

INTERPRET!

Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln
Association suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle
Associazione svizzera per l'interpretariato e la mediazione interculturale

SozialTRIALOG

Leitfaden für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit interkulturell
Dolmetschenden im Sozialbereich

Weiterführende Informationen

Die Webseite von INTERPRET www.inter-pret.ch stellt Ihnen vielfältige Informationen und praktische Hinweise zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zur Verfügung. Sie finden dort auch eine INTERPRET-Studie zum interkulturellen Dolmetschen im Sozialbereich (Barbara von Glutz, 2010) sowie weitere Berichte und Publikationen zum Thema.

Auf der Lernplattform für interkulturelles Dolmetschen <http://trialog.inter-pret.ch> finden Sie die in diesem Leitfaden ausgeführten Informationen filmisch umgesetzt und didaktisch aufgearbeitet. Die Trialog-szenen («Erfolgreiche Beispiele» und «Beispiele misslungener Kommunikation») zeigen alltägliche Gesprächssituationen. Interviews mit Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden sowie zwei Kurzreportagen zur Aus- und Weiterbildung von interkulturell Dolmetschenden vermitteln einen zusätzlichen Einblick in die Praxis. In der «Werkstatt» zeigen thematisch geordnete Filmsequenzen und dazugehörige Erklärungen exemplarisch auf, wie die Zusammenarbeit im Trialog erfolgreich gestaltet werden kann. Weiter steht Ihnen eine Sammlung von Unterlagen und Materialien zur gezielten didaktischen Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Aspekten des interkulturellen Dolmetschens zur Verfügung.

Informationen zum Telefondolmetschen finden Sie auf der Webseite des nationalen Telefondolmetschendienstes:
www.0842-442-442.ch.

Angaben zu den kantonalen Integrationsprogrammen schliesslich finden Sie auf der Homepage des BFM (> Integration > Integrationsförderung) beziehungsweise auf den jeweiligen Internetseiten der Kantone.

SozialTRIALOG

Leitfaden für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Sozialbereich

Impressum

INTERPRET
Schweizerische Interessengemeinschaft für
interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln
Monbijoustrasse 61, 3007 Bern
Telefon: 031 351 38 28
coordination@inter-pret.ch
www.inter-pret.ch

Illustrationen und Layout
Francisco Rojas und Manuela Bonetti
www.tatort.be

Druck
Bubenberg Druck und Verlag

©INTERPRET, 2014

Inhalt

Zum Geleit	3
Vorwort	4
Begriffsklärungen	6/7
Interkulturelles Dolmetschen im Sozialbereich	8/9
Zunehmende Verankerung und Institutionalisierung	
Themen und Situationen	
Interkulturelles Dolmetschen: Zusammenarbeit im Dialog	10-16
Grundsätzliches zu den Rollen	
Leitfaden für die erfolgreiche Gestaltung der einzelnen Phasen des Dialogs	
Regionale Vermittlungsstellen als wichtige Partner	18
Alternativen zur Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden	20/21
Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld Ihres Gegenübers	
Ad-hoc-Dolmetschende: Mitarbeitende aus der Institution	
Interkulturelles Vermitteln	22
Ausbildung und Qualifizierung der professionellen interkulturell Dolmetschenden	24
Rolle und Aufgaben von INTERPRET	25

Zum Geleit

Stellen Sie sich vor, Sie sind in einem fremden Land und führen mit einer Person ein für Sie äusserst wichtiges Gespräch. Ihre Kenntnisse der fremden Sprache sind rudimentär und Sie haben keine gemeinsame Sprache mit Ihrem Gegenüber. Ausserdem kennen Sie die Sitten, Umgangsformen sowie das politische und soziale System des Gastlandes kaum. Würden Sie sich nicht auch jemanden wünschen, der Ihnen bei der Verständigung hilft? Jemanden, der Ihnen nicht nur das Gesagte übersetzt, sondern auch die impliziten Informationen erläutert und es Ihnen ermöglicht, sich Ihrem Gesprächspartner zu erklären?

So ähnlich ergeht es wohl vielen Migrantinnen und Migranten, die erst seit kurzem in der Schweiz sind. Das interkulturelle Dolmetschen und Vermitteln hilft Missverständnisse abzubauen, Brücken zu schlagen und eine funktionierende Kommunikation aufzubauen. Dabei geht es um mehr als das sprachliche Dolmetschen, es gilt auch das Verständnis für die Systeme, Normen und Gebräuche zu vermitteln.

Für die Integration ist der Erwerb einer Landessprache entscheidend. Doch das Erlernen einer Fremdsprache braucht Zeit. Es ist für alle Beteiligten wichtig, dass die Phase, in der die Verständigung noch nicht automatisch und autonom erfolgen kann, bestmöglich überbrückt wird. Gerade im Sozialbereich ist ein gutes Verständnis von Nuancen wichtig, werden doch oft Rechte und Pflichten, Erwartungen und Leistungen, Erwägungen und Entscheide kommuniziert, die eine direkte Auswirkung auf die Lebenssituation der betroffenen Personen haben. Auch die Behörden sind darauf angewiesen, ihre Klientinnen und Klienten

bestmöglich zu verstehen. Nur wenn die sprachlichen Barrieren beseitigt werden, kann der Unterstützungsbedarf einer Person festgestellt und Missverständnisse somit verhindert werden.

Der vorliegende Leitfaden unterstützt die Fachleute im Sozialbereich, welche oft mit Menschen aus fremden Kulturen zu tun haben, die unsere Sprache und Lebensgewohnheiten nicht kennen. Er gibt wichtige Hinweise zu den Abläufen und der Organisation von Beratungsgesprächen. Er trägt zur Sensibilisierung und Weiterbildung der Fachleute bei. Kurz – er schliesst eine wichtige Lücke.

Die SODK hat zur Förderung des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns drei Empfehlungen zu Handen der Fachleute im Sozialbereich verabschiedet:

- Es sollen Verfahren zum Einbezug von interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden im Sozialbereich festgelegt werden.
- Die interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden der Sozialdienste sind weiterzuentwickeln.
- Zur Qualitätssicherung sollen so weit möglich Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen in Anspruch genommen werden.

Der vorliegende Leitfaden unterstützt die Fachleute in den Kantonen, Gemeinden und Städten, diese drei Empfehlungen umzusetzen.

Margrit Hanselmann
Generalsekretärin SODK

Das interkulturelle Dolmetschen ist eine professionelle Hilfestellung, welche die Fachpersonen in der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit unterstützt.

Vorwort

«Die Vorteile der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind klar: dass wir, der Klient und ich, uns gegenseitig verstehen und dass auch beide wissen, was wir von diesem Gespräch erwarten. Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden ist es trotz der Sprachbarriere möglich, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und zielgerichtet zu arbeiten.» (Mischa Berger, Sozialarbeiter Gemeinde Ittigen)

Liebe Leserin, lieber Leser

Die Soziale Arbeit ist geprägt von komplexen und emotionalen Themen – sei es im Kinder- und Erwachsenenschutz, in der Arbeitsvermittlung, der Sozialhilfe, der Sozialpädagogik oder der Opferhilfe. Kommen zusätzlich zu den inhaltlichen Herausforderungen noch sprachliche und kulturelle Verständigungsschwierigkeiten hinzu, stossen Fachpersonen an ihre Grenzen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird dann zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor. Sie garantiert, dass die im Zentrum des Gesprächs stehenden Migrantinnen und Migranten ihre Rolle in den laufenden Prozessen und anstehenden Entscheiden informiert und eigenverantwortlich wahrnehmen können.

Gleichzeitig ist die Überwindung sprachlicher und/oder kultureller Barrieren eine Grundvoraussetzung, dass die Fachperson ihren Informations- und Beratungsauftrag professionell erfüllen und ihre Dienstleistung effizient und diskriminierungsfrei erbringen kann.

Wie genau findet nun aber diese Zusammenarbeit statt? Worauf ist zu achten damit aus einem unbefriedigenden Verständigungsversuch im Dialog eine erfolgreiche, zielführende, für alle lohnende Kommunikation im Trialog wird?

Der vorliegende Leitfaden gibt Antworten auf diese Fragen. Er richtet sich an die verschiedenen Berufspersonen aus dem Sozialbereich. Der Leitfaden ist das Resultat gemeinsamen Arbeitens und Nachdenkens von interkulturell Dolmetschenden, Fachpersonen aus dem Sozial- und Integrationsbereich sowie den in der Ausbildung und Begleitung der interkulturell Dolmetschenden tätigen Personen und stützt sich auf die Erfahrungen der Kommission für Qualitätssicherung von INTERPRET ab. Allen, die in irgendeiner Form direkt oder indirekt zum Entstehen dieses Büchleins beigetragen haben, sei an dieser Stelle herzlich gedankt.

INTERPRET, September 2014 ■

Einwohnerkontrolle

Herr Bikila ist umgezogen. Für die Anmeldung bei der Einwohnerkontrolle wollte er eigentlich seinen Freund mitnehmen, welcher ihn bei sprachlichen Verständnisfragen schon öfters unterstützt hat. Leider liegt sein Freund ausgerechnet an diesem Tag krank im Bett. Herr Bikila entschliesst sich, die Einwohnerkontrolle alleine aufzusuchen. Am Schalter zeigt sich aber, dass seine Deutschkenntnisse nicht ausreichen. Die Sachbearbeiterin am Schalter kontaktiert daraufhin den Nationalen Telefondolmetschendienst, welcher an 365 Tagen und rund um die Uhr eine professionelle interkulturelle Übersetzung in 12 Sprachen anbietet. In wenigen Minuten kann der interkulturell Dolmetschende für Deutsch-Tigrinya per Telefonkonferenz zugeschaltet werden und die Sachbearbeiterin kann die Anmeldung zielführend, schnell und unkompliziert zu Ende führen.



Interkulturell Dolmetschende sind Expertinnen und Experten für mündliches Übersetzen im Trialog.

Begriffsklärungen

INTERPRET definiert die Tätigkeit der interkulturell Dolmetschenden wie folgt:

Interkulturelles Dolmetschen bezeichnet die mündliche Übertragung (in der Regel Konsekutivdolmetschen) von Gesprächsbeiträgen von einer Sprache in eine andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Es findet in einer Trialog-situation, einem «Dialog zu Dritt» statt. Dabei kann die/der interkulturell Dolmetschende physisch vor Ort sein oder via Telefon zugeschaltet werden.

Interkulturell Dolmetschende sind vorwiegend im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich tätig und stellen die Verständigung zwischen Migrantinnen und Migranten sowie Fachpersonen sicher.

Interkulturell Dolmetschende verfügen über ausreichende Kenntnisse der örtlichen Amts- sowie der Dolmetschsprache, um eine korrekte und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten. Eigenheiten des schweizerischen und regionalen Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens sind ihnen bekannt, sie kennen aber auch

die entsprechenden Strukturen, Abläufe und Konzepte des Herkunftslandes der Migrantinnen und Migranten aus eigener Erfahrung. Dieses Wissen sowie die dadurch gesteigerte Sensibilität für potentielle Schwierigkeiten und Missverständnisse sind Teil ihres beruflichen Profils. Zudem liegt ihrer Arbeit der Berufskodex der zertifizierten interkulturell Dolmetschenden zugrunde, welcher unter anderem zentrale Rollenmerkmale wie die Schweigepflicht, die Unparteilichkeit oder die Transparenz beinhaltet.

Der **«interkulturelle Kontext»**, in welchem sich die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und Dolmetschenden abspielt, kann spezifische Kompetenzen und Fähigkeiten erfordern, die im Profil der interkulturell Dolmetschenden ihre Entsprechung finden. Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass gerade die über das rein Sprachliche hinausgehenden Kompetenzen von den Fachpersonen der Einsatzgebiete geschätzt werden. Voraussetzung dafür ist der äusserst sorgfältige und reflektierte Umgang mit den «kulturellen» Komponenten durch die interkulturell Dolmetschenden selbst.

Ein weiterer Aspekt des interkulturellen Dolmetschens manifestiert sich im Begriff **«Trialog»**: Darin wird zum Ausdruck gebracht, dass der oder die interkulturell Dolmetschende explizit als Gesprächsteilnehmende verstanden werden will und soll. Dies mag auf den ersten Blick widersprüchlich scheinen, steht doch auch im interkulturellen Dolmetschen die korrekte und vollständige Übersetzung des Gesprochenen an erster Stelle und nicht etwa die Sichtweisen, Einschätzungen oder eigenen Erfahrungen der dolmetschenden Person. Zur Lösung der tendenziell komplexen Verständigungsprobleme im Migrations- und Integrationskontext bedarf es aber oft weitergehender Übersetzungsleistungen, beispielsweise in Bezug auf Vorgehens-

und Verhaltensweisen, Rollen und Erwartungen, sozialen und gesellschaftlichen Vorstellungen etc. Wird die dolmetschende Person als Gesprächsteilnehmerin oder Gesprächsteilnehmer mit solchen weit über die Beherrschung zweier Sprachen hinausgehenden Kompetenzen wahr- und ernstgenommen, dann können diese Ressourcen auch leichter aktiviert und zielführend genutzt werden.

Qualifizierte interkulturell Dolmetschende führen ihre Arbeit in der Regel vor Ort aus, in gewissen Fällen können sie via Telefon zu einem Gespräch zugeschaltet werden. Das **Telefondolmetschen** ist immer dann indiziert, wenn eine schnelle Verständigung notwendig ist, insbesondere bei kurzen und/oder nicht planbaren Gesprächen, in Notfällen oder in Situationen, in denen die Anonymität gewährleistet sein muss. Für die oftmals komplexen, emotionalen Gespräche im Sozialbereich ist das interkulturelle Dolmetschen vor Ort mit der physischen Anwesenheit der dolmetschenden Person oft besser geeignet. Der Nationale Telefondolmetschendienst 0842 442 442 ist in den Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch sieben Tage die Woche rund um die Uhr in Betrieb und bietet eine sofortige Übersetzung via Telefon in 12 Sprachen an.

In den komplexen, oft emotionalen Situationen des Sozialbereichs stellt die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden ein zentrales Hilfsmittel dar.

Interkulturelles Dolmetschen im Sozialbereich

Das interkulturelle Dolmetschen als standardisiertes, professionelles Angebot im Dienste der interkulturellen Verständigung blickt auf eine über zehnjährige Entwicklung zurück, die durchaus als Erfolgsgeschichte bezeichnet werden darf.

Dies zeigt sich unter anderem an folgenden Zahlen (Stand: Frühjahr 2014):

- Rund 900 interkulturell Dolmetschende in insgesamt ca. 70 Sprachen sind im Besitz des Zertifikats INTERPRET.
- 87 Personen sind Inhaberin oder Inhaber des eidgenössischen Fachausweises.
- 9 Bildungsinstitutionen bieten von INTERPRET anerkannte Ausbildungsmodule für interkulturell Dolmetschende an.
- 19 regionale Vermittlungsstellen übernehmen die Aufgaben der Einsatzvermittlung. Sie stellen ein wichtiges Bindeglied zwischen den Institutionen und Fachpersonen der Einsatzbereiche (den Kunden) einerseits und den interkulturell Dolmetschenden andererseits dar.
- 2013 wurden von interkulturell Dolmetschenden rund 187'000 Einsatzstunden geleistet (wobei nur diejenigen Einsätze erfasst werden, welche über eine offizielle Vermittlungsstelle zu Stande kommen). 12% der Einsatzstunden

finden im Schul- und Bildungswesen statt, 26% im Sozialbereich und 59% im Gesundheitswesen.

Die restlichen Einsätze (3%) fallen in die (nicht zu den Kerneinsatzgebieten gehörenden) Bereiche Justiz, Behörden, Asylwesen und Polizei. Die Statistiken der letzten Jahre weisen ausnahmslos eine stetige, teils beachtliche Zunahme der Einsatzstunden aus.

Zunehmende Verankerung und Institutionalisierung

In allen Einsatzbereichen, insbesondere aber im Sozialbereich, zeigt sich eine vermehrte Verankerung und Institutionalisierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Dies ist zum einen wohl auf die in den letzten Jahren gemachten positiven Erfahrungen zurückzuführen: Fachpersonen, die einmal mit professionellen interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben, möchten auf diese Dienstleistung nicht mehr verzichten. Zum andern ist eine zunehmende Verankerung der Thematik in übergeordneten Konzepten, Richtlinien und Handlungsempfehlungen festzustellen. Diesbezüglich ein wichtiger Meilenstein stellen die «Empfehlungen zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln»

der Kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren SODK vom 2. Juli 2010 dar. Ein weiteres Beispiel ist die explizite Erwähnung professioneller interkultureller Übersetzungsleistungen und deren Finanzierung im «Handbuch Sozialhilfe im Kanton Bern». Das interkulturelle Dolmetschen ist aber auch ein fester, verpflichtender Bestandteil der zwischen Bund und Kantonen ausgehandelten kantonalen Integrationsprogramme KIP, welche ab 2014 einen gemeinsamen und verbindlichen Rahmen für die Integrationsförderung darstellen.

Themen und Situationen

Der «Sozialbereich», wie er in diesem Leitfaden verstanden wird, umfasst sehr viele und unterschiedliche Institutionen und Settings auf verschiedenen politischen Ebenen: Kantonal geregelt sind beispielsweise die Regionale Arbeitsvermittlung RAV, die Invalidenversicherung IV, die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörden KESB oder auch die Opferhilfe. Die Sozialdienste wiederum, aber auch der ganze Bereich der Einwohnerkontrollen und damit die Erstinformationen und Begrüssungsgespräche für neu Zugewanderte wie auch die Integrationsverordnungen, liegen in der Verantwortung der Gemeinden. Hinzu kommen weitere private und/oder öffentlich-rechtliche Beratungsstellen. Zentrale Merkmale dieses breit verstandenen Sozialbereichs sind die Notwendigkeit der institutions- und Disziplinen übergreifenden Zusammenarbeit sowie die Überschneidungen mit anderen Einsatzbereichen, wie beispielsweise mit dem Bildungswesen im Fall der Schulsozialarbeit oder mit dem Gesundheitswesen im Bereich der Abklärungen von Ansprüchen (z.B. Gutachten). Es ist daher nicht erstaunlich, dass die sogenannte Inter-Institutionelle Zusammenarbeit IIZ zunehmend in den Fokus des öffentlichen Interesses rückt. Es handelt sich also (wie im Vorwort

bereits angemerkt) sehr oft um äusserst komplexe Situationen und Herausforderungen welche durch sprachliche und/oder kulturelle Verständigungsschwierigkeiten noch verschärft werden. Umso wichtiger ist der gezielte und frühzeitige Beizug von geschulten interkulturell Dolmetschenden.

Eine in Zusammenarbeit zwischen INTERPRET und der Vermittlungsstelle verdi – *interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz* entstandene Entscheidungshilfe listet folgende Gesprächsinhalte und -ziele auf, welche den Beizug einer/eines professionellen interkulturell Dolmetschenden nahelegen:

- Mitteilungen und Eröffnungen, die **belastend** sein könnten
- Vermittlung amtlicher oder besonders **komplexer** Informationen
- Mitteilungen, bei denen das **rechtliche Gehör** sichergestellt sein muss
- Vermittlung von Sachverhalten mit finanziellen **Auswirkungen** oder **Folgen** für die Lebensgestaltung und/oder die berufliche Laufbahn
- Vermittlung von **Weisungen** und **Entscheiden**, welche umgesetzt werden müssen
- Vermittlung von **Rechten** und **Pflichten**
- Themen, bei denen **religiöse** und/oder **kulturelle Aspekte** wirksam sein könnten
- Themen und Mitteilungen, bei denen mit **emotionalen Reaktionen** gerechnet werden muss

Und ganz allgemein liegt auf der Hand: Wenn die Fachperson annehmen muss, dass bereits die Kommunikation des Anlasses bzw. des Ziels eines Gesprächs in Frage gestellt ist, dann ist die Zusammenarbeit mit einer/einem interkulturell Dolmetschenden angezeigt. ■

Für das Gelingen des Trialogs ist eine echte Zusammenarbeit zwischen der Fachperson und der/dem interkulturell Dolmetschenden entscheidend.

Interkulturelles Dolmetschen: Zusammenarbeit im Trialog

Grundsätzliches zu den Rollen

Damit die Zusammenarbeit im Trialog gelingen kann, ist die Rollenklarheit der beteiligten Akteure von entscheidender Bedeutung. Dabei gelten folgende Grundsätze:

Sie als Fachperson sind für den Gesamtverlauf des Gesprächs verantwortlich. Sie kennen das zu erreichende Ziel, und bestimmen (in den meisten Fällen) die Inhalte die Sie vermittelt, oder die Fragen, die Sie beantwortet haben wollen. Damit obliegt Ihnen auch die Gesprächsleitung. Das interkulturelle Dolmetschen ist eine professionelle Hilfestellung, welche Sie in der Ausübung Ihrer beruflichen Tätigkeit unterstützt.

Die interkulturell Dolmetschenden sind in erster Linie dafür verantwortlich, das Gesagte genau, vollständig und korrekt von einer Sprache in die andere zu übersetzen. Dazu verfügen sie über die notwendigen Dolmetschetechniken, die entsprechenden Sprachkompetenzen sowie die grund-

legenden Kenntnisse der Fachbereiche, in denen sie tätig sind. Aufgrund ihrer eigenen reflektierten Migrationserfahrung sowie ihrer Kenntnisse der allenfalls relevanten kulturellen Hintergründe sind interkulturell Dolmetschende aber auch in der Lage zu erkennen, wann über das reine Sprachmitteln hinausgehende Interventionen angebracht sind, zum Beispiel Erklärungen zum Schweizerischen Sozialsystem (Sozialhilfeleistungen, Arbeitslosen- oder Invalidenentschädigungen, etc.), Erläuterungen zu gegensätzlichen Erwartungen und Rollenvorstellungen oder Deutungen von kulturell, traditionell oder religiös geprägten Wertvorstellungen und Verhaltensmustern. Dabei ist klar, dass solche zusätzlichen Interventionen nur in Rücksprache und mit dem expliziten Einverständnis von Ihnen als Fachperson stattfinden dürfen und jederzeit für alle am Gespräch Beteiligten als solche transparent sein müssen.



Auf dem Sozialdienst

Frau Marinho ist alleinerziehende Mutter. Sie arbeitet bei einer Reinigungsfirma, aber der Lohn aus dieser Teilzeitarbeit reicht für ihren Lebensunterhalt nicht aus. Deshalb hat sie sich an den Sozialdienst gewandt. Mit der Unterstützung einer Freundin, die etwas besser deutsch spricht, konnte Frau Marinho sämtliche Formulare und Unterlagen vervollständigen. Bei der Anmeldung und dem kurzen Erstgespräch war die Freundin ebenfalls dabei und konnte die wichtigsten Inhalte übersetzen. Für das ausführliche und inhaltlich komplexere Zweitgespräch hat der Sozialarbeiter jedoch eine interkulturell Dolmetschende organisiert. Mit ihrer Unterstützung will der Sozialarbeiter Frau Marinho über die Rechte und Pflichten beim Bezug von Sozialhilfe informieren und die Möglichkeiten zur Wiedererlangung der vollständigen wirtschaftlichen Selbstständigkeit diskutieren. Auch die Belegung der Mittellosigkeit und das Prinzip der Subsidiarität sind Inhalte dieses Gesprächs. Die professionelle interkulturell Dolmetschende verfügt nicht nur über ausgewiesene Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten sondern auch über die notwendigen Grundkenntnisse sowie den Grundwortschatz im Bereich der Sozialhilfe. Ihre Anwesenheit macht es möglich, diese komplexen und für die unmittelbare Zukunft von Frau Marinho entscheidenden Themen zielführend und konstruktiv anzugehen.



Leitfaden für die erfolgreiche Gestaltung der einzelnen Phasen des Trialogs

Die folgenden praktischen Hinweise sind als Gestaltungs- und Orientierungshilfe für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Ihrem beruflichen Alltag gedacht und stellen gewissermassen das Herzstück der Broschüre dar.

Vorbereitung auf das Gespräch

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

- Welche Sprachen werden von den Gesprächsteilnehmenden gesprochen bzw. welche Sprachkombination muss die/der interkulturell Dolmetschende beherrschen?

Diese Frage scheint banal, bedarf aber oft einer sorgfältigen Abklärung. So könnte beispielsweise der Bezug einer/eines Arabisch sprechenden interkulturell Dolmetschenden für einen Klienten irakischer Nationalität falsch sein, trotz der an sich korrekten Assoziation Irakisch = Arabisch. Die/der Dolmetschende kann sich unter Umständen mit dem irakisch-kurdischen Gesprächsgegenüber (Irakischer Kurde = Kurdisch) nicht verständigen.
- Welchen Einfluss könnten Alter, Geschlecht, Religion sowie die schicht-spezifische und regionale Herkunft spielen, wenn sich Ihr

Gegenüber und die interkulturell dolmetschende Person begegnen?

In komplexen, emotionalen und persönlichen Gesprächssituationen können diese Aspekte den Gesprächsverlauf entscheidend beeinflussen. Wenn sich Ihr Gegenüber wohl fühlt und allen anwesenden Personen – insbesondere auch der/dem interkulturell Dolmetschenden – vertraut, trägt dies massgeblich zum Erfolg des Gesprächs bei.

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

Ein Gespräch im Trialog nimmt mehr Zeit in Anspruch als ein Gespräch ohne Übersetzung. Ausserdem sind kurze Vor- und Nachbesprechungen mit der/dem interkulturell Dolmetschenden einzuplanen.

- Wo soll das Gespräch stattfinden?

Das Gespräch soll nach Möglichkeit an einem ruhigen, störungsfreien Ort stattfinden, der genügend Platz für alle Gesprächspartnerinnen und -partner bietet und eine angemessene Sitzordnung (siehe auch «Gesprächsbeginn», Seite 14) ermöglicht.

- Wo finde ich die «passende» interkulturell dolmetschende 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 Vermittlungsstelle vermittelt Ihnen erfahrene, professionelle interkulturell Dolmetschende (siehe Kapitel «Regionale Vermittlungsstellen als wichtige Partner», Seite 18).

- Wer bezahlt den Einsatz?

Erkundigen Sie sich nach den internen Regeln, Finanzierungsmöglichkeiten und Abläufen. Angaben dazu erhalten Sie allenfalls auch bei der Vermittlungsstelle in Ihrer Region.

Vorgespräch mit der/dem interkulturell Dolmetschenden

Der Erfolg des Trialogs kann auch von der sorgfältigen **gemeinsamen** Vorbereitung abhängen. Arrangieren Sie deshalb ein (in der Regel kurzes) Vorgespräch mit der/dem interkulturell Dolmetschenden mit den folgenden Inhalten:

- Teilen Sie der/dem interkulturell Dolmetschenden mit, **für wen** sie/er dolmetschen wird. Angaben zur Herkunft, zum Alter, allenfalls auch zum beruflichen bzw. sozialen Hintergrund helfen der dolmetschenden Person, sich auf das Gespräch einzustellen und möglichst auf Anhiieb das passende Verhalten und die richtige Sprache zu finden.
- Informieren Sie die dolmetschende Person über das Ziel des Gesprächs sowie über die Themen, die Sie anzusprechen gedenken, und worüber Sie mehr wissen wollen. Je klarer die dolmetschende Person über die Themen und Inhalte und insbesondere über das **Ziel des Gesprächs** im Bilde ist, desto besser kann sie das Erreichen dieses Ziels unterstützen. Stellen Sie ausserdem sicher, dass die/der interkulturell Dolmetschende allfällige für das Gespräch zentrale Fachbegriffe versteht und übersetzen kann oder besprechen Sie mit ihr/ihm, wie die Termini umschrieben werden können.

- Nutzen Sie das Vorgespräch, um die wichtigsten Parameter der **Zusammenarbeit** gemeinsam mit der/dem interkulturell Dolmetschenden festzulegen. Die Zusammenarbeit im Trialog gestaltet sich nicht immer gleich, sie muss deshalb zwischen Ihnen und der/dem interkulturell Dolmetschenden geklärt werden. Während einzelne Fachpersonen sich eigenständige Interventionen von Seiten der/des interkulturell Dolmetschenden strikte verbieten, bauen andere ihre Gesprächsführung darauf auf, dass die dolmetschende Person sich – in Rücksprache und voller Transparenz – mit Hinweisen, Erläuterungen, Zusatzinformationen etc. auch aktiv einbringen kann.
- Klären Sie mit der dolmetschenden Person, welche **Art von Übersetzung** Sie von ihr erwarten: Möchten Sie ausschliesslich eine exakte, vollständige Übersetzung oder allenfalls auch explizite Zusatzinformationen und weiterführende Hinweise? Erwarten Sie beispielsweise, dass der emotionale Beiklang der Wörter, die von Ihrem Gegenüber verwendet werden, hervorgehoben oder dass allfällige Redewendungen erläutert werden?
- Erkundigen Sie sich bei der dolmetschenden Person, ob im geplanten Gespräch allenfalls auf besondere **kulturelle Gepflogenheiten** Rücksicht genommen werden sollte.



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 Ihre Gesprächspartnerinnen oder -partner können auf diese Weise direkten Augenkontakt haben, während die interkulturell dolmetschende Person trotz ihrer «neutralen» Position in das Gespräch integriert ist.
- **Vorstellungsrunde:** Stellen Sie sich und die interkulturell dolmetschende Person vor bzw. geben Sie der/dem interkulturell Dolmetschenden die Gelegenheit, sich selber vorzustellen. Erklären Sie die Rollen und weisen Sie darauf hin, dass Sie beide dem Berufsgeheimnis unterstellt sind.
- **Einverständnis einholen:** Angesichts potentieller Interessenkonflikte und allfälliger Hinderungsgründe für eine gute Zusammenarbeit (beispielsweise auf Grund von sozialen, religiösen oder ethnischen Gruppenzugehörigkeiten, Geschlecht, Alter etc.) ist es ausgesprochen wichtig, das Einverständnis des Gesprächsgegenübers zur Wahl der/des interkulturell Dolmetschenden einzuholen. Sind diese mit der Anwesenheit einer bestimmten dolmetschenden Person nicht einverstanden, muss die Möglichkeit bestehen, diese abzulehnen. Aber auch die/der interkulturell Dolmetschende selbst hat das Recht, einen Auftrag zurückzuweisen.

Während des Gesprächs

- **Gesprächsleitung:** Als Fachperson sind Sie für den Verlauf des Gesprächs verantwortlich. Stellen Sie sicher, dass Sie diese Rolle jederzeit uneingeschränkt wahrnehmen können. Es kann die Gefahr bestehen, dass sich das Gespräch verlagert und im weiteren Verlauf nur noch zwischen Ihrem Gegenüber und der/dem interkulturell Dolmetschenden oder aber nur noch zwischen Ihnen und der/dem interkulturell Dolmetschenden 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 Ihr Gegenüber direkt an und wenden Sie sich auch körperlich primär diesem zu und nicht der/dem interkulturell Dolmetschenden. Stellen Sie beispielsweise Ihre Fragen direkt: «Haben Sie zu diesem Vorgehen noch Fragen?» anstelle von «Hat er zu diesem Vorgehen noch Fragen». Die/der interkulturell Dolmetschende wird in der Regel sowohl Ihre Frage als auch die Antwort Ihres Gegenübers in der ersten Person wiedergeben: «Nein, ich habe keine Fragen mehr, ich bin damit einverstanden» und nicht «Er sagt, dass er keine Fragen mehr hat und einverstanden ist».
- **Vergewissern** Sie sich regelmässig, dass Sie und Ihre Gesprächspartnerinnen oder -partner sich gut verstanden haben. Scheuen Sie sich nicht, die Antworten Ihres Gegenübers zur besseren Klärung wieder aufzunehmen («Wenn ich Sie recht verstanden habe, ...») oder bereits Gesagtes noch einmal neu formulieren

zu lassen. Wenn Sie signalisieren, dass Sie Verständnis dafür haben, wenn eine Situation komplex oder verworren ist, so können allenfalls vorhandene Unsicherheiten oder eine Befangenheit eher abgebaut werden.

- **Ermutigen** Sie Ihre Gesprächspartnerinnen oder -partner, das Wort zu ergreifen oder Fragen zu stellen und vermeiden Sie ein autoritäres oder bevormundendes Auftreten. Vielleicht ist sich Ihr Gegenüber nicht gewohnt, auf Augenhöhe mit einer Fachperson zu sprechen und wagt sich kaum, Fragen zu stellen. Machen Sie in diesem Fall deutlich, dass Fragen willkommen sind und Sie gerne zusätzliche Erklärungen abgeben.
- Seien Sie **geduldig** – die Übersetzung braucht Zeit. Die/der interkulturell Dolmetschende muss jeweils spätestens nach zwei bis drei Sätzen die Gelegenheit erhalten, die gemachten Äusserungen zu übersetzen. Eine genaue Übersetzung zwingt die interkulturell dolmetschende Person bisweilen zu umfangreicheren Erläuterungen. Sie dolmetscht Wort für Wort, sofern eine exakte Übersetzung des Gesagten 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 und geben Sie kurze Kommentare ab. Benutzen Sie keine für Laien unverständliche Fachbegriffe und keine Abkürzungen. Bemerkt die/der interkulturell Dolmetschende, dass Ihr Gegenüber den Sinn nicht erfasst oder einen spezifischen Begriff nicht versteht, so wird sie/er auch hier – nach Rücksprache mit Ihnen – ergänzende Erklärungen anfügen.

- Nutzen Sie die Gelegenheit, auf **non-verbale Signale** (Klang der Stimme, Gesichtsausdruck, Körperhaltung oder Bewegungen) zu achten. Dazu gibt es im Dialog viel mehr Möglichkeiten als in einem Gespräch ohne Übersetzung. Wenn eine direkte Verständigung mit Worten nicht möglich oder stark erschwert ist, sind solche zusätzlichen Informationen wertvolle oder vielleicht sogar entscheidende Hinweise für einen erfolgreichen Gesprächsverlauf. Wenn Sie Mühe haben, die nonverbalen, oft stark kulturell geprägten Signale eindeutig zu verstehen, wird Ihnen die/der interkulturell Dolmetschende auch darin behilflich sein.
- **Orientierung und Transparenz im Gesprächsverlauf:** Beachten Sie, dass jederzeit für alle klar ist, was gerade gesprochen wird. Das gilt auch für allfällige Rückfragen und Absprachen. Die/der interkulturell Dolmetschende ist angehalten, alles zu übersetzen, auch «vertrauliche» Zwischengespräche. Bleiben einzelne Gesprächssequenzen unübersetzt, kann dadurch das Vertrauen massgeblich beeinträchtigt werden.



Nach dem Gespräch

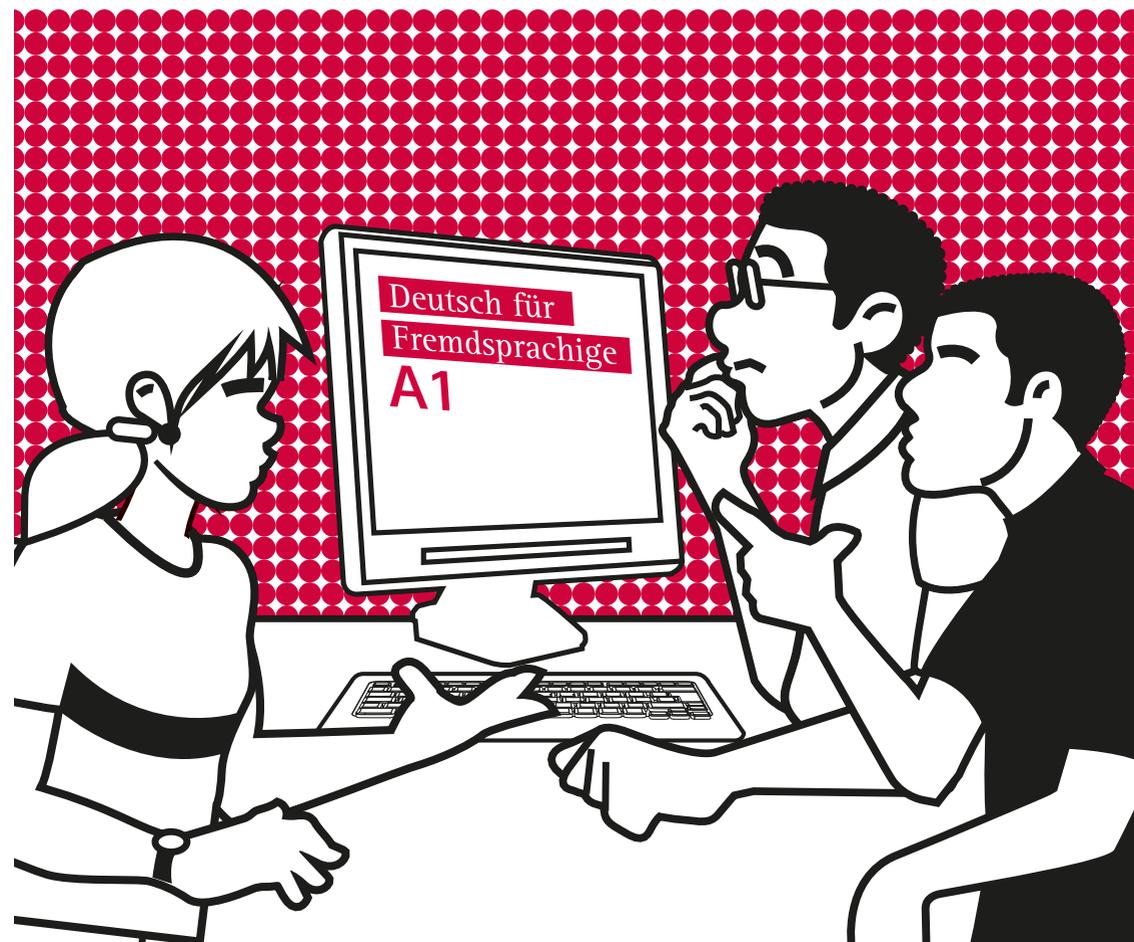
Idealerweise bereiten Sie das Gespräch nicht nur gemeinsam mit der/dem interkulturell Dolmetschenden vor sondern auch nach. Das **Nachgespräch** dient zur Klärung von offenen Fragen, zum gegenseitigen Austausch und für ein Feedback.

- **Zusammenfassen und Klären:** Gehen Sie das Gespräch noch einmal gemeinsam mit der/dem interkulturell Dolmetschenden durch. Dies ist der Zeitpunkt, um allfällige Unklarheiten auszuräumen, Fragen zum Verhalten Ihres Gesprächsgegenübers zu stellen oder Beobachtungen einzuordnen. Auch die Diskussion von allfälligen kulturellen Hintergründen und weitergehenden Vermutungen kann Platz haben.
- **Gegenseitiges Feedback:** Wie ist das Gespräch verlaufen? Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt? Sind die Ziele erreicht worden? Haben alle Beteiligten ihre Rollen so wahrgenommen wie erhofft und vorgesehen? Welche Verbesserungsmöglichkeiten gilt es bei einer nächsten Zusammenarbeit zu berücksichtigen?
- **Debriefing:** Als Angelpunkt des Gesprächs befindet sich die/der interkulturell Dolmetschende in einer exponierten Stellung. Schwierige Gesprächsinhalte (ein Todesfall, eine traumatisierende Geschichte, Fluchterlebnisse, etc.) können die interkulturell dolmetschende Person emotional stark betreffen, umso mehr, als sie unter Umständen selber ähnliche Erfahrungen gemacht hat. Geben Sie ihr deshalb die Gelegenheit, ihre Gefühle und Gedanken nach dem Gespräch mitzuteilen.

Die Zeit, welche Sie sich für das Vor- und Nachgespräch nehmen, wird sich auf die Qualität der Zusammenarbeit auswirken. Sie erhalten in der interkulturell dolmetschenden Person eine Partnerin, deren Mitarbeit für die erfolgreiche und diskriminierungsfreie Erfüllung Ihrer beruflichen Pflichten entscheidend sein kann.

Erstgespräch auf dem RAV

Herr Rocha hat sich bei der regionalen Arbeitsvermittlung (RAV) angemeldet. Bei der Anmeldung fällt dem Sachbearbeiter auf, dass Herr Rocha zwar gebrochen Deutsch spricht, aber komplexere Inhalte und Sachverhalte offensichtlich nicht versteht. Deshalb organisiert der Sachbearbeiter für das wichtige Erstgespräch einen interkulturell Dolmetschenden. Während dem Erstgespräch zeigt sich sowohl für die Personalberaterin als auch für Herrn Rocha, dass sich der Beizug des interkulturell Dolmetschenden gelohnt hat: Die Personalberaterin kann Herrn Rocha ausführlich über den Anspruch auf Arbeitslosengelder, über Rechte und Pflichten sowie über den weiteren Verlauf der Beratung informieren. Die weitreichenden Informationen helfen Herrn Rocha im Gegenzug, seine Situation genau zu erfassen. Die wenigen Fragen, die trotzdem noch bestehen bleiben, kann er mit Hilfe des interkulturell Dolmetschenden schnell und einfach klären. Durch das konstruktive Gespräch und insbesondere auch durch den Hinweis, dass sowohl die Personalberaterin als auch der interkulturell Dolmetschende unter Schweigepflicht stehen, hat Herr Rocha Vertrauen in die Personalberaterin gefasst. Gemeinsam einigen sie sich darauf, dass Herr Rocha neben der Stellensuche einen Deutschkurs besucht, um seine Sprachkenntnisse zu verbessern und seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen. Herr Rocha verlässt das RAV motiviert und zuversichtlich.



Die regionale Vermittlungsstelle übernimmt nicht nur die administrativen Aufgaben bei der Organisation und Abwicklung eines Einsatzes, sondern auch wichtige Aufgaben der Qualitätssicherung.

Regionale Vermittlungsstellen als wichtige Partner

Die Vermittlungsstelle in Ihrer Region ist ein wichtiger Partner in der **Planung und Abwicklung** Ihrer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die Vermittlungsstelle übernimmt für Sie die gesamte Administration des Einsatzes (Rechnungstellung, Entlohnung der dolmetschenden Person, Spesenentschädigung, Versicherungen und Sozialleistungen, etc.) und garantiert Ihnen einen reibungslosen Ablauf. Gleichzeitig stellt sie für die interkulturell Dolmetschenden, die bei ihr unter Vertrag stehen, sicher, dass eine angemessene Entschädigung und sämtliche Zusatzleistungen gewährleistet sind. Der Vermittlungsstelle kommt aber auch die wichtige Aufgabe zu, die für den spezifischen Einsatz «richtige» interkulturell dolmetschende Person zu finden. Je genauer Sie bei der Auftragserteilung angeben können, welches die Ziele und Inhalte des zu übersetzenden Gesprächs sind, worin allfällige Schwierigkeiten bestehen und welchen Hintergrund Ihr Gesprächsgegenüber mitbringt, umso besser kann die Vermittlungsstelle eine geeignete Person organisieren. Teilen Sie der Vermittlungsstelle auch mit, wenn Sie bereits gute Erfahrungen mit einer/einem bestimmten interkulturell Dolmetschenden gemacht haben und wieder mit dieser Person zusammenarbeiten möchten.

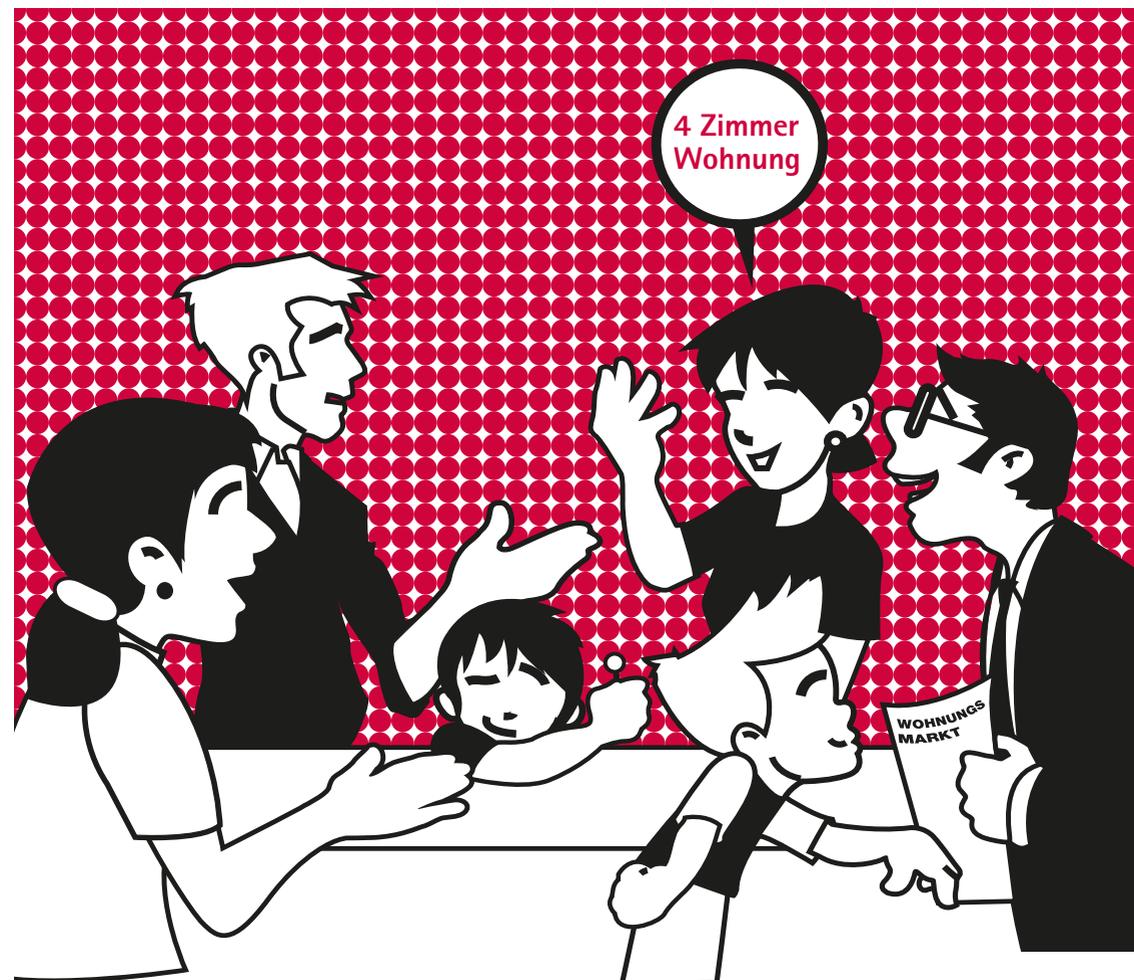
Dieser Wunsch wird selbstverständlich berücksichtigt.

Über die administrativen Aufgaben hinaus kommen den Vermittlungsstellen wichtige Aufgaben in der **Qualitätssicherung** zu. Sie stehen im direkten Kontakt mit Ihnen, den Kundinnen und Kunden des interkulturellen Dolmetschens, und nehmen regelmässig Rückmeldungen zu den geleisteten Einsätzen entgegen. Den bei den Vermittlungsstellen unter Vertrag stehenden interkulturell Dolmetschenden werden regelmässig Weiterbildungen angeboten und Gefässe für Austausch, Beratung, Intervention und Supervision zur Verfügung gestellt.

Auf der Homepage von INTERPRET finden Sie die **Adressen der regionalen Vermittlungsstellen**. Es steht Ihnen dort aber auch die Datenbank mit sämtlichen zertifizierten interkulturell Dolmetschenden zur Verfügung. Sie können die Zusammenarbeit also auch direkt angehen, verzichten damit aber auf die oben dargestellten qualitätssichernden Leistungen der Vermittlungsstelle. Trotz den im Einzelfall unter Umständen höheren Kosten empfiehlt Ihnen INTERPRET, die Dienstleistungen der Vermittlungsstellen zu nutzen. ■

Wohnungssuche

Herr und Frau Ayan sind mit ihren beiden Kindern in die Schweiz geflüchtet. Als anerkannte Flüchtlinge werden sie bei der Organisation ihres neuen Lebens von einem Sozialarbeiter unterstützt. Von einem Bekannten hat die Familie Ayan den örtlichen Wohnungsanzeiger und einen Hinweis auf ein Immobilienportal im Internet erhalten. Die Ayans können sich dank dem Deutschkurs, welchen sie während der Zeit im Flüchtlingsheim besucht haben, bereits etwas verständigen. Was aber genau bedeuten die Abkürzungen «exkl.», «inkl.» oder «NK»? Und wie geht man genau vor, wenn man sich für eine Wohnung interessiert? Zudem liegen die Preise der meisten Wohnungen weit über ihrem Budget. Wo finden sie billigere Wohnungen und worauf ist bezüglich Ausstattung und Qualität der Wohnung zu achten? Herr und Frau Ayan sind froh, hat der Sozialarbeiter für das Gespräch eine interkulturell Dolmetschende beigezogen. Das erlaubt ihnen, die vielen Fragen und Unklarheiten bezüglich Wohnungssuche, Umzug, nachbarschaftlichen Beziehungen, etc. gemeinsam zu klären. Dieses Wissen und das gesteigerte Selbstvertrauen unterstützt die Familie Ayan massgeblich bei ihrer «Ankunft» in der Schweiz.



Verwandte und Ad-hoc-Dolmetschende sind für die herausfordernde Tätigkeit des interkulturellen Dolmetschens in der Regel nichtgeeignet.

Alternativen zur Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden

Im Berufsalltag gibt es immer wieder Situationen, in denen die Zusammenarbeit mit einer/einem professionellen interkulturell Dolmetschenden vor Ort oder am Telefon aus terminlichen und/oder finanziellen Gründen nicht möglich oder auch nicht unbedingt erforderlich ist. Wenn unvorhergesehen und kurzfristig eine Übersetzung benötigt wird, ist eine professionelle Lösung oft nicht verfügbar. Handelt es sich dabei um die Vermittlung von kurzen Informationen mit geringer Komplexität und ohne grössere Tragweite, kann die Zusammenarbeit mit nicht-professionellen Übersetzungshilfen durchaus gerechtfertigt sein.

Keine Alternative bildet der Beizug von Kindern und Jugendlichen als Übersetzungshilfen, auch wenn sie auf Grund ihrer Sprachkompetenzen häufig dafür geeignet scheinen. Sie sind der komplexen und herausfordernden Aufgabe und der damit einhergehenden Verantwortung nicht gewachsen. Berücksichtigt man den Rollen- und Positionswechsel innerhalb des familiären Gefüges und der Dialog-situation, welcher die Übernahme der Dolmetscheraufgabe mit sich bringt, dann liegt auf der Hand, dass davon dringend abzusehen ist.

Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld Ihres Gegenübers

Aus praktischen Gründen werden bei kurzen, wenig komplexen und tendenziell «unverbindlichen» Gesprächen sowie bei Notfällen häufig Personen mit Fremdsprachenkenntnissen beigezogen, die gerade zur Verfügung stehen. Dabei handelt es sich oft um Angehörige, welche sowohl die Herkunftssprache Ihres Gegenübers als auch die Ortssprache einigermaßen sprechen. Diese Übersetzungshilfen leisten möglicherweise in der betreffenden «Notsituation» wertvolle Dienste, sie sind für diese Tätigkeit in der Regel aber nicht ausgebildet und können ihre Rolle nicht mit der erforderlichen Professionalität wahrnehmen. Das heisst, dass sie weder über die für eine vollständige und korrekte Übersetzung notwendigen Dolmetschetechniken verfügen, noch sich der entscheidenden Rollenmerkmale (wie beispielsweise der Schweigepflicht oder der Neutralität) bewusst sind.

Sie als Fachperson können sich unter Umständen nicht darauf verlassen, dass Ihre Informationen vollständig und korrekt wiedergegeben werden oder dass nicht plötzlich die dolmetschende Person Gesprächsverlauf und -inhalte bestimmt. Übersetzt eine Angehörige oder ein Angehöriger, so ist es mehr die Regel als die Ausnahme, dass diese Person anstelle Ihres eigentlichen Gegenübers spricht. Missverständnisse und gravierende Fehleinschätzungen können die Folge sein.

Ad-hoc-Dolmetschende: Mitarbeitende Ihrer Institution mit entsprechenden Sprachkenntnissen

Immer mehr Mitarbeitende in öffentlichen Institutionen verfügen selber über einen sogenannten Migrationshintergrund und die entsprechenden Sprachkenntnisse. Es liegt nahe, diese Sprachkompetenzen für Dolmetschleistungen in Anspruch zu nehmen. Für einfache Gespräche mit wenig emotionalem und/oder kulturellem Gehalt kann eine solche Lösung sinnvoll sein.

Dies ist allerdings nur dann der Fall, wenn die betreffenden Mitarbeitenden entsprechend geschult wurden und die Institution einen klaren strukturellen Rahmen bietet. Auch in diesem Fall bleiben aber Fragen bezüglich Parteilichkeit, Rollenklarheit, Schweigepflicht, Professionalität, Aus- und Weiterbildung sowie Qualitätssicherung bestehen, die es sorgfältig abzuwägen gilt.

Interkulturell Vermittelnde verfügen über zusätzliche Kompetenzen in der Beratung, Begleitung, Informationsvermittlung und Projektarbeit.

Interkulturelles Vermitteln

Das **interkulturelle Vermitteln** findet – im Gegensatz zum interkulturellen Dolmetschen – nicht in einer Trialogsituation statt. Auch da steht die Verständigung über sprachliche und kulturelle Hürden hinweg im Zentrum, das interkulturelle Vermitteln umfasst jedoch zusätzliche Aspekte und Aufgaben.

Interkulturell Vermittelnde handeln in der Regel im Auftrag von Fachpersonen und Institutionen der Regelstrukturen oder im Rahmen von (Integrations-) Projekten. Dabei übernehmen sie bis zu einem gewissen Grad auch die Verantwortung für Inhalte, Prozesse und Abläufe. So führen sie zum Beispiel einen Hausbesuch durch oder gestalten einzelne Abschnitte von Informationsveranstaltungen selbstständig, übernehmen konkrete Arbeiten in Projekten oder moderieren muttersprachliche Lern- und Austauschgruppen. Dazu verfügen professionelle interkulturell

Vermittelnde neben den sprachlichen Qualifikationen und fundiertem Wissen im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich zusätzlich über ausgewiesene Kompetenzen in der Beratung und Begleitung von Migrantinnen und Migranten sowie in der Informationsvermittlung, der Erwachsenenbildung und der Projektarbeit.

Die inhaltlichen und methodischen Anforderungen, denen interkulturell Vermittelnde genügen müssen, gehen über diejenigen des interkulturellen Dolmetschens hinaus. Das heisst mit anderen Worten, dass interkulturell Dolmetschende ohne spezifische Weiterbildungen und Zusatzqualifikationen für Aufgaben, welche dem interkulturellen Vermitteln zuzuordnen sind, im Grunde genommen nicht vorbereitet sind. INTERPRET siedelt die vielfältigen Aspekte des interkulturellen Vermitteln auf der Ebene des eidgenössischen Fachausweises an (siehe nächstes Kapitel).

Termin bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Die Eltern von Boris Kusmin sind von der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB zu einem Gespräch eingeladen. Diese wurde aktiv, nachdem die Lehrperson von Boris eine Gefährdungsmeldung gemacht hat. Die Eltern von Boris kommen mit ihren Deutschkenntnissen im Alltag zwar gut zurecht, aber in komplexen Gesprächen oder belastenden Situationen stellt die Verständigung eine grosse Herausforderung dar. Aus Erfahrung weiss der Sozialarbeiter der KESB, dass bei emotionalen und schwierigen Gesprächssituationen der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für die erfolgreiche Kommunikation entscheidend sein kann. Von der Lehrperson hat der Sozialarbeiter zudem den Namen der interkulturell Dolmetschenden erhalten, mit welcher die Lehrperson bereits im Rahmen eines Elterngesprächs zusammengearbeitet hat. Dank diesem Hinweis kann der Sozialarbeiter für das anstehende Gespräch bei der regionalen Vermittlungsstelle die gleiche interkulturell Dolmetschende beantragen. Herr und Frau Kusmin sind angenehm überrascht, als sie bei der Begrüssung die ihnen bereits vertraute interkulturell Dolmetschende sehen, und fassen etwas Zuversicht für das anstehende Gespräch.



Professionelle interkulturell Dolmetschende sind in der Lage, die Verständigung sicherzustellen und dabei grundlegende berufsethische Standards zu beachten.

Ausbildung und Qualifizierung der professionellen interkulturell Dolmetschenden

Das Ausbildungs- und Qualifizierungssystem für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde umfasst zwei Qualifizierungsniveaus: das Zertifikat INTERPRET sowie den eidgenössischen Fachausweis.

Mit dem **Zertifikat INTERPRET** wurde 2004 eine Qualifikation geschaffen, welche den Kern der beruflichen Tätigkeit, nämlich das interkulturelle Dolmetschen in Trialogsituationen betrifft. Inhaberinnen und Inhaber des Zertifikats INTERPRET sind in der Lage, sich sicher in der Rolle der interkulturell Dolmetschenden im Trialog-Setting zu bewegen und sinngetreu zwischen Fachpersonen des Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens einerseits und Migrantinnen und Migranten andererseits zu dolmetschen. Sie beherrschen dazu Techniken des Konsekutivdolmetschens, benutzen Hilfsmittel wie Wörterbücher und persönliche Glossare kompetent und verfügen über ein Orientierungswissen in den relevanten Fachbereichen.

Das Zertifikat wird in der Regel nach dem erfolgreichen Besuch von zwei Ausbildungsmodulen, dem Nachweis der Sprachkompetenzen, nachgewiesener Praxisreflexion (Supervision) sowie einer Praxiserfahrung von mindestens 50 Stunden erteilt.

Der **eidgenössische Fachausweis für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde** wird vom Staatssekretariat für Bildung,

Forschung und Innovation SBFI ausgestellt und zeichnet Personen aus, die sich in einem breiteren fachlichen Umfeld und in unterschiedlichen Settings bewegen können und einen bewussten Umgang mit unterschiedlichen Rollen pflegen. Sie können beispielsweise Dolmetscheinsätze über das Telefon kompetent meistern, bewältigen anspruchsvolle Situationen, in denen sie von der Dolmetscherrolle in eine aktiv vermittelnde Rolle wechseln und sind auch schwierigen und belastenden Einsätzen gewachsen, z.B. in der Psychotherapie oder im Justizbereich. Neben dem «klassischen» Konsekutivdolmetschen setzen sie in Gruppen-Settings ebenfalls die Techniken des Flüsterdolmetschens oder des zusammenfassenden Dolmetschens ein. Ihre transkulturelle Kompetenz und ihre Kenntnis der verschiedenen «Lebenswelten» können sie zudem in der Informations- und Bildungsarbeit oder bei der Mitarbeit in Projekten im interkulturellen Kontext zur Geltung bringen.

Die Qualifizierung zum eidgenössischen Fachausweis baut auf dem Zertifikat INTERPRET auf und führt über eine gezielte Weiterbildung. Zusätzlich muss eine Berufsprüfung absolviert werden, bestehend aus einer schriftlichen Prüfungsarbeit, einer Präsentation mit Fachgespräch sowie einer praktischen Abschlussprüfung (Dolmetsch-Simulation im Trialog). ■

INTERPRET vereinigt und vertritt alle relevanten Akteure des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns.

Rolle und Aufgaben von INTERPRET

Als nationale Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln vereinigt und vertritt INTERPRET alle relevanten Akteure des interkulturellen Dolmetschens: Die zertifizierten interkulturell Dolmetschenden, die regionalen Vermittlungsstellen sowie die Ausbildungsinstitutionen.

Mit finanzieller Unterstützung des Bundes nimmt INTERPRET folgende Aufgaben wahr:

- Qualitätssicherung und -entwicklung des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns
- Definition und Überwachung von Standards und Richtlinien für die Ausbildung und Zertifizierung von interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden
- Erhöhung des Bekanntheitsgrades des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns durch Öffentlichkeits- und Sensibilisierungsarbeit
- Informations- und Dokumentationsdienste
- Lobbyarbeit

Zur Erfüllung dieser Aufgaben führt INTERPRET ein Kompetenzzentrum und eine Qualifizierungsstelle.

Das **Kompetenzzentrum** ist als nationaler Informations-, Dokumentations- und Fachdienst die zentrale Anlaufstelle für sämtliche Belange des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns und engagiert sich hauptsächlich in der Öffentlichkeits- und Sensibilisierungsarbeit. Es fungiert zudem als Bindeglied zwischen der Politik (Bundesämter BFM, BAG und SBFI, aber auch Kantonsvertretungen und Interessenverbände) einerseits und der Praxis (Vermittlungsstellen, Kundinnen und Kunden, interkulturell Dolmetschende) andererseits und nimmt wichtige Koordinationsaufgaben wahr.

Die **Qualifizierungsstelle** ist für das Zertifizierungsverfahren und die Organisation der Berufsprüfungen verantwortlich. Sie führt das Sekretariat der Kommission für Qualitätssicherung, welche die Standards für die Ausbildung und Zertifizierung von interkulturell Dolmetschenden definiert und überwacht und für die Akkreditierung der Ausbildungsmodule, die Beurteilung von Gleichwertigkeitsanträgen sowie für die Durchführung der Berufsprüfungen zuständig ist. ■