

INTERPRET

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

Qualitätssicherung im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln:

Aufgaben und Verantwortlichkeiten

1. Ausgangslage

Das interkulturelle Dolmetschen ist eine Erfolgsgeschichte: Mit über 330'000 geleisteten Einsatzstunden (2017) und einem jährlichen Zuwachs von rund 10% manifestiert sich deutlich, dass das professionelle Angebot einem Bedarf entspricht. Bei den Fachpersonen der wichtigsten Einsatzbereiche setzt sich das Bewusstsein über die Bedeutung einer professionellen Verdolmetschung für die Effizienz und Qualität ihrer eigenen Arbeit mehr und mehr durch.

Das mengenmässige Wachstum stellt die im Verlauf der vergangenen Jahrzehnte gewachsenen Vermittlungsstellen vor grosse Herausforderungen. Die heutigen Prozesse und Vorgehensweisen, auch in Bezug auf die Qualitätssicherung, müssen optimiert und weiterentwickelt werden.

Dieses Grundlagenpapier hält die Aufgaben und Verantwortlichkeiten in der Qualitätssicherung fest. Im Fokus stehen Dolmetschleistungen, die über eine regionale Vermittlungsstelle bezogen werden. Auf andere Formate (interne Dolmetscher-Listen, direkte Vergabe von Dolmetschaufträgen an selbständige Dolmetschende und Vermittelnde etc.) wird nicht eingegangen. In diesen Fällen ist die Auftrag gebende Institution oder Fachperson selber für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Im Folgenden wird in erster Linie das interkulturelle Dolmetschen thematisiert, die Aussagen sind teilweise aber auch für das interkulturelle Vermitteln gültig. Bei Letzterem handelt es sich um ein Angebot, welches durch die Vermittlungsstelle viel enger betreut und begleitet wird und bei dem sich die einzelnen Einsätze stärker voneinander unterscheiden. Es ist daher schwieriger, allgemeine Empfehlungen dazu zu formulieren.

Auf internationaler Ebene ist im Kontext des interkulturellen Dolmetschens die Norm ISO 13611 von Bedeutung. Diese decken sich weitgehend mit den Empfehlungen und Vorschlägen von INTERPRET und bilden auch eine Ausgangslage für das vorliegende Grundlagenpapier.

2. Bereiche der Qualitätssicherung

INTERPRET schlägt vor, die Qualitätssicherung in folgenden Bereichen gezielt anzugehen:

- Qualität der Einsatzvermittlung
- Qualität der Dolmetschleistung
- Qualität der Aus- und Weiterbildung

Qualität der Einsatzvermittlung

Die Qualität der Einsatzvermittlung scheint auf den ersten Blick nebensächlich, handelt es sich dabei doch "nur" um die administrativen Aspekte rund um einen Dolmetschereinsatz und nicht um die Dolmetschleistung selber. Für Kund*innen und Nutzende / Auftraggebende von Dolmetschleistungen dürfte dieser Qualitätsbereich aber meistens im Vordergrund stehen. Es ist ausserdem der Bereich, zu dem diese fundierte Aussagen machen können. Antworten in Kundenbefragungen zur "Zufriedenheit mit der Qualität des interkulturellen Dolmetschens" dürften darum grösstenteils auf einer Beurteilung dieses Qualitätsbereichs basieren.

Qualität der Dolmetschleistung

Dieser Qualitätsaspekt steht im Vordergrund. Das Ziel, die Verständigung zwischen Fachpersonen und der Amtssprache nicht oder nur ungenügend mächtigen Migrant*innen zu ermöglichen und dadurch die Gleichbehandlung bzw. die Chancengleichheit allophoner Personen sicherzustellen, kann nur garantiert werden, wenn die dafür benötigte Dolmetschleistung höchsten Qualitätsansprüchen genügt.

Was die konkreten Elemente professionellen bzw. qualitativen Dolmetschens sind, ist beispielsweise im Berufskodex von INTERPRET und in der Norm ISO 13611 festgehalten. Neben zahlreichen berufsethischen Aspekten (Abklärungen im Vorfeld, Ablehnung im Falle von Befangenheit oder Überforderung, Vorbereitung, Allparteilichkeit, Verschwiegenheit, Transparenz, Rollenklarheit etc.) finden sich darin auch Vorgaben bezüglich der Qualität der Dolmetschleistung. So ist im Berufskodex beispielsweise festgehalten, dass Dolmetschende das Gesagte "beidseitig, vollständig, sinngenaue und für die Adressaten verständlich" zu übersetzen haben.

In der Regel können Fachpersonen nicht direkt feststellen, inwiefern die oben genannten Qualitätsaspekte in der jeweiligen Dolmetschsituation erfüllt sind. Erfahrene Fachpersonen dürften über ein recht gutes Gespür verfügen, um die Qualität der Übertragung einschätzen zu können. Eine tatsächliche Beurteilung der Dolmetschqualität ist aber nur mittels Aufzeichnung, Transkription, Gegenübersetzung und Gegenüberstellung von Ausgangstext und Verdolmetschung möglich, was nur ganz punktuell im Rahmen von Studien und Evaluationen realisiert werden kann.

Der wichtigste Qualitätsaspekt des Dolmetschens – die Qualität der Übertragung in die andere Sprache – entzieht sich also weitgehend der Einschätzung durch die beteiligten Parteien. Damit erhält die Qualifizierung der Dolmetschenden eine umso grössere Bedeutung: Auf diesem Weg kann zumindest aufgezeigt werden, welche Haltungen und Kompetenzen sie sich im Rahmen ihrer Aus- und Weiterbildung angeeignet haben. Dies ermöglicht nach wie vor keine gesicherte Aussage zur Qualität der spezifischen Übersetzungsleistung in der einzelnen Dolmetschsituation, bildet aber eine solide Grundlage für diesbezügliche Annahmen.

Qualität der Aus- und Weiterbildung der interkulturell Dolmetschenden

Im Rahmen des standardisierten Qualifizierungssystems für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde sind zahlreiche Qualitätsaspekte definiert und mittels Vorgaben geregelt.

Diese Aspekte sind in Form von Umsetzungsrichtlinien festgehalten und werden durch INTERPRET im Rahmen des Anerkennungsverfahrens für Modulanbieter periodisch überprüft. Damit kann – ähnlich der Qualität der Dolmetschleistungen – eine fundierte Annahme zur Qualität der Aus- und Weiterbildungsmodule getroffen werden. Hingegen verbleibt es in der Verantwortung der Modulanbieter bzw. der jeweiligen Lehrgangsführer*innen, sicherzustellen, dass die Qualität tatsächlich erreicht wird. Nur so kann garantiert werden, dass die angestrebten Kompetenzen durch die Teilnehmenden auch wirklich erworben und in der Praxis angewendet werden können.

3. Akteure und Verantwortlichkeiten

Vermittlungsstellen und Betreiber von Vermittlungsplattformen

Die Hauptverantwortung für die Qualitätssicherung in allen Bereichen liegt bei den Vermittlungsstellen bzw. den Betreibern von Vermittlungsplattformen. Sie stehen sowohl im Kontakt mit den Auftraggeber*innen (Fachpersonen) als auch mit den interkulturell Dolmetschenden. Damit liegt einerseits die Rekrutierung (nach klaren Mindeststandards), Betreuung und Weiterentwicklung (Qualifizierung, Weiterbildung, Supervision) der Dolmetschenden in ihrem Verantwortungsbereich, andererseits aber auch die Qualitätssicherung in Form eines institutionalisierten Feedback- und Beschwerdemanagements. Dem Vermittlungsprozess als Kernaufgabe, also dem "Matching" (Zuteilung von Aufträgen an die Dolmetschenden) nach klar festgelegten Abläufen und Parametern, kommt ebenfalls höchste Bedeutung zu.

Subventionsgeber

Auch die subventionierenden Stellen der öffentlichen Hand haben ihren Anteil beizutragen:

- Im Rahmen der Integrationsförderung, insbesondere im Kontext der kantonalen Integrationsprogramme, unterstützt der **Bund** das interkulturelle Dolmetschen via Kantone und Gemeinden. Die betreffenden Programmvereinbarungen müssen klare Angaben zur Qualitätssicherung (Akteure, Aufgaben, Mindeststandards etc.) enthalten.
- **Kantone und Gemeinden** beteiligen sich – in der Regel mittels Leistungsverträgen – an regionalen Vermittlungsstellen sowie an der Aus- und Weiterbildung der Dolmetschenden. Diese Unterstützung muss an klare Vorgaben bezüglich Form, Umfang und Inhalte der Qualitätssicherung gebunden sein. Konkrete und effektive Qualitätsstandards können eigentlich nur von dieser Seite verbindlich eingefordert und überprüft werden – bei gleichzeitiger Sicherstellung der finanziellen Ressourcen für die entsprechenden Massnahmen.

Fachpersonen und Institutionen der Einsatzbereiche (Kunden)

Fachpersonen und Institutionen, welche zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben mit interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden zusammenarbeiten, haben auf zwei Ebenen eine Mitverantwortung für die Sicherstellung der Qualität:

- **Kommunikation mit der Vermittlungsstelle:** Die Übermittlung von möglichst exakten Angaben zum bevorstehenden Einsatz sowie die Rückmeldung an die Vermittlungsstelle im Anschluss daran sind Voraussetzungen dafür, dass die Vermittlungsstellen ihre Rolle in der Qualitätssicherung effektiv wahrnehmen können. Auch das Einfordern von spezifischen Kompetenzen und/oder Qualifikationen muss von den Fachpersonen ausgehen.
- **Eigenes Rollenverhalten:** Die Fachpersonen können aber auch über ihr eigenes Verhalten in der verdolmetschten Gesprächssituation zur Qualität der Dolmetschleistung beitragen. Ein kurzes Briefing mit der dolmetschenden Person, gutes Zeitmanagement, deutliche Rollenzuweisungen, Transparenz über Ziele und Vorgehen, klare Gesprächsführung, "dolmetscherfreundliche" Gestaltung der eigenen Gesprächsbeiträge (kurze, klare Sätze, genügend Pausen, wenig Fachvokabular, direktes Ansprechen des/der Migrant*in etc.) und ein kurzes Debriefing im Anschluss an das Gespräch erleichtern der Dolmetscherin / dem Dolmetscher seine Aufgabe massgeblich und sind Teil der Voraussetzungen für eine qualitative Verdolmetschung.

Dolmetschende

Im Kern der Verdolmetschung steht die dolmetschende Person; sie trägt die Hauptverantwortung für die Qualität ihrer Leistung. Abgesehen von den Aspekten, die in der Verantwortung der gesprächsleitenden Fachperson liegen, ist sie für alle Aspekte der Dolmetschqualität zuständig. Umso wichtiger ist, dass sie ihre im [Berufskodex](#) postulierte Verantwortung wahrnimmt, nur Aufträge anzunehmen, denen sie sich "fachlich und persönlich gewachsen fühlt".

Zu den fachlichen Voraussetzungen gehören einerseits die (formell nachgewiesenen) Sprachkompetenzen in den jeweiligen Arbeitssprachen. Das für das Zertifikat INTERPRET verlangte Sprachniveau B2 in der Amtssprache stellt die Mindestanforderung dar, die auch für "neuere" Dolmetschsprachen, in denen der Bedarf an Dolmetschleistungen das Angebot an qualifizierten Personen zeitweilig übersteigt, eingefordert werden muss. INTERPRET geht aber davon aus, dass für die Verdolmetschung von komplexen Gesprächen eigentlich ein Sprachniveau von C1 oder höher notwendig ist.

Andererseits ist aber auch das "handwerkliche Rüstzeug" als fachliche Voraussetzung zu betrachten: Die auf die Dolmetschertätigkeit bezogenen Kompetenzen und Techniken, die erarbeitet, trainiert, reflektiert und weiterentwickelt werden müssen. Zu den Pflichten der Dolmetschenden gehört es darum auch, sich um eine fundierte Basisqualifikation, regelmässige, strukturierte Praxisreflexion (Inter- und Supervision) sowie kontinuierliche Weiterbildung zu bemühen.

Ausbildungsinstitutionen

Die Ausbildungsinstitutionen sind dafür verantwortlich, die Aus- und Weiterbildungsangebote gemäss den Vorgaben umzusetzen und deren Qualität laufend zu überprüfen. Dabei stützen sie sich auf die Umsetzungsrichtlinien und die [Grundlagen des Anerkennungsverfahrens](#).

Die Ausbildungsinstitutionen müssen auch sicherstellen, dass ihre Angebote auf die Bedürfnisse der Praxis abgestimmt sind. Idealerweise stehen sie deshalb in engem Kontakt mit den Vermittlungsstellen, die sowohl den Bedarf an "neuen" Dolmetschenden als auch die spezifischen Herausforderungen, Erfahrungen, Rückmeldungen etc. der Kund*innen bzw. der Einsatzbereiche kennen.

INTERPRET

Als Träger der eidgenössischen Berufsprüfung erarbeitet und überprüft INTERPRET die normativen Vorgaben für die Ausbildungsgefässe im Rahmen des normierten Qualifizierungssystems und sorgt für deren Umsetzung durch die Anbieter. Dazu gehört auch eine minimale Standardisierung der Angebote und Kompetenznachweise, damit sichergestellt werden kann, dass die Anforderungen für die Teilnehmenden bzw. das erworbene Kompetenzniveau bei allen Anbietern vergleichbar sind. Zu den Aufgaben von INTERPRET gehört es auch, Tendenzen und Entwicklungen wahrzunehmen und das Qualifizierungssystem weiterzuentwickeln respektive dessen Kongruenz mit den Anforderungen der Praxis einerseits und den Professionalitätsansprüchen andererseits sicherzustellen.

Für den Bereich der Einsatzvermittlung leistet INTERPRET mittels Informationen und Empfehlungen einen indirekten Beitrag an die Qualitätssicherung und versucht insbesondere – beispielsweise mit vorliegendem Grundsatzpapier – eine vertiefte Auseinandersetzung zu den verschiedenen Qualitätsaspekten zu fördern.