

## ISO 13611: „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“

### Zusammenstellung der Kernelemente aus Sicht von INTERPRET

#### Vorbemerkungen von INTERPRET

##### **Norm ISO 13611**

Die *International Organization for Standardization*, kurz ISO (von griechisch „isos“, gleich) ist die internationale Vereinigung von Normierungsorganisationen. Nach einer langen und teils kontrovers geführten Ausarbeitungsphase publizierte die ISO im Dezember 2014 die Norm ISO 13611. Sie existiert in einer englischen („Interpreting – Guidelines for community interpreting“) und einer französischen („Interprétation – Lignes directrices pour l'interprétation en milieu social“) Fassung. Auf Deutsch ist die Norm unter dem Titel „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“ bekannt.

##### **Zusammenstellung durch INTERPRET**

Die Normen von ISO sind geschützt und kostenpflichtig, ISO 13611 darf daher von INTERPRET nicht weiterverbreitet werden. Um die wichtigsten Elemente der breit abgestützten internationalen Norm den verschiedenen Interessengruppen in der Schweiz zugänglich zu machen, stellt INTERPRET mit dem vorliegenden Dokument eine Zusammenstellung der wichtigsten Kernaussagen vor. Dabei handelt es sich um eine Zusammenfassung und teilweise Neugruppierung – es wird also keine vollständige Wiedergabe angestrebt.

INTERPRET begrüsst die Existenz von international abgestützten Standards für den Bereich des interkulturellen Dolmetschens. Die Stossrichtung der Norm stimmt grundsätzlich mit den Ansichten und Überzeugungen von INTERPRET überein, die vorgeschlagenen Standards und Empfehlungen decken sich mit den Professionalisierungsbestrebungen, die INTERPRET seit Bestehen des Qualifizierungsverfahrens verfolgt.

##### **Empfehlungen zum Umgang mit der Norm ISO 13611**

Die Norm ISO 13611 stellt aus Sicht von INTERPRET eine überaus wertvolle Grundlage für die qualitativ hochstehende Erbringung von Dolmetschleistungen im öffentlichen Bereich dar. INTERPRET empfiehlt allen Akteuren aus dem Bereich des interkulturellen Dolmetschens, allen voran den regionalen Vermittlungsstellen, die Norm im Originaltext zu erwerben und sich in der Ausübung ihrer Tätigkeiten darauf zu berufen.

## Anwendungsbereiche

Die Richtlinien und Empfehlungen der ISO 13611 betreffen Dolmetschleistungen im öffentlichen Bereich, welche zum Ziel haben, Personen mit unzureichender Beherrschung der lokalen Mehrheitsprache sowie Menschen mit eingeschränkter Hörfähigkeit den gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu ermöglichen. Die Norm schliesst das Gebärdensprachdolmetschen ausdrücklich mit ein. Da in der Schweiz bislang kaum Verbindungen zwischen dem Gebärdensprachdolmetschen und den anderen Dolmetschangeboten bestehen, bezieht sich das vorliegende Dokument im Folgenden nur auf die Angebote des interkulturellen Dolmetschens.

Die Richtlinien kommen dann zur Anwendung, wenn vom Dolmetschen als Beruf die Rede ist, also dann, wenn es durch Dolmetschende ausgeübt wird, die über die später in der Norm skizzierten Kompetenzen und Qualifikationen verfügen und sich an einem Berufskodex orientieren. Die Einsatzfelder sind breit angesiedelt: Öffentliche Einrichtungen (Schulen, Universitäten, soziale Einrichtungen), Sozialdienste, Fach- und Beratungsstellen, Einrichtungen des Gesundheitswesens (Spitäler, Heime, etc.), Institutionen der Wirtschaft, kirchliche Institutionen, Notfälle jeglicher Art. Je nach Vorhandensein und der Ausgestaltung allfälliger spezifischer Regelungen kommen die Richtlinien auch für die Bereiche Justiz und Behörden zum Tragen.

## Begrifflichkeiten und Definitionen

### ***Vorbemerkungen zu den Begrifflichkeiten und zur Übertragbarkeit***

Die Norm suggeriert in Bezug auf die Bezeichnung des „community interpreting“ / „interprétation en milieu social“ eine Einheitlichkeit. INTERPRET ist der Meinung, dass diese so noch nicht gegeben ist: Die verwendeten Begrifflichkeiten variieren im englischen und französischen wie auch im deutschen Sprachraum je nach Land, Kontext und Bezugsrahmen. Im deutschen Sprachraum sind unter anderem folgende Begriffe geläufig: Gemeindedolmetschen, interkulturelles Dolmetschen und Dolmetschen im Gemeinwesen oder im öffentlichen Bereich.

In Ermangelung einer breit abgestützten deutschen Bezeichnung sieht INTERPRET vorderhand keine Veranlassung, von der in der Schweiz etablierten Bezeichnung „interkulturelles Dolmetschen“ abzusehen. Auf der Basis der von der Norm beschriebenen Anwendungsbereiche geht INTERPRET davon aus, dass die aufgeführten Standards uneingeschränkt auf den Kontext des interkulturellen Dolmetschens übertragen werden können. Die vorliegende Zusammenstellung der Kernelemente orientiert sich sprachlich an den in diesem Kontext verbreiteten Bezeichnungen.

### ***Einige zentrale Definitionen***

Die ISO 13611 führt eine Vielzahl von Definitionen auf. INTERPRET beschränkt sich auf folgende Begriffe:

#### Dolmetschen

Dolmetschen bezeichnet die zeitlich unmittelbare Übertragung einer gesprochenen Nachricht von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache.

### Interkulturelles Dolmetschen / Dolmetschen im Gemeinwesen

Die ISO 13611 beschreibt das „community interpreting“ bzw. das „interpréter en milieu social“ als beidseitiges Dolmetschen in einer Kommunikationssituation zwischen Personen unterschiedlicher Sprache mit dem Ziel, eine Kommunikation und den Zugang zu Dienstleistungen zu ermöglichen.

### Konsekutivdolmetschen

Beim Konsekutivdolmetschen erfolgt die Verdolmetschung der Gesprächsanteile im Rahmen der dafür geschaffenen Pausen und Intervalle.

Im Kontext des interkulturellen Dolmetschens stellt das Konsekutivdolmetschen die häufigste und in der Regel am besten geeignete Methode dar. Die Gesprächsintervalle können von den Beteiligten im Voraus festgelegt werden. Das Beherrschen einer guten Notizentechnik wird für das Konsekutivdolmetschen empfohlen. Weiter wird empfohlen, für konsekutiv gedolmetschte Gespräche ausreichend Zeit einzuplanen. Die Dolmetschenden sind berechtigt bzw. werden ermutigt, Klärungsfragen zu stellen, wenn ein Gesprächsteilnehmer spezifische Inhalte oder Konzepte nicht versteht.

### Dolmetschende

Bei Dolmetschenden handelt es sich um Fachpersonen, welche die Elemente einer Nachricht von einer Ausgangssprache vollständig in eine Zielsprache übertragen. Als Elemente einer Nachricht können Inhalt, Absicht, Form, Gesten, Pausen, Ton etc. verstanden werden.

Professionelle Dolmetschende orientieren sich immer am entsprechenden Berufskodex und an der herrschenden „good practice“.

### Interkulturell Dolmetschende / Dolmetschende im Gemeinwesen

Interkulturell Dolmetschende stellen als Fachpersonen die Verständigung in einer privaten oder öffentlichen Kommunikationssituation sicher. Die Beteiligten verfügen über keine gemeinsame Sprache; die Verständigung mittels interkulturell Dolmetschenden geschieht mit dem Ziel, einen gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu ermöglichen.

Interkulturell Dolmetschende sollten über einschlägige Kompetenzen, Qualifikationen und Erfahrungen im Dolmetschen verfügen, sich an einem Berufskodex orientieren und für ihre Dienste entschädigt werden.

### Kunden

Kunden sind Institutionen und Fachpersonen, welche die Dolmetschleistung in Anspruch nehmen. Sie treten als Auftraggeber auf.

## Handlungsempfehlungen an Kunden

Die Norm ISO 13611 empfiehlt, dass Institutionen und Fachpersonen, welche Dolmetschleistungen in Anspruch nehmen, über entsprechende Richtlinien und Vorgaben (Abläufe, Anforderungsprofile etc.) verfügen.

Kunden sind gehalten,

- Dolmetschende über allfällige Gefahren und Risiken aufzuklären und Massnahmen zum Schutz der Dolmetschenden zu treffen;
- Informationen und Unterlagen (Inhalt, Kontext, Terminologie, linguistische Informationen etc.) zum bevorstehenden Einsatz zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen dienen den Dolmetschenden dazu, sich auf den Einsatz vorzubereiten und allenfalls notwendige Recherchen vorzunehmen oder ein entsprechendes Glossar vorzubereiten;
- ausreichend Zeit für das gedolmetschte Gespräch einzuplanen.

In der Norm ISO 13611 werden weiter etliche Punkte aufgeführt, welche die Kunden bzw. Fachpersonen **während des Gesprächs** berücksichtigen sollen. Unter anderem sollen sie darauf achten, dass sie

- langsam und deutlich sprechen;
- ihr Gesprächsgegenüber (und nicht die dolmetschende Person) direkt ansprechen;
- die Schweigepflicht der Dolmetschenden betonen;
- der dolmetschenden Person regelmässig und in kurzen Intervallen die Gelegenheit zur Verdolmetschung geben;
- bei langen Gesprächen nach höchstens einer Stunde eine Pause machen;
- die nonverbalen Elemente der Kommunikation berücksichtigen;
- die dolmetschende Person ermutigen, Klärungsfragen zu stellen;
- die dolmetschende Person nicht unterbrechen;
- die am besten geeignete Form des Dolmetschens wählen bzw. die entsprechende Empfehlung der Dolmetschenden befolgen;
- die für eine gute Dolmetschleistung notwendigen Rahmenbedingungen (Raum, Sitzordnung, Lärm etc.) schaffen.

## **Kompetenzen und Qualifikationen der Dolmetschenden**

Im Allgemeinen führt die ISO 13611 aus, dass professionelle Dolmetschende über die erforderlichen Kompetenzen verfügen müssen, um Gesprächsinhalte in einer Ausgangs- und einer Zielsprache zu verstehen und zu übertragen, und zwar so, dass Angehörige einer Sprachminderheit in Bezug auf den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen vergleichbare Chancen wie die Angehörigen der Mehrheitsprache erhalten.

In der Norm ISO 13611 wird zudem ausführlich auf folgende Kompetenzen, Qualifikationen und Nachweise hingewiesen, welche in zusammenfassender Weise hier aufgeführt werden:

### ***Kompetenzen im Zusammenhang mit der Dolmetschtätigkeit***

Um Gesprächsinhalte adäquat von einer Ausgangs- in eine Zielsprache übertragen zu können, müssen Dolmetschende in der Lage sein, eine ursprüngliche Mitteilung zu verstehen und diese sinn- und funktionsgetreu zu übertragen. Dazu sind entsprechende Kenntnisse, aber auch ein klares Rollenverständnis notwendig. Letzteres bedeutet unter anderem, die Rolle bedarfsgerecht und mit dem Ziel zu gestalten, die direkte Kommunikation zwischen Gesprächsbeteiligten ohne gemeinsame Sprache zu ermöglichen.

Interkulturell Dolmetschende müssen insbesondere über folgende Kompetenzen und Fähigkeiten verfügen:

- Konsekutivdolmetschen (je nach Situation auch Simultan- bzw. Flüsterdolmetschen)
- Ab-Blatt-Übersetzen von schriftlichen Dokumenten
- Notizentechnik
- Reflektionsfähigkeit
- Aktives Zuhören
- Gute Memorisierungsfähigkeit
- Sprachliche Nuancen erkennen und wiedergeben können
- Strategien zur Problemlösung kennen und anwenden
- Effiziente Interventionsmöglichkeiten beherrschen, inklusive die Fähigkeit, Transparenz herstellen und garantieren zu können
- die Autonomie der Gesprächsbeteiligten respektieren
- den Berufskodex respektieren.

### ***Sprachliche Fähigkeiten***

Dolmetschende sollten über ausgewiesene, mittels valider Testverfahren überprüfte Sprachkompetenzen in ihren Arbeitssprachen verfügen. Dazu gehört, dass sie in der Lage sind, die Nuancen und Varianten der entsprechenden Sprachen zu kennen und wiederzugeben. Ausserdem müssen sie über ausreichende Kenntnisse und den entsprechenden Wortschatz in ihren Einsatzbereichen verfügen.

### ***Recherche- und Dokumentationskompetenzen***

Dolmetschende müssen in der Lage sein, sich rasch linguistische und terminologische Kompetenzen anzueignen. Sie müssen über gute Recherchetechniken und -strategien verfügen.

## **Soziale bzw. interpersonelle Kompetenzen**

Dolmetschende müssen

- respektvoll, höflich und taktvoll sein;
- über gute kommunikative Fähigkeiten verfügen;
- über interkulturelle Kompetenzen verfügen;
- sich – falls notwendig – wirksam einbringen können;
- einer Kommunikation folgen bzw. diese mitgestalten können;
- die notwendige Distanz und eine jederzeitige Unparteilichkeit wahren.

## **Qualifikationen und Nachweise**

Damit die Qualität der Dolmetschleistungen im Sinne der vorliegenden Norm gewährleistet werden kann, sind die Vermittlungsstellen angehalten, die Qualifikation ihrer Dolmetschenden zu überprüfen und zu dokumentieren. Dazu gehören einerseits der Nachweis der Sprachkompetenzen in Form eines validen Sprachtests oder einer anderweitigen Überprüfung, andererseits die Überprüfung und Sicherstellung der für die Dolmetschtätigkeit erforderlichen fachlichen Qualifikationen.

Dolmetschende sollten mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllen:

- Inhaber eines Dolmetscherdiploms auf Hochschulniveau oder Absolvent einer anderen anerkannten Ausbildung im Bereich des Dolmetschens;
- Inhaber eines Hochschuldiploms und mindestens zweijährige Dolmetscherpraxis;
- Inhaber eines Kompetenznachweises im Bereich des Dolmetschens und nachgewiesene Praxiserfahrung;
- Mitglied eines nationalen Dolmetscher-Registers mit klaren Mindestanforderungen bezüglich der Kompetenzen und Qualifikationen;
- Fünf Jahre kontinuierliche Einsatzpraxis, falls oben stehende Kriterien nicht erfüllt werden können;
- Weiterbildungsnachweise.

## **Pflichten der Dolmetschenden**

**In der Ausübung der Dolmetschtätigkeit** achten Dolmetschende insbesondere darauf, dass sie

- in jedem Moment die herrschende „good practice“ und den Berufskodex befolgen;
- nur Aufträge annehmen, die sie mit der in dieser Norm geforderten Qualität erfüllen können;
- Aufträge ablehnen, für deren Ausführung sie nicht über die erforderlichen Kompetenzen und Qualifikationen verfügen;
- allen Gesprächsbeteiligten aufmerksam und respektvoll zuhören;
- alle Gesprächsbeiträge sinngetreu, ohne Ergänzungen, Weglassungen oder Veränderungen übertragen;
- die Kommunikation zwischen den Gesprächsbeteiligten ermöglichen;
- intervenieren (verbal oder nonverbal) wenn die Gesprächsbeteiligten bzw. der Gesprächsverlauf eine gute Ausübung der Dolmetschtätigkeit verunmöglichen;
- kulturelle Nuancen verstehen und übertragen;
- Klärungen verlangen, wenn sie einzelne Begriffe oder ganze Aussagen nicht verstehen;
- im Falle von Interventionen klar deklarieren, dass sie in der Funktion der/des Dolmetschenden agieren;
- wenn es erwünscht und möglich ist, auf kulturelle Barrieren hinweisen, falls diese Kommunikationshindernisse oder Missverständnisse zur Folge haben. Dabei achten sie darauf, dass sie lediglich auf die Ursachen von Missverständnissen hinweisen und nicht Erklärungen oder Lösungen vorschlagen, damit die Gesprächsbeteiligten gemeinsam die Situation klären können;
- sich an ihre Rolle halten, weder Meinungen noch Ratschläge erteilen (selbst wenn sie dazu aufgefordert werden) und nicht anwaltschaftlich agieren.

**Gegenüber der Vermittlungsstelle** achten Dolmetschende insbesondere darauf, dass sie

- ausreichende Informationen zum bevorstehenden Einsatz einfordern um sich adäquat vorbereiten zu können;
- Termine und Zeitpläne strikt einhalten;
- Professionalität im Auftritt und im Verhalten an den Tag legen;
- den etablierten oder vereinbarten Abläufen, Richtlinien und Modalitäten der Vermittlungsstelle Folge leisten;
- der Vermittlungsstelle von belastenden Einsätzen berichten und Unterstützung in deren Bewältigung verlangen.

## Pflichten der Vermittlungsstellen

Die ISO 13611 empfiehlt, dass Vermittlungsstellen die Details ihrer Dienstleistung mit den Kunden und den Dolmetschenden definieren.

**Gegenüber den Kunden** achten die Vermittlungsstellen insbesondere darauf, dass sie

- die Kunden rechtzeitig informieren, wenn für einen Auftrag kein geeigneter Dolmetscher zur Verfügung steht;
- sicherstellen können, dass alle rekrutierten Dolmetschenden über die entsprechenden Qualifikationen verfügen und fähig sind, die spezifischen Aufträge auszuführen;
- die Kunden über die Qualifikationen und Kompetenzen der Dolmetschenden informieren;
- die Kunden auf allfällige Interessenkonflikte hinweisen;
- die Kunden darüber in Kenntnis setzen, wie sie mit Dolmetschenden erfolgreich und effizient zusammenarbeiten können;
- dem Kunden allfällige Unterlagen zur Zusammenarbeit mit Dolmetschenden zur Verfügung stellen;
- dem Kunden eine Zusammenstellung der Abläufe, Tarife und Vertragsbedingungen zur Verfügung stellen;
- sicherstellen können, dass die Dolmetschenden über einen geregelten Aufenthalt und einen unbescholtenen Leumund verfügen;
- keine Dolmetschenden in die Justiz vermitteln, wenn dieser Bereich über gesonderte Vorgaben und Regelungen verfügt.

**Gegenüber den Dolmetschenden** sind die Vermittlungsstellen insbesondere gehalten,

- den Dolmetschenden die für jeden Einsatz notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst
  - ✓ Angaben zum Kontext mit allfälliger Dokumentation,
  - ✓ terminologische Angaben / Glossare,
  - ✓ administrative Angaben zum Einsatz (Adresse, Kontaktperson etc.);
- sicherzustellen, dass die Dolmetschenden über korrekte Arbeitsbedingungen verfügen. Das bedeutet insbesondere
  - ✓ ein adäquates, sicheres Arbeitsumfeld,
  - ✓ die Kommunikation der Bedürfnisse, Rechte und Pflichten der Dolmetschenden sowie der Grenzen ihrer Funktion gegenüber den Kunden,
  - ✓ einen ausreichend grossen, der Nachfrage entsprechenden Pool an Dolmetschenden,
  - ✓ die Zusicherung, Aufträge ohne rechtliche Folgen ablehnen oder abbrechen zu dürfen;
- klare vertragliche Grundlagen der Zusammenarbeit zu schaffen und die Modalitäten der Entlohnung zu regeln;
- die Entlohnung fristgerecht bzw. gemäss den üblichen Bestimmungen vorzunehmen. Es empfiehlt sich, dass die Lohnzahlung an die Dolmetschenden nicht von der Zahlung der Kunden abhängig ist.