



GesundheitsTRIALOG

Leitfaden für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden

Impressum

INTERPRET

Schweizerische Interessengemeinschaft für
interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

Monbijoustrasse 61, 3007 Bern

Telefon: 031 351 38 28, Fax: 031 351 38 27

coordination@inter-pret.ch

www.inter-pret.ch

Illustrationen und Layout

Francisco Rojas und Diobe Wyss, www.tatort.be

Druck

Bubenberg Druck und Verlag

©INTERPRET, 2011

GesundheitsTRIALOG

Leitfaden für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden

Inhalt

Zum Geleit	3
Vorwort	4/5
Begriffsklärungen	6
Interkulturelles Übersetzen	8
Warum sich der Einsatz von interkulturell Übersetzenden lohnt	9/10
Vom Dialog zum Trialog	12/13
Gestaltung des Trialogs	14-17
Vor dem Gespräch	
Gesprächsbeginn	
Während des Gesprächs	
Nach dem Gespräch	
Zentrale Aspekte der Zusammenarbeit	19-21
Telefondolmetschen	22-25
Notlösungen	26/27
Ad-hoc-Dolmetschende	
Spitalinterne Lösungen	
Verwandte als Ad-hoc-Dolmetschende	
Ausbildung und Qualitätssicherung	28/29
Literatur	31
Adressen und Links	32/33
INTERPRET	
BAG	
BFM	
Telefondolmetschdienst / AOZ Medios	

Verstehen und Verstanden werden sind wichtig für die Gesundheit und elementare Voraussetzungen für eine funktionierende Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung.

Zum Geleit

Wissenschaftliche Studien zeigen: Verstanden werden und Verstehen sind wichtig für die Gesundheit. Wer keine Landessprache spricht, ist weniger gesund und psychisch weniger ausgeglichen als die einheimische Bevölkerung. Ein Teil der in der Schweiz wohnenden Migrantinnen und Migranten ist von Verständigungsproblemen, Integrationschwierigkeiten und schlechtem Gesundheitszustand betroffen, die sich wechselseitig verstärken.

Das Nationale Programm «Migration und Gesundheit», das von 2002 bis 2013 durch das Bundesamt für Gesundheit mit vielen Partnern umgesetzt wird, trägt dieser Situation Rechnung. Einer seiner Schwerpunkte ist die interkulturelle Verständigung, so dass fremdsprachige und sozioökonomisch benachteiligte Personen gleichberechtigt Zugang zu qualitativ guten Leistungen erhalten.

Heute leben in der Schweiz etwa 200'000 Personen, die weder eine Landessprache noch Englisch verstehen. Zudem gibt es eine nicht zu unterschätzende Anzahl Personen, die zwar Alltagsgespräche bewältigen, aber bei komplizierteren Erläuterungen zu Gesundheitsfragen sprachliche Unterstützung benötigen. Sprachliche Barrieren können sonst das Vorbeugen und Kurieren von Krankheiten oder Unfällen behindern und schlimmstenfalls einen therapeutischen Erfolg verunmöglichen.

Die Fachleute unseres Gesundheitswesens kennen diese Herausforderungen aus ihrem Arbeitsalltag, in dem sie oft mit Migrantinnen und Migranten zu tun haben. Sie sind mit den Bedürfnissen von Menschen unterschiedlichster Herkunft konfrontiert und benötigen nicht selten interkulturelles Übersetzen, um eine angemessene Verständigung zu gewährleisten.

Der vorliegende Leitfaden fasst wesentliche Erkenntnisse zum Thema interkulturelle Verständigung zusammen, erläutert wichtige Fachbegriffe und zeigt, wie die Gespräche im Beisein von interkulturell Übersetzenden optimal gestaltet werden können.

Ich hoffe, dass die Lektüre dazu beiträgt, Ihnen die Arbeit zu erleichtern, danke Ihnen für Ihr Engagement und wünsche Ihnen viel Erfolg.

Thomas Spang
Bundesamt für Gesundheit
Leiter Nationales Programm Migration
und Gesundheit ■

Das Zusammentreffen unterschiedlicher Sprachen und Lebensweisen ist eine Herausforderung für den Berufsalltag.

Vorwort

Aus dem Bedürfnis heraus, den Einstieg in Patientengespräche mit Migrantinnen und Migranten, die nicht oder nicht gut genug Französisch sprachen, zu erleichtern, entstand 1998 die Broschüre «A mots ouverts» am Universitätsspital Genf. Bereits zwei Jahre später erschien unter dem Titel «Mit anderen Worten» eine überarbeitete Version auch auf Deutsch. Mit dem vorliegenden Leitfaden halten Sie gewissermassen eine weitere Überarbeitung dieser ausserordentlich geschätzten und viel benutzten Orientierungshilfe in den Händen, die inhaltlich zu weiten Teilen auf diesen beiden Publikationen aufbaut. Im Zuge der Bearbeitung wurden aber auch einige wesentliche Veränderungen vorgenommen. So richtet sich diese neue Broschüre explizit an Sie als Fachperson des Gesundheitsbereichs und – in gewissem Sinne – Auftraggeberin/Auftraggeber beziehungsweise Nutzerin/Nutzer des interkulturellen Übersetzens. Die interkulturell Übersetzenden wiederum werden in einer parallel erscheinenden analogen Publikation direkt angesprochen. Damit wird die Grundidee von «A mots ouverts» – diejenige der Orientierungshilfe für den Praxisalltag – noch konsequenter und den Bedürfnissen der Adressatinnen und Adressaten entsprechend umgesetzt.

Das Zusammentreffen verschiedener Sprachen ist nichts Neues. Neu sind jedoch die rapiden Veränderungen in der Zusammensetzung der verschiedenen Sprachen, die an einem Ort nebeneinander gesprochen werden, und die Fülle der unterschiedlichsten Lebensweisen, die dabei aufeinander treffen.

Auch der berufliche Alltag im Gesundheitswesen ist geprägt von Begegnungen. Das Wesentliche Ihrer Arbeit besteht darin, Patienten und Patientinnen zu verstehen, um – in Zusammenarbeit mit ihnen – die der Situation entsprechenden Massnahmen zu wählen und umzusetzen. Die Begegnungen in der Pflege, auf der Notfallstation, in der Therapie etc. gestalten sich schwierig, wenn die direkte Kommunikation kaum möglich ist.

Als Antwort auf die Bedürfnisse des Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesens entwickelte sich in den letzten rund 15 Jahren der zertifizierte Beruf des interkulturellen Übersetzens. Unter Federführung der Interessengemeinschaft INTERPRET wurden Qualitäts- und Ausbildungsstandards definiert und im Jahr 2004 das schweizerische Zertifikat INTERPRET geschaffen.

Bis 2010 haben über 600 interkulturell Übersetzende dieses Zertifikat durch den Besuch von zwei berufsbegleitenden Modulen oder über ein Gleichwertigkeitsverfahren erlangt. Seit 2009 existiert zudem ein eidgenössischer Fachausweis, der auf das Zertifikat aufbaut und durch eine Berufsprüfung erlangt werden kann. Sowohl das Zertifikat als auch der Fachausweis sind wichtige Meilensteine in der Qualitätssicherung und Professionalisierung des Berufs wie auch Ausdruck der Anerkennung der spezifischen Kompetenzen der interkulturell Übersetzenden.

In den vergangenen Jahren konnten wichtige Fortschritte hin zu einer Verbesserung der Chancengleichheit im Gesundheitssystem erzielt werden. Zu erwähnen sind beispielsweise das Projekt Migrant Friendly Hospitals MFH im Rahmen der Bundesstrategien Migration und Gesundheit (2002-2007 respektive 2008-2013), der Einbezug transkultureller Kompetenz in die Aus- und Weiterbildung von Berufsleuten des Gesundheitswesens, oder auch einzelne konkrete Beispiele institutionalisierter Zusammenarbeit von Spitälern mit Dolmetschdiensten im Rahmen von Kosten- und Einsatzregelungen, Leistungsverträgen und ähnlichen Vereinbarungen.

Auf kommunaler und kantonaler Ebene sind in einzelnen Schweizer Städten und Kantonen Integrationsleitbilder und -gesetze erarbeitet worden, welche die Integrationsförderung konkretisieren und ebenfalls einen wichtigen Beitrag zur Chancengleichheit leisten.

Die Integrationspolitik baut dabei grundsätzlich auf Leistungen und Angeboten einerseits und Forderungen andererseits auf. Es wird erwartet, dass Migrantinnen und Migranten eine Amtssprache erlernen. Dies ist zweifellos richtig, kann unter Umständen jedoch viel Zeit in Anspruch nehmen. Deshalb werden Sie gerade in Ihrem

Berufsalltag immer wieder Situationen erfahren, in welchen Sie ohne interkulturell Übersetzende kaum in der Lage wären, Ihre Arbeit sorgfältig und qualitativ hoch stehend zu erledigen.

All diese Entwicklungen und eine Vielzahl an Erfahrungen aus der Praxis sind in diese Broschüre eingeflossen. Der vorliegende Praxisleitfaden ist das Resultat gemeinsamen Arbeitens und Nachdenkens von interkulturell Übersetzenden, Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen und Unterrichtenden und stützt auf die in der Praxis gemachten Erfahrungen der Qualitätssicherungskommission von INTERPRET ab.

Ein grosser Dank geht an alle Personen, die direkt oder indirekt am Entstehen dieses Büchleins beteiligt waren. Dies sind – wie erwähnt – die Mitglieder der Qualitätssicherungskommission von INTERPRET, in ganz besonderem Masse Frau Nicole Weiss, sowie einzelne Fachpersonen aus dem Gesundheitsbereich und ausgewählte interkulturell Übersetzende. Ein weiterer Dank geht an das Bundesamt für Gesundheit, namentlich an Frau Michèle Baehler und Herrn Thomas Spang, für die unterstützende Begleitung und kritische Beurteilung während dem gesamten Prozess der Erarbeitung. Ebenfalls massgeblich zur sprachlichen und inhaltlichen Klarheit beigetragen hat das überaus kompetente Lektorat von Frau Margrit Pfister. Den wichtigsten Beitrag zum vorliegenden Leitfaden haben jedoch die Autoren von «A mots ouverts» und «Mit anderen Worten» beigetragen: Herr Alexander Bischoff und Herr Louis Loutan. Ihrer Arbeit und insbesondere ihrer Bereitschaft und Offenheit dieser umfassenden Überarbeitung «ihren» Broschüre gegenüber gebührt allergrösste Anerkennung.



Interkulturell Übersetzende sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen in Dialogsituationen.

Begriffsklärungen

Allophone Bevölkerung: Ein Fünftel der Schweizerischen Wohnbevölkerung hat einen ausländischen Hintergrund. Als allophone Bevölkerung wird die Gruppe von Personen bezeichnet, deren Hauptsprache nicht die lokale Amtssprache ist und die weder zu Hause noch am Arbeitsplatz die lokale Amtssprache oder Englisch sprechen und sich weder in der Amtssprache noch in Englisch verständigen können.

Als **Fachperson** sind Sie als professionelle Akteurin / als professioneller Akteur im Gesundheitswesen angesprochen: Ärztinnen und Ärzte, Psychologen und Psychologinnen, Pflegefachpersonen, Therapeutinnen und Therapeuten, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter und weitere Personen, die (fremdsprachige) Patientinnen und Patienten im Spital oder ambulant betreuen.

Interkulturell Übersetzende sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen in Dialogsituationen.

Mit **Patienten/Patientinnen** werden in diesem Leitfaden in erster Linie Menschen mit einem Migrationshintergrund bezeichnet, welche an Krankheit oder Folgen eines Unfalls leiden.

Dialog ist ein Gespräch zwischen Ihnen als Fachperson und Ihren Patientinnen und Patienten unter Beizug einer/eines interkulturell Übersetzenden, unabhängig von der Anzahl Beteiligter (z.B. mehrere Fachpersonen). Der Begriff Gespräch wird hier als Überbegriff für alle möglichen Situationen des Berufsalltags, wie Anamnese, Untersuchung, Konsultation, Behandlung, Therapie etc. verwendet.

In der Regel sind im Dialog alle drei «Parteien» physisch anwesend, auch der/die interkulturell Übersetzende. In diesem Fall wird auch vom interkulturellen Übersetzen vor Ort gesprochen. Seit dem 1. April 2011 gibt es ergänzend dazu das Angebot eines nationalen Telefondolmetschdienstes, bei dem die Übersetzenden nach denselben Grundsätzen arbeiten, aber lediglich per Telefon zugeschaltet sind. Merkmale, Vor- und Nachteile sowie Einsatzkriterien dieser beiden Spielformen des Dialogs werden später näher vorgestellt.





Interkulturelles Übersetzen garantiert den Therapieerfolg.

Der Begriff «interkulturelles Übersetzen» gewährleistet die Abgrenzung zum Konferenzdolmetschen und unterstreicht die interkulturelle Vermittlerfunktion dieser Tätigkeit.

Interkulturelles Übersetzen

Der Begriff «interkulturelles Übersetzen» kann verwirren, da mit «Übersetzen» in der Regel eine schriftliche Tätigkeit bezeichnet wird, während «Dolmetschende» es mit gesprochenen Worten zu tun haben. Der Begriff «interkulturelles Übersetzen» hat sich in der Schweiz etabliert, um eine bessere Abgrenzung zum Konferenzdolmetschen zu gewährleisten und um die interkulturelle Vermittlerfunktion dieser Tätigkeit zu unterstreichen.

Interkulturell Übersetzende sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen in Trialogsituationen. Sie ermöglichen die gegenseitige Verständigung zwischen Gesprächspartnern unterschiedlicher sprachlicher Herkunft. Sie dolmetschen unter Berücksichtigung des kulturellen, ethnischen, regionalen, sozialen und schichtspezifischen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Interkulturelles Übersetzen kann weit über eine wörtliche Übersetzung hinausgehen: Obwohl die möglichst wortgetreue Übermittlung von Informationen immer im Zentrum steht, berücksichti-

gen interkulturell Übersetzende auch den sozialen und kulturellen Hintergrund der involvierten Personen. Die am Gespräch beteiligten Personen können sich so auch in komplexen Situationen trotz unterschiedlicher Sprache, Herkunft und Kulturverständigen. Die dadurch gewonnene Sicherheit erweitert den Handlungsspielraum aller Beteiligten.

Interkulturell Übersetzende können – in Absprache mit Ihnen als für die Gesprächsführung verantwortliche Fachperson – intervenieren, um Missverständnisse zu klären oder für das gegenseitige Verständnis wichtige Hintergrundinformationen zu liefern. Sie verfügen in der Regel nicht nur über gute Sprachkenntnisse in der Amts- und der Dolmetschsprache, sondern auch über Kenntnisse im jeweiligen Einsatzgebiet (Gesundheit, Bildung, Soziales) sowie über ausgeprägte Kompetenzen in der interkulturellen Kommunikation. ■

Sprachbarrieren können dazu führen, dass allophone Patienten überversorgt, unterversorgt oder fehlversorgt werden.

Warum sich der Einsatz von interkulturell Übersetzenden lohnt

Die Aufgabe interkulturell Übersetzender ist das «Über-Setzen»: Worte werden, bildhaft gesprochen, von einem Ufer ans andere «über-gesetzt». Mit der Übermittlung der Inhalte schaffen sie auch eine Brücke zwischen den beiden (Sprach-)Welten. Die Tätigkeit interkulturell Übersetzender beinhaltet die Entschlüsselung wichtiger kultureller, sozialer und schichtspezifischer Hintergründe, welche sich im Gesundheitswesen zum Beispiel in unterschiedlichen Vorstellungen von Krankheit und Gesundheit, in differierenden Rollenvorstellungen oder auch in speziellen Erfolgserwartungen an Konsultationen und Behandlungen manifestieren können. In ihrer Rolle als Brückenbauende ermöglichen die inter-

kulturell Übersetzenden eine Verständigung, welche die Grundlage für eine vertrauensvolle Beziehung darstellt.

Eine 2009 zu den Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen erstellte Studie schliesst mit der Feststellung, dass der Einsatz von interkulturell Übersetzenden kurzfristig zusätzliche Kosten auslöst, diese jedoch in der langen Frist durch Kosteneinsparungen im Gesundheitswesen, in der Wirtschaft und in der Gesellschaft kompensiert werden. Nichtüberwundene Sprachbarrieren können dazu führen, dass allophone Patienten überversorgt, unterversorgt oder fehlversorgt werden.



Dadurch entsteht eine kostensuboptimale Inanspruchnahme des Gesundheitswesens, weil

- allophone Patienten und Patientinnen eher Hilfe in Spitälern anstatt in Arztpraxen suchen
- die Geschwindigkeit der medizinischen Dienstleistung durch die schwierige Verständigung vermindert und damit die Konsultationszeit verlängert wird
- eine Gesundheitsfachperson sich unsicher fühlt, wenn sie einen Patienten/ eine Patientin nicht versteht und dadurch eher unnötige Spitalweisungen, längere Spitalaufenthalte oder häufigere Konsultationen verordnet
- aufgrund des Anamnesegesprächs nicht genügend klar wird, welche Diagnosen nötig sind, so dass tendenziell zu viele kostspielige objektive Testverfahren (wie z.B. Radiologie) vorgenommen werden
- aufgrund von Sprachbarrieren die medizinische Behandlungsgeschichte nicht adäquat kommuniziert wird, so dass die gleichen medizinischen Untersuchungen und Eingriffe unter Umständen mehrmals vorgenommen werden
- allophone Patienten/Patientinnen ihre Krankheitssymptome nicht adäquat beschreiben können und dadurch die Wahrscheinlichkeit von Fehldiagnosen und unnötigen Behandlungen steigt
- die Konsultation / die erfolgte Behandlung nicht zufriedenstellend verläuft und die Arzt-Patient-Beziehung leidet, was einen häufigen Arztwechsel zur Folge haben kann.

Die «Investition» in Form des Einsatzes von interkulturell Übersetzenden zahlt sich als Effizienzgewinn in der medizinischen Leistungserbringung aus. Ausserdem

- wird durch den Einsatz von interkulturell Übersetzenden der gleichberechtigte Zugang von Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund zur Gesundheitsversorgung sowie der «informed consent» gewährleistet
- erreichen Sie ein besseres Mittragen der therapeutischen Massnahmen durch die Patienten/Patientinnen (Compliance) und eine grössere Patientenzufriedenheit
- profitieren Sie als Fachperson vom Wissen der interkulturell Übersetzenden und erhalten so wesentliche Zusatzinformationen.





Interkulturelles Übersetzen schafft Vertrauen.

Interkulturell Übersetzende können im Trialog verschiedene Kommunikationsrollen übernehmen, die Gesprächsführung liegt jedoch jederzeit bei Ihnen als Fachperson.

Vom Dialog zum Trialog

Ist die direkte Verständigung aufgrund unterschiedlicher Sprachen nicht möglich, wird eine Übersetzung notwendig. Während beim Konferenzdolmetschen der Anspruch besteht, dass die Dolmetschenden als Personen gewissermassen gar nicht anwesend sind und ihre Funktion einzig in der möglichst wörtlichen Übersetzung des Gesagten besteht, wird beim interkulturellen Übersetzen bewusst von einer «Kommunikation im Dreieck», einem Trialog ausgegangen. Die interkulturell Übersetzenden nehmen als Gesprächspartner/innen teil, eine professionelle Partnerschaft zwischen Ihnen als Fachperson und den interkulturell Übersetzenden wird ermöglicht und gefördert.

Je nach Anlass, Ziel und Inhalt des Gesprächs kann die Tätigkeit der interkulturell Übersetzenden eine andere Gewichtung erhalten. Interkulturell Übersetzende können im Trialog verschiedene Kommunikationsrollen übernehmen. Sie bedienen sich dabei verschiedener Übersetzungstypen:

- Eine **wortgetreue Übersetzung** rückt das gesprochene Wort ins Zentrum; die Rolle der interkulturell Übersetzenden ist weitgehend identisch mit derjenigen von Dolmetschenden.
- Eine mehr auf **kulturelle Vermittlung** ausgerichtete Übersetzung kann – in

Rücksprache mit Ihnen und als Ergänzung zur wortgetreuen Übersetzung der ausgetauschten Informationen – das Gesagte zusätzlich im Kontext des jeweiligen kulturellen und sozialen bzw. schichtspezifischen Hintergrunds beleuchten; die interkulturell Übersetzenden vermitteln – je nach Kontext mehr oder weniger – auch zwischen unterschiedlichen Kulturen.

- Eine **fürsprechende Übersetzung** wiederum betont verstärkt das Anliegen der Patienten und Patientinnen und unterstützt dieses; die interkulturell Übersetzenden werden ansatzweise auch zum Beistand. Auch diese Funktion kann nur ergänzend zur eigentlichen Übersetzungstätigkeit und in Absprache mit Ihnen als Fachperson zum Tragen kommen.
- Eine **therapeutische Mitverantwortung im Rahmen des Gesprächs** übernehmen interkulturell Übersetzende dann, wenn sie, zusätzlich zur Dolmetschtätigkeit, als enge Mitarbeitende von Ihnen als Fachperson und in Absprache mit Ihnen, aktiv in der Rolle eines Co-Therapeuten / einer Co-Therapeutin intervenieren.

In den allermeisten Fällen werden die ersten beiden Übersetzungstypen am besten geeignet sein, die Ziele des Trialogs zu erreichen. Sie entsprechen am direktesten der allgemeinen Vorstellung der Übersetzungsfunktion und sind am einfachsten mit dem Berufskodex der interkulturell Übersetzenden vereinbar, der die Aspekte Neutralität und Transparenz stark gewichtet. Nichts desto trotz können auch die weiteren Formen in spezifischen Situationen zum Erfolg führen. Sie setzen jedoch die entsprechenden Kompetenzen der jeweiligen interkulturell Übersetzenden voraus und sind nur nach sorgfältiger Absprache und bei grossem gegenseitigem Vertrauen möglich.

Als Fachperson sind Sie verantwortlich für die Gesprächsleitung. Es ist an Ihnen, gemeinsam mit der/dem interkulturell Übersetzenden zu entscheiden, welche Rolle beziehungsweise welcher Übersetzungstyp der aktuellen Gesprächssituation am besten entspricht. Unter gewissen Umständen kann diese Rolle auch während des Gesprächs gewechselt werden. Dabei ist es aber ausserordentlich wichtig, dass ein solcher Wechsel bewusst vollzogen und transparent gemacht wird und als solcher für alle Gesprächsteilnehmenden nachvollziehbar ist.

Die Palette der Übersetzungstypen ermöglicht eine differenzierte und bedarfsgerechte Kommunikation.

Die Wahl und der transparente Einsatz der Übersetzungsarten in Übereinstimmung mit den Erfordernissen der Situation sowie den Möglichkeiten und Bedürfnissen der Gesprächsteilnehmenden erfordert aber viel Erfahrung und ein hohes Mass an Professionalität, sowohl auf Seiten der interkulturell Übersetzenden als auch für Sie als Fachperson. Diese Aspekte bilden den Schwerpunkt der Aus- und Weiterbildung der interkulturell Übersetzenden. Auch Sie als Fachperson können sich in der Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden weiterbilden, um so die Möglichkeiten des Trialogs optimal ausschöpfen zu können.



Der Einbezug einer Drittperson im Trialog hat einerseits organisatorische Konsequenzen, beeinflusst aber auch den Ablauf des Gesprächs selbst.

Gestaltung des Trialogs

Die folgenden praktischen Hinweise bilden im Sinne eines Leitfadens eine Gestaltungs- und Orientierungshilfe für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden und stellen gewissermassen das Herzstück der Broschüre dar.

Vor dem Gespräch

Sie haben sich entschieden, eine/n interkulturell Übersetzende/n beizuziehen. Damit stellen sich einige organisatorische Fragen:

- *Welche Sprachen werden von den Gesprächsteilnehmenden gesprochen bzw. welche Sprachkombination muss die interkulturell übersetzende Person beherrschen?*

Diese Frage scheint banal, bedarf aber oft einer sorgfältigen Abklärung. So könnte beispielsweise der Beizug einer/ eines Arabisch sprechenden interkulturell Übersetzenden für einen Patienten irakischer Nationalität falsch sein, trotz der an sich korrekten Assoziation Irakisch = Arabisch. Der/die Übersetzende kann sich unter Umständen mit dem irakisch-kurdischen Patienten (Irakischer Kurde = Kurdisch) nicht verständigen.

- *Welchen Einfluss könnten Alter, Geschlecht, Religion sowie schichtspezifische und regionale Herkunft spielen, wenn sich Patienten/Patientinnen und interkulturell Übersetzende begegnen?*

Was im hiesigen sozialen Umgang normal ist, kann in gewissen Fällen den Patienten/die Patientin und / oder auch die interkulturell übersetzende Person vor Schwierigkeiten stellen.

- *Wie lange soll das Gespräch dauern und wann findet es statt?*

Ein Gespräch im Trialog nimmt mehr Zeit in Anspruch als ein Gespräch zu zweit. Ausserdem sind Vor- und allenfalls Nachbesprechungen mit der/dem interkulturell Übersetzenden einzuplanen.

- *Wo soll das Gespräch stattfinden?*

Ist der für solche Situationen in Ihrer Institution übliche Rahmen für dieses Gespräch geeignet? Oder zeichnet sich ein schwieriger Gesprächsinhalt ab, so dass eine spezielle Umgebung, eine Pause oder zumindest eine Auflockerung (Glas Wasser, Fenster öffnen etc.) in Betracht gezogen werden müssen?

- *Wo finde ich die «passende» interkulturell übersetzende Person? Wie muss ich vorgehen, damit für den Termin selbst alles geregelt ist?*

Orientieren Sie sich vorgängig über die internen Leitlinien, Abläufe und Gepflogenheiten in Ihrer Institution. Die regionale Stelle für die Einsatzvermittlung in Ihrer Nähe vermittelt Ihnen erfahrene professionelle interkulturell Übersetzende. Sie können auch direkt im Internet nach einer/einem zertifizierten interkulturell Übersetzenden suchen. Die Adressen der Vermittlungsstellen und eine Datenbank der zertifizierten Übersetzenden finden Sie auf der Homepage von INTERPRET: www.inter-pret.ch

- *Wer bezahlt den Einsatz?*
Erkundigen Sie sich nach den internen Regeln, Finanzierungsmöglichkeiten und Abläufen. Weitere Angaben erhalten Sie ebenfalls bei der Vermittlungsstelle in Ihrer Region.

Der Erfolg des Dialogs hängt zu einem Grossteil von der sorgfältigen gemeinsamen Vorbereitung ab. Arrangieren Sie mit der/dem interkulturell Übersetzenden ein **Vorgespräch mit folgenden Inhalten:**

- Informieren Sie die übersetzende Person über das Ziel des Gesprächs sowie über die Themen, die Sie anzusprechen gedenken, und worüber Sie mehr wissen wollen.
- Teilen Sie der übersetzenden Person mit, wie Sie sich die Zusammenarbeit vorstellen und wie die Rollen zu verteilen sind.
- Klären Sie mit der übersetzenden Person, welche Art von Übersetzung (siehe oben) zum Einsatz kommen soll. Bitten Sie die übersetzende Person in jedem Fall, den emotionalen Beiklang der

Worte, die vom Patienten oder von der Patientin verwendet werden, hervorzuheben.

- Erkundigen Sie sich bei der übersetzenden Person, ob im Patientengespräch allenfalls auf besondere kulturelle Gepflogenheiten Rücksicht genommen werden sollte.
- Planen Sie genügend Zeit ein. Auch die übersetzende Person sollte die vorgesehene Dauer der Unterredung kennen.
- Falls nötig: Klären Sie die administrativen Fragen.

Gesprächsbeginn

- **Sitzordnung:** Setzen Sie sich so, dass der Blickkontakt für alle einfach und direkt möglich ist. Die Sitzordnung im Dreieck hilft, das Beziehungsgefüge klarzustellen: Sie und Ihr Patient bzw. Ihre Patientin können auf diese Weise direkten Augenkontakt haben, während die interkulturell übersetzende Person trotz ihrer «neutralen» Position voll in das Gespräch integriert ist.
- **Vorstellungsrunde:** Stellen Sie sich und die interkulturell übersetzende Person vor und sprechen Sie den Patienten bzw. die Patientin immer direkt an. Erklären Sie die Rollen und weisen Sie darauf hin, dass Sie beide dem Berufsgeheimnis unterstellt sind.

Zum Beispiel: «Das ist Frau X, sie ist interkulturelle Übersetzerin. Sie spricht Ihre Sprache und übersetzt alles, was gesagt wird. Sie wird uns helfen, uns besser zu verstehen. Alles was gesagt wird, bleibt unter uns. Frau X und ich unterstehen dem Berufsgeheimnis».



- **Einverständnis einholen:** Angesichts potentieller Interessenkonflikte und all-fälliger Hinderungsgründe für eine gute Zusammenarbeit (beispielsweise auf Grund von sozialen Gruppenzugehörigkeiten, gesellschaftlichen oder ethnischen Unterschieden, Geschlecht / Alter / soziale Hierarchie im Herkunftsland etc.) ist es ausgesprochen wichtig, das Einverständnis des Patienten bzw. der Patientin zur Wahl der/des interkulturell Übersetzenden einzuholen. Ist der Patient/die Patientin mit der Anwesenheit einer bestimmten übersetzenden Person nicht einverstanden, muss er/sie die Möglichkeit haben, diese abzulehnen. Aber auch der/die interkulturell Übersetzende selbst hat das Recht, ein Gespräch abzulehnen.

Während des Gesprächs

- **Gesprächsleitung:** Als Fachperson sind Sie für den Verlauf des Gesprächs verantwortlich. Es besteht die Gefahr, dass das Gespräch sich verlagert und im weiteren Verlauf nur noch zwischen Patient/Patientin und dem/der interkulturell Übersetzenden beziehungsweise zwischen Ihnen und dem/der interkulturell Übersetzenden stattfindet. Bemühen Sie sich darum, das Ziel des Gespräches nicht aus den Augen zu verlieren und die Leitung nicht abzugeben.
- **Direkte Anrede und Augenkontakt:** Sprechen Sie den Patienten bzw. die Patientin direkt an und schauen Sie ihn/sie an, nicht die interkulturell übersetzende Person. Fragen Sie zum Beispiel: «Haben Sie Schmerzen?» anstelle von «Hat er Schmerzen?». Die/der interkulturell Übersetzende wird in der Regel die Worte des Patienten bzw. der Patientin ebenfalls in der ersten Person übersetzen: «Ich habe fast jede Nacht Alpträume» und nicht «Er sagt, dass er fast jede Nacht Alpträume hat».
- **Vergewissern** Sie sich regelmässig, dass der Patient bzw. die Patientin Sie gut verstanden hat und dass Sie ihn/sie ebenfalls verstanden haben. Scheuen Sie sich nicht, die Antworten eines Patienten zur besseren Klärung wieder aufzunehmen («Wenn ich Sie recht verstanden habe, ...») oder den Patienten bereits Gesagtes noch einmal neu formulieren zu lassen. Wenn Sie ihm signalisieren, dass Sie Verständnis dafür haben, wenn eine Situation komplex oder verworren ist, so gelingt es Ihnen eher, vorhandene Befangenheit abzubauen.
- **Ermutigen** Sie den Patienten bzw. die Patientin, das Wort zu ergreifen oder Fragen zu stellen und vermeiden Sie ein paternalistisches Auftreten. Vielleicht ist er/sie es sich nicht gewohnt, auf Augenhöhe mit einer Fachperson zu sprechen und wagt sich kaum, Fragen zu stellen. Machen Sie in diesem Fall Ihrem Patienten/Ihrer Patientin deutlich, dass Fragen willkommen sind und Sie gerne zusätzliche Erklärungen abgeben.
- Seien Sie **geduldig** – die Übersetzung braucht Zeit. Eine genaue Übersetzung zwingt die interkulturell übersetzende Person zudem bisweilen zu langen Erläuterungen. Sie übersetzt Worte, sofern eine Übersetzung des Wortes in die entsprechende Sprache möglich ist. Oft ist sie jedoch gezwungen, für einzelne Worte ganze Konzepte zu erklären. Sie wird Ihnen dies signalisieren und ist darauf angewiesen, dass sie diesen zeitlichen Spielraum erhält.
- Verwenden Sie eine **einfache, gut verständliche Sprache**. Stellen Sie kurze

Fragen! Machen Sie kurze Kommentare! Geben Sie dem/der interkulturell Übersetzenden jeweils nach zwei bis drei Sätzen die Gelegenheit, Ihre Aussagen zu übersetzen. Benutzen Sie ausserdem keine für Laien unverständlichen Fachbegriffe und keine Abkürzungen! Bemerkte die/der interkulturell Übersetzende, dass der Patient/die Patientin den Sinn nicht erfasst oder einen medizinischen Begriff nicht versteht, so wird sie/er auch hier – nach Rücksprache mit Ihnen – ergänzende Erklärungen anfügen.

- Während des Dialogs – wenn übersetzt wird oder der Patient/die Patientin spricht – können Sie **nonverbale Signale** beobachten. Wenn eine direkte Verständigung mit Worten nicht möglich ist, wird das Beobachten des Gegenübers umso wichtiger. Der Klang der Stimme, der Gesichtsausdruck, Körperhaltung und Bewegungen – das alles sind Äusserungen, die entdeckt, interpretiert und verstanden werden wollen.

Nach dem Gespräch

Idealerweise bereiten Sie das Gespräch nicht nur gemeinsam mit der/dem interkulturell Übersetzenden vor, sondern auch nach. Das **Nachgespräch** dient zur Klärung von offenen Fragen, zum gegenseitigen Austausch und für ein Feedback.

- **Zusammenfassen und Klären.** Gehen Sie das Gespräch noch einmal gemeinsam durch. Dies ist der Zeitpunkt, um allfällige Unklarheiten auszuräumen, Fragen zum Verhalten des Patienten zu stellen oder Beobachtungen einzuordnen. Auch kulturelle Hintergründe und die Diskussion von Vermutungen sollen Platz haben.

- **Feedback.** Wie ist das Gespräch verlaufen? Was haben Sie und was hat die/der interkulturell Übersetzende festgestellt? Welche Verbesserungsmöglichkeiten wären zu berücksichtigenden?
- **Debriefing.** Als Angelpunkt des Gesprächs befindet sich die/der interkulturell Übersetzende in einer exponierten Stellung. Schwierige Gesprächsinhalte (ein Todesfall, eine traumatisierende Geschichte, Fluchterlebnisse, etc.) können die interkulturell übersetzende Person emotional stark betreffen, umso mehr, als sie unter Umständen ähnliche Erfahrungen selber gemacht hat. Geben Sie ihr deshalb die Gelegenheit, ihre Gefühle und Gedanken nach dem Gespräch mitzuteilen.
- **Aufschreiben.** Halten Sie in der Krankengeschichte fest, dass Sie eine interkulturell übersetzende Person beigezogen haben, und vermerken Sie ihren Namen und ihre Kontaktangaben (Telefonnummer der Vermittlungsstelle). So können Sie sicherstellen, dass in der nächsten Sprechstunde mit dem gleichen Patienten bzw. der gleichen Patientin auch wieder dieselbe/dieselbe interkulturell Übersetzende beigezogen werden kann.

Die Zeit, welche Sie sich für Vor- und Nachgespräch nehmen, wird sich auf die Qualität der Zusammenarbeit auswirken. Sie erhalten in der/dem interkulturell Übersetzenden eine Partnerin bzw. einen Partner, deren/dessen Mitarbeit für die erfolgreiche Behandlung Ihres Patienten/Ihrer Patientin entscheidend sein kann!





Interkulturelles Übersetzen überwindet kulturelle Barrieren.

Für das Gelingen des Dialogs ist eine echte Zusammenarbeit mit der/dem interkulturell Übersetzenden entscheidend.

Zentrale Aspekte der Zusammenarbeit

Als Fachperson sind Sie es vielleicht nicht gewohnt, Ihre Arbeit vor den Augen einer Drittperson zu erledigen. Ausserdem erfordert die Übersetzung zusätzliche Zeit, sie verlangsamt, stört und behindert den gewohnten Gesprächsverlauf. Umso wichtiger ist es, dass eine echte Zusammenarbeit mit der/dem interkulturell Übersetzenden entsteht. Die folgenden Aspekte stellen eine Vertiefung einzelner Punkte des Kapitels «Gestaltung des Dialogs» dar und verdeutlichen, auf welche Art Sie in Ihrer Aufgabe als Fachperson durch die enge Zusammenarbeit mit einer/einem interkulturell Übersetzenden unterstützt werden und wie Sie gleichzeitig deren Funktion im Dialog erleichtern können.

- Bereits im Vorgespräch können Sie **kulturelle, soziale, schichtspezifische und religiöse Hintergründe** thematisieren und Wissen abholen. Der/die interkulturell Übersetzende als Experte/Expertin für diese Form der interkulturellen Kommunikation kann Ihnen eine wertvolle Hilfe bieten, das kulturelle Umfeld zu ergründen, dem ein

Patient oder eine Patientin entstammt. Sie kann auf kulturelle Regeln hinweisen, die im Zusammenhang mit dem Patientengespräch respektiert werden sollten, auf besondere Verhaltensweisen, die zu beachten sind, aber auch auf spezifische Vorstellungen von Krankheit und Gesundheit.

- Eine Sprache sagt sehr viel über **Vorstellungen und Denkweisen**, aber auch über Umgangs- und Höflichkeitsformen im entsprechenden Sprachgebiet aus. Diese haben einerseits einen Einfluss auf Rollenverständnisse, Erwartungen und Zusammenarbeitsformen, äussern sich aber auch in ganz praktischen Aspekten der Kommunikation. So können unter anderem Umgangs- und Höflichkeitsformen stark variieren: je nach Herkunft des Patienten/der Patientin können daher vorgängig in Erfahrung gebrachte Hinweise beispielsweise zur Form der Begrüssung hilfreich sein.



Die/der interkulturell Übersetzende kann heikle bzw. peinliche Situationen vorwegnehmen, indem sie/er erklärt, dass – im betreffenden Fall – eine respektvolle Verhaltensweise für den Patienten etwas anderes ist als das, was Sie allenfalls für respektvoll halten.

- **Tabus:** Bestimmte Krankheiten sind unter Umständen mit einem Stigma behaftet oder werden als unheilbar angesehen. Das Wort «Tuberkulose» kann zum Beispiel grosses emotionales Gewicht haben, das in der Folge einen Patienten diese Krankheit als Schande erleben lässt. Für ihn gilt vielleicht: «Wer an ihr erkrankt, versteckt sich und verheimlicht den Arztbesuch selbst vor den Angehörigen». Die/der interkulturell Übersetzende kann Sie auch auf weitere Tabus hinweisen (jede Kultur bzw. Religion bzw. Schicht hat ihre eigenen Tabus).
- **Beziehungen zwischen Mann und Frau:** Erkundigen Sie sich bei der/dem interkulturell Übersetzenden, welche Bedeutung es für die betreffende Patientin/den betreffenden Patienten hat, wenn Sie nicht dasselbe Geschlecht haben. Dies kann insbesondere dann problematisch sein, wenn eine klinische Untersuchung ansteht.
- **Zusammenarbeit / Arbeitsbündnis:** Teilen Sie der/dem interkulturell Übersetzenden mit, wie Sie sich die Zusammenarbeit vorstellen. Geben Sie ihr/ihm zu verstehen, dass Sie zum Patienten bzw. zur Patientin ein Vertrauensverhältnis aufbauen möchten und dass dies nur gelingen kann, wenn ein solches auch zwischen Ihnen als Fachperson und der/dem interkulturell Übersetzenden entsteht. Dies erfordert ein gegenseitiges Anerkennen der jeweiligen Rolle und der fachlichen Kompetenzen.

Die interkulturell übersetzende Person ist wie Sie bestrebt, ihre Arbeit gut zu machen. Sie hat Rechte und Pflichten, die in ihrem Berufskodex aufgeführt sind. Eine gute Zusammenarbeit muss sich aber auch erst etablieren, und der Aufbau einer tragfähigen Beziehung wird Zeit benötigen.

- **Inhalt und Zielsetzung:** Indem Sie die interkulturell übersetzende Person über die Ziele der Sprechstunde und über den Kontext der zu stellenden Fragen informieren, erleichtern Sie ihr die Arbeit. Sie wird gezielt auf bestimmte Bemerkungen, Andeutungen oder Zeichen beim Patienten achten können, die Sie besonders interessieren. Dies ist vor allem dann wichtig, wenn heikle oder schmerzhaft Themen angeschnitten werden, die ein besonderes Feingefühl erfordern.
- **Art der Übersetzung:** Besprechen Sie mit der interkulturell übersetzenden Person, wie sie übersetzen soll. Erklären Sie ihr, was Sie wünschen. Dies wird in der Regel mehr oder weniger Folgendes sein:
 - **Möglichst wortgetreues Übersetzen.** Eine äusserst schwierige Aufgabe! Denn sie erfordert eine genaue Wiedergabe der einzelnen Worte, die zugleich den Sinn des Gesagten als Gesamtes erfassbar macht. Ersuchen Sie die übersetzende Person, die Aussagen des Patienten oder der Patientin, einschliesslich bildhafter Ausdrücke und Sprichwörter, so genau als irgend möglich wiederzugeben. Denn schliesslich kommt es darauf an, die Art und Weise zu verstehen, wie der Patient/die Patientin seine/ihre Fragen und Antworten formuliert. Im Falle von Redewendungen, Sprachbildern, kontextabhängigen Analogien etc.,

die schwer zu übersetzen sind, liegt es im Ermessen der/des interkulturell Übersetzenden, zusätzliche Erklärungen mitzuliefern, die den Sinn besser erfassbar machen.

Umgekehrt dürfen Sie erwarten, dass dem Patienten bzw. der Patientin genau wiedergegeben wird, was Sie ihm/ihr mitteilen. Bemerkte die/der interkulturell Übersetzende, dass der Patient/die Patientin den Sinn nicht erfasst oder den medizinischen Begriff nicht versteht, so kann sie/er auch hier – nach Rücksprache mit Ihnen – ergänzende Erklärungen anfügen.

- **Erkennbar Machen von wirren und mehrdeutigen Aussagen.** Die/der interkulturell Übersetzende mag versucht sein, die Worte eines Patienten in ihrer Übersetzung zu glätten. Es ist wichtig, auf Verständnisschwierigkeiten und Ungenauigkeiten zu achten und sie als solche im Raum stehen zu lassen. Beachten Sie, dass in einer ungeordneten, widersprüchlichen Ausdrucksweise ein verborgener Sinn versteckt sein könnte. Eine wirre Schilderung (stockend, unzusammenhängend oder mit Unterbrechungen) kann ebenso aufschlussreich sein wie eine klare Formulierung.
- **Unübersetzbares (an)erkennen.** Inhalte, die nicht übersetzt werden können, stellen nicht automatisch die Kompetenz der interkulturell übersetzenden Person in Frage. Im Gegenteil. Eine gute interkulturell Übersetzende bzw. ein guter interkulturell Übersetzender erkennt, wo zwei Sprachen aneinander vorbeigehen, und weist darauf hin. Zeigen Sie der/dem interkulturell Übersetzenden, dass Sie diese Kompetenz erkennen und schätzen!

- **Aggressive Bemerkungen** wiedergeben. Provozierende Ausdrücke dürfen nicht abgeschwächt werden, da «zensierte» Patientenaussagen das therapeutische Gespräch erschweren.
- **Gesprächsführung:** Sie sind für den Gesprächsverlauf verantwortlich. Sie können und müssen zwar sowohl dem Patienten/der Patientin als auch der/dem interkulturell Übersetzenden eine gewisse Freiheit zugestehen, dabei aber stets darauf achten, dass Sie das Gespräch moderieren und dass keiner/keine der Gesprächsteilnehmenden ausgeschlossen wird.
- Versuchen Sie das Gespräch so zu führen, dass die Atmosphäre entspannt ist. Oft hilft Humor, das Eis zu brechen oder die Situation aufzulockern.
- Sprechen Sie den Patienten bzw. die Patientin direkt an, und geben Sie ihm/ihr zu spüren, dass Sie ihn/sie ernst nehmen.





Interkulturelles Übersetzen klärt Missverständnisse.

Das neue Angebot des Telefondolmetschens ergänzt das interkulturelle Übersetzen vor Ort.

Telefon- dolmetschen

Der Dialog unter Bezug einer/eines professionellen interkulturell Übersetzenden ist in vielen Fällen die ideale Form für ein Gespräch mit Patientinnen und Patienten, welche über keine oder ungenügende Kenntnisse der jeweiligen Amtssprache verfügen.

Es ist jedoch aus verschiedenen Gründen nicht immer möglich, dass eine professionelle Übersetzerin oder ein professioneller Übersetzer direkt am Gespräch teilnehmen und physisch vor Ort sein kann.

Für solche Fälle bildet das Telefondolmetschen eine Ergänzung zum interkulturellen Übersetzen vor Ort. Beim Telefondolmetschen ist die dolmetschende Person nicht physisch präsent, sondern per Telefon mit Gesprächspartnern bzw. -partnerinnen verbunden, die sich sprachlich ungenügend verständigen können.

Seit dem 1. April 2011 steht auch in der Schweiz ein nationaler Telefondolmetschendienst zur Verfügung.

Langjährige Erfahrungen in anderen Ländern und verschiedene Studien haben Sinn und Nutzen der interkulturellen Übersetzung per Telefon für bestimmte Situationen eindeutig aufgezeigt. Telefondolmetschen macht dann Sinn, wenn Sie kurzfristig eine Übersetzung für ein kurzes Gespräch brauchen (zum Beispiel um einen Termin zu vereinbaren oder einfache Informationen zu vermitteln).

Auch in Notfallsituationen bietet sich die Übersetzung am Telefon an, wenn aus organisatorischen Gründen keine interkulturell übersetzende Person schnell genug zur Stelle sein kann. Das Angebot des Telefondolmetschens ist also für all jene Situationen angezeigt, die bis anhin oft durch den Einsatz von Ad-hoc-Dolmetschenden notdürftig überbrückt worden sind (siehe nächstes Kapitel).



Verschiedene Aspekte müssen beim Einsatz von Telefondolmetschenden bedacht werden. Grundsätzlich sind die sprachlichen Herausforderungen an die übersetzende Person als erhöht zu betrachten. Achten Sie deshalb noch mehr darauf, kurze, vollständige Sätze zu machen (am Telefon höchstens 2 auf einmal), langsam und deutlich zu sprechen und eine einfache Sprache mit wenigen Fremdwörtern zu benutzen.

Für die übersetzende Person fallen ausserdem alle Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation weg. Gerade im interkulturellen Kontext dürfen diese jedoch nicht unterschätzt werden. Es ist darum an Ihnen als Fachperson, noch mehr als sonst auf die nonverbalen Signale des

Patienten/ der Patientin zu achten und diese der Telefondolmetscherin allenfalls auch mitzuteilen.

Aus diesen und weiteren Gründen lohnt es sich, in jedem Fall sorgfältig abzuwägen, ob eher auf den Telefondolmetschdienst zurückgegriffen oder eine Übersetzung vor Ort mit einer physisch anwesenden interkulturell übersetzenden Person geplant werden soll.

Nachstehende Tabelle¹⁾ kann Ihnen beim Entscheid helfen. Sie zeigt anhand verschiedener Parameter auf, in welchen Situationen der Einsatz des Telefondolmetschens tendenziell sinnvoll sein kann und in welchen eher nicht.

Entscheidungskriterien	Übersetzen vor Ort	Telefondolmetschen
Dringlichkeit	gering	hoch
Planbarkeit	gut	schlecht
Voraussichtliche Dauer des Gesprächs	lang	kurz
Verfügbarkeit der übersetzenden Person in Notfällen	mittelfristig	kurzfristig
Emotionalität / Komplexität / Tragweite für den/die Patient/in	höher	geringer
Kulturelle und religiöse Aspekte	viele	wenige
Komplette Anonymität	nicht möglich	möglich
Nachfolgetermin	vorgesehen	nicht vorgesehen
	↓	↓
	Übersetzen vor Ort	Telefondolmetschen

1) In Anlehnung an: Bischoff, Alexander und Louton, Louis, Hôpitaux Universitaires de Genève, 2000



Interkulturelles Übersetzen schafft Klarheit.

Verwandte und Ad-hoc-Dolmetschende sind für die herausfordernde Tätigkeit des interkulturellen Übersetzens in der Regel nicht geeignet.

Notlösungen

Ad-hoc-Dolmetschende

In Notfallsituationen ist die Verständigung generell erschwert. Kommen sprachliche Probleme hinzu, wird die Herausforderung noch grösser. Aus praktischen Gründen werden bei Notfällen und in Situationen, wenn unvorhergesehen eine Übersetzung benötigt wird, häufig Personen mit Fremdsprachenkenntnissen beigezogen, die gerade zur Verfügung stehen.

Dabei handelt es sich um Angehörige, Angestellte der betreffenden Institution oder weitere zufälligerweise greifbare Personen, welche die Sprache des Patienten/der Patientin sprechen.

Diese **Laiendolmetschenden** oder **Ad-hoc-Dolmetschenden** leisten möglicherweise für den betreffenden Notfall wertvolle Dienste.

Sie sind für diese Tätigkeit in der Regel aber nicht ausgebildet und können ihre Rolle nicht mit der für die Komplexität der Situation erforderlichen Professionalität wahrnehmen.

Spitalinterne Lösungen

Einige grössere Spitäler und Institutionen verfügen über eine Liste mit internen Ad-hoc-Dolmetschenden.

Solche Listen sind dann sinnvoll, wenn die Mitarbeitenden entsprechend geschult wurden und die Institution einen klaren strukturellen Rahmen bietet. Auch in diesem Fall bleiben aber Fragen bezüglich Professionalität, Aus- und Weiterbildung, Rollenklarheit und Qualitätssicherung, sowie der Schweigepflicht bestehen, die es sorgfältig abzuwägen gilt.

Verwandte als Ad-hoc-Dolmetschende

In einigen Kulturen ist es unvorstellbar, dass Patienten alleine einen Arzt aufsuchen. Es ist vielmehr selbstverständlich, dass sich diese von ihrer «Familie» begleiten lassen. Ist unter den begleitenden Angehörigen eine Person, die der Amtssprache einigermaßen mächtig ist, kann sie sehr schnell zum Dolmetschen beigezogen werden. Als Fachperson müssen Sie sich über die Möglichkeiten und Grenzen einer solchen Konstellation im Klaren sein. Übersetzt ein Angehöriger/eine Angehörige, ist es eher die Regel als die Ausnahme, dass diese Person anstelle des Patienten spricht. Missverständnisse und völlige Fehleinschätzungen können die Folge sein. Oft müssen in Sprechstunden heikle Fragen angeschnitten werden, die in Gegenwart eines Kindes, der Eltern,

von Verwandten oder Freundinnen kaum beantwortet werden. Aber auch aus Sicht der in diesem Rahmen übersetzenden Person ist eine solche Konstellation alles andere als ideal. Den in vielerlei Hinsicht elementaren Herausforderungen der Rollen- und Funktionsklarheit, der Geheimhaltungspflicht, der Intimsphäre etc. können dolmetschende Angehörige nur sehr schwer genügen. Ganz abgesehen von der Tatsache, dass ihnen das fachliche Rüstzeug und oft auch das sprachliche Niveau für eine qualitativ zufrieden stellende Übersetzung von komplexen Gesprächen fehlen.

Wann immer möglich sollte deshalb darauf verzichtet werden, Verwandte als Ad-hoc-Dolmetschende beizuziehen!



Erfolg oder Misserfolg des Dialogs hängen von der Professionalität der Beteiligten ab.

Ausbildung und Qualitäts- sicherung

Damit ein Dialog gelingen beziehungsweise ein Gespräch unter Einbezug einer interkulturell übersetzenden Person erfolgreich verlaufen kann, müssen verschiedene Bedingungen erfüllt sein. Die grundsätzlichsten – insbesondere diejenigen, die Sie als Fachperson durch die Gestaltung des Dialogs direkt beeinflussen können – sind oben bereits eingehend dargestellt worden. Elementare Voraussetzung ist allerdings, dass alle Beteiligten – Patient/Patientin, interkulturell übersetzende Person und Sie als Fachperson – gewillt sind, zusammenzuarbeiten. Und nicht zuletzt hängen Erfolg oder Misserfolg des Dialogs von der Professionalität der Beteiligten ab: von der konkreten Aus- und Weiterbildung der interkulturellen Übersetzerin und von Ihnen als Verantwortliche für das Gespräch.

Die Ausbildung zur «interkulturellen Übersetzerin mit Zertifikat INTERPRET» erfolgt in einem berufsbegleitenden modularen Verfahren. Die Inhalte der Ausbildung umfassen sowohl die relevanten

Techniken der interkulturellen Kommunikation und des Dolmetschens als auch die Analyse der Rollen, Funktionen und Aufgaben. Von zentraler Bedeutung ist zudem die Reflexion sowohl der eigenen Migrationsgeschichte als auch der besonderen Position als «Brückenbauerin» bzw. «Brückenbauer». Darüber hinaus werden konkrete praxisrelevante Kenntnisse des Einsatzbereichs – Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen – erarbeitet beziehungsweise vertieft und mit den Konzepten und Strukturen des jeweiligen Herkunftslandes in Beziehung gebracht.

Für die Erlangung des **Zertifikats INTERPRET** ist neben den in den Modulen vermittelten Kompetenzen auch der Nachweis einer umfangreichen beruflichen Praxis notwendig. Dies gilt noch verstärkt für den Erwerb des eidgenössischen Fachausweises. Beide, Zertifikat und Fachausweis, stellen ein schweizweit anerkanntes und akzeptiertes Qualitätslabel dar, das sich in der Praxis bewährt hat.

Mit Angeboten zur Supervision, kollegialer Beratung und Weiterbildung tragen die regionalen Vermittlungsstellen zur Aufrechterhaltung der Qualität der konkreten Übersetzungstätigkeit bei, während die regelmässige Überprüfung und Neu-Akkreditierung der Ausbildungsmodulare durch INTERPRET ein hohes, den Anforderungen der Praxis entsprechendes Niveau der Ausbildung garantiert.

Auch Sie als Fachperson können sich gezielt für die Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden aus- beziehungsweise weiterbilden. Auskunft über die Möglichkeiten und Angebote erhalten Sie bei der Vermittlungsstelle Ihrer Region oder bei INTERPRET.

Die «Kunst des Dialogs» beruht auf einem ständigen gegenseitigen Lernprozess. Alle Beteiligten können zu einer besseren Qualität der Kommunikation beitragen:

Sie als Fachpersonen

- indem Sie sich in transkultureller Kompetenz, resp. im Umgang mit Patientinnen und Patienten aus anderen Herkunftsländern weiterbilden
- indem Sie sich in der Arbeit mit interkulturell Übersetzenden schulen
- indem Sie lernen, unbefangen vor den Augen Dritter zu arbeiten
- indem Sie sich bewusst machen, dass Sie das Gespräch nicht restlos kontrollieren können und «Macht» an die interkulturell Übersetzenden abgeben müssen, ohne die Verantwortung für den Patienten/die Patientin zu vernachlässigen und ohne die Gesprächsleitung abzugeben

Die allophenen Patienten/Patientinnen

- indem sie sich mit den Gepflogenheiten und dem Gesundheitssystem des Aufnahmelandes vertraut machen
- indem sie offen über ihre Anliegen und Erwartungen sprechen
- in dem sie ihre Erwartungen anpassen und weder von Ihnen oder anderen Fachpersonen noch von den interkulturell Übersetzenden erwarten, dass sie die Lösung all ihrer Probleme sind

Die interkulturell Übersetzenden

- indem sie sich in ihren Sprachkenntnissen und der Technik des Dolmetschens weiterbilden
- indem sie sich ein umfassendes Fachvokabular in beiden Sprachen aneignen
- indem sie ihre Rolle kennen und allfällige Wechsel in der Gewichtung ihrer Funktion / der Art der Übersetzung bewusst und transparent vollziehen
- indem sie sich abgrenzen können
- indem sie ihren Berufskodex kennen und sich daran halten





Interkulturelles Übersetzen verhindert Fehlbehandlungen.

Literatur

Bischoff A., Grossmann F.: Telefondolmetschen im Spital. Basel: Institut für Pflegewissenschaft, 2005.

Calderón-Grossenbacher R.: Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich. Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bern: zu Händen Bundesamt für Migration BFM, 2010.

Calderón-Grossenbacher R.: Ausbildung für interkulturelles Vermitteln. Situationsanalyse bezüglich Definition und Bedarf an Qualitätsstandards sowie Modellen der Durchlässigkeit. Bern: im Auftrag von Interpret, 2008.

Calderón-Grossenbacher R., Bischoff A. und M. Blanchard: Vermitteln zwischen Sprachen und Kulturen. Ausbildungs- und Qualitätsstandards sind vorgesehen. Soziale Medizin 2002; 4: 46-47.

Dahinden J., Bischoff A. (Hrsg.): Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität? Zürich: Seismo, 2010.

Dahinden J.: Finanzierung von Dolmetscherleistungen in öffentlichen Spitälern: Ideen aus anderen Ländern. Neuchâtel: SFM, 2007.

Dahinden J., Chimienti M.: Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial und Bildungsbereich. Theoretische Perspektiven. Neuchâtel: SFM, 2002.

Gehrig M., Graf I.: Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen. Bern: Büro Bass, 2009.

Lüdi G., Werlen I.: Sprachenlandschaft in der Schweiz. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik, 2005.

Rey L.: Sprachliche Brücken zur Genesung. Übersetzen im interkulturellen Gesundheitswesen der Schweiz. Bern: BAG, 2011.

Weiss R., Stuker R.: Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitssystem, Grundlagenbericht (Interprétariat et médiation culturelle dans le système de soins, rapport de base). Neuchâtel: FSM, Rapport de recherche No 11, 1998.

Wyssmüller Ch., Kaya B.: Migration und Gesundheit. Übersicht über ausgewählte Fachliteratur. Neuchâtel: SFM, 2010

Weitere Literatur zu Migration und Gesundheit finden Sie unter www.bag.admin.ch



Adressen und Links

INTERPRET

INTERPRET, die schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, ist ein unabhängiger Verein, gegründet 1999.

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 Vermitteln.

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

Die **Qualifizierungsstelle**, der auch die Kommission für Qualitätssicherung angegliedert ist, definiert und überwacht die Standards für die Ausbildung und Zertifizierung von interkulturellen Übersetzenden. Sie akkreditiert die Ausbildungsmodule, nimmt so genannte Gleichwertigkeitsverfahren vor, vergibt das Zertifikat INTERPRET und führt die Berufsprüfungen zum Erwerb des eidgenössischen Fachausweises durch.

Weitere Angaben zum Thema Ausbildung, Zertifizierung und Qualitätssicherung finden Sie unter www.inter-pret.ch

Das **Kompetenzzentrum** ist als nationale Fachstelle Dreh- und Angelpunkt für Information, Dokumentation, Konzept- und Öffentlichkeitsarbeit, Sensibilisierung und Weiterentwicklung im Bereich des interkulturellen Übersetzens und Vermitteln.

Der grösste Teil der Aktivitäten des Kompetenzzentrums wird im Rahmen des Mandats «Leistungen im Bereich interkulturelles Übersetzen» durch das Bundesamt für Gesundheit BAG und das Bundesamt für Migration BFM finanziert.

Informationen zu den Aufgaben, Angeboten und Dienstleistungen von INTERPRET im Allgemeinen und dem Kompetenzzentrum im Besonderen finden Sie unter www.inter-pret.ch

Ebenfalls auf der Seite von INTERPRET finden Sie die Adressen der regionalen Vermittlungsstellen, die Liste der akkreditierten Ausbildungsstätten sowie eine Datenbank mit Suchmaske für die direkte Suche nach zertifizierten interkulturell Übersetzenden.

BAG

Das interkulturelle Übersetzen (vor Ort oder per Telefon) ist ein Schwerpunkt des Nationalen Programms Migration und Gesundheit 2008-2013, das durch das Bundesamt für Gesundheit umgesetzt wird. Insbesondere fördert das BAG die Zertifizierung von interkulturell Übersetzenden, den Aufbau und die Durchführung des nationalen Telefondolmetschdienstes sowie das nationale Kompetenzzentrum INTERPRET, das für Qualitätssicherung und Öffentlichkeitsarbeit zuständig ist. Zudem sind bereits zahlreiche Studien erstellt worden, die qualitative, rechtliche und finanzielle Aspekte des interkulturellen Übersetzens beleuchten.

Bundesamt für Gesundheit
 Direktionsbereich Gesundheitspolitik
 Nationales Programm Migration und Gesundheit
 Postfach, 3003 Bern
www.miges.admin.ch

BFM

Das Bundesamt für Migration BFM koordiniert die Integrationsbemühungen von Bund, Kantonen und Gemeinden. Im Rahmen der «Gewährleistung der spezifischen Integrationsförderung» (der Übergangsphase bis Ende 2013) wird das interkulturelle Übersetzen beziehungsweise die Einsatzvermittlung finanziell durch das BFM unterstützt.

Bundesamt für Migration BFM
 Sektion Integrationsförderung
 Quellenweg 6, 3003 Bern-Wabern
www.bfm.admin.ch

Telefondolmetschdienst / AOZ Medios

Der nationale Telefondolmetschdienst ist ein Projekt des Nationalen Programms Migration und Gesundheit (2008-2013) des Bundesamts für Gesundheit BAG. Er ist als Ergänzung zum bestehenden Angebot des interkulturellen Übersetzens vor Ort zu verstehen. Die Zürcher Fachorganisation AOZ Medios wird für den Aufbau des Diensts bis Ende 2013 durch das BAG finanziell unterstützt, danach soll der Dienst finanziell selbst tragend sein.

AOZ Medios
 Nationaler Telefondolmetschdienst
 Zypressenstrasse 60, 8040 Zürich
 Telefon: 0842 442 442, Fax: 044 415 66 91
 telmedios@aoz.ch
www.aoz.ch/medios



www.inter-pret.ch

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