHG) des Kantons Bern, 11. Juni 2001.

http://www.sta.be.ch/belex/d/8/860_1.html (letzter Abruf: 17.1.2012)

Handbuch „Sozialhilfe im Kanton Bern A-Z“, Version 6 aus dem Jahr 2003.

http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/sozialhilfe/handbuch_sozialhilfeimkanton_berna-z.html (letzter Abruf: 17.1.2012)

Leitbild zur Integrationspolitik des Kantons Bern. Regierungsrat Kanton Bern, Juli 2007.

http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/publikationen/migration.assetref/content_dam/documents/GEF/SOA/de/Soziales/Migration/Leitbild%20Integration_D.pdf (letzter Abruf: 17.1.2012)

Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern 2010. Direktion für Bildung, Soziales und Sport, Juli 2010.

<http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/fintegration/leitbild> (letzter Abruf: 23.1.2012)

Leitlinien Integrationsförderung Graubünden. Fachstelle Integration, Mai 2011.

<http://www.gr.ch/DE/Medien/Mitteilungen/MMStaka/2012/Documents/integrationsleitlinien%200definitiv,%20jan.12.pdf> (letzter Abruf 23.1.2012)

Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe (sog. SKOS-Richtlinien). Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. Empfehlungen zuhanden der Sozialhilfeorgane von Bund, Kantonen, Gemeinden und Organisationen der privaten Sozialhilfe.

<http://www.skos.ch/de/?page=richtlinien/konsultieren/> (letzter Abruf 14.2.2012)

Städtische Politik zur Integration von Migranten: Leitlinien der Schul- und Kulturdirektion, Stadt Biel, Fachstelle Integration, März 2003.

http://www.biel-bienne.ch/apps/documentbase/data/de/leitlinien_integrationspolitik_d.pdf
(letzter Abruf: 14.2.2012)

Verfassung des Kantons Berns, Juni 1993.

http://www.sta.be.ch/belex/d/1/101_1.html (letzter Abruf: 17.1.2012)

Verordnung über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfeverordnung, SHV) des Kantons Bern,
24. Oktober 2011.

http://www.sta.be.ch/belex/d/8/860_111.html (letzter Abruf: 17.1.2012)

Verordnung zur Regelung des Einsatzes der interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer
(IKü-Verordnung; IküV), Stadt Biel, März 2010.

http://www.biel-bienne.ch/apps/law_library/data/SGR/pdf/100/152.08.pdf (letzter Abruf:
14.2.2012)

Vortrag des Regierungsrates an den Grossen Rat betreffend das Integrationsgesetz. Fas-
sung für das Vernehmlassungsverfahren (April 2010).

<http://www.mm.directories.be.ch/files/5356/16097.pdf> (letzter Abruf: 17.1.2012)

Anhang 1: Glossar und Begriffsklärung

Allophone Bevölkerung

Allophon ist eine Person, wenn ihre Hauptsprache (Sprache in der jemand denkt) keine Landessprache und auch nicht Englisch ist und sie diese Sprache weder zu Hause noch auf der Arbeit resp. in der Schule spricht.⁵⁵

DolmetscherInnen

DolmetscherInnen verfügen über perfekte Kenntnis der eigenen Muttersprache sowie einer oder mehrerer Fremdsprachen. Sie beherrschen die notwendigen Dolmetschertechniken, um eine gesprochene Botschaft mündlich von der Ausgangssprache in die Zielsprache zu übertragen. Die Dolmetschtätigkeit erfordert Kenntnisse des entsprechenden Vokabulars und Spezialwissen im behandelten Fachbereich sowie die Kompetenz, sich Spezialwissen in neuen Fachbereichen anzueignen. Man unterscheidet zwischen Simultandolmetschen (Dolmetschen erfolgt gleichzeitig z.B. an Konferenzen und Kongressen), Konsekutivdolmetschen, (Dolmetschen erfolgt zeitlich verschoben z.B. bei Verhandlungen, Gesprächen, Betriebsbesichtigungen und Empfängen).⁵⁶

Interkulturelles Übersetzen

Interkulturell Übersetzende sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen (konsekutiv-Dolmetschen) in Trialogsituationen (Gespräch zu Dritt). Sie dolmetschen unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der GesprächsteilnehmerInnen. Sie verfügen über das notwendige Basiswissen im Bereich der interkulturellen Kommunikation, um die Verständigung zwischen GesprächspartnerInnen unterschiedlicher Herkunft zu ermöglichen. Sie kennen die möglichen Missverständnisse und Konflikte, die in diesem Kontext entstehen können, und können angemessen darauf reagieren.

Interkulturell Übersetzende verfügen über ausreichende Kenntnisse der örtlichen Amts- und der Dolmetschsprache, um eine korrekte und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten.

Die interkulturell Übersetzenden kennen sich im schweizerischen Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich aus. Sie können dieses Wissen zu eigenen migrationsspezifischen Erfahrungen oder jener anderer Personen sowie zu den Strukturen in den Herkunftsländern der MigrantInnen in Bezug setzen.⁵⁷

Interkulturelles Vermitteln

Interkulturelles Vermitteln beinhaltet die Vermittlung von Wissen und Informationen zwischen verschiedenen Lebenswelten und Lebensformen im Migrationskontext. Es basiert, ähnlich wie das interkulturelle Übersetzen, auf Sprache, umfasst jedoch zusätzliche Aspekte und Aufgaben. So verfügen interkulturell Vermittelnde neben sprachlicher Qualifikation und fundiertem Wissen im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich zusätzlich über ausgewiesene Kompetenzen in der Beratung, Bildung und Begleitung von (meist erwachsenen) Migrantinnen und Migranten.

⁵⁵ Definition nach Calderón-Grossenbacher (2010).

⁵⁶ Definition nach INTERPRET: www.inter-pret.ch

⁵⁷ Definition nach INTERPRET: www.inter-pret.ch

Interkulturell Vermittelnde sensibilisieren Migrantinnen und Migranten für verschiedene Aspekte des gesellschaftlichen und öffentlichen Lebens in der Aufnahmegesellschaft und motivieren sie zum Besuch von Beratungsstellen oder zur Teilnahme an Integrationsprojekten. Sie zeigen kulturelle Hintergründe auf, klären Missverständnisse und bieten in Gesprächen mit Fachpersonen Lösungsansätze.⁵⁸

INTERPRET

INTERPRET, die schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, ist ein unabhängiger Verein.

Als nationaler Dachverband der interkulturell Übersetzenden sowie der Vermittlungs- und Ausbildungsstellen vereint INTERPRET alle relevanten Akteure des interkulturellen Übersetzens, engagiert sich für die interkulturelle Verständigung in der Schweiz und setzt auf die Professionalisierung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns.

INTERPRET unterhält ein nationales Kompetenzzentrum in Bern sowie eine Qualifizierungsstelle im Tessin, welche im Namen von INTERPRET von IDEA sagl geführt wird.⁵⁹

Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld

In diesem Bericht werden Personen, welche die KlientInnen der Institutionen der Sozialen Arbeit privat an einen Termin mitbringen, um für sie zu dolmetschen, als Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld bezeichnet. Es handelt sich hierbei um Verwandte (auch Kinder), Freunde, Bekannte oder Nachbarn.

ÜbersetzerInnen

ÜbersetzerInnen sind SprachspezialistInnen auf dem schriftlichen Gebiet mit perfekter Kenntnis der eigenen Muttersprache sowie einer oder mehrerer Fremdsprachen. Sie übertragen schriftlich Texte in eine oder mehrere Zielsprache(n), in der Regel in ihre Muttersprache(n).⁶⁰

⁵⁸ Definition nach INTERPRET: www.inter-pret.ch

⁵⁹ Definition nach INTERPRET: www.inter-pret.ch

⁶⁰ Definition nach INTERPRET: www.inter-pret.ch

Anhang 2: Relevante Akteure im Sozialbereich

Die folgende Auflistung von relevanten Akteuren im Sozialbereich beschreibt kurz diejenigen Akteure, welche im Bericht erwähnt werden, sowie eine Auswahl an weiteren relevanten Akteuren. Die Zusammenstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

❖ Nationale Ebene

Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren, SODK

„Die 1943 gegründete Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) unterstützt, fördert und koordiniert die Zusammenarbeit der Kantone im Bereich der Sozialpolitik und vertritt deren Interessen insbesondere gegenüber dem Bund. Auf interkantonaler Ebene nimmt sie eine sozialpolitische Leitfunktion ein und fördert den kooperativen Föderalismus.

Gemeinsam mit den Kantonen sucht die SODK nach innovativen Lösungen im Sozialbereich und strebt eine wirkungsorientierte Sozialpolitik an. Sie vertritt die sozialpolitischen Anliegen der Kantone bei Bundesrat, Bundesverwaltung, Parlament und in der Öffentlichkeit. Sie führt Vernehmlassungen durch, erarbeitet Berichte und Stellungnahmen und übernimmt Koordinationsaufgaben.“

Auszug aus: www.sodk.ch

SAVOIRSOCIAL

„SAVOIRSOCIAL ist die schweizerische Dachorganisation der Arbeitswelt Soziales. Sie ist ein Zusammenschluss der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und -direktoren, der Arbeitgeber sowie der Berufsverbände im Sozialbereich und nimmt die Aufgaben einer Organisation der Arbeitswelt gemäss den in der Berufsbildung gültigen gesetzlichen Grundlagen wahr.

SAVOIRSOCIAL übernimmt damit auf nationaler Ebene eine führende und steuernde Rolle bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der beruflichen Bildung im Sozialbereich. Entsprechend ist sie für die nationalen Berufsbildungsbehörden (BBT, EDK / SBBK) die Hauptansprechpartnerin für die Belange der Berufsbildung im Sozialbereich. Sie stellt sicher, dass die Interessen ihrer Mitglieder kontinuierlich erfasst und gebündelt werden und dass die nationalen Berufsbildungsbehörden, die interessierte Öffentlichkeit, ausgewählte politische EntscheidungsträgerInnen, Mitglieder und weitere PartnerInnen diese Anliegen kennen. Sie fördert die Anerkennung, Stellung und Wertschätzung der sozialen Berufe in der Schweiz.“

Auszug aus: www.savoirsocial.ch

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS

„Die SKOS ist ein Fachverband, der sich für die Ausgestaltung und Entwicklung der Sozialhilfe in der Schweiz engagiert. Die Organisation setzt sich aus Vertreterinnen und Vertretern von Gemeinden, Kantonen, vom Bund sowie von privaten Organisationen des Sozialbereichs zusammen. Die SKOS ist in der Fachwelt und der Politik stark verankert. Ihr Leitmotiv ist die Unterstützung und Integration von Menschen in Not. Seit ihrer Gründung im Jahr 1905 engagiert sie sich dafür, dass Armut wirksam bekämpft wird.

Die SKOS ...

- ist Herausgeberin der Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe.

- entwickelt Arbeitsinstrumente für die Praxis.
- versteht sich als Akteurin der schweizerischen Sozialpolitik. Sie nimmt Stellung bei Vernehmlassungen und leistet Lobbyarbeit.
- betreibt Forschungsarbeit zu sozialpolitischen Fragen.
- ist Anlaufstelle für Ihre Mitglieder bei Fragen zur Sozialhilfe und zur beruflichen und sozialen Integration.“

Auszug aus: www.skos.ch

Zeitschrift: „ZESO“

Avenir Social

„AvenirSocial – Soziale Arbeit Schweiz – vertritt die Interessen der Professionellen mit einer Ausbildung in Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation, Kindererziehung und Sozialpädagogische Werkstattleitung auf Ebene Fachhochschule, Höhere Fachschule oder Universität in der Schweiz.

Ziel ist die Vernetzung der Professionellen der Sozialen Arbeit sowie die Vertretung und Wahrung ihrer beruflichen, wirtschaftlichen und sozialen Interessen.

Die Schwerpunkte von AvenirSocial liegen in der Berufs-, Bildungs- und Sozialpolitik auf nationaler und internationaler Ebene. Bei der Bearbeitung dieser Themen wird der Vorstand Schweiz von Fachkommissionen und Fachgruppen unterstützt.“

Auszug aus: www.avenirsocial.ch

Zeitschrift: „SozialAktuell“

Städteinitiative Sozialpolitik

„Die Städteinitiative Sozialpolitik ist ein Verein. Mitglieder können Schweizer Städte sein, welche sich mit den Zielen des Vereins einverstanden erklären. Vertreten werden die Städte durch die amtierenden Sozialvorsteherinnen und Sozialvorsteher sowie die für das Sozialwesen zuständigen leitenden Angestellten.

Die Mitglieder treffen sich jeweils im Frühling und im Herbst zu Konferenzen / Mitgliederversammlungen, an denen aktuelle Themen aus dem Sozialbereich und die statutarischen Geschäfte behandelt werden.

Zu diesem Zweck erfüllt die Städteinitiative insbesondere die folgenden Aufgaben. Sie

- erarbeitet Positionen zu wichtigen sozialpolitischen Fragestellungen
- verfasst in Absprache mit dem Schweizerischen Städteverband Vernehmlassungen und Stellungnahmen zuhanden der Behörden der Eidgenossenschaft und gegebenenfalls der Kantone
- arbeitet mit anderen im Sozialbereich tätigen Organisationen zusammen, insbesondere mit der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) sowie mit den für sozialpolitische Fragestellungen zuständigen Eidgenössischen Kommissionen
- arbeitet zusammen mit dem European Social Network (ESN)
- fördert den Informations- und Meinungsaustausch unter ihren Mitgliedern
- stellt Plattformen für die fachliche Weiterbildung zur Verfügung
- fördert die wirksame Aufgabenerfüllung ihrer Mitglieder, namentlich durch die Aufbereitung von Kennzahlen
- stellt die Information der Öffentlichkeit sicher.“

Auszug aus: <http://staedteinitiative.ch>

Schweizerischer Gemeindeverband

„Der Schweizerische Gemeindeverband (SGV) ist seit 1953 der politische Vertreter der Gemeinden auf Bundesebene. 70% aller Gemeinden sind Mitglied. Der SGV wird von einem 15-köpfigen Vorstand geführt, der sich aus Mitgliedern kommunaler Exekutiven und der eidgenössischen Räte zusammensetzt. Der Verband arbeitet eng mit den kantonalen Gemeindeorganisationen zusammen. Er ist Partner der Fachorganisation Kommunale Infrastruktur und der Schweizerischen Konferenz der Stadt- und Gemeindegemeinschaften.

Leistungen

- Der SGV setzt sich für die Anliegen der Gemeinden im Gesetzgebungsprozess ein und vertritt die Interessen der Gemeinden in Arbeitsgruppen des Bundes sowie im Rahmen von Vernehmlassungen und Anhörungen.
- Der SGV ist Patronatspartner der alle zwei Jahre stattfindenden kommunalen Fachmesse Suisse Public.
- Der SGV informiert in der «Schweizer Gemeinde», im Internet und an Fachtagungen praxisbezogen über beispielhafte Lösungen, damit Gemeinden gegenseitig vom vorhandenen Fachwissen und von bewährten Erfahrungen profitieren.
- Der SGV engagiert sich für die Realisierung eines eidgenössisch anerkannten Fachausweises und Diploms «öffentliche Verwaltung». Das macht die Gemeinden als Arbeitgeber attraktiver und eröffnet dem Gemeindepersonal interessante Berufsperspektiven.“

Auszug aus: <http://www.chgemeinden.ch>

Zeitschrift: „Schweizer Gemeinde“

Konferenz der Kantone für Kindes- und Erwachsenenschutz, KOKES

„Die Konferenz der Kantone für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES, ehemals Konferenz der Kantonalen Vormundschaftsbehörden VBK) ist ein Verbindungsorgan zwischen den vormundschaftlichen Aufsichtsbehörden der Kantone.

Die Konferenz bezweckt

- die Behandlung und Koordination vormundschaftlicher und damit verwandter Fragen
- die Förderung der Zusammenarbeit unter den Kantonen und mit dem Bund auf dem Gebiet des Vormundschaftswesens
- die Information und Dokumentation der Mitglieder
- die Aus-, Fort- und Weiterbildung im Vormundschaftswesen tätiger Personen

Die KOKES führt Fachtagungen und andere Veranstaltungen durch, sie ist Herausgeberin der Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz (ZKE) und anderer Publikationen, sie arbeitet Berichte, Empfehlungen und Konzepte aus und arbeitet mit Organisationen ähnlicher Zweckbestimmung zusammen.“

Auszug aus: www.kokes.ch

Zeitschrift: „Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz (ZKE)“

Kompetenzzentrum Kindes- und Erwachsenenschutz

Das Kompetenzzentrum Kindes- und Erwachsenenschutz wird von der Hochschule Luzern geführt.

„Im Kompetenzzentrum Kindes- und Erwachsenenschutz bietet ein interdisziplinär zusammengesetztes Team seit rund 17 Jahren für Fachpersonen und Organisationen im Kindes- und Erwachsenenschutz spezifische Weiterbildungen und Beratungen an und führt Forschungsprojekte durch. Unsere Stärke liegt darin, die sich ergänzenden Disziplinen Recht, Soziale Arbeit und Psychologie praxistauglich zu verbinden.

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen für Fachpersonen und Organisationen im Kindes- und Erwachsenenschutz:

- Rechtsberatung für die Mitglieder der Vereinigung schweizerischer Berufsbeistände und Berufsbeiständinnen SVBB
- Führung des Generalsekretariats der Konferenz der Kantone für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES)
- Massgeschneiderte Schulungen
- Rechtsberatungen
- Coachings und Supervisionen
- Organisationsberatungen und Projektleitungen“

Auszug aus: <http://www.hslu.ch/s-kue>

Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände SVBB

Die Schweizerische Vereinigung der Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände ist der Zusammenschluss von professionellen Mandatsträger/innen der gesamten Schweiz und setzt sich für ihre Mitglieder mit Partnerorganisationen auf verschiedenen Ebenen für die Weiterentwicklung der Betreuungsarbeit im Kindes- und Erwachsenenschutz ein.

Auszug aus: www.svbb-ascp.ch

❖ Kantonale / Regionale Ebene

Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz

„Die Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz BKSE ist ein Fachverband. Sie bezweckt die Weiterentwicklung und den Ausbau der Sozialhilfe und des Kindes- und Erwachsenenschutzes im Kanton Bern.

Ebenso soll die fachliche Kompetenz der in der Sozialhilfe und im Kindes- und Erwachsenenschutz tätigen Personen gefördert werden. Die BKSE organisiert Weiterbildungen und Informationsveranstaltungen. Die Leitenden der Sozialdienste treffen sich in regionalen Gruppen zum regelmässigen Erfahrungsaustausch.

Gegenüber Bund und Kanton nimmt die BKSE pointiert Stellung im Bereich der Sozialhilfe und des Kindes- und Erwachsenenschutzes. Sie arbeitet in verschiedenen fachlichen und politischen Begleitgruppen mit und äussert sich in Vernehmlassungs- und Mitberichtsverfahren.

Die BKSE pflegt die Zusammenarbeit mit Institutionen des Sozialhilfe und Kindes- und Erwachsenenschutzes.

Mitglieder der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz sind Einzelpersonen in leitenden Funktionen im Bereich Sozialhilfe und Kindes- und Erwachsenenschutz, Gemeinden des Kantons Bern, Behörden der Sozialhilfe und der Vormundschaft sowie regionale und kommunale Sozialdienste.“

Auszug aus: <http://www.bernerkonferenz.ch>

Netzwerk Schulsozialarbeit Aargau

„Das Netzwerk Aargauer Schulsozialarbeit(ender) ist eine offene Gemeinschaft mit berufsbezogenen gemeinsamen Werten, Interessen und Zielsetzungen. Die Mitglieder des Netzwerkes sind Schulsozialarbeiterinnen und Schulsozialarbeiter, welche in den Schulen des Kantons Aargau tätig sind. Strategie des Netzwerkes ist es, inhaltliche Orientierung für zentrale Ziele und Visionen der Schulsozialarbeit zu entwickeln, zu konkretisieren, festzuhalten und nicht aus den Augen zu verlieren. Die Struktur des Netzwerkes bilden die Regionalgruppen, welche je eine/n Delegierte/n in die Steuergruppe wählen.“

Auszug aus: <http://www.ssa-aargau.ch/>

Zusammenschluss der Sozialarbeitenden im Bezirk Aarau, ZSBA

„Adressatenkreis

Alle MitarbeiterInnen (Sozialarbeitende, Personal in Administration und Verwaltung) sozialer Institutionen im Bezirk Aarau. Nach Absprache mit der Koordinationsgruppe können auch selbständig erwerbende Sozialarbeitende aufgenommen werden.

Ziel

- Kontakt und Zusammenarbeit unter den Mitgliedern fördern
- Soziale Zustände in ihren Zusammenhängen bewusst machen und beeinflussen
- Fortbildung der Sozialarbeitenden fördern
- Tätigkeiten (Aufgaben, Klientengruppen usw.) der verschiedenen Stellen kennenlernen
- Informationen austauschen

Quartalsveranstaltungen

Die Quartalsveranstaltungen finden drei- bis viermal jährlich statt und dienen den interessierten TeilnehmerInnen vor allem der Pflege des Kontakts und der vertieften Beschäftigung mit einem bestimmten Thema.“

Auszug aus: <http://www.zsba.ch/>