

# 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

## **Folgen der Corona-Krise auf die berufliche Situation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden:**

### **Zusammenstellung und Interpretation der Umfrageresultate vom Mai 2020**

#### **1. Hintergrund, Zielgruppe und Umfragedesign**

Der Ausbruch der Corona-Pandemie respektive die vom Bund angeordneten Massnahmen zu deren Eindämmung haben das interkulturelle Dolmetschen und Vermitteln stark getroffen. Kurz nach Inkrafttreten der Schutzmassnahmen wurden bei INTERPRET erste Stimmen laut, die von einem massiven Einbruch bei der Nachfrage berichteten und darauf hinwiesen, dass ein grosser Teil der wenigen noch stattfindenden Einsätze via Telefon durchgeführt wurde. Dolmetschende schilderten Erwerbsausfälle und Existenzängste, Vermittlungsstellen massenhafte Stornierungen von Aufträgen.

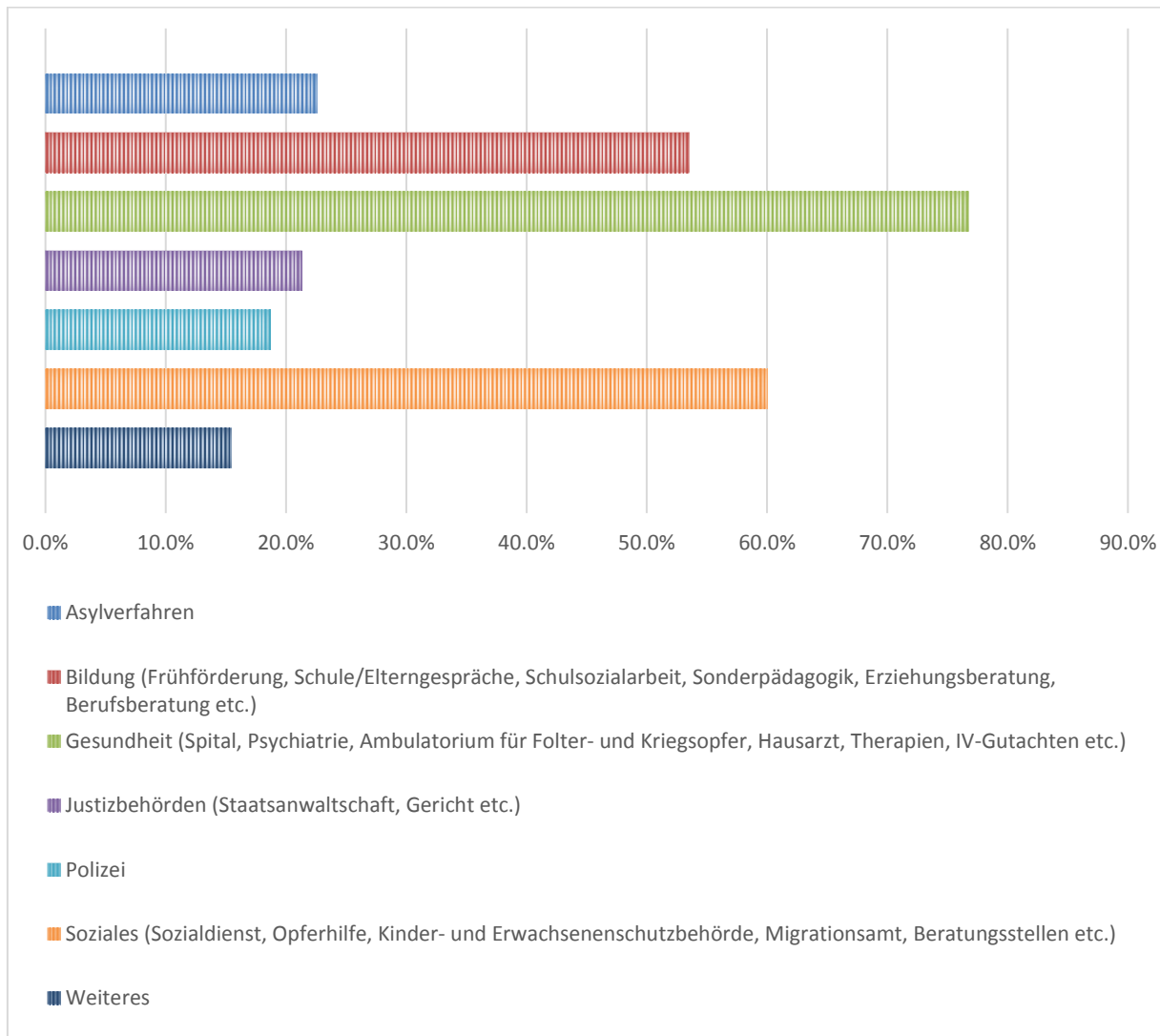
INTERPRET ist naturgemäss relativ weit von der konkreten Einsatzpraxis entfernt. Um sich ein detailliertes Bild von der Art und dem Umfang der effektiven Folgen zu verschaffen, lancierte die Geschäftsstelle Mitte Mai eine Umfrage unter den interkulturell Dolmetschenden einerseits sowie unter den Vermittlungsstellen andererseits. Nachfolgend werden die Ergebnisse der Umfrage unter den interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden zusammengestellt und interpretiert.

Zur Beantwortung eingeladen wurden sämtliche interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden, welche über das Zertifikat INTERPRET oder den eidgenössischen Fachausweis für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln verfügen. Die Umfrage richtete sich also explizit an Personen, welche über eine langjährige, reflektierte Praxis und einen standardisierten Abschluss verfügen. Die Zielgruppe umfasste theoretisch rund 1'450 Personen, effektiv per E-Mail angegangen werden konnten 1'270 aktive Dolmetschende und Vermittelnde. Davon haben 1'086 Personen den Link auf die deutschsprachige Umfrage erhalten, 263 Personen denjenigen auf die französische Fassung und 38 denjenigen auf die italienische Version.

Die Umfrage wurde auf der Plattform SurveyMonkey realisiert. Die Beantwortung der 7 Fragen dauerte im Schnitt rund 7 - 9 Minuten. Mit einem Rücklauf von insgesamt 155 vollständigen Beantwortungen (125 für die deutsche Umfrage, 26 für die französischsprachige und 4 für die italienische) liegt die Rücklaufquote bei rund 11%. Die Umfrage enthielt sowohl Fragen mit vorgegebenen Antwort-Optionen (multiple choice) als auch offene Fragen. Zur Auswertung von Letzteren wurden die Antworten mittels Tags einem Cluster zugeordnet.

## 2. Quantitative Auswertung der einzelnen Fragen

*Frage 1: In welchen Bereichen waren Sie seit Ausbruch der Corona-Krise resp. seit Inkraftsetzung der Massnahmen Mitte März tätig?  
(n = 155, Mehrfachantworten möglich)*

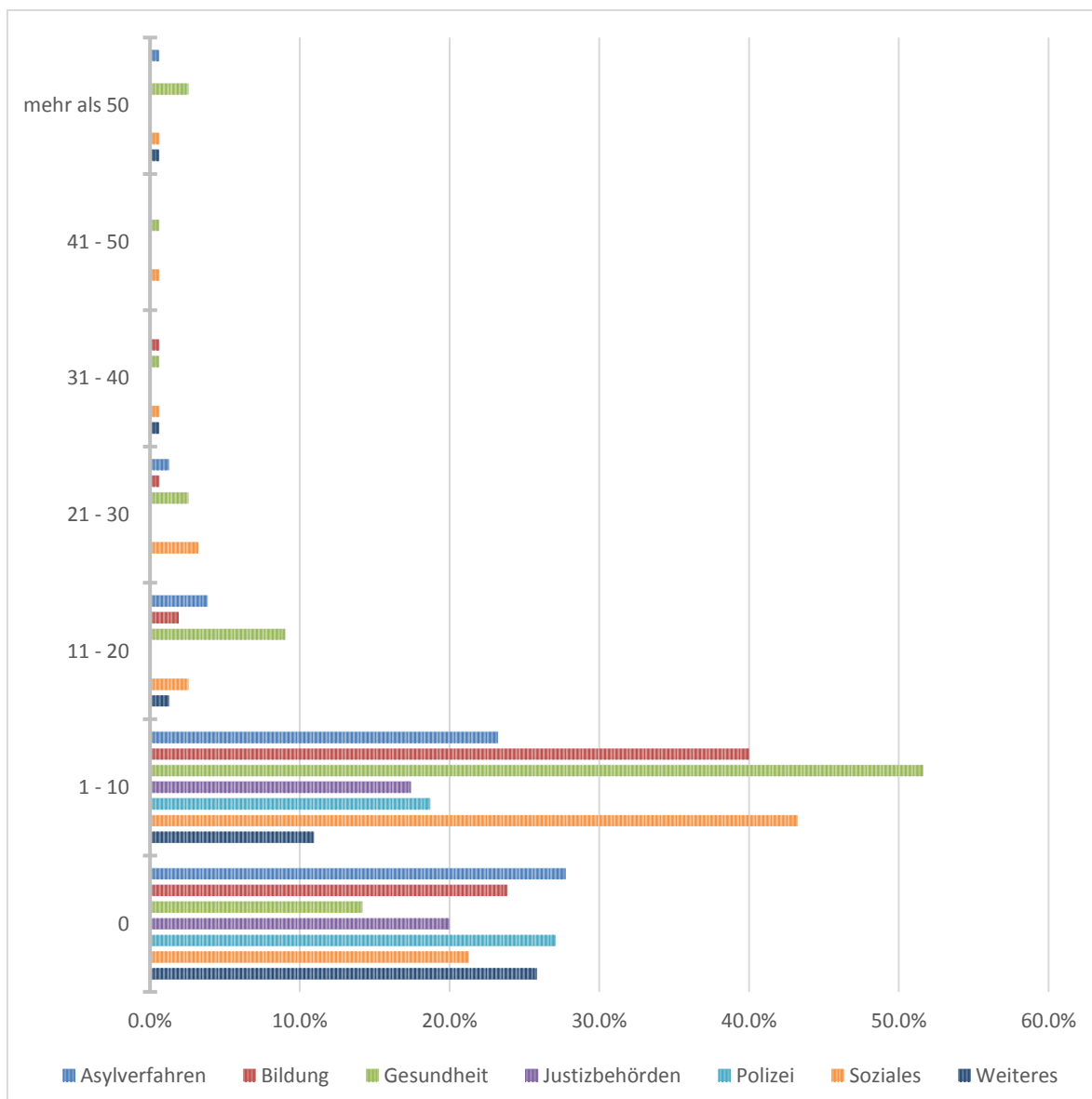


Auch während der Corona-Krise fand offenbar ein grosser Teil der Einsätze im Gesundheitswesen statt – mehr als drei Viertel der Antwortenden geben an, dort Einsätze gehabt zu haben. Auch sonst weicht die Verteilung der Einsätze auf die Bereiche kaum von der seit Jahren ziemlich stabilen Aufteilung ab. Auf die relative Bedeutung der Bereiche resp. die relative Nachfrage hatte die ausserordentliche Situation also kaum einen Einfluss.

In einem freien Kommentarfeld wurden weitere Einsatzbereiche genannt oder präzisiert. Davon mit Mehrfachnennungen:

- Schriftliche Übersetzungen
- Einsätze bei der KESB
- Einsätze auf dem Zivilstandsamt
- Einsätze (Dolmetschen bzw. Betreuen) im Durchgangszentrum
- Begleitungen / Hausbesuche (interkulturelles Vermitteln)

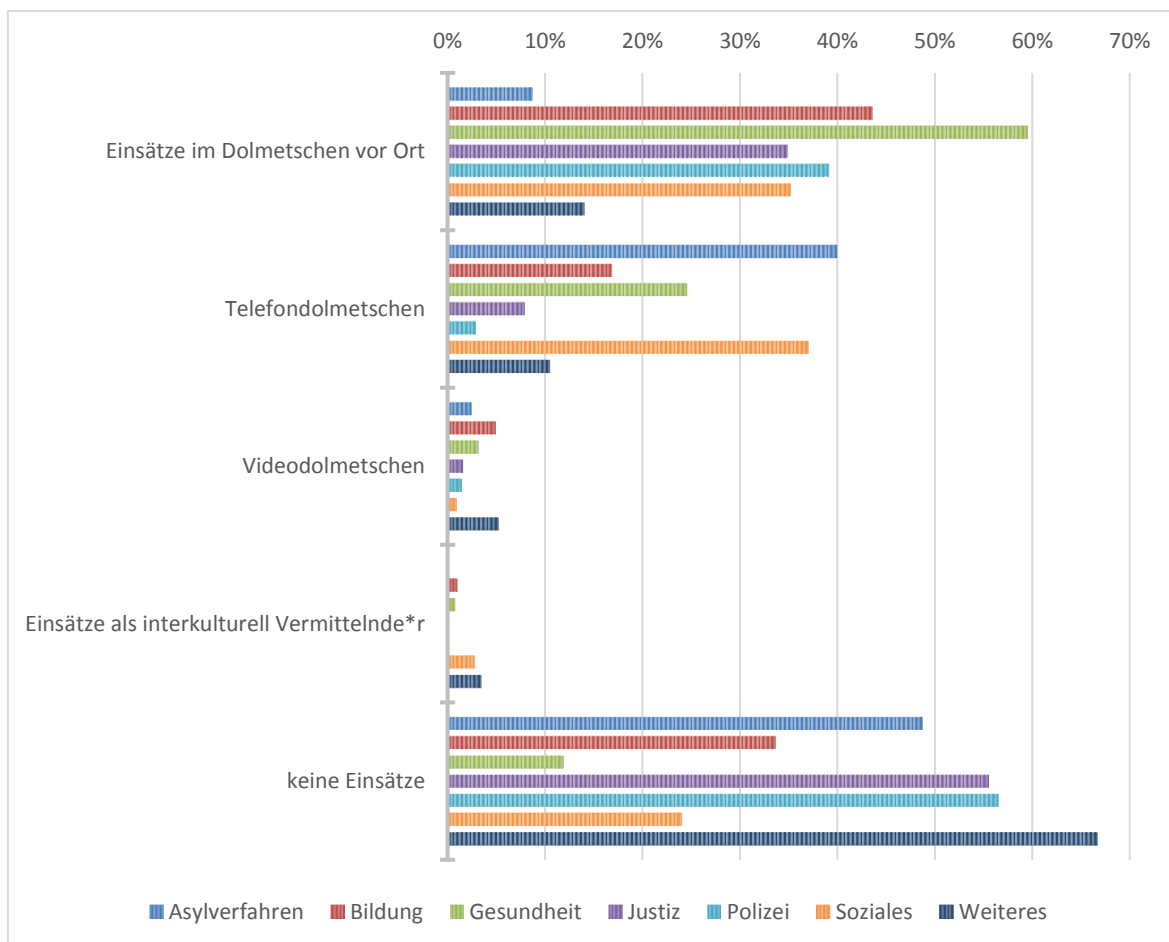
**Frage 2: Wie viele Einsätze hatten Sie seit Mitte März in den jeweiligen Bereichen? (n = 155)**



Die Antworten auf Frage 2 zeigen deutlich, wie wenig Einsätze von den Antwortenden im Verlauf der beiden Monate, in denen die Schutzmassnahmen vollumfänglich in Kraft waren, geleistet wurden. Über alle Einsatzbereiche hinweg geben 23% an, gar keine Einsätze gehabt zu haben, und 30% beziffern die Anzahl geleisteter Einsätze auf 1 – 10. Damit liegt das Einsatzvolumen deutlich unter den knapp 20 Einsätzen, die die Zielgruppe gemäss Jahresstatistik 2018 im Durchschnitt in zwei Monaten haben dürfte. Da jedoch davon auszugehen ist, dass in erster Linie die aktivsten Dolmetschenden und Vermittelnden an der Umfrage teilgenommen haben, dürfte ihre individuelle Einbusse sogar noch deutlich grösser sein als diese Abweichung zum Durchschnitt. Frage 4 untersucht diesen Aspekt genauer.

Die Unterschiede bei den einzelnen Einsatzbereichen fallen insofern ins Gewicht, als dass das Ausgangsniveau sehr unterschiedlich war: Wenn knapp 70% der Dolmetschenden angeben, im Gesundheitswesen (in welchem im langjährigen Durchschnitt mehr als die Hälfte aller Einsätze stattfinden) weniger als 10 Einsätze in zwei Monaten gehabt zu haben, dann verdeutlicht dies, wie wenig Einsätze überhaupt noch stattfanden.

**Frage 3: In welchem Format haben diese Einsätze mehrheitlich stattgefunden?  
 (n = 155, Mehrfachantworten möglich)**



Frage 3 untersucht die These, wonach während den "Corona-Monaten" die Einsätze mehrheitlich auf Distanz (per Telefon oder Video) stattgefunden haben. Die Umfrage zeigt, dass über alle Einsatzbereiche hinweg weiterhin das Dolmetschen vor Ort mit durchschnittlich rund 33% der geleisteten Einsätze das am häufigsten verlangte Dolmetschformat war. Ein Nischendasein fristete unverändert das interkulturelle Vermitteln.

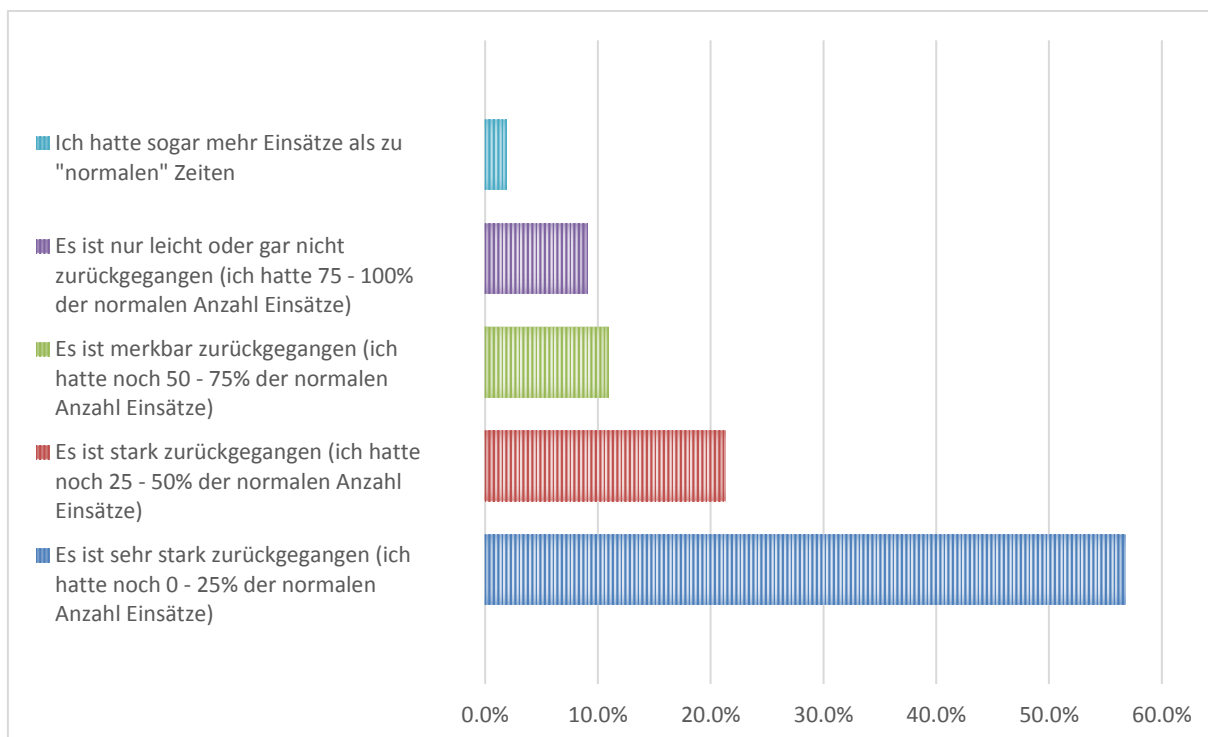
Auch dem Videodolmetschen kam mit durchschnittlich knapp 3% Anteil am Total der geleisteten Einsätze nur marginale Bedeutung zu. Eine Steigerung gegenüber der durchschnittlichen Nutzung gemäss den Jahresstatistiken ist aber dennoch deutlich feststellbar, belief sich der Anteil Videodolmetschen über das ganze Jahr 2019 doch nur gerade auf 0.3%!

Mit einem durchschnittlichen Anteil von rund 20% ist aber vor allem die Bedeutung des Telefondolmetschens deutlich höher ausgefallen als dies bisher je der Fall war. Eine Tendenz für eine Verschiebung vom Dolmetschen vor Ort hin zum Telefondolmetschen (und in geringem Ausmass wohl auch zum Videodolmetschen) ist also für die Dauer der Corona-Schutzmassnahmen durchaus feststellbar.

Den grössten Anteil – in Übereinstimmung mit den Antworten auf die vorhergehenden Fragen – machen aber diejenigen Rückmeldungen aus, die in den "Corona-Monaten" überhaupt keine Einsätze leisten konnten: Über alle Einsatzbereiche hinweg sind es 42%.

Auf die Unterschiede zwischen den Einsatzbereichen wird in der Interpretation (Kapitel 3) näher eingegangen.

*Frage 4: Verglichen mit den Monaten und Wochen vor dem Ausbruch der Corona-Krise: Wie hat sich Ihr Auftragsvolumen verändert? (n = 155)*



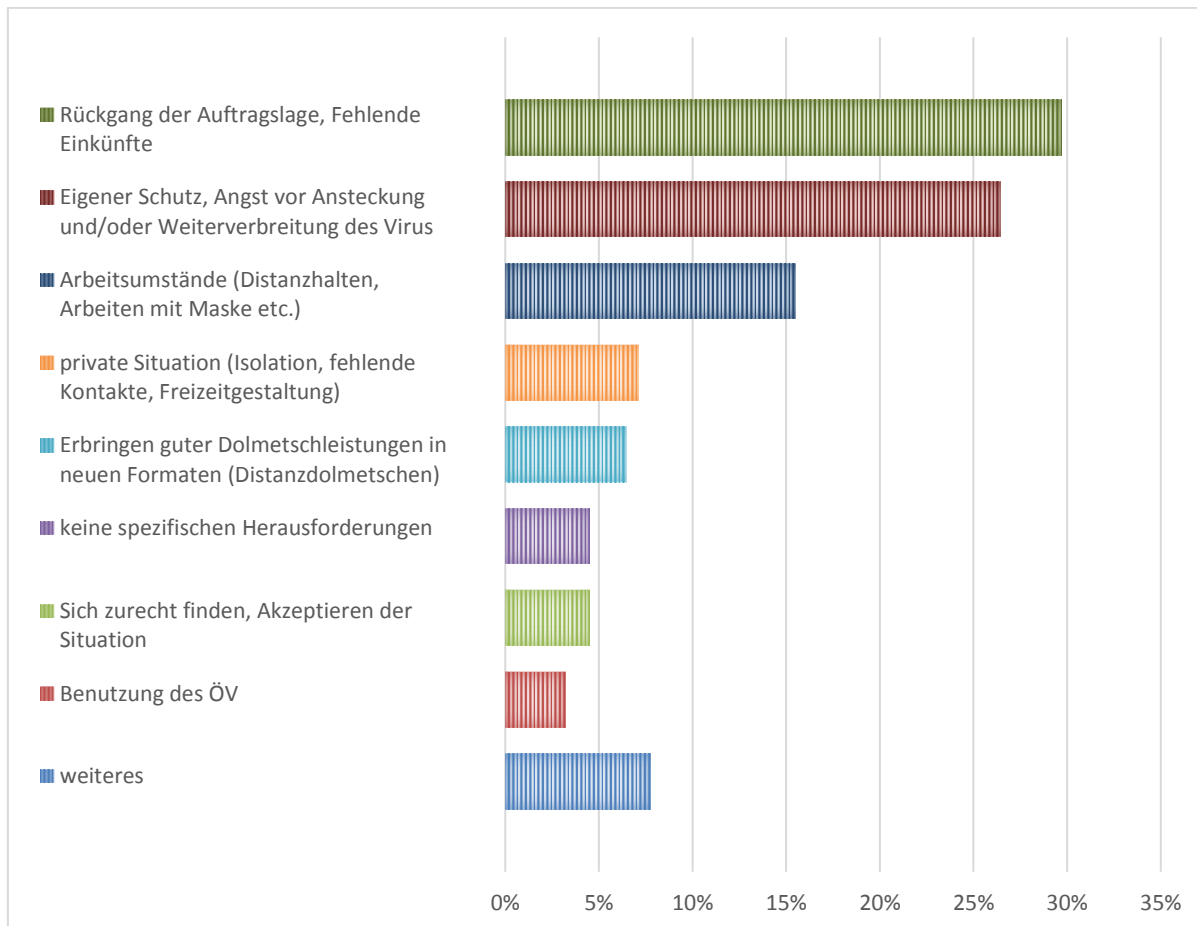
Der Vergleich mit dem Auftragsvolumen vor dem Ausbruch der Corona-Krise zeigt nun deutlich, in welchem Ausmass der Auftragseinbruch stattgefunden hat. Deutlich mehr als die Hälfte der Antwortenden gibt an, Einbussen von über 75% erlitten zu haben, 80% der Antwortenden schätzen, dass ihr Auftragsvolumen um mindestens die Hälfte zurückgegangen ist. Nur gerade 9% stellen keinen grösseren Rückgang fest, 3 Antwortende geben an, sogar mehr Einsätze geleistet zu haben als in einer "normalen" Vergleichsperiode.

Im freien Kommentarfeld zu dieser Frage wurde in mehreren Fällen darauf hingewiesen, dass viele Termine annulliert wurden. Mehrere Dolmetschende machten an dieser Stelle zudem auf Schwierigkeiten mit einer neuen Vermittlungsplattform aufmerksam, die ihr Einsatzvolumen zusätzlich negativ zu beeinflussen scheint.

Die Antworten auf die Frage 4 bestätigen die These, wonach die Corona-Krise respektive die Schutzmassnahmen zu einem massiven Auftragseinbruch bei den interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden geführt haben. Dabei bestätigt sich auch die in der Auswertung von Frage 2 formulierte Hypothese, dass die individuellen Einbussen der Dolmetschenden, welche die Umfrage ausgefüllt haben, noch deutlich höher ausgefallen sind als die statistische Hochrechnung vermuten lässt. Ein Quervergleich mit der Umfrage der Vermittlungsstellen zu deren Einschätzung der Auftragslage während der Corona-Monate zeigt, dass es sich dabei nicht nur um eine individuelle Wahrnehmung der Dolmetschenden und Vermittelnden handelt, sondern dass auch auf Seiten der Vermittlungsstellen ein deutlicher Auftragseinbruch festgestellt wurde (siehe dazu die Auswertung der Umfrage unter den Vermittlungsstellen).

**Frage 5: Was ist für Sie die grösste Herausforderung in der aktuellen Situation? (n = 155, Mehrfachnennungen möglich)**

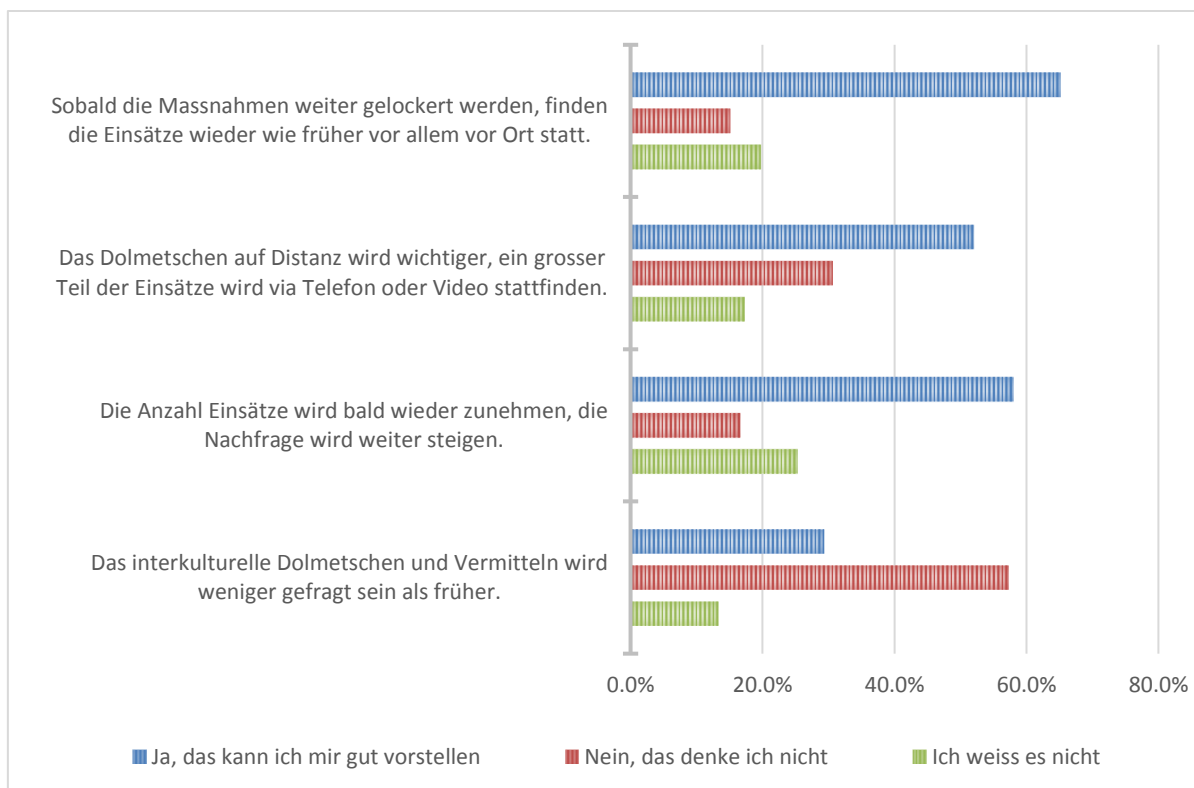
Die Antworten auf diese offene Frage wurden zu folgenden Clustern zusammengefasst und quantifiziert:



Die grösste Sorge bereiteten den Antwortenden die Einnahmeausfälle aufgrund der spärlichen oder sogar komplett ausbleibenden Aufträge. Einzelne Kommentare lassen auf drastische Situationen schliessen. Bereits an zweiter Stelle steht die Angst vor einer eigenen Ansteckung mit dem Corona-Virus oder die Sorge, dieses weiterzuerbreiten. Wieder berufsbezogen sind die am dritthäufigsten genannten Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einhaltung der Vorsichtsmassnahmen und der daraus resultierenden Arbeitsumstände. Nur für 6.5 % der Antwortenden stellt der vermehrte Einsatz des Telefondolmetschens eine besondere Herausforderung dar.

Im Cluster "Weiteres" fallen die Hinweise auf die Einführung einer neuen Vermittlungssoftware und die damit verbundenen Schwierigkeiten auf. Diese stehen nicht im direkten Zusammenhang mit der Corona-Krise und betreffen weder ein bestimmtes Einsatzsetting noch ein einzelnes Dolmetschformat. Sie scheinen für die betreffenden Dolmetschenden aber ein grosses Gewicht zu haben und zeigen letztlich, dass die Abläufe der Einsatzvermittlung für die Dolmetschenden eine grosse Rolle spielen.

*Frage 6: Was werden Ihrer Ansicht nach die Folgen der Corona-Krise für das interkulturelle Dolmetschen und Vermitteln sein? (n = 155)*



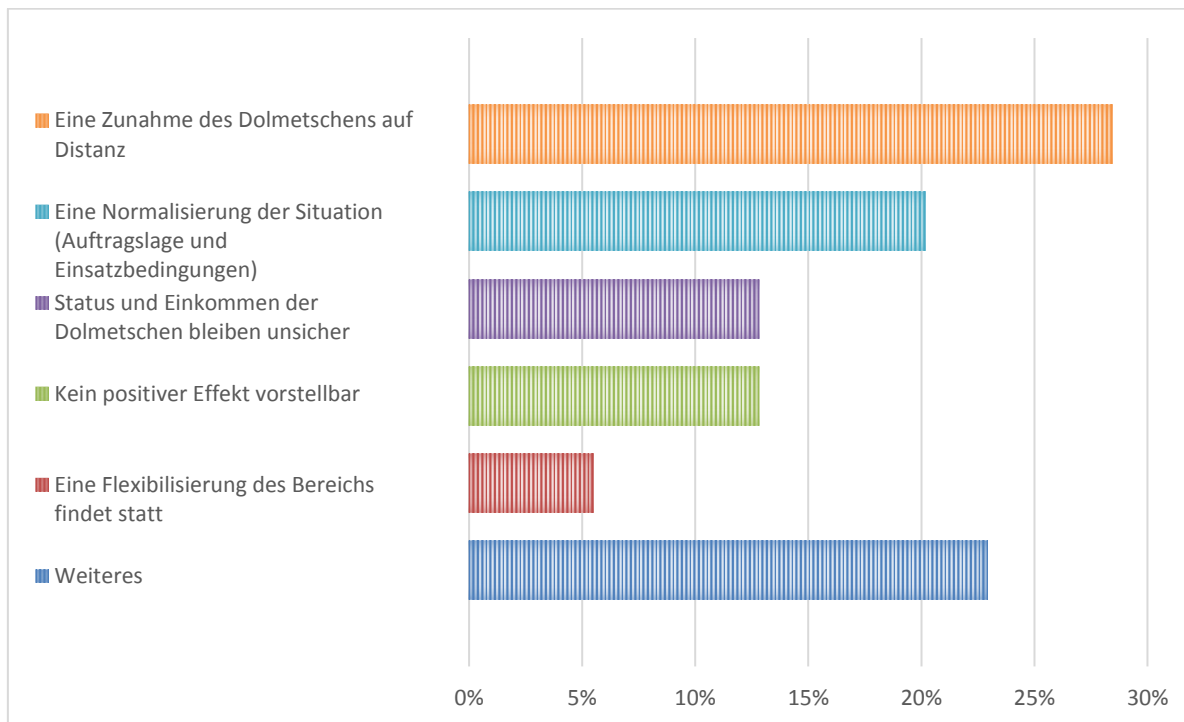
Die Auswertung dieser offenen Frage zu den möglichen Folgen für die Zukunft des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns gibt kein eindeutiges Bild ab. Klar ist, dass die Mehrheit der Antwortenden optimistisch ist was die Normalisierung der Aufträge angeht: Sie gehen davon aus, dass die Nachfrage wieder steigen wird – nur 30% können sich vorstellen, dass der Nachfrageeinbruch längerfristig andauern wird. Weniger klar sind die Aussagen zu der Entwicklung bei den Dolmetschformaten: 65% nehmen an, dass wie vor der Krise der Grossteil der Einsätze vor Ort stattfinden wird. Gleichzeitig können sich 52% vorstellen, dass ein grosser Teil der Einsätze via Telefon oder Video stattfinden wird. Dieser vermeintliche Widerspruch kann wohl dahingehend interpretiert werden, dass die Mehrheit der Antwortenden von einer Zunahme des Distanzdolmetschens ausgeht, ohne sich aber vorstellen zu können, dass gleich die Mehrheit der Aufträge auf Distanz stattfinden wird.

Auch bei dieser Frage wurde das Kommentarfeld rege benutzt, mit Ergänzungen und Präzisierungen zu folgenden Bereichen (Mehrfachnennungen):

- Bleibende Unsicherheit in Bezug auf das Dolmetschen vor Ort (Schutzmassnahmen, Zurückhaltung von allen Seiten)
- Bleibende finanzielle Schwierigkeiten
- Weitere Zunahme des Dolmetschens auf Distanz
- Steigende Anforderungen an die Dolmetschenden was ihre sprachlichen und technischen Kompetenzen angeht

**Frage 7: Welche Chancen und Möglichkeiten sehen Sie für die Zukunft?**  
(n = 109, Mehrfachnennungen möglich)

Wie bei Frage 5, wurden auch hier die Antworten mittels Tags gruppiert. Sie lassen sich wie folgt darstellen:



Bei dieser Frage war keine Antwort erforderlich, 109 Personen haben sie trotzdem beantwortet. Die Antworten fielen äusserst unterschiedlich aus, eine Zusammenfassung in stimmigen Clustern ist eher schwierig. Insgesamt fällt auf, dass ein grosser Teil der Antwortenden nicht oder nur ansatzweise auf die positive Ausrichtung der Frage eingegangen ist. So geben 13% explizit an, dass sie sich keinen positiven Effekt der Corona-Krise vorstellen können, gleichviele sind überzeugt, dass die Einkommenssituation und der professionelle Status der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden weiterhin von Unsicherheit und Prekarität geprägt sein wird. Inwiefern sie dies in einen Zusammenhang mit der Corona-Krise stellen, ist nicht feststellbar.

28% der Antwortenden gehen davon aus, dass die Nachfrage nach Dolmetschen auf Distanz zunehmen wird. Auch hier ist nicht ganz klar, ob sie dies als Chance sehen oder einfach davon ausgehen, dass diese Entwicklung stattfinden wird.

20% erwarten eine Normalisierung, also eine Rückkehr zur Situation vor der Krise. Dies dürfte positiv konnotiert sein.

Die Kommentare und Ergänzungen im Cluster "Weiteres" enthalten in erster Linie Bestätigungen der anderen Antwort-Cluster. Überraschend viele Kommentare heben auch hier die zu erwartende Zunahme des Dolmetschens auf Distanz hervor, teilweise mit deutlich positiven Beschreibungen (flexiblere Einsätze und mehr Aufträge dank diesen Formaten), teilweise aber auch mit kritischen Hinweisen (in vielen Situationen ungeeignet, die technische Ausrüstung muss besser sein, es braucht gezielte Schulungen für alle Beteiligten etc.). Einige Antwortende weisen an dieser Stelle noch einmal auf die prekäre berufliche Situation der Dolmetschenden hin und äussern ihre Hoffnung auf Besserung oder bringen aber ihre Skepsis zum Ausdruck, dass sich daran etwas ändern wird.

Zwei Antwortende nutzen erneut die Gelegenheit, um auf die Schwierigkeiten mit einer neuen Vermittlungsplattform hinzuweisen.



### 3. Interpretation

#### *Auswirkungen auf die berufliche und finanzielle Situation der einzelnen Dolmetschenden und Vermittelnden*

Die Umfrageergebnisse bestätigen die teilweise massiven Folgen der Corona-Krise für die interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden. Für die Einkommenssituation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden waren die Schutzmassnahmen also verheerend. Glücklicherweise scheinen die meisten Vermittlungsstellen Massnahmen zur Unterstützung ihrer Dolmetschenden ergriffen zu haben (siehe Auswertung der parallel durchgeführten Umfrage unter den Vermittlungsstellen), so dass die Folgen zumindest teilweise abgefedert werden konnten.

In der Krise zeigte sich deutlich, wie prekär die berufliche und finanzielle Situation vieler Dolmetschender und Vermittelnder ist. Trotz breiter Anerkennung der Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens und trotz dem beträchtlichen Einsatzvolumen, das jährlich insgesamt geleistet wird, ist die berufliche Situation der einzelnen Dolmetschenden nach wie vor geprägt von Instabilität und Vulnerabilität.

#### *Verschiebung vom Dolmetschen vor Ort hin zum Dolmetschen auf Distanz*

Auch die These, dass die Schutzmassnahmen dem Dolmetschen auf Distanz zu einer grösseren Akzeptanz verholfen haben, wird durch die Umfrageresultate bestätigt. Allerdings nicht in der Deutlichkeit, die vielleicht hätte erwartet werden können, und nicht unbedingt in den Bereichen, die dafür prädestiniert schienen.

Der grosse Unterschied zwischen Telefon- und Videodolmetschen dürfte hauptsächlich darauf zurückzuführen sein, dass für Letzteres die technischen wie auch die rechtlichen Voraussetzungen (Datenschutz) in aller Regel nicht gegeben sind. Viele Vermittlungsstellen bieten daher Videodolmetschen auch gar nicht an. Als das "Format der Stunde" stellte sich also das vom technischen Aufwand her einfach zu bewerkstellende Telefondolmetschen dar. Aus den meisten Kommentaren der antwortenden Dolmetschenden wie auch aus der Antworten zu Frage 5 kann geschlossen werden, dass sie mit diesem Dolmetschformat insgesamt gut zurechtkommen. Für eine fundierte Beurteilung müssten die Einsätze jedoch genauer analysiert und vor allem hinsichtlich Inhalt und Dauer untersucht werden. Zumindest für die Dauer der Corona-Schutzmassnahmen scheint sich Telefondolmetschen als Alternative zum Dolmetschen vor Ort insofern bewährt zu haben, als dass in vielen Situationen nur dadurch überhaupt Einsätze stattfinden konnten.

Die Unterschiede zwischen den Einsatzbereichen sind markant. Die grösste Verschiebung vom Dolmetschen vor Ort hin zum Dolmetschen auf Distanz (Telefondolmetschen) fand im Sozialbereich, in dem sogar leicht mehr Einsätze via Telefon stattfanden als vor Ort. Dies erstaunt, wurden bis anhin in diesem Bereich doch fast ausschliesslich Einsätze vor Ort realisiert.

Deutlich höher ist der Anteil Telefondolmetschen im Asylbereich, dies ist allerdings nicht erstaunlich, handelt es sich hier doch um die Einsätze im Rechtsschutz, welche auch zu normalen Zeiten fast ausschliesslich via Telefon stattfinden. Erstaunlich ist hingegen der Anteil des Telefondolmetschens (11%) im Bildungsbereich, in dem bisher wohl kaum Einsätze via Telefon stattgefunden haben dürften.

Viel weniger deutlich als erwartet fällt der Trend hin zum Dolmetschen auf Distanz im Gesundheitsbereich aus: 60% der Einsätze dort fand weiterhin vor Ort statt, obwohl das Gesundheitswesen dank dem primär auf den Gesundheitsmarkt ausgerichteten Angebot des nationalen Telefondolmetschendienstes mit dieser Form am besten vertraut sein sollte.

Bei der Interpretation der Ergebnisse darf nicht vergessen werden, dass der weitaus grösste Teil der Einsätze gar nicht stattgefunden hat. Ein Vergleich der Einsatzstatistiken für den vergleichbaren Zeitraum des Vorjahrs lässt den Schluss zu, dass die Verschiebung hin zum Ferndolmetschen zweitrangig ist: Die wichtigste Folge der Schutzmassnahmen war der grundsätzliche Verzicht auf verdolmetschte Gespräche bzw. auf Termine mit Migrant\*innen, bei denen eine Dolmetscherin / ein Dolmetscher beigezogen worden wäre.

### *Herausforderungen und Chancen*

Bei den Herausforderungen zeichnen die Dolmetschenden und Vermittelnden in ihren Antworten ein recht deutliches Bild: An vorderster Stelle stehen die Ertragseinbussen aufgrund der fehlenden Aufträge und die damit verbundenen finanziellen Sorgen. An dritter und fünfter Stelle stehen die beruflichen Herausforderungen, welche die Dolmetschtätigkeit unter Einhaltung der Schutzmassnahmen bzw. die vermehrte Nutzung des Dolmetschens auf Distanz mit sich bringen. Dazwischen, an Position 2 und 4, stehen die persönlichen Herausforderungen in der Bewältigung der Situation (Angst, Isolation etc.). Dies legt den Schluss nahe, dass die durch die Corona-Krise verursachten finanziellen und sozialen Schwierigkeiten deutlich höher zu gewichten sind als die ganz direkt mit der Berufsausübung zusammenhängenden Herausforderungen.

In den Kommentaren wird teilweise deutlich auf die prekäre Situation der Dolmetschenden hingewiesen und auch die Angst geäussert, dass mit den Erfahrungen der Corona-Krise Fachpersonen und Institutionen wieder häufiger auf die Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschenden und Vermittelnden verzichten könnten und wieder vermehrt auf Ad-hoc-Lösungen zurückgegriffen werden könnte. Inwiefern diese Angst gerechtfertigt ist, lässt sich aus den vorliegenden Zahlen nicht feststellen. Berechtigt wäre sie dann, wenn während den "Corona-Monaten" weiterhin Gesprächssituationen mit Fremdsprachigen stattgefunden hätten, dabei aber keine professionellen Dolmetschenden zugezogen worden wären. In Anbetracht des weitgehenden Lockdowns vieler Bereiche liegt aber der Schluss nahe, dass dies nicht der Fall war: Die Auftragslücke bei den Dolmetschenden dürfte die Situation der Institutionen widerspiegeln, in denen während der strengen Schutzmassnahmen grundsätzlich nur noch ganz wenig Kontaktsituationen stattfanden.

Nichtsdestotrotz zeigen die dramatischen Folgen der Corona-Krise auf die berufliche Situation der Dolmetschenden vor allem, dass es ihrem Berufsstand an einem gesicherten Status fehlt. Für Dolmetschende, die in eine Ausbildung investiert und teils sogar die Mühen und Kosten der Berufsprüfung auf sich genommen haben, ist diese Erkenntnis unbefriedigend. Daran muss sich mittelfristig etwas ändern, indem die Qualifizierung zu einer deutlicheren Anerkennung und letztlich auch zu mehr beruflicher resp. finanzieller Sicherheit beitragen muss.

Von vielen Antwortenden als Chance gewertet werden die vermehrten Einsätze im Distanzdolmetschen. Die Dolmetschenden scheinen diesbezüglich eine sehr pragmatische Haltung einzunehmen: Auch wenn die Formate des Dolmetschens auf Distanz nicht für alle Situationen geeignet sein dürften, wird die damit einhergehende Zunahme an Flexibilität und Einsatzmöglichkeiten grundsätzlich begrüsst. Einzelne weisen explizit darauf hin, dass es dafür aber auch einer entsprechenden funktionierenden Ausrüstung sowie gezielter Ausbildungen und Schulungen bedarf, und zwar nicht nur für die Dolmetschenden selber, sondern auch für die Fachpersonen.

INTERPRET, Juni 2020