

Teil B, Kapitel 3

Bereichsspezifische Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der Sozialhilfe

Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ): Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen

Studie zuhanden der nationalen IIZ-Gremien zur Förderung der
Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für eine verbesserte
Beratungsqualität in den Regelstrukturen im Auftrag des
Staatssekretariats für Migration (SEM)

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

Lena Emch-Fassnacht

Bern, April 2016

INHALTSVERZEICHNIS

3	Sozialhilfe.....	3
3.1	Untersuchungsbeispiele	3
3.2	Institutionelle Verankerung und Finanzierung	4
3.3	Bedarf an interkultureller Verdolmetschung	7
3.4	Typische Gesprächssituationen in der Sozialhilfe	9
3.5	Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit	13
3.6	Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Sozialhilfe	15
3.7	Fallbeispiel: Regionaler Sozialdienst Aarwangen	18
3.8	Fallbeispiel: Sozialhilfe Basel-Stadt.....	28
3.9	Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialdienstes der Stadt Bern	36
3.10	Fallbeispiel: Soziale Dienste der Stadt Langenthal	43
3.11	Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau, Stadt Zürich	50

TEIL B

Bereichsspezifische Analysen

In Teil B wird die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den vier zentralen Bereichen der IIZ, namentlich in der öffentlichen Arbeitsvermittlung, in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, in der Sozialhilfe sowie in der Invaliden- und Unfallversicherung (inkl. private Gutachterstelle) dargestellt. Die Ausführungen zu den jeweiligen Bereichen werden mit Zitaten und eingestreuten Praxisbeispielen illustriert. Spezifische Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen runden die Kapitel ab. In den Kapiteln „Fallbeispiel“ finden sich zudem die Kurzberichte der einzelnen Untersuchungsbeispiele.

3 Sozialhilfe

In den Institutionen der Sozialhilfe und den Sozialen Diensten ist die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe im Vergleich zu den anderen Institutionen der sozialen Sicherung und Bildung am grössten. Die ausländische Bevölkerung ist generell stärker von Sozialhilfeabhängigkeit betroffen als der Durchschnitt der gesamten in der Schweiz wohnhaften Bevölkerung.¹ Im Jahr 2013 waren 46.7% der Sozialhilfebeziehenden Ausländerinnen und Ausländer. Bei der Mehrzahl der ausländischen Sozialhilfebeziehenden handelt es sich um Ausländerinnen und Ausländer aus Ländern ausserhalb der EU.² Diese Tatsache widerspiegelt sich in der grossen Anzahl Dolmetschsprachen, für welche die Sozialen Dienste bzw. die Institutionen der Sozialhilfe von Basel-Stadt, Bern und Zürich bei den regionalen Vermittlungsstellen Dolmetschende beantragen.

Die hier diskutierten Fallbeispiele zeigen beträchtliche Unterschiede zur Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens auf. Die Gründe für eine weniger kohärente oder teilweise fehlende Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind sehr unterschiedlich gelagert und machen deutlich, dass auch im Bereich der Sozialhilfe nach wie vor Klärungsbedarf besteht.

3.1 Untersuchungsbeispiele

Im Rahmen der Studie wurden fünf unterschiedliche Institutionen der Sozialhilfe, bzw. Sozialdienste in den Kantonen Basel-Stadt (Sozialhilfe), Bern (Intake des Sozialdienstes Stadt Bern, Soziale Dienste Stadt Langenthal und Regionaler Sozialdienst Aarwangen) und Zürich (Intake des Sozialzentrums Selnu) untersucht. Im Folgenden werden die fünf Institutionen kurz beschrieben. Ausführliche Darstellungen zur Ausgangslage und zur Praxis der Zusammenarbeit in den jeweiligen Institutionen finden sich in den Kapiteln 3.7 bis 3.11.

¹ Die Sozialhilfe-Empfängerstatistik weist jene Personen aus, welche mindestens einmal im Laufe eines Jahres wirtschaftliche Sozialhilfe bezogen haben. Asylbewerberinnen/ Asylbewerber und Sans Papiers sind darin nicht erfasst. Siehe dazu: Bundesamt für Statistik (BFS) (2015): Statistischer Sozialbericht Schweiz 2015. Neuchâtel: 2015. S. 83 ff. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.html?publicationID=6592>.

² Die gehäufte Betroffenheit dieser Gruppe hängt gemäss Statistischem Sozialbericht des BFS erstens mit der Altersstruktur zusammen, zweitens mit der veränderten Arbeitsmarktstruktur und der relativ stark vertretenen Personengruppe mit ungenügenden beruflichen Qualifikationen, und drittens mit der Haushaltsstruktur (ebd. S. 91 f).

3.1.1 Region Aarwangen: Regionaler Sozialdienst Aarwangen

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen (RSDA) hat im Rahmen einer Pilotkooperation an der Studie teilgenommen. Die Pilotphase dauerte von August 2014 bis März 2015. Im RSDA arbeiten rund zehn Sozialarbeitende. Sie bearbeiten sowohl Fälle der Sozialhilfe als auch Mandate im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens war vor der Pilotkooperation wenig bekannt.

3.1.2 Basel-Stadt: Sozialhilfe

Von den insgesamt vier Abteilungen der Sozialhilfe Basel-Stadt sind drei im Bereich Existenzsicherung und Sozialberatung (Intake, Integration 1 und 2) und eine im Bereich Migration tätig. Als Praxisbeispiel in dieser Studie berücksichtigt wurden die Abteilungen Integration 1 und 2. Die Fachpersonen arbeiten eher selten mit interkulturell Dolmetschenden und der Beizug ist stark abhängig von persönlichen Arbeitsweisen und Einstellungen.

3.1.3 Stadt Bern: Sektion Intake des Sozialdienstes

Der Sozialdienst der Stadt Bern verfügt ebenfalls über mehrere Abteilungen bzw. Sektionen (Intake, Beratung 1 bis 3 sowie weitere Fachstellen). An der Studie teilgenommen hat die Sektion Intake, in welcher rund 15 Sozialarbeitende in der Beratungsarbeit tätig sind. Die Fachpersonen arbeiten regelmässig und standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, private Übersetzungshilfen werden selten beigezogen.

3.1.4 Stadt Langenthal: Soziale Dienste

Die Sozialen Dienste der Stadt Langenthal übernehmen sowohl Fälle der Sozialhilfe als auch Mandate im Auftrag der KESB. Die Fachpersonen der Sozialen Dienste schätzen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden als tief ein, die Praxis der Zusammenarbeit ist bekannt.

3.1.5 Stadt Zürich: Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau

Das Sozialzentrum Selnau ist eines von insgesamt fünf Sozialzentren der Stadt Zürich, welche für die sozialen Anliegen der Bevölkerung zuständig sind (Sozialhilfe, vormundschaftliche Mandate, Mütter- und Väterberatung, etc.). An der Studie teilgenommen hat die Abteilung Intake, welche für die Abklärung des Anspruches auf Sozialhilfe zuständig ist. Im Intake arbeiten rund 15 Sozialarbeitende. Diese schätzen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden als hoch ein, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist standardisiert.

3.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

3.2.1 Verankerung der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist in der Sozialhilfe im Vergleich zu den anderen Institutionen der sozialen Sicherung und Bildung am weitesten verankert. Die Sozialen Dienste und Institutionen der Sozialhilfe arbeiten bereits seit längerer Zeit und teilweise stark standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Dienste beziehen sich auf verschiedene schriftliche Vorgaben, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden regeln.

Handbücher von kantonalen und städtischen Behörden

Sowohl der Kanton Bern als auch der Kanton Zürich verfügen über Handbucheinträge zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, bzw. zum Umgang mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie zur Finanzierung der Einsatzkosten von Dolmetschenden (Stichwort „Übersetzungskosten“)³. Eine Recherche in weiteren Kantonen hat allerdings gezeigt, dass die Handbucheinträge „Übersetzungskosten“ der Kantone Bern und Zürich eine Ausnahme darstellen: Es wurde kein weiterer Kanton gefunden, welcher über einen ebensolchen Eintrag verfügt.

Entscheidend für die alltägliche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist die Frage, ob und in welchen Situationen die Dolmetschkosten über die Situationsbedingten Leistungen (SIL) abgerechnet werden können. Die beiden Handbucheinträge unterscheiden sich diesbezüglich deutlich: Im Kantonalzürcherischen Eintrag ist einzig festgehalten, dass interkulturell Dolmetschende dann beigezogen und über die SIL abgerechnet werden können, wenn

- der Beizug von privaten Personen nicht „sinnvoll“ ist,
- mit dem Beizug einer/eines interkulturell Dolmetschenden „die konkrete Situation der unterstützten Person entscheidend verbessert werden kann“,
- und „die Leistung in einem sinnvollen Verhältnis zum erzielten Nutzen steht“.

Demgegenüber präzisiert der Kantonalbernerische Eintrag hinsichtlich der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen sowie der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wie folgt:

- Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert.
- Familienmitglieder, Freunde und Bekannte werden nur „mit der gebotenen Sorgfalt“ als Übersetzende zugelassen.
- Der Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden ist „insbesondere [...] erforderlich“:
 - bei der mündlichen Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen,
 - bei Fällen, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist, dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden,
 - bei der Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags sowie
 - bei Fällen, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.).

Die Stadt Bern hat den Kantonalbernerischen Eintrag in das städtische Handbuch übernommen und teilweise ergänzt.

In den Beispielen Aarwangen, Bern, Langenthal und Sozialzentrum Selnau wird unterschiedlich stark auf die jeweiligen Handbücher Bezug genommen.

³ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>. Kanton Zürich, Sicherheitsdirektion (2012): Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich. Neuauflage. Zürich: Sicherheitsdirektion. Stichwort 8.1.26 „Übersetzungskosten“: <http://www.sozialhilfe.zh.ch/Handbuch/8.1.26.%20%C3%9Cbersetzungskosten.aspx>.

Informationsblätter

interunido, die Vermittlungsstelle der Region Langenthal und Oberaargau, stellt den Institutionen und Fachpersonen eine Liste mit interkulturell Dolmetschenden zur Verfügung.⁴ Ebenfalls auf dieser Liste informiert interunido über das Vorgehen beim Bestellvorgang sowie über die Kosten. Auf bestimmte Einsatzmöglichkeiten oder Einsatzkriterien wird jedoch nicht hingewiesen.

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich verfügen über ein Informationsblatt zum „Vorgehen bei Beizug von Übersetzerinnen und Kulturvermittlerinnen“. Mitarbeitende werden auf drei Möglichkeiten der Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten hingewiesen (Infodona, AOZ Medios, Nationaler Telefondolmetschdienst).

Zusammenarbeits- oder Leistungsverträge mit der regionalen Vermittlungsstelle

Die Sozialen Dienste bzw. die Institutionen der Sozialhilfe der Städte Basel, Bern und Zürich verfügen über Zusammenarbeits- bzw. Leistungsverträge mit den regionalen Vermittlungsstellen. In Langenthal ist die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle interunido im städtischen Handbucheintrag festgehalten. Die Fachpersonen im RSDA beziehen sich auf das Informationsblatt von interunido.

Die Fachpersonen schätzen die geregelte Zusammenarbeit sehr, der administrative Aufwand sei dadurch gering.

Empfehlungen der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK)

Eine weitere Grundlage für eine etablierte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden stellen die Empfehlungen der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zur Förderung des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns vom Juni 2010 dar.⁵ Darin hält die SODK fest, dass die „Beseitigung sprachlicher Barrieren [...] eine Grundvoraussetzung [ist], um den Bedarf der sozialhilfebeziehenden Person korrekt festzustellen und die staatliche Verpflichtung angemessen zu erfüllen.“⁶ In diesem Zusammenhang ist der Einbezug von interkulturell Dolmetschenden zu berücksichtigen, führt die SODK weiter aus.

3.2.2 Unterschiedliche Praxis in der Anwendung der Vorgaben

Die Sozialen Dienste der Region Aarwangen und der Städte Bern und Langenthal beziehen sich unterschiedlich stark auf den Kantonalbernischen Handbucheintrag. Im Regionalen Sozialdienst Aarwangen gewährt der Handbucheintrag zwar eine institutionelle Verankerung, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist jedoch in der Praxis nur schwach verankert. In Langenthal ist der Handbucheintrag grösstenteils bekannt und die Fachpersonen sind der Meinung, dass die im Handbucheintrag beschriebene Zusammenarbeit der Langenthaler Praxis entspricht. Die beiden Dienste arbeiten zudem mit der von interunido zur Verfügung gestellten Liste.

Der Städtische Handbucheintrag der Direktion für Bildung, Soziales und Sport bildet die Grundlage für die Beratungsarbeit des Sozialdienstes der Stadt Bern. Die Sozialarbeitenden der Sektion Intake sind sich jedoch einig, dass sie viel häufiger mit

⁴ interunido (2015): Interkulturell Dolmetschende Langenthal und Oberaargau. Langenthal: interunido.
http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikd_Liste_Mai_15_2.pdf

⁵ <http://www.sodk.ch/aktuell/empfehlungen/einzelansicht/artikel/empfehlungen-zur-foerderung-von-interkulturellem-uebersetzen-und-vermitteln/>

⁶ Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) (2010): Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln. Bern: SODK.
<http://www.sodk.ch/aktuell/empfehlungen/einzelansicht/artikel/empfehlungen-zur-foerderung-von-interkulturellem-uebersetzen-und-vermitteln/>

interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, als dies im Handbucheintrag nahegelegt wird. Die Fachpersonen berichten diesbezüglich von einer gemeinsam getragenen Praxis.

Das Intake des Züricher Sozialzentrums Selnau verfügt über eine eigene Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, welche weder dem Handbucheintrag noch dem Informationsblatt entspricht. Der Kantonalzürcherische Handbucheintrag ist zu allgemein gehalten und das Informationsblatt richtet sich primär an Beratungsstellen und nicht an die Sozialzentren. Die Verständigung zwischen Fachpersonen und Klientinnen oder Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen wird auf dem Intake grundsätzlich mittels professioneller interkulturell Dolmetschender der regionalen Vermittlungsstelle AOZ Medios sichergestellt.

Die Sozialhilfe Basel-Stadt verfügt über keine Vorgaben für die Praxis betreffend der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die drei interviewten Fachpersonen gehen sehr unterschiedlich mit der Organisation von Verständigungshilfen (interkulturell Dolmetschende oder private Übersetzungspersonen) um.

3.2.3 Finanzierung der Dolmetschleistungen für Fälle der Sozialhilfe

Die Dolmetschleistungen werden in allen Sozialen Diensten und Institutionen der Sozialhilfe über die Situationsbedingten Leistungen (SIL) den persönlichen Konti der Klientinnen und Klienten belastet. Obwohl die Finanzierung der Dolmetschleistungen über die SIL grundsätzlich möglich ist, werden interkulturell Dolmetschende unterschiedlich restriktiv bzw. grosszügig eingesetzt.

Fachpersonen aus Basel und Langenthal berichten, dass sie aus kostentechnischen Gründen oft und im Zweifelsfall immer auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verzichten, obwohl deren Beizug zum Teil durchaus angebracht wäre. Demgegenüber betonen die Fachpersonen aus den Sozialdiensten der Städte Bern und Zürich, dass die Finanzierung der Dolmetschkosten in keinem Fall ein Hinderungsgrund für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sei. Der frühzeitige Beizug von interkulturell Dolmetschenden würde sich in jedem Fall sowohl in finanzieller als auch in qualitativer Hinsicht lohnen.

3.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

3.3.1 Einsatz von interkulturell Dolmetschenden für Fälle der Sozialhilfe

Die Sozialen Dienste und Institutionen der Sozialhilfe beziehen im Vergleich zu anderen Institutionen der IIZ am meisten interkulturell Dolmetschende. Dies zeigt die folgende Tabelle:

Einsätze in den Institutionen der Sozialhilfe (2011 bis 2014)				
	2011	2012	2013	2014
Aarwangen: Regionaler Sozialdienst				
Pilotkooperation im Rahmen der Studie von August 2014 bis März 2015	-	-	1	19
Sämtliche Fälle der Sozialhilfe und Mandate				
Basel-Stadt: Sozialhilfe				
Sämtliche Fälle der Sozialhilfe (inkl. Migration)	148	255	347	466
Bern: Sozialdienst der Stadt Bern				
Sämtliche Fälle der Sozialhilfe	268	330	428	447
Langenthal: Soziale Dienste der Stadt				
Sämtliche Fälle der Sozialhilfe und Mandate	*	*	49	63
Zürich: Sozialzentrum Selnau				
Fälle der Sozialhilfe (nur Intake), Mandate, Mütter- und Väterberatung u.a. Die Stadt Zürich verfügt über fünf Sozialzentren.	271	213	266	248

Abbildung 1: Einsätze in den Institutionen der Sozialhilfe (2011 bis 2014)

* Die Einsatzzahlen von 2011 und 2012 der Sozialen Dienst der Stadt Langenthal konnten von der regionalen Vermittlungsstelle nicht erhoben werden.

Ein Vergleich der Einsatzzahlen ist schwierig, da sich die fünf Institutionen bezüglich Grösse und Aufgabenspektrum unterscheiden. Die Sozialen Dienste der Stadt Langenthal und der Region Aarwangen bearbeiten Fälle der Sozialhilfe und Mandate der KESB. In Basel-Stadt wiederum schliessen die Zahlen die Abteilung Migration ebenfalls mit ein. In Bern beziehen sich die Zahlen auf sämtliche Einsätze, welche im Rahmen der Sozialhilfe getätigt wurden. In Zürich hingegen sind es nur jene Dolmetscheinsätze, welche vom Sozialzentrum Selnau veranlasst wurden, dabei handelt es sich nur um die Intakephase und nicht um die persönliche Beratung.

3.3.2 **Steigender Bedarf in Basel, Bern und Langenthal**

In den Städten Basel, Bern und Langenthal ist es in den letzten Jahren zu einer unterschiedlich ausgeprägten Zunahme an Dolmetscheinsätzen gekommen. In der Sozialhilfe Basel-Stadt ist die bedeutende Steigerung zu einem wohl beachtlichen Teil auf den Bedarf in der Abteilung Migration zurückzuführen. Die Sozialen Dienste der Städte Bern und Langenthal erklären sich den steigenden Bedarf unter anderem damit, dass das interkulturelle Dolmetschen und dessen Nutzen immer bekannter ist und es entsprechend häufiger genutzt wird. Die Stellenleitungen der beiden Dienste unterstützen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die Fachpersonen des Sozialdienstes Bern erklären sich die Zunahme der Dolmetscheinsätze zudem mit den steigenden Ansprüchen an eine professionelle Beratungsdienstleistung, welche in Medien und Politik auch vermehrt kritisch beleuchtet wird.

3.3.3 **Unterschiedliche Bedarfseinschätzungen**

Der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung wird von den Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Diensten unterschiedlich eingeschätzt.

Die Fachpersonen in Aarwangen schätzen den Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als gering ein. Der Regionale Sozialdienst betreut selten Klientinnen oder Klienten mit ungenügenden Amtssprachenkenntnissen. Zudem arbeiten die Fachpersonen grundsätzlich zuerst mit privaten Übersetzungshilfen zusammen, das

interkulturelle Dolmetschen ist wenig bekannt. Die Häufung von Dolmetscheinsätzen im Jahr 2014 ist mit der Pilotkooperation sowie mit zwei schwierigen Mandaten im Auftrag der KESB zu erklären.

Die Fachpersonen des Sozialen Diensts in Langenthal schätzen den Bedarf ebenfalls als eher gering ein. Es gibt selten Klientinnen und Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen, in der Regel arbeiten die Fachpersonen zuerst mit privaten Übersetzungshilfen.

Die drei interviewten Fachpersonen aus den Abteilungen Integration 1 und 2 der Sozialhilfe Basel-Stadt beurteilen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden ebenfalls eher als gering, wobei die Bedarfseinschätzungen unterschiedlich ausfallen. Die Fachpersonen arbeiten grundsätzlich zuerst mit privaten Übersetzungshilfen, eine gemeinsame und kohärente Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist nicht erkennbar.

Die Fachpersonen der Sektion Intake des Sozialdienstes Stadt Bern und des Intake des Sozialzentrums Selnau schätzen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden hoch ein. Sie arbeiten regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, private Übersetzungshilfen ziehen sie selten bei.

3.4 Typische Gesprächssituationen in der Sozialhilfe

In den fünf untersuchten Institutionen der Sozialhilfe bzw. Sozialen Dienste sind verschiedene, sich zum Teil widersprechende „typische Gesprächssituationen“ für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden erkennbar. Dies liegt einerseits daran, dass die Fachpersonen der jeweiligen Institutionen in unterschiedlichen Momenten der Fallbearbeitung tätig sind (Intake oder persönliche Beratung). Andererseits verfügen die Institutionen auch über eine sehr unterschiedliche Praxis bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

3.4.1 Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Vor allem die Sozialarbeitenden aus Bern und Zürich erachten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bei Erstgesprächen als besonders wichtig, da in diesen Gesprächen die grundsätzliche Zusammenarbeit (Abläufe, Rechte, Pflichten, etc.) thematisiert werden. Ein von Beginn weg gutes Verständnis schaffe Vertrauen und bilde eine gute Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Die Fachpersonen aus den Abteilungen Intake Bern und Zürich machen zudem ein personelles und zeitliches Argument geltend: Eine teilweise oder vollständige Wiederholung eines Gesprächs oder nachträgliche Klärungen am Telefon seien sehr zeitaufwändig und wenig zielführend. Deshalb plädieren diese Sozialarbeitenden für den Grundsatz „im Zweifelsfall immer mit interkultureller Verdolmetschung“:

„Wir haben nicht so viel Zeit, dass wir die Klienten bei Unklarheiten immer wieder einladen können. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden. Ich will die Klienten auch nicht bemühen, wenn wir uns sowieso nicht unterhalten können.“ Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

Dass sich die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von Beginn weg lohnen würde, bemerkt auch eine Fachperson aus der Sozialhilfe Basel-Stadt:

„Wenn ich sehe, wie viel Zeit ich in die Klärung von Verständnisfragen investieren muss, dann denke ich, es wäre besser, wenn wir von Anfang an mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten würden.“ Kaufm. Sacharbeiterin, Sozialhilfe Basel-Stadt

Zum Beispiel: Bereichsspezifische Termini in Herrn Szabós* Vorabklärungsgespräch

Herr Szabó meldet sich bei der Empfangsstelle des Sozialzentrums Selnau und möchte einen Antrag auf Sozialhilfe stellen. Der Sachbearbeiter bespricht mit ihm die diversen Formulare, welche ausgefüllt werden müssen. Die alltägliche Kommunikation fällt Herrn Szabó leicht, da er relativ gut Deutsch kann. Beim Ausfüllen des Antrags stösst Herr Szabó aber auf viele unbekannte Termini, wie zum Beispiel Konkubinat, Aussteuerung oder dritte Säule. Dem Sachbearbeiter fällt dies ebenfalls auf und er fragt deshalb Herrn Szabó, ob er für das Vorabklärungsgespräch mit einer Sozialarbeiterin eine interkulturell dolmetschende Person organisieren solle. Herr Szabó nimmt das Angebot dankend an.

Im Vorabklärungsgespräch vervollständigt die Sozialarbeiterin mit Herrn Szabó den Antrag. Mithilfe der interkulturell Dolmetschenden können begriffliche und inhaltliche Unklarheiten beseitigt werden. Zudem informiert die Sozialarbeiterin Herrn Szabó ausführlich über die gegenseitigen Rechte und Pflichten in der zukünftigen Zusammenarbeit. Das Gespräch verläuft zur Zufriedenheit von allen und die Sozialarbeiterin und Herr Szabó beschliessen, dass das Erstgespräch mit dem definitiv zugewiesenen Sozialarbeiter ohne interkulturelle Verdolmetschung stattfinden wird.

Intake des Sozialzentrums Selnau, Stadt Zürich

*Name geändert

Beim Beizug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche stützen sich die Abteilungen Intake von Bern und Zürich auf die Empfehlungen des Schalterpersonals. Diese würden in der Regel sehr gut zutreffen. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist in Bern und Zürich stark standardisiert. Im Intake des Sozialzentrums Selnau finden täglich fünf Vorabklärungsgespräche statt. Davon ist für ein Gespräch standardmässig mehr Zeit eingerechnet für die Berücksichtigung einer interkulturellen Verdolmetschung. Die Organisation der interkulturell Dolmetschenden übernehmen Sacharbeitende.

3.4.2 Gespräche auf dem Intake

Die Fachpersonen aus Bern und Zürich, welche im Intake arbeiten, ziehen regelmässig interkulturell Dolmetschenden bei. Die Fachpersonen nehmen eine umfassende Abklärung der Situation vor, die gegenseitige Verständigung erachten sie in diesem Zusammenhang als zentral:

„Auf dem Intake sind die Inhalte sehr technisch und komplex, die Sprache bereichsspezifisch und fremdwortlastig. Die Klienten erhalten sehr viele unterschiedliche Inhalte und fragen wiederum nach. Da ist die gegenseitige Verständigung sehr wichtig. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden.“ Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Folgende Inhalte klären die Fachpersonen insbesondere:

- Umfangreiche Erfassung der Gesamtsituation der gesuchstellenden Person
- Klärung der Abläufe, Verfahrensschritte und Zuständigkeiten
- Erklärung des Systems Sozialhilfe, Bedeutung von Mittellosigkeit und subsidiären Leistungen (Arbeitslosentaggelder, Stipendien, IV, etc.)
- Vermittlung von Rechten und Pflichten (z.B. Meldepflicht und Abwesenheiten), Sanktionen bei Nichteinhaltung
- Gemeinsames Setzen von Zielen und Vereinbarungen, mögliche Massnahmen (z.B. Sprachkurse, Arbeitsintegrationsmassnahmen), Formulierung eines Zusammenarbeitsvertrags

„Auf dem Intake ist eine gute und korrekte Übersetzung durch professionelle interkulturell Dolmetschende unerlässlich. In den Gesprächen geht es zudem um grundlegende und rechtlich relevante Informationen, welche verstanden werden müssen.“ Leiter Intake, Sozialzentrum Selnu

Das ausführliche Erklären der Rechte und Pflichten sowie der Abläufe und Verfahrensschritte ist auch deshalb wichtig, weil die Klientinnen und Klienten bei einer Nichteinhaltung sanktioniert werden können. Die Transparenz, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von Beginn weg ermöglicht, fördert die Motivation der Klientel. Die Zusammenarbeit ist konstruktiv und beidseitig.

Zum Beispiel: Der Zusammenarbeitsvertrag von Frau und Herrn Latif*

Frau und Herr Latif haben auf der Abteilung Intake des Stadtberner Sozialdiensts einen Gesprächstermin. Der interkulturelle Dolmetscher, welcher von der Sozialarbeiterin bereits für die vorangehenden Gespräche beigezogen wurde, ist ebenfalls eingeladen.

Im Gespräch will die Sozialarbeiterin den Zusammenarbeitsvertrag abschliessend besprechen. Dabei geht sie noch einmal ausführlich auf die definierten Ziele, Rechte und Pflichten sowie die finanzielle Unterstützung durch die Sozialhilfe ein. Mithilfe des interkulturellen Dolmetschers kann die Sozialarbeiterin dem Ehepaar zudem die Wichtigkeit von Deutschkenntnissen sowohl für ihre zukünftige berufliche Integration als auch für die schulische Integration der Kinder aufzeigen. In diesem Zusammenhang informiert die Sozialarbeiterin Herrn und Frau Latif ebenfalls über das Stadtberner System der externen Kinderbetreuung.

Die Sozialarbeiterin verabschiedet sich, die Intake-Phase ist abgeschlossen. Frau und Herr Latif werden nun durch eine/ einen Sozialarbeitende/n der Sektion Beratung weiterbegleitet. Der Name des interkulturell Dolmetschenden wird die bisherige Sozialarbeiterin im Dossier vermerken.

Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

*Name geändert

3.4.3 Gespräche in der persönlichen Hilfe (Beratung und Integration)

Die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste der Stadt Langenthal hingegen arbeiten während der Intake-Phase nicht oder nur äusserst selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Sie begründen dies damit, dass die Inhalte auf dem Intake „nur“ technisch sind. Die Verständigung stellen sie mit privaten Übersetzungshilfen sicher oder mittels der sprachlichen Vereinfachung der Inhalte. Auf interkulturell Dolmetschende greifen sie – wenn überhaupt – während der Phase der persönlichen Beratung zurück.

Ähnliche Entscheidungskriterien wenden auch die Fachpersonen der Sozialhilfe Basel-Stadt an. In den mit Verdolmetschung geführten Gesprächen gehe es um persönliche, belastende und oft emotionale Themen – im Gegensatz zum Intake, in welchem die Verständigung mit privaten Übersetzungshilfen sichergestellt werden könne.

Zum Beispiel: Runder Tisch für Frau Celik*

Frau Celik wird schon seit längerem durch die Sozialhilfe Basel-Stadt unterstützt. Sie ist alleinerziehende Mutter und psychosozial belastet (verwitwet, unverarbeitete Schicksalsschläge, offenes Misstrauen gegenüber Mitmenschen und Ämtern). Dementsprechend gestaltet sich die berufliche und soziale Wiedereingliederung schwierig. Normalerweise wird Frau Celik bei ihren Terminen von einer Bekannten begleitet, welche während den Gesprächen auf der Sozialhilfe allfällige Übersetzungsleistungen übernehmen kann. Die Bekannte unterstützt Frau Celik nicht nur auf der Sozialhilfe sondern greift ihr auch in anderen Situationen immer wieder unter die Arme.

Beim anstehenden Gespräch auf dem Sozialdienst werden nicht nur Frau Celik und der Sozialarbeiter zugegen sein, sondern ebenfalls eine Fachperson des Kinder- und Jugenddienstes sowie eine Psychologin. Für die weitere Zusammenarbeit ist es wichtig, dass alle involvierten Personen und Stellen auf dem gleichen Wissensstand sind. Damit dies gewährleistet ist, organisiert der Sozialarbeiter für diesen runden Tisch eine professionelle interkulturell dolmetschende Person. Die Bekannte von Frau Celik wird an diesem Gespräch auch dabei sein, dieses Mal jedoch nicht als Übersetzungshilfe sondern als Vertraute von Frau Celik.

Sozialhilfe Basel-Stadt

*Name geändert

3.4.4 Gespräche mit schwierigen, persönlichen oder intimen Inhalten

Dass interkulturell Dolmetschende für schwierige und komplexe Gespräche beigezogen werden sollen, betonen alle Fachpersonen aus allen Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Dienste. Wann bzw. unter welchen Umständen ein Gespräch als schwierig und komplex einzustufen ist, wird jedoch von Institution zu Institution bzw. von Fachperson zu Fachperson unterschiedlich eingeschätzt. Weitgehende Einigkeit hinsichtlich der Merkmale schwieriger Gespräche besteht bei folgenden Aspekten:

- Die Gesprächsinhalte sind schwer verständlich und komplex:
 - Spezifische und komplizierte Aspekte der Sozialhilfe
 - Verschiedene Systeme der sozialen Sicherung und Bildung
- Die Gesprächsinhalte sind belastend, persönlich oder intim (insb. bei gesundheitlichen, psychischen Problemen)
- Für die weitere Zusammenarbeit wichtige Informationen müssen vermittelt werden und von der Klientin oder vom Klienten unbedingt verstanden werden.
- Das rechtliche Gehör muss gewährt werden.
- Handlungspläne, Zielvereinbarungen oder Zusammenarbeitsverträge werden vereinbart, die Mitwirkungspflicht wird geklärt.
- Kulturelle Aspekte sind wirksam. Die Fachpersonen brauchen nicht nur eine sprachliche sondern ebenfalls eine „kulturelle Übersetzung“ der Inhalte.

- Mehrere Akteure sind involviert (runder Tisch), z.B. Beratungsstellen, IV, psychologische oder medizinische Fachpersonen.

Zum Beispiel: Frau Garcias* Suchtprobleme

Frau Garcia wird von den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal finanziell unterstützt. Bei den Gesprächen mit der Sozialarbeiterin wird sie in der Regel von ihrem erwachsenen Sohn begleitet, da sie ungenügend Deutsch spricht.

Eines Tages meldet sich der Sohn telefonisch bei der Sozialarbeiterin und teilt ihr mit, dass er sich zunehmend Sorgen macht um den Gesundheitszustand seiner Mutter. Der Sohn erzählt der Sozialarbeiterin, dass seine Mutter tablettensüchtig ist und wünscht sich, dass die Sozialarbeiterin dieses schwierige Thema mit Frau Garcia anspricht. Er hat seine Mutter bereits einmal darauf angesprochen, sie hat die Tablettensucht jedoch abgestritten. Der Sohn möchte nicht, dass Frau Garcia erfährt, dass er die Sozialarbeiterin auf das Problem aufmerksam gemacht hat.

Die Sozialarbeiterin vereinbart daraufhin einen Gesprächstermin mit Frau Garcia. Für das Gespräch organisiert sie eine interkulturell dolmetschende Person über interunido. In dieser heiklen Situation erachtet es die Sozialarbeiterin als besonders wichtig, dass eine neutrale und unter Schweigepflicht stehende Person professionell dolmetscht. Der Sohn wird bei dem Gespräch nicht dabei sein.

Soziale Dienste der Stadt Langenthal, Kanton Bern

*Name geändert

3.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Sozialarbeitenden erkennen einen hohen bis sehr hohen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Sie schätzen an erster Stelle die hohe Qualität der Dolmetschleistung, weiter die Möglichkeit, in einen persönlicheren Austausch zu treten, und schliesslich die Tatsache, dass der Beratungsauftrag effizienter und effektiver erfüllt werden kann.

3.5.1 Gute Qualität der Dolmetschleistung

Die Fachpersonen schätzen an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, dass die sprachlichen Barrieren gut und unkompliziert überwunden werden können. Interkulturell Dolmetschende beherrschen sowohl die Amts- als auch die Herkunftssprache und kennen bereichsspezifische Termini. Insbesondere die Fachpersonen der Abteilungen Intake aus Bern und Zürich betonen die Unterstützung, auf welche sie von Seiten der interkulturell Dolmetschenden zählen können, wenn bereichsspezifische Begriffe, wie zum Beispiel „3.Säule“, „Subsidiarität“ oder „Aussteuerung“ erklärt werden müssen. Dass interkulturell Dolmetschende vollständig und neutral übersetzen, ist vor allem auch bei intimen oder emotionalen Themen wichtig:

„Übersetzen interkulturell Dolmetschende, dann können wir darauf zählen, dass das Gesagte übersetzt wird. Bei Verwandten oder Bekannten hingegen wissen wir das nicht. Vielleicht will die private Übersetzungshilfe etwas verheimlichen oder geniert sich, das Gesagte eins zu eins weiterzugeben. Wir wissen es einfach nicht.“ Sozialarbeiter, Intake Sozialzentrum Selnau

Die Gewissheit, dass sich beide Parteien verstanden haben, streichen die Fachpersonen besonders hervor. Dies ist auch in rechtlicher Hinsicht von Bedeutung:

„Was den Nutzen betrifft, sind für mich als Sozialarbeiter insbesondere zwei Aspekte wichtig: Ich bin sicher, dass der Klient sich verständigen kann, und ich bin sicher, dass der Klient mich versteht. Das ist in Bezug auf die rechtliche Absicherung von besonderer Bedeutung.“ Stellvertretender Abteilungsleiter, Sozialhilfe Basel-Stadt

Zudem betonen die Fachpersonen die berufsethischen Prinzipien⁷, an welche sich die interkulturell Dolmetschenden halten und welche die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten massgeblich vereinfachen. Es sind dies allen voran die Allparteilichkeit, die Schweigepflicht, die Transparenz und die Rollenklarheit.

3.5.2 Konstruktiver und persönlicher Austausch

Arbeiten die Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, dann ist nicht nur das gegenseitige Verständnis besser, sondern beide Seiten erhalten auch mehr und persönlichere Informationen. Sowohl die Fachperson als auch die Klientin oder der Klient fragen mehr nach. Das psychosoziale Befinden der Person könne damit viel besser erfasst werden, sagt eine Sozialarbeiterin.

Interkulturell Dolmetschende bauen nicht nur sprachliche sondern gegebenenfalls auch kulturelle Brücken. Der Austausch zwischen der Fachperson und der Klientin oder dem Klienten wird persönlicher und verständnisvoller, betonen die Fachpersonen.

3.5.3 Eine professionelle, effiziente und effektive Beratung

Arbeiten Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, dann können sie ihren Informations- und Beratungsauftrag viel effizienter und effektiver wahrnehmen. Dies betonen insbesondere die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste aus Bern und Zürich. Der finanzielle und zeitliche Aufwand, welcher durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entsteht, ist gerechtfertigt, sind sich fast alle interviewten Sozialarbeitenden einig:

„Wenn die Sozialarbeitenden mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten wollen, lehnen wir das nie ab. Die Dolmetschkosten sind so klein im Vergleich zu allen anderen Kosten und der Nutzen ist eindeutig.“ Co-Leiter, Fachbereich Soziale Dienste, Stadt Langenthal

Mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden können die Sozialarbeitenden ihre Beratungsarbeit professionell verrichten. Müssen sie sich hingegen auf die Unterstützung von privaten Übersetzungshilfen verlassen, erleben sie ihre Arbeit oft als bemüht und unbefriedigend.

3.5.4 Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Obwohl fast alle Fachpersonen davon berichten, dass die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen schwierig ist, arbeiten doch viele Fachpersonen weiterhin mit Verwandten und Bekannten. Sie tun dies aus unterschiedlichen Gründen:

- Die Klientel ist selber für die Verständigung verantwortlich.
- Der regelmässige Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist zu teuer.
- Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen ist stark verankert.
- Private Übersetzungshilfen sind immer präsent, da sich die Klientel selber organisiert.
- Die Fachpersonen realisieren erst nach dem Gespräch, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilfreich gewesen wäre.
- Die Vorteile des interkulturellen Dolmetschens und die Abläufe der Bestellung und der Zusammenarbeit sind wenig bekannt.

⁷ Die wesentlichen Aspekte der Grundhaltung, der Rechte und Pflichten sowie der beruflichen Kompetenzen (z.B. Schweigepflicht, Unparteilichkeit oder Transparenz) sind im Berufskodex für interkulturell Dolmetschende festgehalten: www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/20/berufskodex_2015_dt.pdf.

Die Mühen, welche sich aus der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen ergeben, werden zwar erkannt aber weitgehend als sich aus der Beratungsarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten ergebende Tatsache akzeptiert. Diese Einstellung zeigt sich im Regionalen Sozialdienst Aarwangen, in der Sozialhilfe Basel-Stadt und in den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal. Die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste von Bern und Zürich hingegen sehen keinen Grund, die erschwerenden Umstände zu akzeptieren:

„Ich arbeite selten mit Familienangehörigen. Sie können zwar das Nötigste übersetzen, aber wenn es darum geht, Abklärungen zu machen, unser System zu erklären und den Verlauf zu diskutieren, dann brauche ich eine professionelle Übersetzung.“ Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Eine Fachperson des Sozialzentrums Selnau sagt gar:

„Gespräche mit privaten Übersetzungshilfen sind oft stark emotional gefärbt und die Übersetzungshilfe nimmt die Rolle des Klienten ein. Die Gesprächsführung wird unmöglich. Dann arbeite ich lieber ohne Übersetzungshilfe und versuche, die Verständigung mit Hilfe von Übersetzungsprogrammen und Wörterbüchern sicherzustellen.“ Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

3.6 Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Sozialhilfe

Das interkulturelle Dolmetschen als Instrument der Verständigung ist in Sozialen Diensten und Institutionen der Sozialhilfe mehrheitlich bekannt, die Finanzierung von Dolmetschleistungen über die SIL grundsätzlich möglich. Die Kantone Bern und Zürich verfügen zudem über eine institutionelle Verankerung der Zusammenarbeit in den kantonalen Handbüchern. Und dennoch arbeiten die Institutionen oder sogar einzelne Fachpersonen sehr unterschiedlich intensiv und standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden. Hemmend wirken auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den vorgebrachten Fallbeispielen unter anderem die Tatsachen, dass die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen teilweise nach wie vor stark verankert ist, dass die Institutionen über keine gemeinsame Kultur der Verständigung verfügen oder dass die Notwendigkeit einer interkulturellen Verdolmetschung von den Fachpersonen nicht rechtzeitig erkannt wird. Zudem werden die Finanzierungsmöglichkeiten über die SIL von Seiten der Leitungspersonen unterschiedlich ausgelegt.

Aufgrund der beträchtlichen Unterschiede in Sozialen Diensten und Institutionen der Sozialhilfe sind die nachstehend formulierten Handlungsempfehlungen nicht für alle Institutionen von gleicher Relevanz. Als grundsätzliche Stossrichtung, in Übereinstimmung mit den allgemeinen Handlungsempfehlungen des Teils A, haben sie dennoch ihre Gültigkeit.

3.6.1 Handlungsempfehlungen

Die konkreten und bereichsspezifischen Handlungsempfehlungen für Institutionen der Sozialhilfe sollen die Regelstrukturen in der Einführung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen.

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschen relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK), Schweizerische Konferenz über Sozialhilfe (SKOS), AvenirSocial, Konferenz der

kantonalen Integrationsdelegierten (KID), Schweizerischer Städteverband (SSV), Schweizerischer Gemeindeverband, Städteinitiative Sozialpolitik.

Die nationalen Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände werden folgendermassen aktiv:

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der Sozialhilfe.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten über die Situationsbedingten Leistung (SIL).
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

Kantonale Gremien und Behörden

Auf kantonaler Ebene sind insbesondere folgende Institutionen von Bedeutung: Kantonale Sozialämter und die entsprechenden kantonalen Direktionen, kantonale IIZ-Behörden und die/der kantonale IIZ-Delegierte sowie die/der kantonale Integrationsdelegierte.

Diese Gremien und Behörden unterstützen die operativen Einheiten, indem sie folgende Handlungsempfehlungen berücksichtigen:

- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie klären unter Einbezug der Führungspersonen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in Institutionen der Sozialhilfe (interkulturell Dolmetschende, private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende).
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung (Handbuch, Leitfaden, Richtlinien, Stellungnahme, Vertrag mit der regionalen Vermittlungsstelle, etc.) und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens im Rahmen der SIL (allenfalls mit nationalen oder interkantonalen Gremien und Behörden).
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung (z.B. im Rahmen der kantonalen IIZ oder im Rahmen spezifischer Informationsveranstaltungen).

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

Dabei handelt es sich insbesondere um regionale und kommunale Soziale Dienste bzw. Institutionen der Sozialhilfe sowie um kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der Institutionen der Sozialhilfe (z.B. im Rahmen einer Umfrage per Email an die betroffenen Fachpersonen).
- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen.
- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung in den unterschiedlichen Abteilungen (Intake, persönliche Beratung) bzw. in den unterschiedlichen Momenten der Fallbearbeitung. Fachpersonen schätzen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sowohl für die Vermittlung von technischen und verfahrensrechtlichen Inhalten als auch für Gespräche mit

persönlichen und intimen Inhalten. Bei schwierigen Gesprächssettings mit mehreren involvierten Institutionen und Fachpersonen ermöglicht die interkulturelle Verdolmetschung ebenfalls ein effizientes und effektives Arbeiten.

- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden (wer arbeitet mit interkulturell Dolmetschenden, wer entscheidet darüber, wer organisiert den Einsatz, welche Informationen sind für einen Einsatz notwendig, etc.). Insbesondere in grossen Institutionen ist die Zusammenarbeit zu standardisieren. Grössere Zeitfenster für Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung erleichtern die institutionsinterne Organisation und Terminvergabe.
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe (mittels Automatismen, klaren Einsatzkriterien, Leitfäden, etc.) und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Antragsstellenden, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Amtssprachkenntnisse, auf die Herkunftssprache und das Herkunftsland der Hilfesuchenden hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Bezugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Fachpersonen die Entscheidung über den Bezug von interkulturell Dolmetschenden für Erst- bzw. Abklärungsgespräche.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen⁸ oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten. Die interkulturell Dolmetschenden (allenfalls im Rahmen einer Weiterbildung) und die Fachpersonen (im Rahmen einer Informationsveranstaltung oder eines Workshops) werden durch die Vermittlungsstelle auf die Zusammenarbeit vorbereitet.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (Institutionen der Sozialhilfe, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.
- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in den Institutionen der Sozialhilfe.⁹ Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

⁸ INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.

⁹ INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

3.7 Fallbeispiel: Regionaler Sozialdienst Aarwangen

Der regionale Sozialdienst Aarwangen hat als Pilotpartner an der vorliegenden Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte von August 2014 bis Ende März 2015.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen¹⁰ vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit der stellvertretenden Leiterin und zwei Fachpersonen erhoben.

3.7.1 Regionaler Sozialdienst Aarwangen: Ausgangslage

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen (RSDA) betreut Personen mit Wohnsitz in den Gemeinden Aarwangen, Thunstetten Bützberg, Wynau, Bannwil und Schwarzhäusern. Die Aufgaben des RSDA liegen einerseits im Bereich der Sozialhilfe (wirtschaftliche Hilfe und Beratung), andererseits übernimmt er auch Mandate im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB (Mandatsführungen und Gefährdungsmeldungen). Im RSDA arbeiten rund 10 Sozialarbeitende (inkl. Stellenleitung), die Mehrheit davon Teilzeit. Grundsätzlich arbeiten alle Sozialarbeitenden in beiden Bereichen (wirtschaftliche Hilfe und Mandate).

Fallbearbeitung

Gesuchstellende melden sich beim Schalter und füllen die entsprechenden Formulare aus. Mitarbeitende des Sekretariats unterstützen die Gesuchstellenden in dieser Phase des Intake, d.h. sie klären Verständnisfragen und nehmen eine erste Einschätzung über die Anspruchsberechtigung auf Sozialhilfe vor. Fremdsprachige Gesuchstellende werden in der Regel von privaten Übersetzungshilfen, z.B. Verwandten oder Bekannten, begleitet. Im Erstgespräch mit der zuständigen Sozialarbeiterin bzw. dem Sozialarbeiter wird die Klientin/der Klient über Rechte und Pflichten, über Abläufe, Anspruchsberechtigungen, Berechnungsgrundlagen zur Mittellosigkeit etc. informiert. Nach dem Erstgespräch werden Folgegespräche je nach Situation vereinbart.

Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und Finanzierung

Im Kantonalbernerischen Handbuch der BKSE (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz) sind wichtige Aspekte der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie des Bezugs von interkulturell Dolmetschenden geregelt.¹¹ Folgende Punkte bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind damit geregelt:

Prinzip der Amtssprache und Anspruch auf ein faires Verfahren

Die Amtssprache des Verwaltungskreises, d.h. in diesem Fall Deutsch, ist die massgebende Sprache im Verkehr mit den Behörden. Der in der Verfassung verankerte Anspruch auf ein faires Verfahren kann jedoch unter Umständen den Bezug eines interkulturell Dolmetschenden beinhalten und durchbricht in diesem Fall das Prinzip der Amtssprache.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte sollen nur „mit der gebotenen Sorgfalt“ als Übersetzende zugelassen werden.

¹⁰ Fragebogen FB2 wurde von 7 Fachpersonen ausgefüllt. Fragebogen FB3 wurde 9 Mal ausgefüllt. Zusätzlich wurde eine Email-Umfrage an 4 Fachpersonen gerichtet, welche während der Pilotphase nicht mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben. Die Einsatzdaten stammen von den regionalen Vermittlungsstellen interunido und compendi?.

¹¹ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>.

Situationen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

In den folgenden Situationen ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden laut dem kantonalen Handbucheintrag erforderlich:

- „Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (z.B. Einstellung der Leistungen)
- Fälle, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden
- Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung“ erfordern)
- Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.).“¹²

Finanzierung

Das Kantonalbernerische Handbuch hält fest, dass aus methodischer Sicht gerechtfertigte Dolmetschkosten als situationsbedingte Leistungen dem individuellen Konto belastet werden sollen.

Kenntnis über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Obenstehender Handbucheintrag ist den Fachpersonen des RSDA mehrheitlich nicht bekannt. Bei der Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation haben drei von sieben Sozialarbeitenden angegeben, dass sie die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens von der jetzigen Arbeitsstelle oder von einer früheren Arbeitsstelle her kennen. Diese drei Sozialarbeitenden geben an, dass sie bei ungenügendem Verständnis zuweilen mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle interunido zusammenarbeiten. Die vier Fachpersonen, welche die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens noch nicht gekannt haben, stützen sich bei Verständigungsproblemen mehrheitlich auf private Übersetzungshilfen ab.

Die regionale Vermittlungsstelle interunido ist den Mitarbeitenden des RSDA als Fach- und Bildungsstelle im Migrations- und Integrationsbereich in der Region Langenthal und Oberaargau bekannt, da Klientinnen und Klienten immer wieder Deutschkurse oder Beratungsangebote von interunido in Anspruch nehmen. Aufgrund dieser Zusammenarbeit hat interunido seine Angebote (Kurse, Beratung und interkulturelles Dolmetschen) dem RSDA letztmals 2013 vorgestellt.

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen ist gemäss der stellvertretenden Leiterin offen für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Um das interkulturelle Dolmetschen bekannter zu machen und die Fachpersonen für die Vorteile des interkulturellen Dolmetschens zu sensibilisieren, hat der RSDA als Pilotpartner an der Studie teilgenommen.

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Die stellvertretende Leiterin des RSDA sagt, dass die Sozialarbeitenden bei Verständigungsproblemen grundsätzlich zuerst mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten. Dies ergäbe sich in der Regel „automatisch“, da die Gesuchstellenden von sich aus eine Person mitbringen, welche die Kommunikation sicherstellen soll. Mit Kindern als

¹² Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>.

Übersetzungshilfen sollten die Sozialarbeitenden des RSDA aber grundsätzlich nicht zusammenarbeiten.

Die Sozialarbeitenden sollen die Gespräche in der Amtssprache führen können, betont die stellvertretende Leiterin. Dass Sozialarbeitende Gespräche in einer anderen Sprache oder der zweiten Muttersprache führen, erachtet die stellvertretende Leiterin als problematisch. Der damit einhergehende Rollenwechsel könne je nach Verlauf des Gesprächs zu einem Autoritätsverlust führen. Sie überlässt jedoch die Entscheidung darüber den einzelnen Sozialarbeitenden.

3.7.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Die Pilotkooperation dauerte vom 1. August 2014 bis Ende März 2015. Der RSDA konnte während dieser Zeit sowohl für Fälle der wirtschaftlichen Hilfe (Sozialdienst) als auch für Mandate der KESB interkulturell Dolmetschende beziehen. An der Einführungsveranstaltung haben die regionale Vermittlungsstelle interunido, die stellvertretende Leiterin sowie sechs Sozialarbeitende teilgenommen.

Zusammenarbeit mit interunido und comprendi?

Der RSDA arbeitet hauptsächlich mit der Vermittlungsstelle interunido zusammen. interunido verfügt über ca. 20 interkulturell Dolmetschende, welche knapp 20 Sprachen abdecken. Für weitere Sprachen müssen sich die Kunden an die Berner Vermittlungsstelle comprendi? wenden. comprendi? hat in den Jahren 2013 und 2014 für den RSDA insgesamt zwei Einsätze organisiert.

interunido stellt seinen Kunden eine Liste mit den interkulturell Dolmetschenden zur Verfügung. Mithilfe dieser Liste organisieren die Kunden die interkulturell Dolmetschenden für das jeweilige Gespräch selber. Trotz dem Mehraufwand, welcher durch diese Art der Auftragserteilung für die Kunden entsteht, erachteten die Sozialarbeitenden die Auftragserteilung als effizient. Mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle sind sie zufrieden.

Bezug von interkulturell Dolmetschenden

In den Jahren 2013 bis März 2015 hat der Regionale Sozialdienst Aarwangen bei regionalen Vermittlungsstellen (interunido und comprendi?) wie folgt interkulturell Dolmetschende bezogen:

RSDA: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden		
Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2013	1	1.25
2014 (bis Juli/ vor dem Pilot)	11	16.00
2014 (ab August/ während dem Pilot)	8	8.25
2015 (bis März/ Ende Pilot)	1	1.00

Abbildung 2: RSDA: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Es fällt auf, dass im Jahr 2014 vor der Pilotkooperation mehr interkulturell Dolmetschende bezogen wurden als während der Pilotkooperation. Dies lässt sich wohl zu einem grossen Teil mit dem Weggang einer Fachperson erklären: Diese Fachperson hatte 8 der 11 Dolmetscheinsätze von 2014, welche vor der Pilotkooperation stattfanden, veranlasst. Sie hat den RSDA kurz vor der Pilotkooperation verlassen.

Die 9 Dolmetscheinsätze, welche während der Pilotkooperation stattfanden, wurden von drei Fachpersonen veranlasst und dienten der Verständigung mit zwei Klientinnen / Klienten:

RSDA: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation								
ES Nr.	Fall	Fachperson	Bereich	Vermittlungsstelle	Sprache	Dauer Gespräch	Betrag ¹	Inhalt Gespräch ²
1	F1	FP1	KESB	interunido	Albanisch	60 min	71.40	Besuchsrecht Kindesvater, Kindergarten für älteres Kind
2	F1	FP2	SH	interunido	Albanisch	60 min	72.10	Einstufungstest, Deutschkurs, Erziehung und Betreuung der Kinder
3	F2	FP2	SH	interunido	Tamilisch	60 min	70.00	Verständnis Soziale Dienste, Verstehen von Zahlungen, Anmeldung Deutschkurs
4	F1	FP2	SH	interunido	Albanisch	60 min	72.10	Organisation der Anreise zum Einstufungstest
5	F1	FP2	SH	comprendi? ³	Albanisch	60 min	103.70	Einstufungstest in Bern (ISA)
6	F1	FP1	KESB	interunido	Albanisch	75 min	93.10	Besuchsrecht, Drohung von Seiten des Kindesvaters, Kindergarten
7	F2	FP2	SH	interunido	Tamilisch	60 min	70.00	Besprechen von Rück-erstattungsvereinbarungen, Schulden, Ablösung vom RSDA
8	F1	FP2	SH	interunido	Albanisch	60 min	75.60	Anlaufstellen, Schutz vor Ex-Mann, Besuchsrecht der Kinder
9	F1	FP3	KESB	interunido	Albanisch	60 min	74.20	FP3 als neuer Beistand, Anhörung bei der KESB Oberaargau
TOTAL							702.20	

Abbildung 3: RSDA: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation

- ¹ comprendi? verrechnet CHF 80.00 pro Stunde zuzüglich Reisespesen von CHF 16.00 und Mehrwertsteuer. interunido verrechnet CHF 70.00 pro Stunde zuzüglich Reisespesen.
- ² Gesprächsschwerpunkte gemäss der Fachperson, welche das Gespräch geführt hat.
- ³ Für die Begleitung zum Einstufungstest bei der ISA (Informationsstelle für Ausländerinnen- und Ausländerfragen) in Bern beantragte die Fachperson des RSDA eine interkulturell dolmetschende Person von comprendi?.

3.7.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung im RSDA

Bedarfseinschätzung vor der Pilotkooperation

In einem Gespräch vor der Pilotkooperation schätzte die stellvertretende Leiterin den Bedarf an interkultureller Verdolmetschung als eher gering ein. Es gäbe jedoch immer wieder Fälle, bei welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilfreich wäre:

„Es kommt immer wieder vor, dass wir im Nachhinein herausfinden, dass die Klientin oder der Klient einen Nebenjob hat oder zum Beispiel Rente aus dem Herkunftsland bezieht. Die Antwort ist dann oft, „wir wussten nicht, dass man das angeben muss“. Mit interkulturell Dolmetschenden könnten wir

Fragen z. B. zur Gütertrennung, zu Angaben über Vermögen und Einkünfte, etc. umfassend erklären. Das wäre vor allem bei Erstgesprächen sehr wertvoll.“ Stellvertretende Leiterin, RSDA

Dass die Mitarbeitenden bis anhin nicht oder nur sehr selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben, begründeten die Mitarbeitenden zum Zeitpunkt der Einführungsveranstaltung unterschiedlich. Die meist genannten Argumente sind:

- „die allermeisten Klientinnen und Klienten sprechen genügend deutsch“
- „Dienstleistung, Ablauf und Organisation von interkulturellem Dolmetschen sind mir wenig bekannt“
- „es herrscht Unklarheit darüber, wer die Kosten übernehmen soll“
- „die Organisation einer interkulturell dolmetschenden Person geht im Trubel des Alltagsgeschäfts unter“

Die stellvertretende Leiterin begründet die äusserst seltene Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden auch damit, dass die Verständigung in der Regel auch mit privaten Übersetzungshilfen funktioniert:

„Weil die Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden nicht verankert ist, macht man es halt einfach irgendwie. Und es geht in der Regel gut.“ Stellvertretende Leiterin, RSDA

Bedarf während der Pilotkooperation

Dass der RSDA eher selten Personen betreut, die auf eine Verdolmetschung durch eine Drittperson angewiesen sind, hat auch die Pilotphase gezeigt (siehe Einsatzzahlen unter 6.2.2).

Von den acht Fachpersonen, welche während der Pilotphase auf dem RSDA tätig waren, haben fünf Fachpersonen nicht mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet. Vier von ihnen haben während der Pilotphase aber die Hilfe von privaten Übersetzungshilfen in Anspruch genommen. Sie geben dafür folgende Gründe an:

- Es gab in dieser Zeit keine neuen Fälle mit fremdsprachigen Gesuchstellenden. Interkulturell Dolmetschende werden vor allem für Erstgespräche beigezogen.
- Mit interkulturell Dolmetschenden wollen die Fachpersonen dann zusammenarbeiten, wenn keine privaten Übersetzungshilfen abkömmlich sind oder wenn es sich um besonders komplexe oder konfliktbeladene Gespräche handelt. Keine dieser Situationen ist während der Pilotphase eingetroffen.
- Der Wechsel von privaten Übersetzungshilfen zu professionellen interkulturell Dolmetschenden sehen die Fachpersonen nur dann angezeigt, wenn sich die bisherige Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen aus einem bestimmten Grund nicht mehr bewähren würde.
- In einem Fall wollte die Fachperson mit einer interkulturell dolmetschenden Person zusammen arbeiten. Die gesuchstellende Person hat sich jedoch dagegen gewehrt.

Diese vier Fachpersonen sehen, zumindest in den laufenden Fällen, keinen Bedarf für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

3.7.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Aufgrund der kleinen Anzahl Kooperationen während der Pilotphase ist eine allgemeine Aussage über Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen nicht möglich. Die nachfolgenden Kriterien beziehen sich auf die beiden Fälle, zu denen interkulturell Dolmetschende beigezogen wurden. Die betreffenden Klientinnen/ Klienten verstehen

schlecht Deutsch, einfache Inhalte sowie Anlass und Ziel der Gespräche konnten die Fachpersonen jedoch ohne fremde Hilfe kommunizieren. Dies hatte vor der Pilotphase auch bereits stattgefunden, da keine privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden verfügbar waren. Die Kommunikation war aber in beiden Fällen schwierig, die Inhalte mussten zum Teil mehrmals wiederholt werden. Die Verständigung konnte nur mit „Händen und Füssen“ sichergestellt werden.

Schwierige und komplexe Fälle

Beide Fälle sind aus unterschiedlichen Gründen schwierig. Beim Fall F1 sind die Sozialen Dienste und die KESB involviert. Die Themen sind sowohl komplex und schwer zu verstehen (Unterstützung durch Sozialhilfe, Opferhilfe und ev. weitere Beratungsstellen, Funktionieren des Bildungssystems, Kindergarten, Kinderbetreuung etc.) als auch persönlich, belastend und emotional (Drohungen, Besuchsrecht der Kinder). Beim Fall F2 geht es um verschiedene Aspekte der Sozialhilfe, welche der Klient während der gesamten Zusammenarbeit nicht zu verstehen schien (Abläufe und Verfahren der Sozialhilfe, Zusammensetzung der monatlichen Auszahlungen, Budgetüberschuss durch Verdienste des Klienten und seiner Frau). Der Fall F2 wurde während der Pilotkooperation abgeschlossen.

In beiden Fällen waren, gemäss Aussagen der involvierten Fachpersonen, folgende Kriterien besonders entscheidend für den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person:

- Es mussten Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Es musste sichergestellt werden, dass die Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Es mussten komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermittelt werden.

Diese Entscheidungskriterien werden auch von Sozialarbeitenden genannt, welche während der Pilotphase nicht mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben.

Die Fachpersonen FP1 und FP2 haben während der Pilotkooperation mit beiden Klienten auch Gespräche ohne interkulturell Dolmetschende geführt. Dabei handelte es sich um Gespräche von kurzer Dauer mit einfachen Inhalten (Abgabe von Dokumenten und Unterlagen, Einholen einer Unterschrift oder ähnliches).

Ungenügendes Verständnis

Ein entscheidendes Beizugskriterium ist, ob die Klientin/ der Klient die Fachperson versteht, betonen die Sozialarbeitenden. Dies wiederum hängt, neben den Sprachkompetenzen, vom Inhalt und dessen Komplexität ab:

„Wenn ich den Eindruck habe, dass der Klient mir nicht folgen kann und ich mit meinen Anliegen einfach nicht durchkomme, dann möchte ich mit einem interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.“ Sozialarbeiter, RSDA

Dieses Gefühl, nicht verstanden zu werden, erhalten die Fachpersonen erst im Verlauf des Gesprächs. Kann die Verständigung wirklich nicht sichergestellt werden, dann würden die Fachpersonen das Gespräch auch abbrechen und ein neues Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung vereinbaren. Dazu ist es jedoch noch nie gekommen.

Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Die stellvertretende Leiterin sowie eine Sozialarbeiterin haben angegeben, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden insbesondere bei Erstgesprächen von Bedeutung ist. Dem widerspricht jedoch die erwähnte Praxis, dass im RSDA grundsätzlich und zuerst mit privaten Übersetzungshilfen gearbeitet wird. Während der Pilotphase gab es

keinen neuen Fall, bei welchem der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für das Erstgespräch angezeigt gewesen wäre.

3.7.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Mit der Leistung der interkulturell Dolmetschenden sind die drei Fachpersonen sehr zufrieden. Insbesondere stimmten die Fachpersonen den Aussagen zu, dass die interkulturell Dolmetschenden

- sich mühelos und fliessend in der Amts- und der Herkunftssprache verständigen konnten.
- bei Kommunikationsschwierigkeiten angemessen reagierten sowie Ruhe und Professionalität bewahrten.
- einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz (gutes Rollenbewusstsein) pflegten.

Grundsätzlich seien die interkulturell dolmetschenden Personen in den Gesprächen neutral, sehr freundlich und engagiert aber trotzdem professionell distanziert gewesen. Die Zusammenarbeit sei sehr gut verlaufen.

„Die professionelle Distanz der interkulturell Dolmetschenden habe ich sehr geschätzt. Und die interkulturell Dolmetschende ist auch bei der Klientin sehr gut angekommen, das hat man im Gespräch sofort gemerkt.“ Sozialarbeiter, RSDA

Der Unterschied zwischen professionellem interkulturellem Dolmetschen und den privaten Übersetzungshilfen bezüglich Qualität der Übersetzung aber auch in Bezug auf die professionelle Distanz sei sehr eindeutig, betonen die Fachpersonen.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Grundsätzlich beurteilen die Sozialarbeitenden den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als sehr hoch. Sie betonen folgende Aspekte:

- Gewissheit: Ein Kopfnicken von Seiten des Gegenübers heisst noch lange nicht, dass das Gesagte verstanden wurde. Bei einem Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung hingegen können die Fachpersonen davon ausgehen, dass das Gesagte beim Gegenüber wirklich ankommt.
- Verständnis als Basis für eine gute Zusammenarbeit: Das Schweizerische System der sozialen Sicherung kann ausreichend erklärt werden (Prinzip der Subsidiarität, Rechte und Pflichten). Sind die Rollen beider Seiten klar und transparent gemacht, dann entsteht eine gute Zusammenarbeit.
- Missverständnisse lösen: Eine gute Verständigung mit interkulturell Dolmetschenden hilft, „Knöpfe zu lösen“, und zwar auf beiden Seiten.
- Zeit und Mühe sparen: Für eine schwierige Verständigung ohne interkulturell dolmetschende Person investiert man viel, gewinnt aber schlussendlich nichts. Die Verständigung mit interkulturell Dolmetschenden spart Zeit und Mühe.

Ebenfalls sind sich die beiden interviewten Fachpersonen einig, dass sich der organisatorische Aufwand für ein Gespräch lohnt, wenn man ihn mit dem Nutzen vergleicht. Man müsse sich für das Gespräch gut vorbereiten, damit alle wichtigen und unklaren Fragen im Beisein der interkulturell dolmetschenden Person geklärt werden können. So müsse auch nicht für jedes Gespräch jemand beigezogen werden, führt ein Sozialarbeiter aus.

„Wenn man so eine gute Leistung hat, dann sollte man auch etwas Aufwand in Kauf nehmen.“
Sozialarbeiter, RSDA

Bezogen auf die konkreten Fälle wurde der Nutzen unterschiedlich beurteilt. Dies zeigen die Gespräche und die Auswertung der Fragebogen. Beim Fall F1 beurteilen alle drei Fachpersonen die Zusammenarbeit mit der interkulturell dolmetschenden Person als sehr hilfreich und nützlich. Beim Fall F2 hingegen, welcher während der Pilotkooperation abgeschlossen wurde, ist die Fachperson auch mit interkultureller Verdolmetschung nicht viel weiter gekommen. Das Verständnis für die Abläufe und das System der Sozialhilfe konnten dem Klienten nicht näher gebracht werden. Die Fachperson führt dies aber nicht auf eine ungenügende Leistung der interkulturell dolmetschenden Person sondern auf das Unvermögen des Klienten zurück.

3.7.6 *Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit*

Eigene Praxis gefunden

Die beiden interviewten Fachpersonen arbeiten erst seit kurzer Zeit beim RSDA und haben weder in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch mit privaten Übersetzungshilfen viel Erfahrung. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden haben beide Fachpersonen sehr geschätzt und möchten auch in Zukunft bei schwierigen Fällen auf die Dienstleistung zurückgreifen:

„In gewissen Fällen ist es ein Muss, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten.“
Sozialarbeiter, RSDA

Diese zwei Fachpersonen schätzten die Pilotkooperation sehr. Beide Fachpersonen sind der Meinung, dass die Erfahrung einer effektiven Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für die Entscheidungsfindung, ob in einer gewissen Situation interkulturell Dolmetschende beizuziehen sind oder nicht, sehr wichtig ist:

„Dank der Pilotkooperation weiss ich jetzt, in welchen Situationen eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll ist und in welchen Situationen ich weiterhin ohne interkulturell Dolmetschende zurechtkomme.“ Sozialarbeiter, RSDA

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen, insbesondere mit Verwandten, beurteilen die beiden aufgrund der direkten Betroffenheit der Übersetzungsperson als schwierig.

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung?

Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens konnte mithilfe der Einführungsveranstaltung zwar bekannter gemacht werden. Die Pilotphase selber hat jedoch nur beschränkt zu einer Sensibilisierung geführt, da das Angebot nur von drei Fachpersonen in Anspruch genommen wurde. Dies liegt einerseits daran, dass es in der Region Aarwangen nur eine beschränkte Anzahl von fremdsprachigen Gesuchstellenden mit ungenügendem Deutschkenntnissen gibt. Andererseits halten die Fachpersonen an ihrer Praxis, die Verständigung grundsätzlich und zuerst mit privaten Übersetzungshilfen sicherzustellen, fest. Erst wenn die Zusammenarbeit nicht funktioniert oder es sich um einen besonders schwierigen Fall handelt, würden sie interkulturell Dolmetschende beiziehen.

Jene beiden Fachpersonen, welche während der Pilotkooperation mehrmals mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben, schätzten den Pilot als Instrument der Sensibilisierung und Information aber sehr:

„Eine einmalige Information in Form eines Mails oder eines Inputs zum interkulturellen Dolmetschen geht im Arbeitsalltag unter. Die Pilotkooperation hingegen gab mir die Möglichkeit, die Dienstleistung selber auszuprobieren. Ich weiss jetzt, wann ich es wirklich brauchen möchte.“ Sozialarbeiter, RSDA

Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Einschätzung der aktuellen Situation

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist durch das kantonale Handbuch geregelt, die Mehrheit der Sozialarbeitenden kennt den Eintrag „Übersetzungskosten“ jedoch nicht. Darin ist auch die Finanzierung der Dolmetscheinsätze geregelt. Die stellvertretende Leiterin stellt sich hinter den Handbucheintrag und sieht in der Finanzierung der Dolmetschleistungen über die situationsbedingten Leistungen (SIL) der Klientenkonti als geregelt an. Die Abrechnung der Dolmetschleistungen wurde bereits vor der Pilotkooperation über die SIL getätigt.

Die stellvertretende Leiterin des RSDA unterstützt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Gleichzeitig gibt sie jedoch zu bedenken, dass der Alltag aus pragmatischen Gründen anders aussehe: In der Regel arbeiten die Sozialarbeitenden mit privaten Übersetzungshilfen zusammen, welche von den Gestellenden von Anfang an mitgebracht werden. Solange diese Zusammenarbeit funktioniere, sieht der RSDA keinen Bedarf an einer interkulturellen Verdolmetschung. Auf interkulturell Dolmetschende werde dann zurückgegriffen, wenn es sich um besonders schwierige, emotionale und komplexe Situationen handle.

Die Auswertung der Zusammenarbeit vor und während der Pilotkooperation hat auch gezeigt, dass die Bedarfsbeurteilung und die effektive Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden stark abhängig sind von den jeweiligen Fachpersonen. Regelmässig auf die Dienstleistung zurückgegriffen haben in den letzten zweieinhalb Jahren nur drei Fachpersonen. Diese schätzen den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens sehr und sehen darin eine Qualitätssteigerung ihrer Beratungsarbeit.

Auswirkungen der Pilotkooperation

Einige Sozialarbeitende geben an, dass sie die Abläufe und die Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens zu wenig kennen und aus diesem Grund auf den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person verzichten. Daran hat auch die Durchführung einer Pilotkooperation nicht viel geändert, da die meisten Fachpersonen während der Pilotkooperation keinen Bedarf für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gesehen haben.

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bleibt im Alltag des RSDA ein Randphänomen. Die Pilotkooperation hat weder zu sichtbaren Veränderungen der Praxis noch zur Festlegung von Abläufen und Einsatzkriterien geführt.

Empfehlungen

Mit dem kantonalen Handbucheintrag verfügt der RSDA über die notwendige Definition und Verankerung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Darin ist auch die Finanzierung geregelt. Die stellvertretende Leiterin ist der Meinung, dass die Praxis des RSDA grundsätzlich dem Handbucheintrag entspricht. Eine wiederholte Information und Sensibilisierung aller Fachpersonen könnte aber dazu führen, dass alle Fachpersonen über den gleichen Wissensstand verfügen und sich die Praxis der Zusammenarbeit innerhalb des RSDA weiter angleicht und nachhaltig verankert.

Eine Konkretisierung des Handbucheintrags, z.B. inwiefern im RSDA interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche beigezogen werden können oder sollen, hilft, die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens präsent zu haben, obwohl es sich um ein Randphänomen handelt. Dazu beitragen könnte zum Beispiel ein Hinweis der Schaltermitarbeitenden auf den möglicherweise angezeigten Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person: Diese erhalten in der Intake-Phase einen ersten Eindruck über die

sprachlichen Kompetenzen der gesuchstellenden Person und der privaten
Übersetzungshilfen.

Angesichts der Fluktuation unter den Fachpersonen, der stark personenabhängigen Praxis
und der Tatsache, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden selten
stattfindet, wären regelmässige Informationsveranstaltungen über die Zusammenarbeit mit
interkulturell Dolmetschenden und die Angebote von interunido hilfreich.

3.8 Fallbeispiel: Sozialhilfe Basel-Stadt

In der Sozialhilfe Basel-Stadt sind die vier Abteilungen Intake, Integration 1 und 2 sowie die Abteilung Migration im operativen Bereich tätig. Die Abteilungen Intake sowie Integration 1 und 2 sind als Teil des Bereichs „Existenzsicherung und Sozialberatung“ für sämtliche in der Stadt Basel wohnhaften Personen zuständig, welche über keine speziellen Aufenthaltsbewilligungen verfügen. Die Abteilung Migration widmet sich der Unterbringung, Betreuung, Beschäftigung und Integration von Asylsuchenden und Flüchtlingen¹³. Im Rahmen dieser Studie sind aufgrund der Fokussierung auf Institutionen der IIZ primär die Abteilungen des Bereichs „Existenzsicherung und Sozialberatung“ relevant. Aus diesem Bereich haben Mitarbeitende der Abteilungen Integration 1 und 2 an der Studie teilgenommen. Die Einsatzdaten der Basler Vermittlungsstelle beziehen sich jedoch auf alle vier Abteilungen. Aus diesem Grund wurde ebenfalls ein Gespräch mit einer Sozialarbeiterin des Intake der Abteilung Migration geführt. Die Ergebnisse zur Abteilung Migration werden am Schluss des Kapitels unter Punkt 5 diskutiert.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen¹⁴ sowie in Gesprächen mit einem stellvertretenden Abteilungsleiter und drei Fachpersonen erhoben.

3.8.1 Sozialhilfe Basel-Stadt: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Hilfesuchende Personen kommen zur Aufnahme persönlich bei der Sozialhilfe vorbei. Am Informationsschalter werden sie beraten und sämtliche notwendigen Unterlagen und Formulare werden erklärt. Das Unterstützungsgesuch wie auch das Merkblatt, welches die Gesuchstellenden auf ihre Rechte und Pflichten hinweist, müssen unterschrieben werden. Sind die Unterlagen vollständig, müssen sie persönlich am Schalter vorbeigebracht werden. Die gesuchstellende Person erhält einen Ersttermin bei einer/ einem Sozialarbeitenden des Intake. In diesem Gespräch entscheidet sich, ob die Sozialhilfe zuständig ist bzw. ob die gesuchstellende Person Sozialhilfe erhalten kann. Zudem wird die persönliche Situation besprochen und die gesuchstellende Person wird über ihre Möglichkeiten aufgeklärt. Bei längerfristiger Unterstützung wird die gesuchstellende Person von einer Fachperson der Abteilung Integration 1 oder 2 in ihrer wirtschaftlichen, sozialen und persönlichen Integration unterstützt. Bei einer kurzfristigen Ablösung bleibt die Klientin oder der Klient in der Abteilung Intake.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die Sozialhilfe Basel-Stadt verfügt über einen Zusammenarbeitsvertrag (i.S. einer Auftragsvereinbarung) mit der regionalen Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt beider Basel. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist jedoch nirgendwo schriftlich konkretisiert. Einzig auf der Internetseite der Basler Sozialhilfe ist betreffend der Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen/ Klienten folgendes vermerkt:

„Wenn Sie nicht Deutsch sprechen können, hilft Ihnen die Ausländerberatung der GGG beim Ausfüllen des Unterstützungsgesuchs. Für die Gespräche mit den Sozialberatern/-innen wird bei Bedarf ein/-e Dolmetscher/-in durch die Sozialhilfe organisiert und finanziert.“¹⁵

¹³ In die Personengruppe „Asylsuchende“ fallen Personen im Asylverfahren (Ausweis N), Personen mit vorläufiger Aufnahme (Ausweis F), anerkannte Flüchtlinge (Ausweis B) oder Personen mit negativem Asylentscheid, Nichteintretensentscheid (NEE) oder aufgehobener vorläufiger Aufnahme in der Nothilfe.

¹⁴ Bei den interviewten Fachpersonen der Abteilungen Integration 1 und 2 handelt es sich um eine Sozialarbeiterin und um eine kaufmännische Sachbearbeiterin. Der Fragebogen FB1 diesen beiden sowie von sechs Fachpersonen der Abteilung Migration ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt beider Basel.

¹⁵ <http://www.sozialhilfe.bs.ch/sozialhilfe/ablauf-neuaufnahme.html>

Auf mögliche Entscheidungskriterien oder typische Gesprächssituationen wird nirgends verwiesen. Die Praxis sei sehr persönlich und abhängig von den eigenen Erfahrungen und Einstellungen der einzelnen Sozialarbeitenden, führt der stellvertretende Abteilungsleiter aus.

Die Kosten von Dolmetscheinsätzen werden dem persönlichen Konto der Klientinnen und Klienten als Situationsbedingte Leistungen (SIL) verrechnet.

Zusammenarbeit mit der Ausländerberatung der GGG

Die Ausländerberatung der GGG ist die Anlaufstelle für Migrantinnen und Migranten im Kanton Basel-Stadt. Ihr angegliedert ist u.a. die Informationsstelle Integration und eine Beratungsstelle, welche Zugezogene in 15 Sprachen in finanziellen, rechtlichen und sozialen Fragen unterstützt.

Fremdsprachige hilfeschende Personen werden bereits während der Gesuchstellung von der Sozialhilfe darauf hingewiesen, dass die Ausländerberatung sie beim Ausfüllen der Antragsformulare und bei weitergehenden rechtlichen oder sozialen Fragen (z.B. betreffend Aufenthalt, Arbeit, Einbürgerung, Versicherungen etc.) unterstützt. Auch während der Unterstützungszeit durch die Sozialhilfe werden fremdsprachige Klientinnen oder Klienten, wenn sie rechtliche oder soziale Fragen haben, durch die Sozialarbeitenden an die Ausländerberatung verwiesen.

3.8.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt beider Basel: Ablauf und Zusammenarbeit

Benötigen die Fachpersonen eine interkulturell dolmetschende Person, wenden sie sich direkt an die Vermittlungsstelle. Die Auftragserteilung sei sehr einfach, bemerkt die kaufmännische Sachbearbeiterin. Die Aufträge können online oder per Email oder Fax an die Vermittlungsstelle übermittelt werden. Die Vermittlungsstelle bestätigt den Eingang und die Vermittlung der entsprechenden interkulturell dolmetschenden Person. Mit den Leistungen der Vermittlungsstelle sind die Fachpersonen der Sozialhilfe zufrieden.

Einsatzzahlen zum interkulturellen Dolmetschen

Bei den Zahlen handelt es sich um sämtliche Dolmetscheinsätze, welche die Sozialhilfe Basel-Stadt bei HEKS Linguadukt beider Basel beantragt hat. Das heisst, die Dolmetschaufträge stammen sowohl von den Abteilungen Intake, Integration 1 und 2 als auch von der Abteilung Migration. Letzterer angeschlossen sind sämtliche Wohnheime für Asylsuchende. Weder die Sozialhilfe noch die Vermittlungsstelle können die Zahlen nach Abteilungen aufteilen. Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden		
Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	148	183.00
2012	255	338.25
2013	347	452.00
2014	466	637.50

Abbildung 4: Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

In den letzten vier Jahren ist es zu einer markanten Zunahme an Dolmetscheinsätzen gekommen. Leider lässt sich nicht sagen, in welcher Abteilung diese hauptsächlich zustande gekommen ist.

Der stellvertretende Abteilungsleiter Integration 2 erklärt sich die Zunahme bei den Einsatzzahlen unter anderem damit, dass in den letzten Jahren mehr Sozialarbeitende angestellt wurden. Die Arbeitsbelastung der einzelnen Sozialarbeitenden hat dadurch abgenommen und sie haben mehr Zeit für ausführlichere und längere Gespräche. Damit steige auch die Bereitschaft, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten. Ein weiterer Grund sieht der stellvertretende Abteilungsleiter darin, dass die Arbeitsteilung in der Sozialhilfe umstrukturiert wurde. Im Gegensatz zu früher liegt seit 2014 die Fallführung, vollständig bei den Sozialarbeitenden. Die Gespräche werden durch Sozialarbeitende und nicht mehr durch Sachbearbeitende geführt. Die Gespräche erhalten dadurch eine andere Qualität, d.h. die Inhalte sind persönlicher und weniger technisch. Für solche Gespräche werden öfter interkulturell Dolmetschende beigezogen.

Dass die Zunahme der Einsätze wohl zu einem entscheidenden Teil auch der Abteilung Migration zuzuschreiben ist, zeigt die folgende Tabelle mit den Einsatzsprachen:

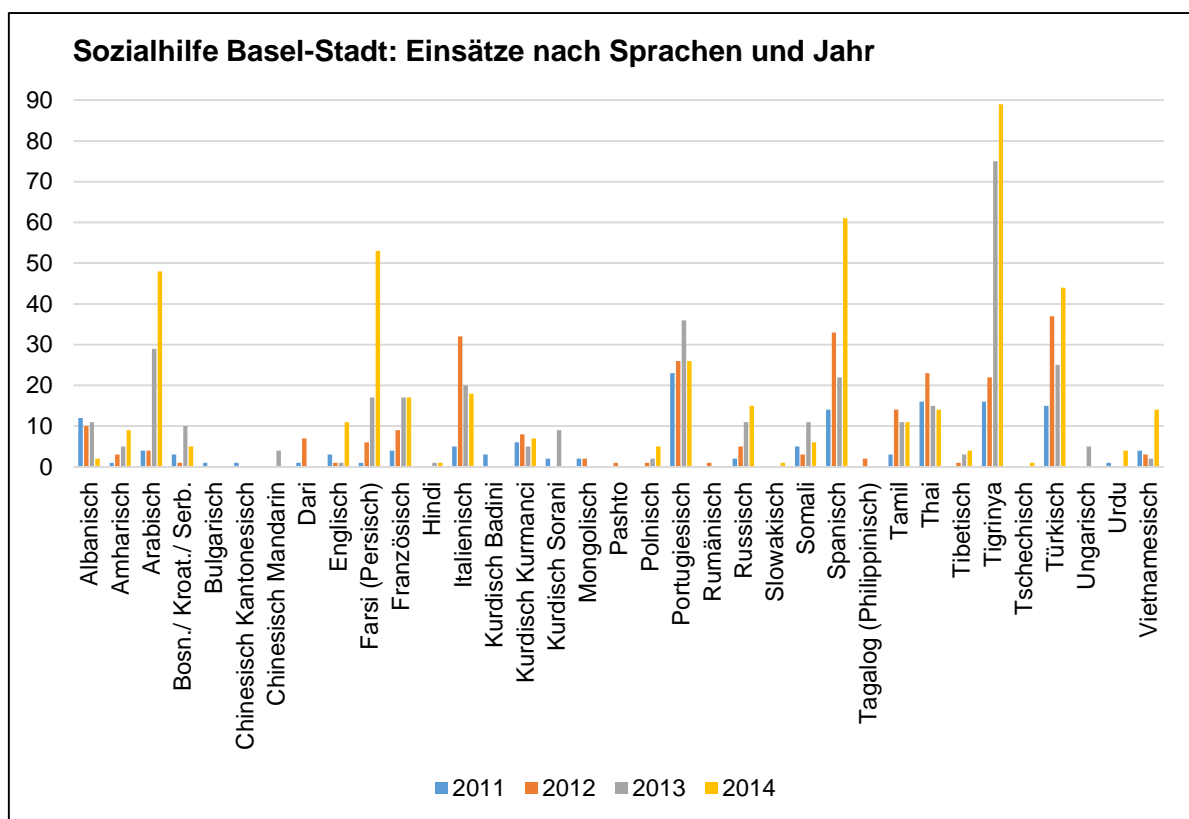


Abbildung 5: Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Laut der Sozialarbeiterin der Abteilung Migration, bezieht ihre Abteilung insbesondere interkulturell Dolmetschende in den Sprachen Arabisch, Farsi, Kurdisch Sorani und Tigrinya. Flüchtlinge aus diesen Sprachregionen hätten in den letzten Jahren stark zugenommen. Wie die Tabelle zeigt, sind dies genau jene Sprachen, welche in den Jahren 2011 bis 2014 von der Sozialhilfe Basel-Stadt verstärkt für interkulturell Dolmetschende gebraucht wurden und den entscheidenden Anteil an der starken Zunahme an Einsätzen ausmachen.

Unterschiedliche Bedarfseinschätzung

Der Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird von den beiden Fachpersonen der Abteilungen Integration 1 und 2 unterschiedlich eingeschätzt. Die Sozialarbeiterin ist der Meinung, dass der effektive Bezug von Dolmetschenden auch dem Bedarf entspricht. Sie selber zieht nach eigener Einschätzung sehr selten interkulturell

Dolmetschende bei. Die kaufmännische Sacharbeiterin hingegen arbeitet etwas häufiger mit interkulturell Dolmetschenden zusammen und möchte dies gerne noch öfter tun. Sie macht dies aus kostentechnischen Gründen nicht und stellt aber fest:

„Wenn ich sehe, wie viel Zeit ich in die Klärung von Verständnisfragen investieren muss, dann denke ich, es wäre besser, wenn wir von Anfang an mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten würden.“

Kaufmännische Sacharbeiterin, Sozialhilfe Basel-Stadt

3.8.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Fachpersonen der Abteilungen Integration 1 und 2 entscheiden eigenständig, ob sie für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen oder nicht. Erhalten die Fachpersonen einen neuen, vorabgeklärten Fall zugewiesen, ist im Dossier vermerkt, wenn die Zusammenarbeit mit einer interkulturell dolmetschenden Person angezeigt ist.

In der Regel werden Klientinnen oder Klienten, welche ungenügend Deutsch sprechen, durch Bekannte oder Verwandte begleitet, selbst wenn im Dossier ein Hinweis auf die interkulturelle Verdolmetschung vermerkt ist. Es sei schwierig abzuschätzen, ob es wirklich eine interkulturell dolmetschende Person brauche oder ob die Verständigung auch ohne bzw. mit privater Übersetzungshilfe sichergestellt werden könne, sagt eine Fachperson. Erst wenn sich während oder nach dem geführten Gespräch zeigt, dass eine Verständigung unmöglich oder stark erschwert ist, ziehen die Fachpersonen bei einem nächsten Gespräch interkulturell Dolmetschende bei.

Interkulturell Dolmetschende für schwierige Gespräche

Laut dem stellvertretenden Abteilungsleiter und den beiden Mitarbeiterinnen arbeiten die Fachpersonen insbesondere dann mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, wenn es um persönliche Hilfe geht.

Die drei Fachpersonen beschreiben folgende typische Gesprächssituationen, welche für einen Beizug von interkulturell Dolmetschenden sprechen:

- Klärung von rechtlichen Fragen bzw. die Gewährung des rechtlichen Gehörs
- Erstellen von Handlungsplänen und Zielvereinbarungen (Fristen), Klärung der Mitwirkungspflicht
- Eindeutige und vollständige Mitteilung von wichtigen Informationen

In der Regel arbeiten die Fachpersonen aber auch hier mit privaten Übersetzungshilfen. Die kaufmännische Sachbearbeiterin arbeitet öfter mit interkulturell Dolmetschenden, wenn die Gespräche oder das Setting komplex sind oder wenn „kulturelle“ Aspekte geklärt werden müssen. Diese Fachperson und der Teamleiter nennen zu den erwähnten noch folgende weitere Situationen:

- Bei belastenden Gesprächsinhalten (insbesondere gesundheitliche Situation)
- Mehrere Akteure und Institutionen sind am Gespräch beteiligt (Runder Tisch)
- „Sehr fremde Kultur“: Wenn die Kultur der gesuchstellenden Person der Fachperson sehr fremd ist, möchte sie immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten und nicht mit Übersetzungshilfen.

Übersetzungshilfen und Ad-hoc-Dolmetschende

Auf private Übersetzungshilfen verlassen sich die drei Fachpersonen in folgenden typischen Gesprächssituationen:

- Routinegespräche ohne komplexen Inhalt

- Gespräche ohne besonderen Handlungsbedarf

Die Sozialarbeiterin sieht die Vorteile von privaten Übersetzungshilfen gegenüber interkulturell Dolmetschenden auch darin, dass Übersetzungshilfen die Gesuchstellenden unterstützen, vor allem wenn die Gesuchstellenden Ängste oder Vorbehalte gegenüber den Behörden haben oder wenn persönliche und heikle Themen angesprochen werden sollen.

Die Zusammenarbeit mit Verwandten und Bekannten erachten die Fachpersonen aber je nachdem auch als belastend. Diese seien oft allzu stark involviert. Zudem komme es vor, dass das Gespräch primär mit den Übersetzungshilfen anstatt mit den Gesuchstellenden geführt werde. Die Gesuchstellenden geben dadurch Eigenverantwortung ab, welche jedoch für die Wiedererlangung von finanzieller und sozialer Eigenständigkeit wichtig sei.

Selten werden Fachpersonen aus der Sozialhilfe mit entsprechenden Sprachkenntnissen als Ad-hoc-Dolmetschende beigezogen. Der Teamleiter beurteilt dies kritisch, da die betroffenen Fachpersonen anderweitig stark belastet sind und die Übersetzungsleistung einen zeitlichen Mehraufwand darstellt, der schwer zu kompensieren sei.

3.8.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Die Fachpersonen stellen unterschiedliche Kompetenzen in den Vordergrund: Die Sozialarbeiterin, welche selten mit interkulturell Dolmetschenden arbeitet, betont insbesondere die sprachlichen Kompetenzen. Durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden kann die Verständigung garantiert werden, dies ist insbesondere bei der Sicherstellung des rechtlichen Gehörs oder bei der Erstellung von Handlungsplänen und Zielvereinbarungen von Bedeutung. Die kaufmännische Sachbearbeiterin, welche öfter mit interkulturell Dolmetschenden arbeitet, schätzt zudem die interkulturellen Kompetenzen und die Brückenfunktion, welche interkulturell Dolmetschende auf Wunsch der Fachpersonen einnehmen können. Der stellvertretende Abteilungsleiter streicht neben den interkulturellen Kompetenzen insbesondere die berufsethischen Prinzipien, wie z.B. die Schweigepflicht, und die kompetente Verdolmetschung hervor.

Die Sozialarbeiterin hat auch schon schlechte Erfahrungen mit interkulturell Dolmetschenden gemacht: Die interkulturell dolmetschende Person habe sich eigenmächtig inhaltlich in das Gespräch eingemischt und ein klares Rollenverständnis vermissen lassen.

Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehen die zwei Mitarbeiterinnen und der stellvertretende Abteilungsleiter insbesondere darin, dass die beidseitige Kommunikation garantiert ist. Die Fachpersonen und die Klientel können ihre Anliegen äussern und sich darauf verlassen, dass sie vollständig verstanden werden:

„Was den Nutzen betrifft, sind für mich als Sozialarbeiter insbesondere zwei Aspekte wichtig: Ich bin sicher, dass der Klient sich verständigen kann, und ich bin sicher, dass der Klient mich versteht. Das ist in Bezug auf die rechtliche Absicherung von besonderer Bedeutung.“ Stellvertretender Abteilungsleiter, Sozialhilfe Basel-Stadt

Die kaufmännische Sachbearbeiterin und der stellvertretende Abteilungsleiter schätzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zudem, dass interkulturell Dolmetschende zwischen den Kulturen und Konzepten (Schweiz und Herkunftsland) vermitteln und übersetzen können. Sie führen diesbezüglich aus, dass die Verständigung vielfach nicht nur ein sprachliches sondern auch ein kulturelles Problem sei. Die interkulturell Dolmetschenden könnten in diesen Situationen die anderen, kulturell oder sozial bedingten Sichtweisen erkennen und erklären.

3.8.5 Intake der Abteilung Migration

Die Abteilung Migration ist für die Unterbringung, Betreuung, Beschäftigung und Integration von Asylsuchenden und Flüchtlingen zuständig.

Fallbearbeitung im Intake

Die Sozialarbeitenden der Intake Abteilung Migration erhalten vom Empfangszentrum kurzfristig (d.h. 2 Stunden bis 2 Tage im Voraus) Bescheid über den Eintritt einer Einzelperson oder einer Familie. Beim Eintrittsgespräch füllen die Sozialarbeitenden mit den Asylsuchenden diverse Unterlagen und Formulare aus und informieren sie über Abläufe, Rechte, Pflichten etc. Die Asylsuchenden sind in der Regel ca. 6 Monate im Wohnheim des Intake. Während dieser Zeit haben die Sozialarbeitenden oft Kontakt mit ihnen. Oft handelt es sich um kurze, informelle Gespräche. Häufige Themen sind die physische und psychische Gesundheit, die Alltagsbewältigung, die Einschulung von Kindern, erste Integrationsmassnahmen (Deutschkurs, Beschäftigungsprogramm, Triage zu Fachstellen, wie z.B. Rechtsberatung, Mütter- und Väterberatung) etc. Nach ca. 6 Monaten im Intake werden die Asylsuchenden in andere Wohnheime verlegt.

Bedarf und Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Bezüglich der Praxis der Zusammenarbeit schätzt die Sozialarbeiterin der Abteilung Migration die Situation ähnlich ein wie die Kolleginnen und Kollegen der Abteilungen Integration 1 und 2: Eine einheitliche Praxis gibt es nicht, die Sozialarbeitenden wissen auch nicht, wie oft, wann und in welchen Situationen interkulturell Dolmetschende beigezogen werden. Die Praxis sei sehr individuell.

Auf dem Intake der Abteilung Migration ist die Bedarfssituation im Vergleich zum Sozialdienst (Abteilungen Intake sowie Integration 1 und 2) grundsätzlich eine andere. Asylsuchende können meistens kein Deutsch, allenfalls sprechen sie, neben der Herkunftssprache, noch ansatzweise eine andere Sprache, z.B. Italienisch, Französisch oder Englisch. Dies bedeutet, dass die Sozialarbeitenden eigentlich immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten könnten oder sollten, folgert die Sozialarbeiterin. Das Gegenteil ist jedoch der Fall: Die Sozialarbeitenden arbeiten nur in Ausnahmefällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. In der Regel werden die Gespräche durch andere Asylsuchende aus dem Wohnheim, durch Bekannte oder Verwandte, durch Kinder oder durch Ad-hoc-Dolmetschende aus der Abteilung Migration übersetzt. Die Sozialarbeiterin macht drei Hauptgründe für die Zusammenarbeit mit diesen nicht-professionellen Übersetzungshilfen geltend:

- Erstens würde der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für alle Gespräche sehr hohe Kosten generieren.
- Zweitens werden die Gespräche im Intake sehr kurzfristig oder ganz spontan vereinbart. Die Erstgespräche finden direkt nach der Ankunft der Asylsuchenden im Intake statt. Die Organisation einer interkulturell dolmetschenden Person für dieses Gespräch ist dadurch praktisch unmöglich, bzw. wäre mit grossem Aufwand verbunden. Während den sechs Monaten im Wohnheim des Intake kommen die Asylsuchenden bei Anliegen oder Fragen oft spontan bei den Sozialarbeitenden vorbei. In diesen Situationen wäre bei einer erschwerten Verständigung allenfalls der nationale Telefondolmetschdienst hilfreich. Diese Dienstleistung ist jedoch der interviewten Sozialarbeiterin nicht bekannt.
- Und drittens sind für die benötigten Sprachen oft keine oder nicht genügend interkulturell Dolmetschende verfügbar. Die zurzeit am meisten benötigten Sprachen sind gemäss der interviewten Sozialarbeiterin Tigrinya, Kurdisch Sorani, Arabisch und Farsi.

Die Sozialarbeitenden des Intake der Abteilung Migration informieren die Teamleitung über den Bedarf einer interkulturellen Verdolmetschung bevor sie bei HEKS Linguadukt eine interkulturell dolmetschende Person bestellen. Die Teamleitung muss den Beizug von interkulturell Dolmetschenden bewilligen. Die anfallenden Kosten werden dem Klientenkonto als Situationsbedingte Leistungen (SIL) belastet.

Gespräche mit persönlichen und intimen Inhalten

Die Sozialarbeiterin schätzt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr. Trotzdem kann sie nur in den wenigsten Fällen davon Gebrauch machen. Sie tut dies dann, wenn der Gesprächsinhalt sehr persönlich und intim ist, wenn zum Beispiel psychische und medizinische Probleme, Folter, Traumatisierungen, etc. angesprochen werden sollen.

„Mit interkulturell Dolmetschenden und nicht mit anderen Asylsuchenden als Ad-hoc-Dolmetschende arbeite ich dann, wenn ich die betreffende Person schützen will. Unter den Asylsuchenden gibt es viel Gerede. Das Wissen um persönliche Geschichten von anderen bedeutet auch Kontrolle und für die betreffende Person selber einen grossen Druck. Diesem will ich die betreffende Person nicht aussetzen.“ Sozialarbeiterin, Intake Abteilung Migration, Basel-Stadt

Die Sozialarbeitenden arbeiten aber regelmässig mit privaten Übersetzungshilfen aus den Wohnheimen zusammen, auch wenn sich die Zusammenarbeit manchmal schwierig gestaltet. Die Sozialarbeiterin führt insbesondere folgende problematischen Punkte auf:

- Fehlende Rollenklarheit: Private Übersetzungshilfen mischen sich inhaltlich ins Gespräch ein.
- Stellvertretende Rolle: Private Übersetzungshilfen sprechen in Vertretung anstatt zu dolmetschen.
- Berufsgeheimnis: Bei privaten Übersetzungshilfen können die Sozialarbeitenden nicht davon ausgehen, dass die Schweigepflicht gewährleistet ist.

Diese Aspekte sind insbesondere bei den erwähnten Gesprächen mit persönlichen und intimen Inhalten sehr problematisch. In anderen Gesprächen werden diese Schwierigkeiten von der Sozialarbeiterin als erschwerende Umstände und gewissermassen als Teil ihrer Arbeit akzeptiert.

Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Sozialarbeitenden der Abteilung Migration sehen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden einen sehr hohen Nutzen. Abgesehen von den berufsethischen Prinzipien (Allparteilichkeit, Schweigepflicht, Rollenklarheit), streicht die Sozialarbeiterin vor allem die Tatsache hervor, dass sie viel mehr Informationen erhält, wenn das Gespräch durch interkulturell Dolmetschende übersetzt wird. Dies komme nicht primär daher, dass mehr und genauer übersetzt werde, sondern dass die Asylsuchenden mehr erzählten und sie als Fachperson detaillierter nachfragen könne. Das psychosoziale Befinden der Person könne dadurch viel besser erfasst werden. Die Person werde, wenn sie sich selber und in ihrer Herkunftssprache erklären kann, zu einem anderen und viel differenzierteren Menschen.

„Wenn ich eine interkulturell dolmetschende Person beiziehe, zeige ich damit auch, dass mir mein Gegenüber nicht egal ist und dass ich die Person wirklich verstehen will. Diese vertrauensvolle Ebene ist das a und o meiner Beratungstätigkeit.“ Sozialarbeiterin, Intake Abteilung Migration, Basel-Stadt

Dass sich die Person selber erklären kann, führe auch zu mehr Fragen und vielleicht auch zu mehr Forderungen. Es gäbe dann mehr Raum für alles. Die Fachperson wiederum kann das System Schweiz besser oder überhaupt erst erklären. Darum brauche die

Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aber auch mehr Zeit. Diese Investition lohnt sich jedoch, ist die Sozialarbeiterin überzeugt.

3.9 Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialdienstes der Stadt Bern

Der Sozialdienst der Stadt Bern ist in verschiedene Sektionen unterteilt und beschäftigt rund 160 Mitarbeitende. An der Studie teilgenommen hat die Sektion Intake. In dieser Sektion arbeiten 15 Sozialarbeitende mit gemeinsam rund 1000 Stellenprozenten.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen¹⁶ sowie in Gesprächen mit der stellvertretenden Leiterin der Sektion Intake und drei Fachpersonen erhoben.

3.9.1 Sozialdienst der Stadt Bern: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Die Anmeldung beim Sozialdienst der Stadt Bern erfolgt zweistufig. In einem ersten Schritt melden sich die Gesuchstellenden persönlich am Schalter an. Das Schalterpersonal prüft die Zuständigkeit und informiert die Gesuchstellenden in einem kurzen Gespräch darüber, welche Unterlagen für eine Anmeldung benötigt werden und wie die Anmeldung vonstatten geht. Sind die Unterlagen vollständig, bringen die Gesuchstellenden diese in einem zweiten Schritt am Schalter vorbei. Das Schalterpersonal prüft deren Vollständigkeit und veranlasst die Einladung zu einem ersten Gespräch (Erstgespräch oder Ersttermin). Wenn die Gesuchstellenden schlecht deutsch sprechen, empfiehlt das Schalterpersonal den Sozialarbeitenden den Beizug von interkulturell Dolmetschenden. Aufgrund des Gesprächs mit den Gesuchstellenden fällt diese Einschätzung dem Schalterpersonal nicht schwer.

Im Erstgespräch wird das Gesuch mit der gesuchstellenden Person besprochen und die Subsidiarität wird geprüft. Aufgrund des Erstgesprächs entscheidet das Team Intake, ob auf das Gesuch eingegangen wird, d.h. ob die gesuchstellende Person Anspruch auf Sozialhilfe hat.

Nach einer positiven Entscheidung erhält die Klientin/ der Klient einen Folgetermin. Die Phase in der Sektion Intake dauert maximal 6 Monate. In dieser Zeit wird die Situation vollständig abgeklärt. Wenn das weitere Vorgehen definiert ist und der Zusammenarbeitsvertrag vorliegt, wird die Klientin/ der Klient an die für sie zuständige Sektion weiterverwiesen und von einer/einem neuen Sozialarbeitenden betreut, welche/welcher die Person in der beruflichen Wiedereingliederung und der sozialen und persönlichen Integration unterstützt.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens: Städtisches und kantonales Handbuch

Das Handbuch der Stadtberner Direktion für Bildung, Soziales und Sport verfügt über einen Eintrag „Übersetzungskosten“. Dieser entspricht in weiten Teilen dem Handbucheintrag des Kantons Bern zum selben Thema.¹⁷ Darin werden wichtige Aspekte der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden geregelt. Den Handbucheintrag erachten die Sozialarbeitenden als wichtige Grundlage für ihre Arbeit. Die effektive Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, bzw. die Frage, in welchen Situationen interkulturell Dolmetschende beigezogen werden, wird jedoch von Person zu Person und von Abteilung zu Abteilung unterschiedlich gehandhabt.

Folgende Punkte bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind damit geregelt:

¹⁶ Fragebogen FB1 wurde von 8 Sozialarbeitenden ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Berner Vermittlungsstelle *comprendi?*.

¹⁷ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>.

Prinzip der Amtssprache und Anspruch auf ein faires Verfahren

Die Amtssprache des Verwaltungskreises, d.h. in diesem Fall Deutsch, ist die massgebende Sprache im Verkehr mit den Behörden. Der in der Verfassung verankerte Anspruch auf ein faires Verfahren kann jedoch unter Umständen den Beizug eines interkulturell Dolmetschenden beinhalten und durchbricht in diesem Fall das Prinzip der Amtssprache.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte sollen nur „mit der gebotenen Sorgfalt“ als Übersetzende zugelassen werden.

Situationen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

In den folgenden Situationen ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden laut dem kantonalen Handbucheintrag erforderlich:

- „Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (z.B. Einstellung der Leistungen)
- Fälle, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden
- Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung“ erfordern)
- Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.).“¹⁸

Finanzierung

Das Kantonalbernerische Handbuch hält fest, dass aus methodischer Sicht gerechtfertigte Dolmetschkosten als situationsbedingte Leistungen dem individuellen Konto belastet werden sollen. Diese Kosten sind jedoch von einer allfälligen Rückerstattung befreit, ist im städtischen Handbucheintrag festgehalten.

Praxis der Abteilung Intake, Sozialdienst Stadt Bern

Grundsätzlich geht der Sozialdienst davon aus, dass die Klientinnen und Klienten selber für die Verständigung zuständig sind, d.h. dass sie eine Übersetzungshilfe mitbringen müssen, wenn sie die Gespräche oder Unterlagen nicht verstehen. Darauf werden die hilfeschuchenden Personen bei der Anmeldung hingewiesen. Laut städtischem Handbucheintrag sollen die Sozialarbeitenden aber nur dann mit anderen Familienmitgliedern, Freunden und Bekannten zusammenarbeiten, wenn es sich um keine der im Handbuch genannten Situationen handelt und auch dann nur „mit der gebotenen Sorgfalt“. Wenn die Klientinnen/ Klienten über keine geeignete Übersetzungshilfe verfügen, arbeiten die Sozialarbeitenden von Anfang an mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.

Die Sozialarbeitenden der Abteilung Intake sind sich einig, dass sie viel häufiger mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, als dies im Handbucheintrag durch die beschriebenen Situationen nahegelegt wird. Die Zusammenarbeit mit Verwandten und Bekannten finde eher selten statt. Eine Fachperson spricht von 10% der Fälle mit privaten Übersetzungshilfen und 90% mit interkulturell Dolmetschenden. Die Zusammenarbeit mit

¹⁸ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>.

interkulturell Dolmetschenden ist also die Regel und nicht die Ausnahme, wenn die Klientinnen/ Klienten über ungenügende Deutschkenntnisse verfügen. Kinder sollen gemäss Handbucheintrag nicht als Übersetzungshilfen eingesetzt werden. Dies wird, gemäss Fachperson, auch so praktiziert.

3.9.2 **Bedarf an interkultureller Verdolmetschung**

Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle comprendi?

comprendi? ist die „Berner Fachstelle für interkulturelles Dolmetschen“ und vermittelt interkulturell Dolmetschende in der Region Bern. Die Direktion für Bildung, Soziales und Sport der Stadt Bern hat einen Leistungsvertrag mit comprendi? abgeschlossen, auf den im erwähnten Handbuch der Stadt Bern hingewiesen wird.

Das Bestellen von interkulturell Dolmetschenden via Online-Formular übernehmen auf dem Sozialdienst der Stadt Bern Mitarbeitende der Administration. Dadurch haben die Sozialarbeitenden selber einen sehr geringen administrativen Aufwand, was sehr geschätzt wird. Sowohl mit der Auftragserteilung als auch mit der Qualitätssicherung sind die Fachpersonen mehrheitlich sehr zufrieden. Die Bestellung von interkulturell Dolmetschenden werde schnell bestätigt und allfällige Rückmeldungen würden von der Vermittlungsstelle professionell entgegengenommen. Die interkulturell Dolmetschenden sind zuverlässig und erscheinen pünktlich zum Gesprächstermin.

Einsatzzahlen

Die von comprendi? zur Verfügung gestellten Daten beziehen sich auf sämtliche Dolmetscheinsätze beim Sozialdienst der Stadt Bern. Eine Differenzierung nach Sektionen (z.B. Intake) ist nicht möglich.

Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden		
Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	268	337.23
2012	330	413.73
2013	428	535.49
2014	447	553.91

Abbildung 6: Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die konstante Steigerung der Dolmetscheinsätze in den letzten Jahren widerspiegelt die von den Fachpersonen beschriebene Praxis. Mit privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden aus dem Sozialdienst arbeiten die Fachpersonen mittlerweile nur noch selten zusammen. Dies zeigt auch die folgende Tabelle mit den Einsätzen nach Sprachen und Jahr:

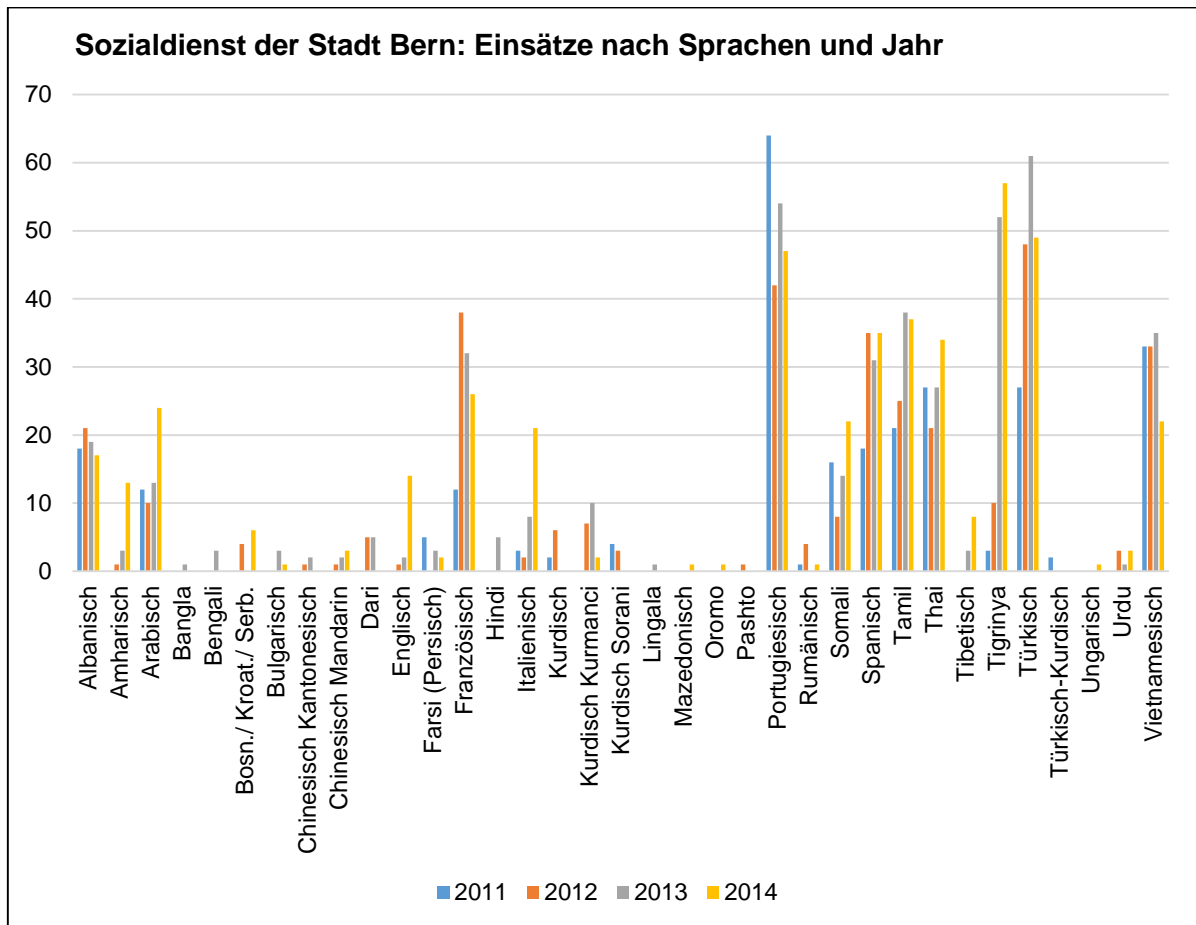


Abbildung 7: Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Der Sozialdienst der Stadt Bern arbeitet regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden auch bei Gesprächen in den Sprachen Englisch, Französisch und Italienisch.

Steigender Bedarf

Folgende Gründe sind laut den interviewten Sozialarbeitenden für den steigenden Bedarf an interkulturell Dolmetschenden verantwortlich. Erstens schätzt der Sozialdienst der Stadt Bern, d.h. sowohl die Leitung als auch die Mitarbeitenden, die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens sehr und erachtet diese als notwendig. Diese Praxis habe sich erst in den letzten zehn Jahren so etabliert, früher hätten die Sozialarbeitenden immer mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen gearbeitet. Es habe sich jedoch gezeigt, dass diese Lösung unbefriedigend war:

„Ich arbeite selten mit Familienangehörigen. Sie können zwar das Nötigste übersetzen, aber wenn es darum geht, Abklärungen zu machen, unser System zu erklären und den Verlauf zu diskutieren, dann brauche ich eine professionelle Übersetzung.“ Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Einen zweiten Grund für den steigenden Bedarf sehen die Sozialarbeitenden darin, dass früher mehr Fremdsprachen durch Sozialarbeitende abgedeckt werden konnten. Und drittens habe die in der letzten Zeit geführte kritische und politische Auseinandersetzung in den Medien zu Bezügen von Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger zu einer noch sorgfältigeren Arbeitsweise im Sozialdienst geführt. Die Sachverhalte und Leistungsansprüche würden sehr genau geprüft – eine fundierte Verständigung und damit eine professionelle Dolmetschleistung seien in diesem Zusammenhang unumgänglich.

3.9.3 **Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen**

Das Handbuch sieht vor, dass die Fachpersonen der Sozialhilfe interkulturell Dolmetschende „in Absprache mit der Teamleitung“ beziehen. Dies entspricht jedoch nicht der Praxis: Die Sozialarbeitenden können selber entscheiden, wann und in welchen Situationen sie eine interkulturell dolmetschende Person benötigen.

Technische und komplexe Inhalte auf dem Intake

Auf der Sektion Intake nehmen die Sozialarbeitenden eine umfassende Abklärung der Situation vor. Aufgrund dieser Situationsanalyse vereinbart der Sozialdienst mit den Gesuchstellenden einen Zusammenarbeitsvertrag. Die gegenseitige Verständigung mithilfe von interkulturell Dolmetschenden ist in diesem Zusammenhang zentral:

„Auf dem Intake sind die Inhalte sehr technisch und komplex, die Sprache bereichsspezifisch und fremdwortlastig. Die Klienten erhalten sehr viele unterschiedliche Inhalte und fragen wiederum nach. Da ist die gegenseitige Verständigung sehr wichtig. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden.“ Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Ziehen die Fachpersonen interkulturell Dolmetschende bei, dann tun sie das in folgenden Situationen:

- Erklärung des Systems Sozialhilfe, Besprechung von sämtlichen Unterlagen
- Vermittlung von Rechten und Pflichten
- Klärung der Abläufe und Verfahrensschritte
- Umfangreiche Erfassung der Gesamtsituation der gesuchstellenden Person (soziale Integration, verwandtschaftliche und freundschaftliche Beziehungen, Wohnen, Arbeit und Finanzen, Gesundheit, etc.)
- Gemeinsames Setzen von Zielen und Vereinbarungen, Formulierung eines Zusammenarbeitsvertrags, rechtliches Gehör

Das ausführliche Erklären insbesondere von Pflichten und Abläufen ist auch deshalb wichtig, weil deren Nichteinhaltung bestraft wird. Seit die Sozialarbeitenden regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, komme es viel seltener vor, dass Klientinnen/ Klienten sich unwissentlich nicht an Abmachungen und Fristen halten. Diese Transparenz fördere die Motivation und ermögliche eine konstruktive Zusammenarbeit, sind sich die interviewten Sozialarbeitenden einig.

Die Gewichtung der Entscheidungskriterien zeigt ein ähnliches Bild: Von grosser Bedeutung sind jene Entscheidungskriterien, welche die Sicherstellung der inhaltlichen Verständigung beinhalten:

- Ich will sicher sein, dass meine Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Ich muss Informationen vermitteln, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Ich muss komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermitteln.
- Es besteht Grund zur Annahme, dass ich schon den Anlass und das Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommunizieren kann.

Ob sich die/der Sozialarbeitende in einer bestimmten Situation für die Zusammenarbeit mit einer interkulturell dolmetschenden Person entscheidet, hänge oft vom „guten oder schlechten Gefühl“ ab und müsse von Situation zu Situation abgewogen werden, ergänzen die Sozialarbeitenden im Gespräch. Der Entscheid ist abhängig von der Interpretation und Anwendung der zweiten, im Handbuch beschriebenen Situation („Fälle, in denen es für die

weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden“). Die Beurteilung der „Unerlässlichkeit“ ist stark von der Situation, von der Klientin/ dem Klienten und insbesondere von der Arbeitsweise und der Einstellung der/des Sozialarbeitenden abhängig. Die Ausführungen der drei interviewten Sozialarbeitenden sowie der stellvertretenden Leiterin des Intake zeigen aber ein ähnliches Bild und lassen auf eine in den Grundzügen einheitliche Praxis schliessen.

Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Für das Erstgespräch ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden besonders wichtig, da in diesem Gespräch die grundsätzliche Zusammenarbeit (Abläufe, Rechte und Pflichten etc.) thematisiert wird. Für Erstgespräche ziehen die Sozialarbeitenden deshalb lieber einmal zu viel eine interkulturell dolmetschende Person bei, als dass sie ein unbefriedigendes Gespräch mit einer unprofessionellen Übersetzungshilfe oder ganz ohne Verständigungshilfe führen müssen. Diese Tendenz sei beim gesamten Team festzustellen. Beim Bezug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche halten sich die Sozialarbeitenden an die Empfehlungen des Schalterpersonals. Deren Einschätzung treffe in den meisten Fällen zu, sind sich die drei interviewten Sozialarbeitenden einig.

Eine verbindliche und beidseitige Zusammenarbeit

Eine gute Zusammenarbeit zwischen Fachperson und Klientin/ Klient kann nur dann bestehen, wenn sich beide Parteien bezüglich aller angesprochenen Punkte einig sind. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist in diesem Zusammenhang von grosser Bedeutung und kommt beiden Seiten zugute, betonen die Sozialarbeitenden. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ermöglicht nicht nur eine umfassende Verständigung, sondern gibt der hilfeschuchenden Person auch die Möglichkeit, ihre Anliegen, Fragen und wichtige Informationen in der Herkunftssprache zu thematisieren. Dies sei bei schwierigen, emotionalen oder persönlichen Themen besonders wichtig. Die Sozialarbeitenden wiederum erhalten dadurch ein viel differenzierteres Bild von der Situation:

„Wenn sich Klienten gegen den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person wehren, dann versuche ich ihnen zu erklären, dass dies eine Dienstleistung für mich ist. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilft mir, die Klienten zu verstehen und diese verstehen dann wiederum mich besser.“ Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Die Zusammenarbeit zwischen Fachperson und Klientin/Klient wird in den meisten Fällen durch einen Vertrag verbindlich festgelegt. Dieser Zusammenarbeitsvertrag basiert auf dem Protokoll des Erstgesprächs. Darin sind unter anderem die Ziele der Zusammenarbeit und die Anforderungen an die Klientin/ den Klienten festgehalten. Der Vertrag dient einerseits als Gedächtnisstütze und Nachschlagedokument, andererseits bestätigt die hilfeschuchende Person mit ihrer Unterschrift die Darstellung der Situation und die formulierten Ziele. Durch den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person stellen die Sozialarbeitenden sicher, dass die Klientin/ der Klient Inhalt und Zweck dieses Vertrags umfassend versteht.

3.9.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Sozialarbeitenden der Sektion Intake zufrieden. Von besonderer Bedeutung sind für die Sozialarbeitenden die Neutralität, die Schweigepflicht sowie die sinngemässe und genaue Übersetzung:

„Wenn ich mit professionellen interkulturell Dolmetschenden arbeite, dann weiss ich, dass mein Gesagtes auch vermittelt wird und zwar ohne Kommentar oder Zusatz. Manchmal ergänzen die

interkulturell Dolmetschenden das Gesagte mit einer Erklärung. In gewissen Situationen ist das sehr hilfreich.“ Stv. Bereichsleiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Einerseits erwarten die Sozialarbeitenden von den interkulturell Dolmetschenden also eine genaue Übersetzung, andererseits möchten sie auch von zusätzlichen Einschätzungen und Informationen profitieren. Die Sozialarbeitenden sprechen in diesem Zusammenhang von „kulturellem Wissen“, welches in gewissen Situationen sehr wichtig und hilfreich sei. Zu diesen Informationen kommen die Sozialarbeitenden teils während des Gesprächs, teils in einem Nachgespräch zwischen sozialarbeitender und interkulturell dolmetschender Person.

Angesichts dieser unterschiedlichen Ansprüche sind die Rollenklarheit und eine transparente Arbeitsweise von Seiten der interkulturell Dolmetschenden von grosser Bedeutung. Mit Ausnahme von wenigen Fällen verfügen die interkulturell Dolmetschenden über ein gutes Rollenbewusstsein, sind sich die Sozialarbeitenden einig. Kommt es zu einem Zwischenfall – wenn zum Beispiel die/der interkulturell Dolmetschende eigenmächtig und proaktiv in das Gespräch eingreift – dann intervenieren die Sozialarbeitenden. Allenfalls besprechen sie den Vorfall nach dem Gespräch kurz mit der/dem interkulturell Dolmetschenden. In der Regel seien diese klärenden Gespräche sehr konstruktiv und befriedigend.

Vor- und Nachgespräche führen die Sozialarbeitenden selten bis nie, obwohl sie diese durchaus als hilfreich und nützlich einschätzen. Aus organisatorischen Gründen warten die interkulturell Dolmetschenden vor einem Gespräch im Schalterbereich und werden gemeinsam mit der Klientin/ dem Klienten in das Büro der/des gesprächsführenden Sozialarbeitenden geführt. Dies erlaubt kein Vorgespräch, was vor allem von einer Sozialarbeiterin sehr bedauert wird.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens beurteilen die Fachpersonen als hoch bis sehr hoch. Das interkulturelle Dolmetschen trage insbesondere dazu bei, die sprachlichen Barrieren zu überbrücken sowie beidseitig die Anliegen näher zu bringen und Fragen zu klären:

„Wenn ich mit interkulturell Dolmetschenden arbeite, dann ist eine gute, vollständige und neutrale Übersetzung garantiert. Das schätze ich sehr.“ Stv. Bereichsleiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Das Aufwand-Nutzen-Verhältnis schätzen die Sozialarbeitenden und die stellvertretende Leiterin dementsprechend positiv ein. Zeitaufwändige Klärungen von Missverständnissen oder wiederholte telefonische Anfragen bei Unverständnis könnten durch eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von Beginn weg vermindert werden. Der finanzielle und zeitliche Aufwand, welcher durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entstehe, sei in jedem Fall gerechtfertigt.

Die Sozialarbeitenden des Intake schätzen die interkulturell Dolmetschenden als echte Partner. Einerseits übersetzen interkulturell Dolmetschende genau und vollständig, andererseits stehen sie auf Wunsch der Sozialarbeitenden auch für weitere Klärungen und Hilfestellungen zur Verfügung. Es komme auch vor, dass sie Gesprächsnotizen in der Herkunftssprache verfassen und diese nach dem Gespräch der Klientin/ dem Klienten mitgeben. Verfügen die interkulturell Dolmetschenden über diese vielfältigen Kompetenzen und gleichzeitig über ein gutes Rollenverständnis, dann sei die Zusammenarbeit äusserst hilfreich. Die Qualität der Beratungsleistung könne damit entschieden verbessert werden.

3.10 Fallbeispiel: Soziale Dienste der Stadt Langenthal

Die Aufgaben der Sozialen Dienste der Stadt Langenthal liegen einerseits im Bereich der Sozialhilfe, andererseits übernehmen sie auch Mandate im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB. Die Sozialarbeitenden arbeiten grundsätzlich in beiden Bereichen. An der Studie teilgenommen haben fünf Sozialarbeitende, welche sowohl Fälle der Sozialhilfe als auch der KESB betreuen.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen¹⁹ sowie in Gesprächen mit dem Co-Leiter Fachbereich Soziale Dienste und zwei Sozialarbeiterinnen erhoben.

3.10.1 Soziale Dienste Stadt Langenthal: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Hilfesuchende melden sich in den Sozialen Diensten Langenthal am Schalter. Von den Mitarbeitenden werden sie über die Abläufe der Gesuchstellung informiert und erhalten die entsprechenden Formulare zur Antragsstellung sowie eine Liste mit sämtlichen, ebenfalls einzureichenden Unterlagen. Sobald das Gesuch eingereicht ist, erhält die gesuchstellende Person einen „Intake-Termin“. Bei diesem Erstgespräch prüft die/der Sozialarbeitende die Vollständigkeit des Gesuchs und der Unterlagen sowie den Anspruch auf Sozialhilfe. Weiter wird die gesuchstellende Person über ihre Rechte und Pflichten informiert, zu welchen sie sich bei der Antragsstellung mit der Unterschrift einverstanden erklärt hat. Wird das Gesuch genehmigt, erhält die Klientin/ der Klient einen Termin bei einer/ einem Sozialarbeitenden. Während der Zusammenarbeit klärt die/ der Sozialarbeitende sämtliche Ansprüche und Leistungen ab und unterstützt die hilfesuchende Person in ihrer persönlichen, beruflichen und/ oder sozialen Integration.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung: Kantonales Handbuch

Im Kantonalbernischen Handbuch der BKSE (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz) sind wichtige Aspekte der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie des Bezugs von interkulturell Dolmetschenden geregelt.²⁰ Die Sozialen Dienste der Stadt Langenthal arbeiten seit Januar 2015 mit diesem Handbuch. Folgende Punkte bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind damit geregelt:

Prinzip der Amtssprache und Anspruch auf ein faires Verfahren

Die Amtssprache des Verwaltungskreises, d.h. in diesem Fall Deutsch, ist die massgebende Sprache im Verkehr mit den Behörden. Der in der Verfassung verankerte Anspruch auf ein faires Verfahren kann jedoch unter Umständen den Bezug eines interkulturell Dolmetschenden beinhalten und durchbricht in diesem Fall das Prinzip der Amtssprache.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte sollen nur „mit der gebotenen Sorgfalt“ als Übersetzende zugelassen werden.

¹⁹ Fragebogen FB1 wurde von 5 Sozialarbeitenden ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von den regionalen Vermittlungsstellen *interunido und comprendi?*. Weitere Informationen lieferte ebenfalls die MAS Thesis von Stefanie Wyniger, Sozialarbeiterin bei den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal: Wyniger, Stefanie (2014): Sozialhilfe verständlich erklärt. Grundlagen für die Beratung von ausländischen Sozialhilfebeziehenden mit limitierten Sprachkenntnissen. MAS Thesis. Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Olten.

²⁰ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>.

Situationen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

In den folgenden Situationen ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden laut dem kantonalen Handbucheintrag erforderlich:

- „Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (z.Bsp. Einstellung der Leistungen)
- Fälle, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden
- Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung“ erfordern)
- Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.).“²¹

Finanzierung

Das Kantonalbernerische Handbuch hält fest, dass aus methodischer Sicht gerechtfertigte Dolmetschkosten als situationsbedingte Leistungen dem individuellen Konto belastet werden sollen. Das alte, städtische Handbuch der Sozialen Dienste Langenthal enthält folgende Konkretisierung, welche noch Gültigkeit hat: Belaufen sich die Dolmetschkosten auf über CHF 300 pro Jahr, dann müssen die Sozialarbeitenden die Übernahme der Kosten vorgängig bei der Leitung beantragen. Das Antragsverfahren ist jedoch standardisiert und alltäglich und die Anträge werden immer gewährt, betont der Co-Leiter Fachbereich Soziale Dienste.

3.10.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Zusammenarbeit mit den Vermittlungsstellen interunido und compendi?

interunido²² ist die führende Fach- und Bildungsstelle im Migrations- und Integrationsbereich in Langenthal und der Region Oberaargau. Neben der Vermittlung von interkulturell Dolmetschenden bietet interunido weitere Dienstleistungen in den Bereichen Bildung und Beratung an. Aufgrund dieses breiten Angebots arbeiten das Sozialamt der Stadt Langenthal und interunido in unterschiedlichen Situationen zusammen. Die Sozialarbeitenden sind denn auch gut über das Angebot von interunido informiert. interunido fördert diese Zusammenarbeit zusätzlich, indem immer wieder Informationsveranstaltungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamtes durchgeführt werden. An diesen Veranstaltungen werden die Fachpersonen unter anderem über eine mögliche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für ihre Beratungstätigkeit informiert.

Die Auftragserteilung der Vermittlungsstelle erfolgt bei interunido direkt durch die Fachpersonen anhand einer von interunido zur Verfügung gestellten Liste. Die Sozialarbeitenden kontaktieren die interkulturell Dolmetschenden selber und vereinbaren einen Termin. Die Sozialarbeitenden und der Co-Leiter sind mit der Vermittlungsstelle mehrheitlich sehr zufrieden, die Auftragserteilung erachten sie als effizient.

Kann die regionale Vermittlungsstelle interunido einen Dolmetschauftrag nicht erfüllen – sei es, weil keine interkulturell dolmetschende Person verfügbar ist oder weil die benötigte

²¹ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>.

²² www.interunido.ch

Sprache nicht abgedeckt werden kann – fragen die Sozialen Dienste Langenthal die Berner Vermittlungsstelle *comprendi?* an. Dies kommt aber eher selten vor.

Fälle der Sozialhilfe und Fälle der KESB

Bei rund 60 Prozent der durch die Sozialen Dienste Langenthal betreuten Fälle handelt es sich um Sozialhilfe-Fälle, 40 Prozent sind Mandate der KESB. Die angefragten Sozialarbeitenden schätzen aber, dass der Beizug von interkulturell Dolmetschenden bei den Mandaten etwas häufiger stattfindet. Sowohl der Co-Leiter als auch die beiden interviewten Sozialarbeiterinnen erklären dies damit, dass es sich bei KESB-Fällen oft um inhaltlich heikle, persönliche und emotionale Gespräche handelt. Beim Kinderschutz sei eine gute und unabhängige Übersetzung sehr wichtig, weil die Gesprächsthemen die persönlichen Rechte einer Person – oft eines unmündigen Kindes – tangierten. Bei der Sozialhilfe handle es sich oft um einfachere Fälle. Eine Sozialarbeiterin führt zudem aus, dass erwachsene Personen – im Gegensatz zu Minderjährigen – selber entscheiden und beurteilen könnten, ob sie mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen ein Gespräch führen möchten.

Einsatzzahlen

Die von *interunido* und *comprendi?* zur Verfügung gestellten Einsatzzahlen beziehen sich auf sämtliche Dolmetscheinsätze der Sozialen Dienste der Stadt Langenthal, also auf beide Bereiche Sozialhilfe und KESB. Die Einsätze lassen sich den Bereichen nicht zuordnen.

Für die Jahre 2013 und 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Soziale Dienste Langenthal: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden		
Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2013	49	62.75
2014	63	74.75

Abbildung 8: Soziale Dienste Langenthal: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Der Co-Leiter schätzt, dass rund die Hälfte der Einsätze für Fälle der Sozialhilfe beantragt wird. Die Steigerung der jährlichen Einsatzzahlen erklärt sich der Co-Leiter damit, dass die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens unter den Sozialarbeitenden immer bekannter werde. Die Leitung der Sozialen Dienste unterstützt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und es bestehen keinerlei Hürden für eine Zusammenarbeit. Weiter könnten aber auch einzelne schwierige Fälle, in welchen über längere Zeit und wiederholt mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet werde, die Höhe der Einsatzzahlen beeinflussen.

In den letzten zwei Jahren wurden interkulturell Dolmetschende für die folgenden Sprachen bezogen:

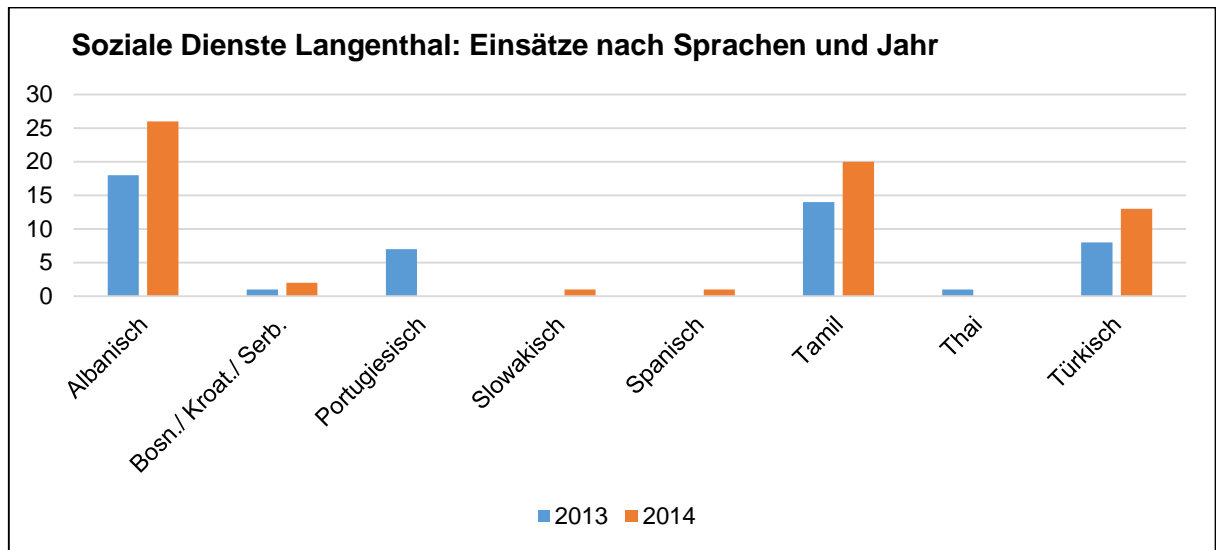


Abbildung 9: Soziale Dienste Langenthal: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Bedarf an interkulturellem Dolmetschen

Der Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird von den Sozialarbeitenden als eher klein eingeschätzt. Die beiden interviewten Sozialarbeiterinnen haben dementsprechend angegeben, dass sie nur selten interkulturell Dolmetschende beiziehen. Dies sei einerseits darauf zurückzuführen, dass sie sehr selten mit Klientinnen/Klienten zu tun haben, die kein Deutsch können, und dass sie andererseits bei Verständigungsschwierigkeiten in der Regel mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen arbeiteten.

In jenen Situationen, in den die Sozialen Dienste aber eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen, sei die Zusammenarbeit unerlässlich, betont der Co-Leiter:

„Wir schätzen das Angebot des interkulturellen Dolmetschens sehr und es gibt einfach Fälle, da sind wir darauf angewiesen. Ohne die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hätten wir ein Problem.“ Co-Leiter, Fachbereich Soziale Dienste, Stadt Langenthal

3.10.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Über Einsatzkriterien sowie die Art und Weise der Zusammenarbeit tauschen sich die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste Langenthal nicht oder nur selten aus. Die Auswertung der Fragebogen und Gesprächsnotizen legt aber nahe, dass die Praxis der einzelnen Sozialarbeitenden sehr ähnlich ist.

Interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche

Das Erstgespräch in der Intake-Phase wird bei Sozialhilfefällen oft ohne interkulturell Dolmetschende geführt. Die Hilfesuchenden werden vom Schalterpersonal darauf hingewiesen, dass sie selber für die Verständigung zuständig sind und allenfalls jemanden mitnehmen sollen, die oder der das Gespräch übersetzen kann. Dies im Gegensatz zu den KESB-Fällen, wo häufiger auch bei Erstgesprächen interkulturell Dolmetschende zugegen sind. Stellt sich heraus, dass sich die Verständigung während des Erstgesprächs oder der Folgegespräche schwierig gestaltet, ziehen die Sozialarbeitenden für ein (weiteres) Folgegespräch eine interkulturell dolmetschende Person bei.

Komplexe Inhalte, Missverständnisse oder emotionale Situationen

Folgende Entscheidungskriterien sind gemäss den Sozialarbeitenden für den Bezug einer/ eines interkulturell Dolmetschenden ausschlaggebend:

- Die Verständigung durch eine Übersetzungshilfe ist nicht ausreichend, bzw. es ist keine geeignete Übersetzungshilfe abkömmlich.
- Es müssen komplexe Informationen oder Entscheide vermittelt werden, die unbedingt verstanden und nachvollzogen werden müssen: z.B. bei Zielvereinbarungen, bei der Klärung des Sozialhilfeauftrags, der Rechte und Pflichten oder für das Erklären der Budgets.
- Klärung von Missverständnissen oder Unsicherheiten, insb. bei längeren und komplizierten Fallgeschichten: „wenn ich das Gefühl habe, ich werde nicht richtig verstanden“ oder bei unterschiedlichen, kulturell bedingten Vorstellungen.
- Bei sehr heiklen und emotionalen Situationen, in denen die Übersetzung durch eine neutrale und der Schweigepflicht unterstehende Person vorgenommen werden muss

Dementsprechend handelt es sich bei Gesprächen mit interkultureller Verdolmetschung auch oft um schwierige Gespräche, d.h. Gespräche mit komplexen Inhalten persönlicher, allenfalls stark emotionaler Prägung.

Die von den Sozialarbeitenden angegebenen typischen Situationen entsprechen grundsätzlich den im Kantonalbernerischen Handbuch festgelegten Situationen, welche den Bezug von interkulturell Dolmetschenden erfordern.

Eher seltene Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Diese als für den Bezug von interkulturell Dolmetschenden typisch erachteten Gesprächssituationen kommen jedoch selten vor. Dies zeigen auch die tiefen Einsatzzahlen. Die beiden Sozialarbeiterinnen betonen denn auch, dass sie mit dem Bezug von interkulturell Dolmetschenden sehr sorgfältig umgehen und dass sie Gespräche mehrheitlich ohne Übersetzung oder aber mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen führen. Wenn es „nötig“ wäre, würden sie jedoch immer interkulturell Dolmetschende beiziehen, sagen beide Sozialarbeiterinnen.

3.10.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Besonders hoch gewichten die Sozialarbeitenden die Kompetenzen bezüglich Sprache und Dolmetschen, die Einhaltung von berufsethischen Grundsätzen sowie ein gutes Rollenbewusstsein. Interessanterweise schätzen die Sozialarbeitenden die Kenntnisse in der Herkunftssprache als wichtiger ein als die Kompetenzen in der Amtssprache. Die beiden Sozialarbeiterinnen erwarten von den interkulturell Dolmetschenden auch nicht, dass sie sämtliche fachlichen Ausdrücke im Sozialwesen kennen.

Die Sozialarbeitenden wünschen sich in den interkulturell Dolmetschenden eine Person, welche ein – in der Regel schwierigeres und komplexes – Gespräch korrekt und kompetent dolmetscht. Über das sprachliche Dolmetschen hinausgehende Kompetenzen, wie zum Beispiel das Verständnis für die Systeme, Normen und Gebräuche sowie deren Vermittlung vor, während und nach dem Gespräch, sind für die Sozialarbeitenden weniger wichtig. Dementsprechend führen die Sozialarbeitenden auch eher selten Vor- oder Nachgespräche mit den interkulturell Dolmetschenden.

Gespräche ohne Übersetzung oder mit privaten Übersetzungshilfen

Grundsätzlich arbeiten die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste Langenthal nicht mit interkulturell Dolmetschenden, sondern nach Möglichkeit ohne Übersetzung oder mit

privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden. Gemäss Wyniger²³ besteht ein Integrationsziel der Sozialhilfe auch darin, dass fremdsprachige Sozialhilfebeziehende Gespräche auf Ämtern in der Amtssprache bewältigen können. Die Vereinfachung und Veranschaulichung von komplexen Themen durch die Sozialarbeitenden helfe, dies zu erreichen. Wyniger hat in ihrer MAS Thesis zwei graphische Darstellungen zum Aufbau der Sozialhilfe sowie zum Netz der Sozialen Sicherheit entworfen. Diese stehen den Sozialen Diensten Langenthal zur Verfügung und sollen die Kommunikation mit fremdsprachigen Sozialhilfebeziehenden ohne Übersetzung durch Dritte erleichtern.

Mit der Übersetzung durch Verwandte und Bekannte sind die beiden Sozialarbeiterinnen zufrieden. Oft handle es sich bei privaten Übersetzungshilfen um die erwachsenen Kinder der Gesuchstellenden, welche sehr gut Deutsch sprechen würden. Dass dadurch die erwachsenen Kinder in den Beratungsprozess miteinbezogen werden, schätzen die Sozialarbeiterinnen mehrheitlich als wertvoll ein. Mit minderjährigen Kindern als Übersetzungshilfen arbeiten die Sozialarbeitenden hingegen sehr selten bis nie zusammen. Probleme mit fehlendem Vokabular machen sie bei privaten Übersetzungshilfen selten aus. Dies erklären sie sich damit, dass sie die Inhalte ohnehin sehr einfach und reduziert erklären würden. Dadurch sei eine Übersetzung auch durch eine ungeübte Übersetzungshilfe möglich.

Als unangenehm schildert eine Sozialarbeiterin die Tatsache, dass die Gesprächsführung mit privaten Übersetzungshilfen oft erschwert sei:

„In Gesprächen mit privaten Übersetzungshilfen kommt es oft zu einer längeren Konversation unter den Verwandten in ihrer Herkunftssprache. Ich weiss dann nicht mehr, was besprochen wird, und das Gespräch verselbstständigt sich streckenweise.“ Sozialarbeiterin, Soziale Dienste Stadt Langenthal

Solange jedoch das Gespräch als Ganzes erfolgreich verläuft und die Sozialarbeiterin den Eindruck hat, dass die gesuchstellende Person die zentralen Inhalte des Gesprächs verstanden hat, erachtet dies die Sozialarbeiterin nicht als störend.

Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Den Nutzen einer interkulturellen Verdolmetschung schätzen die Sozialarbeitenden als hoch bis sehr hoch ein. Das interkulturelle Dolmetschen trage massgeblich dazu bei,

- dass sprachliche Barrieren überbrückt werden können, insbesondere bei komplexen Themen, und
- dass das Verständnis für die Situation und Anliegen der Gesuchstellenden verbessert werden kann und die Gesuchstellenden ihrerseits Anliegen und Fragen äussern können.

Die beiden Sozialarbeiterinnen sehen den Nutzen insbesondere auch darin, dass sich die professionellen interkulturell Dolmetschenden an die berufsethischen Grundsätze (Neutralität, Schweigepflicht) halten und über ein gutes Rollenbewusstsein verfügen:

„Mit interkulturell Dolmetschenden arbeite ich zusammen, wenn die Themen sehr komplex und belastend sind. Dann brauche ich eine neutrale Person, die auch den Datenschutz gewährt.“ Sozialarbeiterin, Soziale Dienste Stadt Langenthal

Diese Kompetenzen schätzen die Sozialarbeiterinnen vor allem in heiklen, persönlichen und emotionalen Situationen oder bei Missverständnissen und verfahrenen Situationen. Die Sozialarbeiterinnen stellen bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und privaten Übersetzungshilfen eindeutige Unterschiede in der Qualität

²³ Wyniger, Stefanie (2014): Sozialhilfe verständlich erklärt. Grundlage für die Beratung von ausländischen Sozialhilfebeziehenden mit limitierten Sprachkenntnissen. MAS Thesis. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. S. 39.

der Übersetzung, der Professionalität und der Gesprächsführung fest. In der Regel arbeiten sie aus Gründen des Kostenbewusstseins und der Selbstständigkeit der Gesuchstellenden aber trotzdem mit privaten Übersetzungshilfen und Ad-hoc-Dolmetschenden oder ohne Drittpersonen. Der Co-Leiter relativiert das Kostenargument in Bezug auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis:

„Wenn die Sozialarbeitenden mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten wollen, lehnen wir das nie ab. Die Dolmetschkosten sind so klein im Vergleich zu allen anderen Kosten und der Nutzen ist eindeutig.“ Co-Leiter, Fachbereich Soziale Dienste, Stadt Langenthal

3.11 Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau, Stadt Zürich

Das Sozialzentrum Selnau ist eines von insgesamt fünf Sozialzentren, welche für die sozialen Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Zürich zuständig sind. Das Angebot des Sozialzentrums umfasst diverse Dienstleistungen, u.a. die persönliche Beratung und finanzielle Unterstützung zur Existenzsicherung in Notlagen, vormundschaftliche Mandate, Mütter- und Väterberatung, etc. An der Studie teilgenommen hat die Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau, welche für die Abklärung des Anspruches auf Sozialhilfe zuständig ist. Im Intake arbeiten rund 15 Sozialarbeitende.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen²⁴ sowie in Gesprächen mit dem Leiter Intake, mit drei Sozialarbeitenden und mit einer Sachbearbeiterin erhoben.

3.11.1 Intake des Sozialzentrums Selnau: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Am Schalter werden die Klientinnen und Klienten durch die Sachbearbeitenden über die Antragsstellung informiert. Im Anschluss an das kurze Gespräch erhalten die Gesuchstellenden die Unterlagen und einen Termin für ein Vorabklärungsgespräch, welches von einer/ einem Sozialarbeitenden geführt wird.

Im Vorabklärungsgespräch prüft die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter die Zuständigkeit und nimmt eine erste Situationsanalyse vor. Die gesuchstellende Person wird über die zentralen Aspekte der Sozialhilfe sowie über ihre Rechte und Pflichten informiert. Die mitgebrachten Unterlagen werden gesichtet und der Antrag auf seine Vollständigkeit hin überprüft.

Sind die Unterlagen zur Belegung der Mittellosigkeit vollständig und der Antrag eingereicht, erhalten die Gesuchstellenden einen Termin für ein Folgegespräch. Wird der Antrag auf Sozialhilfe gutgeheissen, werden in zwei bis drei weiteren Gesprächen sämtliche Ansprüche und Unterstützungsleistungen abgeklärt. Die Betreuungszeit auf der Abteilung Intake liegt zwischen 3 und 6 Monaten. Ist das weitere Vorgehen geklärt, wird die Klientin/ der Klient an die entsprechende Stelle im Quartier weiterverwiesen. Dort wird die Klientin/ der Klient in der beruflichen, sozialen und persönlichen Integration unterstützt.

Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens: städtisches Informationsblatt und kantonaler Handbucheintrag

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich verfügen über ein Informationsblatt zum „Vorgehen bei Beizug von Übersetzerinnen und Kulturvermittlerinnen“. Im Informationsblatt werden die Mitarbeitenden über drei unterschiedliche Möglichkeiten der Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten informiert:

- Infodona – Beratungsstelle für Migrantinnen und Migranten: Freiwillige Mitarbeitende übersetzen Gespräche unentgeltlich
- AOZ Medios – Interkulturelles Dolmetschen: Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen vor Ort
- Nationaler Telefondolmetschdienst

Auf dem Informationsblatt ist festgehalten, dass sich die Sozialarbeitenden erst dann an AOZ Medios wenden, wenn die Möglichkeiten von Infodona abgeklärt wurden. Die Zusammenarbeit mit AOZ Medios ist in einem Rahmenvertrag, auf den im Informationsblatt hingewiesen wird, verbindlich geregelt.

²⁴ Fragebogen FB1 wurde von 5 Fachpersonen ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle AOZ Medios.

Im Handbuch des kantonalzürcherischen Sozialamts ist ein Eintrag zum Thema Übersetzungskosten²⁵ enthalten. Darin festgehalten ist, dass im Umgang mit den Behörden das Prinzip der Amtssprache gilt. Um zu gewährleisten, dass gesuchstellende Personen ihre Rechte und Pflichten im Verfahren um die Gewährung von wirtschaftlicher Hilfe verstehen, wird im Handbuch auf vorhandene, mehrsprachig verfasste Unterlagen (Unterstützungsanträge sowie die Broschüre „In Not geraten“) verwiesen. Der Beizug einer professionellen Dolmetschleistung kann aus verfahrenstechnischen Gründen dann gerechtfertigt sein, „wenn es um die Gewährung des rechtlichen Gehörs vor dem Erlass von Entscheiden zulasten der betroffenen Personen (z.B. Kürzungen oder Einstellungen von Leistungen) geht und die betroffene Person niemanden aus dem privaten Umfeld beiziehen kann.“ In gewissen Fällen können, auch wenn keine verfahrenstechnische Gründe geltend gemacht werden können, professionelle interkulturell Dolmetschende beigezogen werden. Dies trifft dann ein,

- wenn der Beizug einer Person aus dem privaten Umfeld nicht „sinnvoll“ ist,
- wenn die konkrete Situation der betroffenen Person „entscheidend verbessert werden kann“ und
- wenn die Leistung in einem „sinnvollen Verhältnis zum erzielten Nutzen steht“.

Treten diese Bedingungen ein, können die Dolmetschkosten als Situationsbedingte Leistung (SIL) dem Klientenkonto verrechnet werden.

Praxis der Abteilung Intake, Sozialzentrum Selnau

Die Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau arbeitet aus organisatorischen und qualitativen Gründen nicht mit dem Übersetzungsdienst von Infodona zusammen sondern nur mit AOZ Medios. Dieser Grundsatz ist schriftlich nicht festgehalten, die interviewten Mitarbeitenden sind sich diesbezüglich aber alle einig. Infodona verfügt erstens nur über einen kleinen Pool an Übersetzenden und Sprachen, zweitens ist deren Verfügbarkeit nicht garantiert, drittens kann Infodona nicht kurzfristig vermitteln und viertens handelt es sich nicht um eine professionelle Übersetzungsleistung. Mit dem Telefondolmetschdienst arbeiten die Sozialarbeitenden ebenfalls nicht zusammen, da die geführten Gespräche planbar und die Themen komplex und persönlich sind. Ausserdem handelt es sich bei den Beratungsgesprächen mit Verdolmetschung meistens um längere Gespräche (durchschnittlich über eine Stunde), was den Telefondolmetschdienst zu teuer machen würde.

Diese Praxis zeigt sich auch in der Auswertung der Fragebogen und der Gesprächsnotizen: Nicht-professionelle Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte) oder Ad-hoc-Dolmetschende aus der eigenen Institution werden sehr selten oder nie beigezogen.

Die Fachpersonen sollen die Gespräche in der Amtssprache führen können, betont der Leiter des Intake. Verfügen die Fachpersonen über weitere Sprachkenntnisse z.B. in Französisch oder Englisch oder in einer „zweiten“ Muttersprache, ist es den Fachpersonen selber überlassen, ob sie Gespräche in dieser Sprache führen wollen. Der Leiter des Intake hat in seiner früheren Tätigkeit als fallführender Sozialarbeiter einige Male die Erfahrung gemacht, dass in der Herkunftssprache der Klientin/ des Klienten geführte Gespräche zu Schwierigkeiten mit der Rollenklarheit und der Autorität führen können.

Die Verständigung zwischen Fachpersonen und fremdsprachigen Klientinnen/ Klienten wird im Intake des Sozialzentrums Selnau also grundsätzlich mittels professioneller interkulturell Dolmetschender sichergestellt. Die im Handbuch beschriebenen Bedingungen für den

²⁵Kanton Zürich, Sicherheitsdirektion (2012): Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich. Neuauflage. Zürich: Sicherheitsdirektion. Stichwort 8.1.26 Übersetzungskosten:
<http://www.sozialhilfe.zh.ch/Handbuch/8.1.26.%20%C3%9Cbersetzungskosten.aspx>

Bezug von interkulturell Dolmetschenden sehen die Fachpersonen des Intake als gegeben an.

Finanzierung der Dolmetscheinsätze im Intake

Beantragen die Sozialarbeitenden interkulturell Dolmetschende, werden die anfallenden Dolmetschkosten gemäss dem kantonalen Handbucheintrag im Klientenkonto unter den „Situationsbedingten Leistungen“ (SIL) verrechnet. Die Stellenleitung sowie die interviewten Sozialarbeitenden und die Sachbearbeiterin sind sich einig, dass Beratungsgespräche im Zweifelsfall immer mit einer professionellen interkulturell dolmetschenden Person geführt werden. Die Kosten der Dolmetscheinsätze scheinen dazu keinen Hinderungsgrund darzustellen. Vielmehr erachtet der Leiter die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als finanzielle und zeitliche Entlastung. So führt er aus, dass es die Abteilung Intake teurer zu stehen komme, wenn Gespräche wegen ungenügender Verständigung zwei oder mehrere Male geführt werden müssten. Missverständnisse erschwerten und verlängerten die Zusammenarbeit unnötigerweise.

3.11.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle AOZ Medios

Die Zusammenarbeit mit AOZ Medios ist in einem Rahmenvertrag zwischen den Sozialen Diensten und AOZ Medios geregelt. Dieser Rahmenvertrag existiert bereits seit mehreren Jahren, die Zusammenarbeit mit AOZ Medios ist für die interviewten Mitarbeitenden des Intake entsprechend selbstverständlich. An eine andere Praxis kann sich niemand erinnern. Mit der Dienstleistung von AOZ Medios sind die Mitarbeitenden des Intake zufrieden. Die einzelnen Sozialarbeitenden haben in der Regel keinen Kontakt mit der Vermittlungsstelle, da die Administration für die Bestellung der interkulturell Dolmetschenden zuständig ist.

Einsatzzahlen

Die von AOZ Medios zur Verfügung gestellten Zahlen enthalten sämtliche Dolmetscheinsätze für das Sozialzentrum Selnau (d.h. Sozialhilfe, Vormundschaft, Kinderschutz, etc.). Die separate Aufstellung der Einsätze für das Intake der Sozialhilfe ist nicht möglich.

Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden		
Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	271	398.50
2012	213	305.75
2013	266	368.25
2014	248	349.50

Abbildung 10: Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Der Bezug von interkulturell Dolmetschenden durch das Intake des Sozialzentrums Selnau ist in den letzten vier Jahren konstant geblieben. Durchschnittlich fanden 250 Einsätze von interkulturell Dolmetschenden der Vermittlungsstelle AOZ Medios statt. Die Einsätze dauern rund 1.4 Stunden. In den letzten vier Jahren wurden interkulturell Dolmetschende für die folgenden Sprachen bezogen:

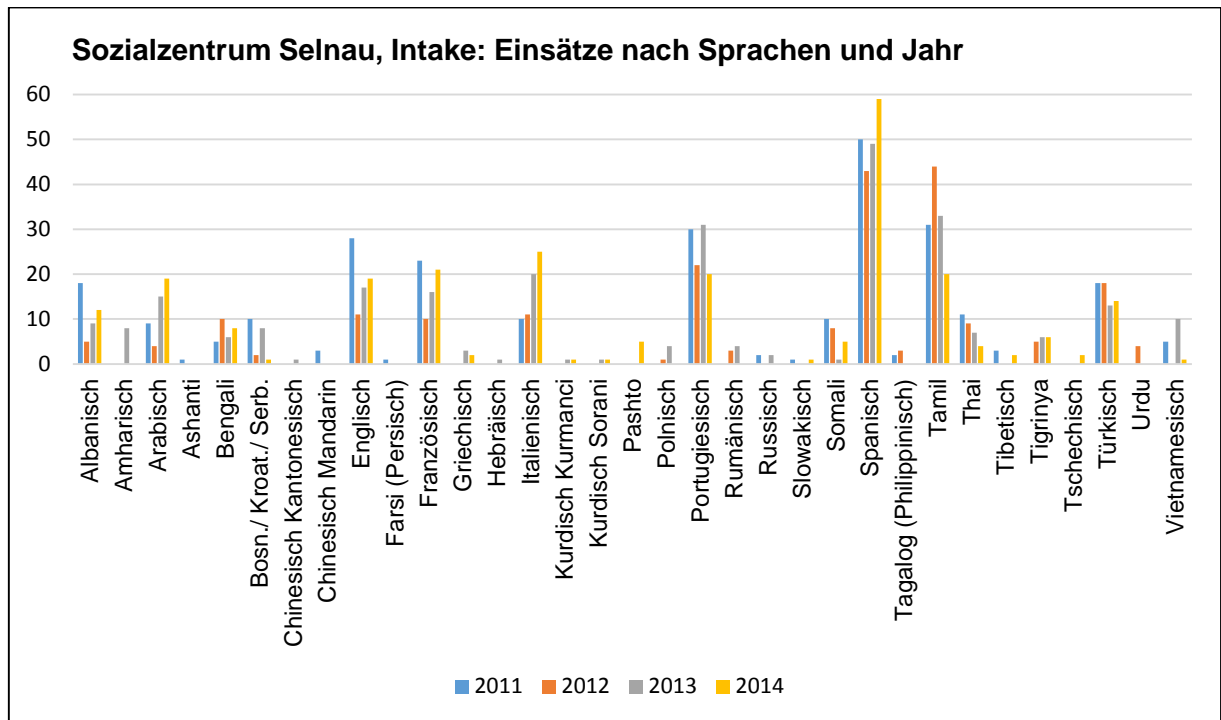


Abbildung 11: Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Durchschnittlich mehr als zehn Einsätze pro Jahr verzeichnen die Sprachen Albanisch, Arabisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, Tamil und Türkisch. Die relativ hohen Einsatzzahlen in den Sprachen Englisch, Französisch und Italienisch bestätigen die vom Leiter des Intake formulierte Praxis, dass die Fachpersonen Gespräche in der Regel nur in der Amtssprache Deutsch führen sollen, selbst wenn sie über Fremdsprachkenntnisse, z.B. in Englisch, verfügen.

Klarer Bedarf

Der Bedarf für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist für die Fachpersonen des Intake klar vorhanden. Dies ergebe sich zum einen daraus, dass die Gesprächsinhalte auf dem Intake sehr technisch und bereichsspezifisch sind. Eine Übersetzung durch private, unprofessionelle Übersetzungshilfen sei daher in den meisten Fällen ungenügend und nicht sinnvoll. Zum anderen gehe es um Rechte und Pflichten, welche für die Gesuchstellenden verbindlich sind. Der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung ergibt sich für die Fachpersonen des Intake bereits durch die Beurteilung und Bedeutung ihrer Beratungsarbeit:

„Der Gesprächsinhalt hier auf dem Intake ist sehr administrativ und technokratisch. Da ist eine gute und korrekte Übersetzung durch professionelle interkulturell Dolmetschende unerlässlich. In den Gesprächen geht es zudem um grundlegende und rechtlich relevante Informationen, welche verstanden werden müssen.“ Leiter Intake, Sozialzentrum Selnau

Eine Sozialarbeiterin gibt zu bedenken, dass die Einschätzung des Bedarfs auch eine Haltungsfrage sei. Die Hilfesuchenden sollen lernen, sich im Umfeld „Behörden“ auch ohne interkulturelle Verdolmetschung zu Recht zu finden. Gleichzeitig will die Abteilung Intake ihre Arbeit gut und gewissenhaft, kosteneffizient und professionell machen. Der Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person bedarf daher immer wieder einer sorgfältigen Abwägung.

3.11.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Die Fachpersonen – sowohl die Sachbearbeitenden bei der Antragsstellung als auch die Sozialarbeitenden – entscheiden eigenständig, ob sie für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen oder nicht.

Technische und komplexe Inhalte auf dem Intake

Wenn die Sozialarbeitenden interkulturell Dolmetschende beiziehen, tun sie dies fast immer aufgrund folgender Kriterien:

- Es müssen Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Es müssen komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermittelt werden.

Oft kommen zudem folgende Kriterien zum Tragen:

- Es besteht Grund zur Annahme, dass Anlass und Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommuniziert werden können.
- Entscheide, Abmachungen und Weisungen sollen nachvollzogen, verstanden und umgesetzt werden.
- Das rechtliche Gehör muss gewährleistet sein.

Die Sozialarbeitenden des Intake Sozialzentrum Selnau legen Wert auf eine umfassende und korrekte Information der Gesuchstellenden. Insbesondere bei den ersten Gesprächen sollen daher die Inhalte nicht vereinfacht werden, die Terminologie ist demensprechend bereichsspezifisch und fremdwortlastig. Zudem würden für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit immer wieder rechtlich relevante Informationen weitergegeben. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei dadurch unerlässlich.

Kriterium der Amtssprachkenntnisse

Im Gegensatz zu den Sozialarbeitenden, welche sich primär aufgrund der Bedeutung der zu vermittelnden Informationen und der Komplexität eines Falles für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entscheiden, tun dies die Sachbearbeitenden am Schalter alleine aufgrund der sprachlichen Kompetenzen der Gesuchstellenden.

Ist jemand nicht in der Lage, dem Gespräch zu folgen, wird die Person auf die Möglichkeit des Beizugs einer interkulturell dolmetschenden Person für die weiteren Gespräche (Vorabklärungsgespräch und Folgegespräche mit den Sozialarbeitenden) hingewiesen. Pro Tag können fünf Vorabklärungsgespräche durch Sozialarbeitende durchgeführt werden. Davon ist für ein Gespräch standartmässig mehr Zeit eingerechnet für den Fall, dass es im Beisein einer interkulturell dolmetschenden Person stattfindet. Die Organisation und Terminierung der Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung übernehmen die Sachbearbeitenden.

Mit den Entscheiden der Sacharbeitenden über den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person für ein Vorabklärungsgespräch sind die Sozialarbeitenden grundsätzlich zufrieden. Die Einschätzungen über die Amtssprachkenntnisse der Gesuchstellenden stimmten in der Regel, der Beizug von interkulturell Dolmetschenden sei gerechtfertigt. Selten komme es vor, dass die Sozialarbeitenden erst im zweiten Gespräch merkten, dass eine interkulturelle Verdolmetschung nötig gewesen wäre, weil die Gesuchstellenden im ersten Gespräch nicht alles verstanden hatten. Mit dem Grundsatz „im Zweifelsfall immer mit interkultureller Verdolmetschung“ versuchen die Fachpersonen des Intake jedoch, dies zu vermeiden, da eine vollständige oder teilweise Wiederholung eines Gesprächs zu einem hohen Mehraufwand führen. Ebenfalls selten komme es vor, dass eine interkulturell dolmetschende Person für ein Gespräch organisiert werde, obwohl dies gar nicht notwendig gewesen wäre.

Bedeutung von Erstgesprächen und Folgegesprächen

Die Fachpersonen sind sich einig, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bei den ersten Gesprächen (Vorabklärungsgespräch und erstes Folgegespräch mit dem zuständigen Sozialarbeitenden) am wichtigsten ist. In diesen Gesprächen werden bedeutende und grundlegende Informationen zur Zusammenarbeit und zum Ablauf auf dem Sozialdienst besprochen:

- Besprechung der Situation und Problemstellung, Verlauf der Abklärungen und Zuständigkeiten
- Rechte und Pflichten der Gesuchstellenden (z.B. Meldepflicht und Abwesenheiten)
- Bedeutung von Mittellosigkeit und subsidiären Leistungen (Arbeitslosentaggelder, Stipendien, IV, etc.)
- Mögliche, zu treffende Massnahmen (z.B. Arbeitsintegrationsmassnahmen, Sprachkurse)

Die zwei, drei weiteren Folgegespräche führen die Sozialarbeitenden manchmal auch ohne Übersetzung oder mithilfe einer privaten Übersetzungshilfe durch. Dies ist aber nur dann der Fall, wenn es sich um einfache, nicht emotionale und rechtlich nicht relevante Inhalte handelt und wenn keine gesundheitlichen Probleme besprochen werden müssen.

3.11.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Sozialarbeitenden des Intake zufrieden. Sie sehen einen klaren Vorteil und Mehrwert, wenn sie mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, und haben einen entsprechend differenzierten und umfassenden Anspruch an die Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden.

An erster Stelle betonen sie die professionelle Haltung der interkulturell Dolmetschenden, das Einhalten der Schweigepflicht und ein unparteiisches und neutrales Verhalten. An zweiter Stelle nennen sie ein gutes Rollenbewusstsein und eine professionelle Distanz sowie das kompetente Übersetzen in der ich-Form. Dies erleichtere eine gute Gesprächsführung und verhindere Missverständnisse. Es sind insbesondere diese Aspekte, welche die Fachpersonen bei privaten Übersetzungshilfen vermissen:

„Gespräche mit privaten Übersetzungshilfen sind oft stark emotional gefärbt und die Übersetzungshilfe nimmt die Rolle des Klienten ein. Die Gesprächsführung wird unmöglich. Dann arbeite ich lieber ohne Übersetzungshilfe und versuche die Verständigung mit Hilfe von Übersetzungsprogrammen und Wörterbüchern sicherzustellen.“ Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

Alle interviewten Sozialarbeitenden sind sich jedoch einig, dass eine Vereinfachung und Reduktion der Sprache, bzw. die Arbeit mit Wörterbüchern in den meisten Fällen nicht zielführend ist. Dementsprechend schätzen sie bei den interkulturell Dolmetschenden, dass diese über fachliche Kenntnisse des Sozialhilfesystems, des Sozialhilfegesetzes und generell über die Systeme der sozialen Sicherheit verfügen. Dieses umfassende Wissen erlaube den interkulturell Dolmetschenden eine sinngemässe Übersetzung, welche aufgrund von fehlenden Konzepten und Begrifflichkeiten in anderen Sprachen und Kulturen von besonderer Bedeutung sind.

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass bei privaten Übersetzungshilfen die fachliche Terminologie nicht ausreichend vorhanden ist. Zum Teil gibt es in anderen Sprachen Begriffe gar nicht, zum Beispiel der Begriff „3. Säule“. Interkulturell Dolmetschende kennen das System und die Begrifflichkeiten, darum arbeiten wir mit ihnen.“ Leiter Intake, Sozialzentrum Selnau

Interkulturell Dolmetschende können in solchen Situationen das hinter einer Bezeichnung stehende Konzept und damit indirekt den Begriff erklären. Dies erleichtere die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten sehr.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Die Fachpersonen erkennen einen hohen bis sehr hohen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Übersetzen interkulturell Dolmetschende, dann verfügen alle Gesprächsteilnehmende über denselben Wissensstand:

„Übersetzen interkulturell Dolmetschende, dann können wir darauf zählen, dass das Gesagte übersetzt wird. Bei Verwandten oder Bekannten hingegen wissen wir das nicht. Vielleicht will die private Übersetzungshilfe etwas verheimlichen oder geniert sich, das Gesagte eins zu eins weiterzugeben. Wir wissen es einfach nicht.“ Sozialarbeiter, Intake Sozialzentrum Selnau

Ist die Verständigung nicht oder nur schwer möglich, erachten die Fachpersonen dies als den grösseren Ressourcenverlust, als wenn sie einmal zu viel eine interkulturell dolmetschende Person engagieren. Der finanzielle Aufwand, welcher durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entstehe, sei in jedem Fall gerechtfertigt:

„Wir haben nicht so viel Zeit, dass wir die Klienten bei Unklarheiten immer wieder einladen können. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden. Ich will die Klienten auch nicht bemühen, wenn wir uns sowieso nicht unterhalten können.“ Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

Die Sozialarbeitenden erachten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden auch nicht als zeitlichen Mehraufwand, sondern sie sehen darin eine Möglichkeit, ihren Beratungs- und Abklärungsauftrag effizient und effektiv zu erfüllen.