

## Interkulturelles Dolmetschen

# «Wir sind gar nicht auf die Idee gekommen»

In Beratungsgesprächen im RAV kommt es immer wieder zu Verständigungsproblemen. Trotzdem gibt es kaum Stellen, die Dolmetscherdienste in Anspruch nehmen. Dabei gibt es professionelle und unkomplizierte Angebote.

Von Lena Emch-Fassnacht, wissenschaftliche Mitarbeiterin, Interpret

Die Zentren der Regionalen Arbeitsvermittlung (RAV), aber auch die anderen Partner der interinstitutionellen Zusammenarbeit sehen sich vermehrt mit fremdsprachigen Personen konfrontiert. Gemäss der Arbeitslosenstatistik des SECO waren in den Jahren 2010 bis 2015 durchschnittlich rund 35 Prozent der registrierten Arbeitslosen fremdsprachig. Diese bringen sprachliche und soziokulturelle Voraussetzungen mit, welche die Verständigung und die Arbeitsvermittlung anspruchsvoller machen. Dennoch arbeiten die wenigsten RAV mit professionellen interkulturell Dolmetschenden zusammen, wie unsere kürzlich erstellte Studie zur Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) zeigt.

Im Rahmen des interkulturellen Dolmetschens wird Gesprochenes von einer Sprache in eine andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden

übertragen. Es findet in einer Dialogsituation – einem «Dialog zu dritt» – statt.

Die Personalberatenden in den RAV machen folgende Gründe für die zögerliche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verantwortlich: Erstens müssen die Stellensuchenden grundsätzlich vermittelbar sein. Ausreichende Kenntnisse der Amtssprache sind dafür in den meisten Fällen eine Bedingung, weshalb es eher selten vorkommt, dass Klientinnen über unzureichende Sprachkenntnisse verfügen. Zweitens ist die Zusammenarbeit mit privaten, kostenlosen Übersetzungshilfen (Verwandte oder Bekannte der Klienten) stark verbreitet. Und drittens ist das Angebot des interkulturellen Dolmetschens wenig bekannt; das Wissen um den Nutzen, die Abläufe sowie die Finanzierungsmöglichkeiten fehlt.

### Pilotprojekt im RAV des Kantons Uri

Dies war bis vor wenigen Jahren auch im RAV des Kantons Uri so: «Anfangs waren

wir alle gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen skeptisch eingestellt», sagt Barbara Muther, Leiterin Frontoffice und Support. Doch seit Mitte 2013 arbeiten die Personalberatenden im Rahmen einer Pilotkooperation mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Und sie machen dabei gute Erfahrungen: «Es hat sich gelohnt, denn der Aufwand steht in einem sehr guten Verhältnis zum Nutzen. Wir sind sehr zufrieden», bilanziert der RAV-Leiter Peter Marent.

Zu dieser Zusammenarbeit war es gekommen, weil von Seiten des RAV sowie der kantonalen Fachkommission Integration vermehrt auf das Problem der teilweise schwierigen Verständigung bei Beratungsgesprächen auf dem RAV hingewiesen wurde. Dabei handelte es sich insbesondere um saisonal bedingte Anmeldungen von fremdsprachigen Personen, primär aus Portugal. Vor der Pilotkooperation haben sich die Personalberatenden des RAV Uri bei Verständigungsschwierigkeiten auf spontan organisierte Hilfen verlassen – Verwandte, Bekannte oder Personen aus der Gewerkschaft. Peter Marent sagt: «Seit wir mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, können wir sicher sein, dass unser Gesagtes auch eins zu eins weitergegeben wird. Die Neutralität der Dolmetscherinnen ist sehr wichtig.»

Bei der Anmeldung nehmen die Mitarbeitenden am Schalter eine erste Beurteilung der Amtssprachkenntnisse vor und vermerken im Dossier die Notwendigkeit einer interkulturell dolmetschenden Person. Nach der Sichtung des Dossiers organisieren die Personalberatenden für das Erstgespräch nach Bedarf bei der Vermittlungsstelle «Dolmetschendienst Zentralschweiz» eine entsprechende Person. Sie

organisieren. Es ist ihr wichtig, dass Herr Yogeswaran auch selber zu Wort kommt und seine Anliegen, Fragen und möglichen Zukunftspläne selber und unabhängig von seiner Tochter formulieren kann. Zudem wird die IIZ-Beraterin im ersten Folgegespräch ausführlicher auf die Rechte und Pflichten sowie auf die Bedeutung der Wiedereingliederung eingehen. Diese Themen sind für die weitere Zusammenarbeit zentral, und die IIZ-Beraterin möchte, dass sie von Herrn Yogeswaran vollständig verstanden werden. \*Name geändert

### Herr Yogeswarans\* Unfall

Aufgrund eines Unfalls ist Herr Yogeswaran zurzeit arbeitsunfähig. An seinen bisherigen Arbeitsplatz kann er nicht mehr zurückkehren. Er wird von der IV finanziell unterstützt. Herr Yogeswaran wird beim Erstgespräch auf dem RAV durch seine Tochter begleitet, welche ihn bei Verständigungsschwierigkeiten unterstützen soll. Das Erstgespräch findet vor allem zwischen der Tochter und der IIZ-Beraterin statt. Die IIZ-Beraterin entscheidet aufgrund des Erstgesprächs, für das Folgegespräch eine interkulturell dolmetschende Person zu



Der interkulturell Dolmetschende Ammanuel Alebachew bei seiner Arbeit auf einem Sozialdienst.

kostet rund 80 Franken pro Stunde (zuzüglich Reisezeit und -spesen). Im Erstgespräch werden Themen mit den Geschwistenden besprochen, welche für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit entscheidend sind, zum Beispiel Rechte und Pflichten, Abläufe und zentrale Rahmenbedingungen. Zudem möchten die Personalberatenden im Erstgespräch Informationen zum Hintergrund der geschwistenden Person erfahren, so zu ihrem privaten, beruflichen oder sozialen Umfeld. In diesen Situationen ist eine professionelle Verdolmetschung sehr wichtig und hilfreich, betonen die Personalberatenden des RAV Uri. Die Kosten für die Dienstleistung werden bis Ende 2017 durch das RAV Uri und das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) im Rahmen einer Anstossfinanzierung getragen. Ab 2018 müsste die Finanzierung über das Budget des RAV laufen.

### Steigerung der Beratungsqualität

Uri ist eines von vier regionalen Arbeitsvermittlungszentren in den drei Kantonen Uri, Schaffhausen und St. Gallen, die im Rahmen der erwähnten Studie untersucht worden sind. Sie alle arbeiten noch nicht lange mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Schaffhausen begann damit erst im Rahmen der Studie – «vorher sind wir gar

nicht auf die Idee gekommen», sagt IIZ-Koordinator Adi Bächtold. Die Anzahl Einsätze von interkulturell Dolmetschenden schwankt in den drei Kantonen zwischen jeweils 20 und 40 pro Jahr. Weitere RAV, die seit längerem mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, konnten in der ganzen Schweiz nicht gefunden werden. Dabei existiert ein breites Netzwerk an regionalen Vermittlungsstellen, welche interkulturell Dolmetschende für rund 70 Sprachen vermitteln ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)). Dank dem nationalen Telefondolmetschendienst ([www.0842-442-442.ch](http://www.0842-442-442.ch)) können Fachpersonen zudem kurzfristig und rund um die Uhr via Telefon für unvorhergesehene, idealerweise kurze und einfache Gespräche auf professionelle interkulturell Dolmetschende zurückgreifen.

Die Personalberatenden der vier RAV greifen insbesondere bei Erstgesprächen oder komplexen Folgegesprächen auf die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens zurück. Die eher technischen und fremdwortlastigen Inhalte der Erstgespräche können mithilfe von interkulturell Dolmetschenden verständlich und vollständig kommuniziert und die gegenseitigen Erwartungen geklärt werden. Damit wird ein gutes Fundament für eine vertrauensvolle Beratung geschaffen. Bei

sehr komplexen, emotionalen oder persönlichen Inhalten und bei schwierigen Gesprächssettings – oft mit mehreren Gesprächspartnern – arbeiten die Fachpersonen der untersuchten RAV auch in Folgegesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Unsere Studie zeigt, dass eine gezielte Zusammenarbeit zur Effizienzsteigerung in der Beratungsarbeit beiträgt (weniger Missverständnisse). Der Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden leistet einen Beitrag an eine hohe Beratungsqualität (beidseitige, sinngenaue und neutrale Verdolmetschung, Gewährleistung der Schweigepflicht und des Datenschutzes).

Diese positiven Effekte werden auch von den Personalberatenden der untersuchten RAV betont. Dennoch führt die Einsicht in den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens nicht unbedingt zu einer konsequenten Zusammenarbeit. Dieser Widerspruch hat damit zu tun, dass das interkulturelle Dolmetschen in den RAV nur in sehr spezifischen Situationen gebraucht wird. Es liegt an den Institutionen, entsprechende Situationen zu erkennen und eine Zusammenarbeit zu ermöglichen. Die vorliegende Studie trägt mit Handlungsempfehlungen dazu bei. Zudem werden die Studienergebnisse und die institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens in den Regelstrukturen durch Interpret im Rahmen einer zweiten Projektphase vorangetrieben. Interpret steht interessierten Institutionen und Behörden im Rahmen dieses Auftrags jederzeit zur Verfügung.

Emch-Fassnacht, L. (2016): Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ). Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen. Bern, Interpret. Download: [www.sem.admin.ch](http://www.sem.admin.ch) > Einreise & Aufenthalt > Integrationsförderung > Integrationsförderung in den Regelstrukturen