

## **Nutzen der interkulturellen Übersetzung für Sozialämter und regionale Arbeitsvermittlungsstellen**

### **Begleitstudie zum EKIM-Pilotprojekt<sup>1</sup> «Dolmetschervermittlung» des Kantons St. Gallen, Departement des Innern**

#### **Bericht**

Im Auftrag des Kompetenzzentrums Integration, Gleichstellung und Projekte  
des Kantons St. Gallen, Departement des Innern

Martina Brägger

Zürich, 9. März 2012

---

<sup>1</sup> Entwicklung Kantonaler Integrationsprogramme und begleitende Massnahmen

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangslage</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Hintergrund</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Gegenstand und Fragestellungen</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Das Vorgehen in Kürze und Aussagekraft</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Ergebnisse</b> .....	<b>7</b>
5.1	Beschreibung der Stichprobe .....	7
5.2	Einsatz von Übersetzenden vor dem Pilotprojekt .....	7
5.3	Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung .....	8
5.3.1	Bedarf aus Sicht der RAV .....	9
5.3.2	Bedarf aus Sicht der Sozialämter.....	10
5.4	Rechtliches Verständnis .....	10
5.5	Einsatz und Nutzen einer interkulturellen Übersetzung.....	11
5.5.1	Einsatz im Rahmen des Pilotprojekts .....	11
5.5.2	Zufriedenheit mit der Dienstleistung .....	12
5.5.3	Nutzen durch den Einsatz einer interkulturellen Übersetzung.....	14
5.5.4	Vorher-Nachher Effekt .....	16
5.6	Interne Regelungen zum Bezug einer Übersetzung.....	17
<b>6</b>	<b>Diskussion und Schlussfolgerungen</b> .....	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Empfehlungen</b> .....	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>Literatur</b> .....	<b>23</b>
	<b>Anhang</b> .....	<b>24</b>
A.1	Erwartungen an eine interkulturelle Übersetzung .....	24
A2	Frageliste zur Vorbereitung des Zweitgesprächs .....	25
A3	Schriftlicher Fragebogen .....	26

Den eiligen Lesern empfehlen wir die Kapitel 3 *Gegenstand und Fragestellungen*, 6 *Diskussion und Schlussfolgerungen* sowie 7 *Empfehlungen* zu lesen.

## 1 Ausgangslage

Interkulturelle Übersetzungen leisten einen wichtigen Beitrag zur Integration fremdsprachiger Bürgerinnen und Bürger. Ihnen kommt in komplexen Situationen wie bei medizinischen Behandlungen, schwierigen Gesprächen in der Schule, bei komplexen und anspruchsvollen Beratungen auf den regionalen Arbeitsvermittlungsstellen (RAV) oder auf dem Sozialamt eine besonders wichtige Rolle zu. Im Rahmen der Integration wird von Fremdsprachigen zwar das Erlernen der lokalen Sprache gemäss Ausländergesetz erwartet. Dieser Prozess dauert aber erfahrungsgemäss mehrere Jahre, bis eine Verständigung auch in komplexeren Situationen möglich ist. Daher bleibt der Bedarf für interkulturelles Übersetzen bestehen – insbesondere weil diese neben der **reinen Übersetzungsleistung** auch die **interkulturelle Vermittlung** umfasst.<sup>2</sup>

Der Kanton St. Gallen fördert die Nutzung dieser Dienstleistung, indem er den betreffenden Fachpersonen eine Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzung bietet (Verdi). Die Erfahrungen zeigen allerdings, dass grosse Unterschiede in der Beanspruchung von interkulturellen Übersetzungen bestehen. Um die Nutzung bei den Sozialämtern und RAV zu fördern, lancierte das Kompetenzzentrum Integration, Gleichstellung und Projekte (IGP) des Departements des Innern des Kantons St.Gallen das Pilotprojekt «Dolmetschervermittlung».

Im Rahmen dieses Projektes suchte das IGP die Zusammenarbeit mit Sozialämtern und RAV, welche bislang kaum auf die Dienstleistung von interkulturellen Übersetzungen zurückgegriffen haben. Die beteiligten Stellen erhielten zwischen 10 und 50 Gutscheinen, welche sie während eines halben Jahres beim Vermittlungsdienst Verdi einlösen konnten. Sie verpflichteten sich im Gegenzug zur Teilnahme an der Begleitstudie. Ziel des Pilotprojekts und der Begleitstudie ist es, den konkreten Nutzen der interkulturellen Übersetzung für die Beratungstätigkeit sowie für die Umsetzung des öffentlichen Auftrags aufzuzeigen. Dieses Pilotvorhaben wird vom Bundesamt für Migration mitfinanziert. Es findet im Rahmen des kantonalen EKIM-Projekts<sup>3</sup> «Innovation in Regelstrukturen» statt.

Für die Durchführung der Begleitstudie fragte das IGP im April 2011 Landert und Partner an. Die Projektleitung hatte *Martina Brägger* inne, das Koreferat übernahm *Charles Landert*. Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit und reichen mit dem vorliegenden Dokument den Schlussbericht ein.

---

<sup>2</sup> Laut INTERPRET findet eine interkulturelle Übersetzung im Unterschied zum Dolmetschen im Dialog (Dialog zu dritt) statt. Zwar steht die möglichst wortgetreue Übermittlung von Informationen im Zentrum, interkulturell Übersetzende berücksichtigen aber auch den sozialen und kulturellen Hintergrund der involvierten Personen.

<sup>3</sup> Entwicklung Kantonaler Integrationsprogramme und begleitende Massnahmen

## 2 Hintergrund

Im Jahr 1998 baute die ARGE Integration Ostschweiz dank Unterstützung des Bundes und des Kantons St.Gallen den heutigen kantonalen Vermittlungsdienst Verdi auf und übernahm damit in der Schweiz eine Pionierrolle. Seit dem 1. Januar 2012 besteht eine interkantonale Zusammenarbeit, aufgrund welcher Verdi ihre Dienstleistung in den Kantonen St.Gallen, Appenzell-Ausserrhodens, Thurgau und Graubünden anbietet.

Der Bund fördert die interkulturelle Übersetzung seit mehreren Jahren. Neben dem Aufbau von kantonalen Übersetzungsdiensten unterstützen das Bundesamt für Gesundheit und das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie die Ausbildung von interkulturellen ÜbersetzerInnen. Heute bestehen Standards mit dem Zertifikat INTERPRET und dem eidgenössischen Fachausweis für interkulturelles Übersetzen.

Mehrere Studien der letzten Jahre weisen einen unmittelbaren Nutzen der interkulturellen Übersetzung nach (Gehrig und Graf 2009, Redmann 2009). Andere Studien kommen indessen zum Schluss, dass die aktuelle Praxis der interkulturellen Vermittlung vielerorts noch nicht optimal ist, da die Dienstleistung quantitativ und qualitativ nicht den Anforderungen der öffentlichen Fachstellen genügt, die Finanzierung nicht einheitlich geregelt ist und verbindliche Richtlinien zur Nutzung der interkulturellen Übersetzung fehlen (Calderón 2010, Gehrig und Graf 2009, Redmann 2009, TAK 2009). Im Unterschied zur Justiz ist die Nutzung einer interkulturellen Übersetzung im Sozialbereich keine Selbstverständlichkeit. Dies, obschon der Staat aufgrund der Rechtslage (vgl. *Box 1*) dazu verpflichtet wäre, eine hindernisfreie Kommunikation sicher zu stellen, „überall dort, wo staatliches Handeln den Charakter einer Verfügung annimmt“ (Künzli und Achermann 2009, 2).

### Box 1: Rechtslage

Künzli und Achermann gingen der Frage nach, inwiefern in der Sozialhilfe der Beizug einer Übersetzung rechtlich geregelt ist. Aus der Studie lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen, welche auch auf andere staatliche Aufgaben übertragbar sind (Auszug aus: Künzli und Achermann 2009, 4):

- Weder die schweizerische Rechtsordnung noch die kantonale Sozialhilfegesetzgebung kennen ein allgemeines Recht auf Übersetzung zugunsten von einer Amtssprache nicht mächtigen Person.
- Ein solcher Anspruch lässt sich aber indirekt herleiten: „Aus dem Anspruch auf rechtliches Gehör gemäss Bundesverfassung und aus dem anwendbaren Verfahrensrecht ergibt sich bei ungenügenden Amtssprachenkenntnissen einer verfahrensbeteiligten Partei eine Pflicht des Staates, Übersetzungsdienstleistungen zur Verfügung zu stellen.“
- „Das Grundrecht der Persönlichen Freiheit und Vorgaben des Datenschutzes verwehren es, hilfeschende Fremdsprachige zu verpflichten, Bekannte oder Verwandte als Übersetzende beizuziehen.“

### 3 Gegenstand und Fragestellungen

Gegenstand der vorliegenden Studie bildet das Pilotprojekt «Dolmetschervermittlung» des Kantons St.Gallen. Dessen Ziel besteht darin, den konkreten Nutzen der interkulturellen Übersetzung für die Beratungstätigkeit sowie für die Umsetzung des öffentlichen Auftrags aufzuzeigen und damit Fachpersonen der Sozialämter und RAV für den gezielten Einsatz einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren.

Der Zweck der Begleitstudie deckt sich mit den Zielen des Pilotprojekts. Aufgrund der bisherigen nationalen Erfahrungen kann sich die Studie jedoch nicht alleine auf die Analyse des Nutzens der interkulturellen Übersetzung beschränken. Es werden daher auch die kantonalen Rahmenbedingungen der heutigen Praxis sowie die Umsetzung der öffentlichen Aufgabenerfüllung beurteilt. Dabei ist die Sicht der Sozialämter und der RAV in den Vordergrund zu stellen. Folgende Fragestellungen stehen im Zentrum des Interesses:

- F1 Welchen konkreten Nutzen erkennen Fachpersonen der Sozialämter und der RAV in einer interkulturellen Übersetzung?
- F2 Was sind förderliche und hinderliche Faktoren, um auf die Dienstleistung einer interkulturellen Übersetzung zurückzugreifen?<sup>4</sup>
- F3 Welche Anforderungen stellen Fachpersonen der Sozialämter und der RAV an die interkulturelle Übersetzung? Wie gut sehen sie diese in der Praxis erfüllt?
- F4 Wie sind die Kenntnisse der Fachpersonen über die rechtlichen Grundlagen zur Ermöglichung einer genügenden Kommunikation mit Fremdsprachigen zu beurteilen? Welchen Einfluss üben diese Kenntnisse auf die Nutzung einer interkulturellen Übersetzung aus?
- F5 Auf welche konkreten Situationen konzentriert sich die Beanspruchung einer interkulturellen Übersetzung, bzw. in welchen Situationen ist der Nutzen am grössten?
- F6 Welche Formen der Zusammenarbeit zwischen Sozialämtern / RAV und interkulturellen Übersetzungen bestehen? Welcher Art sind allfällige Unterschiede?

---

<sup>4</sup> Diese Fragestellung bezieht sich einerseits auf äussere Rahmenbedingungen wie Kosten, Aufwand für den Einbezug einer interkulturellen Übersetzung oder Administration, andererseits auf die Fachpersonen, ihr Wissen über die Rechtslage sowie ihre Einstellungen und Erfahrungen.

## 4 Das Vorgehen in Kürze und Aussagekraft

Das Pilotprojekt bot in seiner Anlage eine gute Ausgangslage für eine «Vorher-/Nachher-Befragung», da die Zusammenarbeit mit Sozialämtern und RAV gesucht wurde, die bislang kaum eine interkulturelle Übersetzung nutzten. Nahezu alle Stellenleitenden wurden daher zu Beginn und nach einer Laufdauer von rund vier bis fünf Monaten befragt. In zwei Fällen konnte nur ein Gespräch geführt werden.<sup>5</sup> Für das zweite Gespräch waren die Stellenleitenden aufgefordert, anhand eines Fragekatalogs (*Anhang 2*) die Erfahrungen und Meinungen ihrer Mitarbeitenden einzuholen.

Da in den qualitativen Gesprächen mit den Stellenleitenden eher summarische Einschätzungen zu gewinnen waren, hatten die Stellenleitenden und Mitarbeitenden der beteiligten Institutionen nach jedem Einsatz einer interkulturellen Übersetzung einen Fragebogen (*Anhang 3*) ausfüllen. Aus forschungs-ökonomischen Gründen und um den Aufwand für die ausfüllenden Personen möglichst gering zu halten, wurde der Fragebogen zu einem hohen Grad standardisiert. Der Fragebogen setzte sich aus den Fragen des Feedbackformulars von Verdi sowie weiteren Fragen zusammen, welche für die Begleitstudie von Interesse waren. Basis für letzteres bildeten Erkenntnisse aus der Literaturrecherche sowie der Einbezug der Auftraggeberin.

Die Studie stützt sich durch dieses Vorgehen massgeblich auf die Aussagen und Beurteilungen der Fachpersonen aus der Praxis. Eine unabhängige Beurteilung, in welchen Fällen der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung angebracht wäre, war im Rahmen der Studie nicht zu leisten.

Bis auf ein Sozialamt stiessen alle Sozialämter und RAV im Zeitraum Mai bis Juli 2011 zum Pilotprojekt hinzu. Die Erstbefragung fand im gleichen Zeitraum statt. Im Dezember 2011 erfolgte die Zweitbefragung. Nach Verlängerung der Projekt-Laufzeit konnten die beteiligten Institutionen bis Ende Februar 2012 von den Gutscheinen Gebrauch machen. Die Fragebogen wurden jedoch bereits Anfang Februar eingesammelt und ausgewertet. Die Rückmeldungen zu später beanspruchten Übersetzungen flossen daher nicht in die Auswertung mit ein.

---

<sup>5</sup> In einem Fall, weil im Verlaufe des Pilotprojekts die Stellenleitung wechselte und keine Übersetzungen beansprucht wurden. Im anderen Fall, weil die Gemeinde später zum Projekt hinzustiess.

## 5 Ergebnisse

### 5.1 Beschreibung der Stichprobe

Die Stichprobe umfasste die Sozialämter von neun Gemeinden und Städten sowie die sechs RAV im Kanton St.Gallen.

Unter den neun Sozialämtern waren die Stadt St.Gallen sowie zwei Städte mit über 10'000 Einwohnern vertreten. Bis auf eine Gemeinde mit weniger als 5'000 Einwohnern bewegen sich die Bewohnerzahlen der übrigen fünf Gemeinden zwischen diesen Grössen. Bis auf zwei haben alle Sozialämter die Amtsvormundschaft unter sich, wodurch diese ebenfalls von den Gutscheinen profitieren konnten.

Die Ausgangslage für die Sozialämter und die RAV war insofern verschieden, als das Amt für Wirtschaft und Arbeit entschied, dass sich alle RAV am Pilotprojekt zu beteiligen hatten. Demgegenüber konnten die Sozialämter selber entscheiden, ob sie sich am Projekt beteiligten wollten oder nicht. Zudem wurden nicht alle Sozialämter eingeladen, sondern eine Vorauswahl durch die «regionalen Fachstellen Integration» getroffen. Nur jene Sozialämter, welche nach der ersten Anfrage Interesse am Pilotprojekt bekundeten, wurden in einem zweiten Schritt vom IGP zur definitiven Teilnahme eingeladen.

### 5.2 Einsatz von Übersetzenden vor dem Pilotprojekt

Vor dem Start des Pilotprojekts hatten bereits sechs der neun Sozialämter eine interkulturelle Übersetzung über Verdi eingesetzt (*Tabelle 1, nächste Seite*). Eines dieser Sozialämter arbeitet jedoch prioritär mit freischaffenden Übersetzenden zusammen, welche über die Schule bekannt sind und mit welchen bereits eine mehrjährige Zusammenarbeit besteht. Ein anderes Sozialamt bezog bislang Übersetzende über die Stiftung MIntegra. Die anderen beiden Sozialämter hatten bislang keine Erfahrungen mit professionellen Übersetzenden. Deren Stellenleitenden kennen aber das Angebot von Verdi.

Von den sechs RAV hatte eines bereits Erfahrungen mit interkulturellen Übersetzungen über Verdi sammeln können. Ein anderes RAV hat über die «Koordinationsstelle Dolmetscherwesen» des kantonalen Sicherheits- und Justizdepartements eine Übersetzung bezogen. Die anderen vier RAV hatten bislang keine professionellen Übersetzenden beizogen, soweit sich die Stellenleitenden erinnern. Auch ihnen ist Verdi aber bekannt.

Alle Fachstellen können intern auf Sprachkenntnisse der Mitarbeitenden zurückgreifen. Allerdings steht nur eine begrenzte Auswahl an Sprachen (die Landessprachen, Englisch, Spanisch, ab und zu Sprachen aus Ex-Jugoslawien) zur Verfügung. Oftmals reichen die Sprachkenntnisse nicht aus, um über Alltägliches hinaus vertiefende Informationen zu vermitteln. Je zwei Sozialämter und RAV haben aber Mitarbeitende, welche (zusammen) mehrere Sprachen fließend sprechen und denen nach Möglichkeit auch die entsprechenden fremdsprachigen KlientInnen zugewiesen werden bzw. welche beigezogen

werden können. In einem Fall (RAV) handelt es sich um einen ausgebildeten Dolmetscher, welcher neben den Landessprachen Englisch, Spanisch und Portugiesisch übersetzen kann.

**Table 1: Bisheriger Einsatz von Übersetzenden**

		Sozialämter (N=9)	RAV (N=6)
professionelle Übersetzende	Übersetzungsdienst Verdi	6	1
	andere Übersetzungsdienste	1	1
	Freischaffende	1	
	keine	2	4
andere	interne Personen	2	2
	Angehörige/Bekannte	9	6
	andere	3	

Im Weiteren machen alle Fachstellen die Erfahrungen, dass die fremdsprachigen KlientInnen bei nicht ausreichenden Deutschkenntnissen Angehörige (meist der/die Ehepartner/in) oder Bekannte als Übersetzende zu den Gesprächen mitbringen. Im anderen Fall fordern die Fachstellen die KlientInnen in der Regel dazu auf. Bis auf eine Ausnahme greifen die Fachstellen resolut ein, wenn die KlientInnen ihre minderjährigen Kinder als Übersetzende mitbringen. Mehrere Befragte weisen darauf hin, dass dies im Vergleich zu früher aber immer seltener vorkomme. Weiter sind zwei Fachstellenleitenden auch Personen bekannt, die ihren Landsleuten Übersetzungsdienste anbieten. Es ist anzunehmen, dass die KlientInnen diese Personen für ihre Unterstützung bezahlen.

Falls KlientInnen niemanden kennen, der für sie übersetzen kann, fragen drei Sozialämter auch von sich aus bekannte Personen an, welche die entsprechende Sprache sprechen. Nicht selten handelt es sich dabei um andere oder ehemalige KlientInnen. Ein Sozialamt nutzt diese Möglichkeit nur im Asylwesen.

### 5.3 Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung

Der Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung wird von den Sozialämtern deutlich höher eingestuft als von den RAV. Während die Sozialämter in Anhängigkeit der Gemeindegrösse von jährlich zwischen 2 bis 12 Fällen<sup>6</sup> berichten, melden die RAV einen kaum spürbaren Bedarf. Bei jenen RAV, welche über Erfahrungen im Einsatz mit Übersetzenden verfügen, handelt es sich so auch lediglich um je einen Fall innerhalb von mehreren Jahren. Diese Einschätzung des Bedarfs deckt sich weitgehend mit den in der

<sup>6</sup> Die Werte 2 bis 12 basieren auf einer Schätzung und Hochrechnung unter Berücksichtigung der Amtsvormundschaft.

Realität beanspruchten Einsätzen einer interkulturellen Übersetzung während des Pilotprojekts (vgl. 5.5.1).

### 5.3.1 Bedarf aus Sicht der RAV

Der Grund für den tiefen Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung liegt aus Sicht der RAV-Leitenden einerseits darin, dass ihre KlientInnen mehrheitlich im Arbeitsmarkt tätig waren, welcher in der Regel Deutschkenntnisse voraussetzt. Ihre KlientInnen verfügen daher meist über minimale Deutschkenntnisse. Im Zuge des Familiennachzuges komme es zwar ab und zu vor, dass sich Personen auf dem RAV melden, welche in der Schweiz bislang noch nicht gearbeitet haben. In den meisten dieser Fälle kann der/die Ehepartner/in genügend gut Deutsch, um zu übersetzen.<sup>7</sup>

Ein anderer Grund für die Einschätzung des tiefen Bedarfs nach einer interkulturellen Übersetzung ist darin zu suchen, dass es sich beim Inhalt der Gespräche mit den KlientInnen meist um einfachere Sachverhalte handelt, welche bei Bedarf ohne Probleme durch Angehörige oder Bekannte der KlientInnen übersetzt werden können. Häufig gehe es um Zahlen, welche weniger Kommunikationsprobleme hervorrufen als sachliche Inhalte. Zudem machen die RAV die Erfahrung, dass viele KlientInnen über ihren Bekanntenkreis gut über die Bedingungen der Arbeitslosenkasse informiert sind oder diese bereits aus einer früheren Arbeitslosigkeit kennen. Sobald es um Rechtliches geht, wird dies zudem schriftlich vermittelt.

Der Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung beschränkt sich deshalb auf sehr seltene Fälle, in denen die KlientInnen keine Bekannten beiziehen können, in welchen es zu unüberbrückbaren (kulturell bedingten) Missverständnissen und Konflikten kommt oder in welchen die Komplexität überdurchschnittlich hoch ist (z.B. im Rahmen der interinstitutionellen Zusammenarbeit). Mitarbeitende würden von „Extremfällen“ sprechen, wie zwei RAV-Stellenleitende aussagen.

Trotz des tiefen eingeschätzten Bedarfs wissen alle RAV-Leitenden von negativen Beispielen, in welchen ein Einsatz einer professionellen Übersetzung angebracht gewesen wäre. Es handelt sich dabei um Fälle, in denen auch die Angehörigen oder Bekannten nicht alles genau verstehen konnten oder in welchen diese nicht genau oder werteneutral übersetzen und sich dadurch Missverständnisse nicht aus der Welt räumen liessen. Ein RAV-Leiter berichtete, mit einem unguuten Gefühl aus einem Gespräch gegangen zu sein, weil er den Eindruck hatte, dass der Ehemann seine eigene Meinung und nicht die seiner Frau kundtat. Auch während des Pilotprojekts gab es Fälle, welche im Nachhinein betrachtet einer Übersetzung bedurft hätten (vgl. 5.5.1).

---

<sup>7</sup> Im Weiteren besteht nicht in allen Fällen Anspruch auf arbeitsmarktliche Massnahmen (AVIV).

### 5.3.2 Bedarf aus Sicht der Sozialämter

Die Leitenden der Sozialämter schätzen den Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung gegenüber den RAV deutlich höher ein, was sich auch in den Einsätzen vor (vgl. 5.2) und während des Pilotprojekts (vgl. 5.5.1) widerspiegelt. Auch jene beiden Sozialämter, welche bislang über keine Erfahrungen verfügten, orten einen Bedarf nach interkulturellen Übersetzungen. Eines dieser Sozialämter sah sich konkret in zwei Fällen mit Verständigungsschwierigkeiten konfrontiert. Die Anfrage zur Teilnahme am Pilotprojekt vom IGP traf denn auch genau zum richtigen Zeitpunkt ein. Die Leiterin des anderen Sozialamtes hat ihre Stelle erst vor kurzem angetreten und bemüht sich darum, bezüglich der interkulturellen Übersetzung eine neue Kultur in ihrer Fachstelle einzuführen.

Laut Aussage der Stellenleitenden ist der Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung von der „Brisanz“ oder „Wichtigkeit“ des einzelnen Falls abhängig, wenn gleichzeitig sprachliche Verständigungsschwierigkeiten vorliegen. Ein Einsatz zeigt sich dann an:

- wenn jemandem rechtliches Gehör verschafft werden muss,
- wenn es um Entscheide mit gravierenden Folgen sowie um Eingriffe in die Rechte einer Person geht,
- wenn der Persönlichkeitsschutz gewährleistet werden muss,
- wenn Emotionen in Spiel sind, Missverständnisse oder Konflikte im Raum stehen,
- sobald mehrere Familienangehörige betroffen sind, damit jeder in seiner Rolle bleiben kann und nicht zusätzlich als Übersetzer dienen muss,
- sobald Minderjährige mit im Spiel sind,
- wenn mehrere Institutionen mit einem Fall betraut sind und die Komplexität dadurch steigt.

Da in der Amtsvormundschaft diese Situationen häufiger auftreten, orten die Stellenleitenden dort einen entsprechend höheren Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung als in der Sozialberatung.

Einzelne Stellenleitende beziehen professionelle Übersetzende aber auch ein, um sicherzustellen, dass Ihre KlientInnen allgemein sämtliche für die Zusammenarbeit wichtigen Informationen erhalten. Dies kann auch dem Eigenschutz dienen, weil KlientInnen sich nicht mit der Ausrede vor Sanktionen drücken können, sie hätten diese nicht gekannt. Insbesondere wenn Massnahmen „schmackhaft“ gemacht werden sollen, welche im Heimatland nicht bekannt sind, kann der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung zielführend sein, wobei gerade dann der Anteil der interkulturellen Vermittlung hoch ist.

## 5.4 Rechtliches Verständnis

In Anlehnung an das rechtliche Gutachten von Künzli und Achermann (2009, vgl. Box 1, Seite 4) lässt sich folgender Satz formulieren, welche die Stellenleitenden zu kommentie-

ren hatten: „**Staatliche Einrichtungen sind dazu verpflichtet, in Amtshandlungen eine hindernisfreie Kommunikation mit Fremdsprachigen sicher zu stellen.**“

Aus den Reaktionen der Befragten zeigt sich, dass dieser Satz sehr unterschiedlich interpretiert werden kann: Einerseits besteht Interpretationsspielraum in Bezug auf die hindernisfreie Kommunikation: „*Was heisst hindernisfreie Kommunikation?*“ Andererseits wird der verpflichtende Ansatz unterschiedlich verstanden. Letztlich decken diese beiden Aspekte eine Schwierigkeit auf, welche beim Einsatz einer interkulturellen Übersetzung elementar ist: Es gibt keine klar definierten und verbindlichen Richtlinien, in welchem Falle eine Übersetzung beigezogen werden soll. Letztlich liegt es im Ermessen der Fachpersonen, ob sie einen Einsatz für notwendig erachtet oder nicht. Auf klare Ablehnung stösst die Interpretation, dass in jedem Fall ein Anspruch auf eine Übersetzung besteht.

Die Mehrheit der Befragten stimmt dem Satz im Grundsatz zu. Auffallend ist, dass die Stellenleitenden der RAV dem Satz insgesamt kritischer gegenüber stehen und in ihm eher eine auferlegte Vorschrift sehen. Ein Stellenleiter lehnt den Satz daher auch vollständig ab. Die Stellenleitenden der Sozialämter stehen dem Satz offener gegenüber, wobei drei von acht dem Satz vorbehaltlos zustimmen. Für Letztere drei ist der Einsatz einer Übersetzung eine Frage des Respekts gegenüber ihren KlientInnen und ein Mittel, um eine gute Zusammenarbeit mit diesen aufbauen zu können. Letztlich sind sich aber alle einig, dass die KlientInnen über ihre Rechte und Pflichten informiert werden müssen (rechtlicher Auftrag) und eine Übersetzung daher nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden kann.

## **5.5 Einsatz und Nutzen einer interkulturellen Übersetzung**

### **5.5.1 Einsatz im Rahmen des Pilotprojekts**

Zwei der sechs RAV haben zusammen neun Mal eine interkulturelle Übersetzung beigezogen während des Pilotprojekts. Bis auf zwei der neun Sozialämter haben alle mindestens einen Einsatz zu verzeichnen. Total wurden während des Pilotprojekts 59 Übersetzungen über Verdi gebucht. Die Beanspruchung liegt mit durchschnittlich 1.5 Fällen pro RAV und 5.5 Fällen pro Sozialamt deutlich unter den Erwartungen – jeder Stelle standen 10 bis 50 Gutscheine zur Verfügung. Während ein Sozialamt und ein RAV gegenüber dem im Erstgespräch ausgewiesenen Bedarf deutlich mehr Einsätze einer interkulturellen Übersetzung ausweisen, ist dies bei den anderen Stellen nicht der Fall. Bei genauerer Betrachtung fällt auf, dass eine höhere Beanspruchung vor allem auf einzelne Fachpersonen zurückzuführen ist.

In 41 Einsätzen einer interkulturellen Übersetzung wurde der Fragebogen eingereicht und konnte ausgewertet werden.

Mit 20 Einsätzen war der Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung in der Sozialhilfe am grössten (*Tabelle 2, nächste Seite*), wobei zu berücksichtigen ist, dass zwei Sozialämter (darunter das der Stadt St.Gallen) die Amtsvormundschaft nicht unter sich haben.

In einem Sozialhilfefall wurde ein Übersetzender in sechs aufeinanderfolgenden Gesprächen beigezogen. In einem Fall der Amtsvormundschaft wurde eine Übersetzende in vier darauffolgenden Gesprächen eingesetzt. Bis auf zwei Ausnahmen wurden die restlichen Übersetzungen beim ersten oder zweiten Gespräch mit den KlientInnen beigezogen.

**Table 2: Anzahl Einsätze einer interkulturellen Übersetzung**

		Einsätze
RAV	interinstitutionelle Zusammenarbeit	3
	Beratung	1
Sozialämter	Sozialhilfe	20
	Amtsvormundschaft	14
	anderes (Mütterberatung, Asyl)	3
<b>Total</b>		<b>41</b>

Auf den ersten Blick überraschend ist der Umstand, dass das Sozialamt der Stadt St.Gallen keine Übersetzungen beanspruchte. Die Stellenleitende führt dies darauf zurück, dass ihre Mitarbeitenden viele Sprachen abdecken. Zudem ist zu berücksichtigen, dass die Stelle erst im Oktober 2011 zum Pilotprojekt hinzusties.

Die Stellenleitenden der RAV zeigten sich zwar wenig überrascht über die minimale Nachfrage, einzelne waren dennoch enttäuscht, dass keiner oder nur je einer ihrer Mitarbeitenden die Gelegenheit nutzte, Erfahrungen mit einer interkulturellen Übersetzung zu gewinnen. Insbesondere zwei Stellenleitende machten ihre Mitarbeitenden mehrmals auf das Angebot aufmerksam. Dabei zeigte sich, dass in Einzelfällen zwar ein Einsatz einer Übersetzung im Nachhinein als hilfreich betrachtet worden wäre. Im „*Tumult des Tagesgeschäfts*“ habe man aber darauf verzichtet bzw. nicht daran gedacht. Die Stellenleitenden führen dies auf zwei Gründe zurück: Weil die Mitarbeitenden keine Erfahrungen mit einer Übersetzung haben, rückt das Angebot in den Hintergrund. Andererseits wird der Initialaufwand als zu hoch eingeschätzt, unter anderem weil der Nutzen nicht bekannt ist. Auch die beiden RAV-Mitarbeitenden, welche interkulturelle Übersetzende beigezogen, kommen zum gleichen Schluss. Beide sagten aus, dass sie die Möglichkeit nutzen und Erfahrungen mit einer interkulturellen Übersetzung sammeln wollten und daher bewusst auf mögliche Einsatzfälle gewartet haben. Sie sind überzeugt, dass ihre KollegInnen ebenfalls mit Fällen konfrontiert sind, welche nach einer Übersetzung verlangen würden. Sie selber werden in Zukunft dank der guten Erfahrungen weiterhin auf dieses Instrument zurückgreifen, wenn es sich als notwendig erweisen sollte.

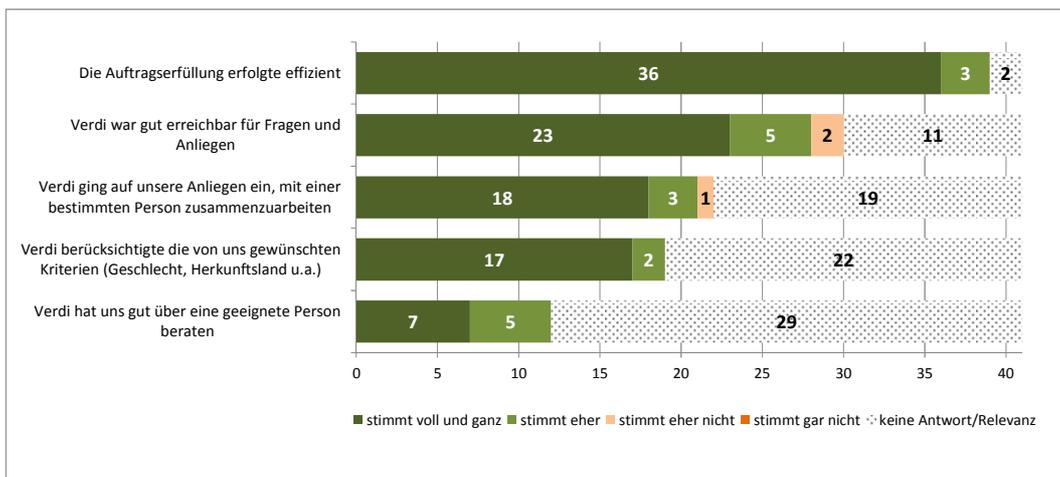
### 5.5.2 Zufriedenheit mit der Dienstleistung

#### *Vermittlung über Verdi*

Mit der Vermittlung einer interkulturellen Übersetzung über Verdi zeigen sich alle Befragten zufrieden (34 «sehr zufrieden», 5 «eher zufrieden»). Vor dem Hintergrund, dass

der Initialaufwand ein Hinderungsgrund für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung sein kann (vgl. 5.5.1), gilt es hervorzuheben, dass die Auftragserteilung ausnahmslos als effizient erlebt wurde. Die differenzierte Analyse (Abbildung 1) zeigt, dass lediglich die Erreichbarkeit in einzelnen Fällen bemängelt und von den entsprechenden Stellen eine Ausdehnung der Bürozeiten gewünscht wird.<sup>8</sup> In einem Fall fiel zudem die gewünschte Person krankheitshalber aus, weshalb jemand anderer beigezogen werden musste.

**Abbildung 1: Vermittlung durch Verdi**



In den Gesprächen wurden Anregungen und Wünsche nur in Einzelfällen geäußert:

- Eine Stellenleitende würde es begrüßen, wenn notfallmässig Übersetzende beigezogen werden könnten, obschon sie keinen konkreten Lösungsansatz weiss. Es käme immer wieder vor, dass eine Übersetzung unmittelbar notwendig wäre.
- Eine Stellenleitende wünscht sich mehr männliche Übersetzende.
- In einem Fall wurden die Spesen als unverhältnismässig hoch eingestuft. Verdi hätte darauf aufmerksam machen sollen.

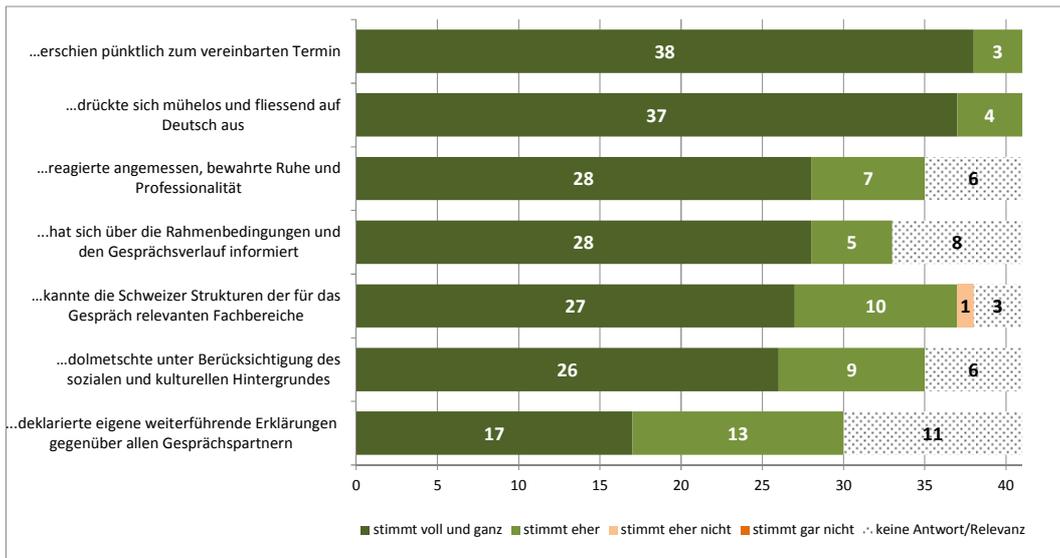
### Übersetzungsdienstleistung

Die Befragten äussern sich auch über die Leistungen der interkulturellen Übersetzenden sehr zufrieden (33 «sehr zufrieden», 8 «eher zufrieden»). Die differenzierte Beurteilung bestätigt dieses Bild: Wenn eine Kompetenz in einem Gespräch von Relevanz war, wiesen die Übersetzenden diese aus (Abbildung 2, nächste Seite). Einzig in einem Gespräch, in welchem einem KlientInnen das Schweizer Steuersystem erklärt werden musste, verfügte die interkulturelle Übersetzung nicht in genügend hohem Mass über die entsprechenden Fachkenntnisse.

<sup>8</sup> Seit 1. Januar 2012 wurden die Öffnungszeiten angepasst, so dass Verdi telefonisch zu den üblichen Bürozeiten erreichbar ist.

Die Unterscheidung, ob jemand mit der Übersetzung «sehr zufrieden» oder lediglich «eher zufrieden» ist, hängt wesentlich davon ab, ob sich die Übersetzenden mühelos und fließend auf Deutsch ausdrücken können, ob sie unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrundes der KlientInnen übersetzen und ob sie bei Kommunikationsschwierigkeiten Ruhe und Professionalität bewahren.<sup>9</sup>

**Abbildung 2: Übersetzungsleistung: Der/die interkulturelle Übersetzer/in...**



Die weiteren Kriterien fallen für die Gesamtbeurteilung weniger ins Gewicht. Zwei Stellenleitenden ist es aber besonders wichtig, dass die Übersetzenden über minimale Fachkenntnisse verfügen und fordern von Verdi hierfür verstärkte Bemühungen (mehr Transparenz, Schulung der Übersetzenden). Andernfalls wird das Gespräch in die Länge gezogen, weil mehr erklärt werden muss, oder man könne sich auch bei den professionell Übersetzenden nicht sicher sein, dass sie alles korrekt übersetzen.

### 5.5.3 Nutzen durch den Einsatz einer interkulturellen Übersetzung

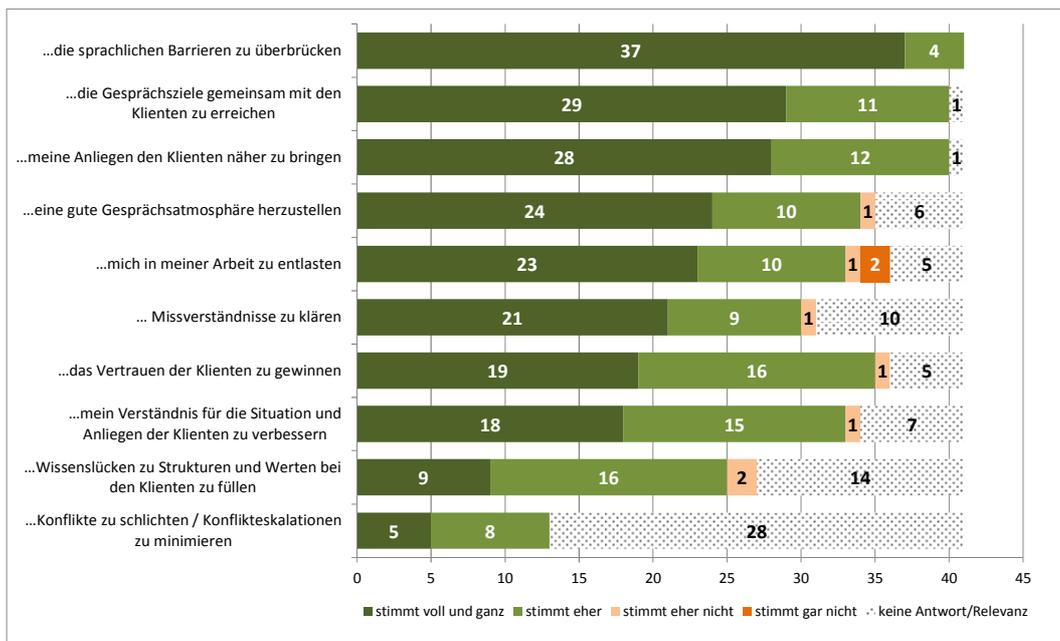
Die Rückmeldungen aus den Feedbackbogen zu den einzelnen Einsätzen einer interkulturellen Übersetzung geben ein sehr klares Bild über den Nutzen für die Beratenden wieder: In 29 der 41 Fälle war die Übersetzung von «sehr hohem Nutzen», in 12 Fällen von «gutem Nutzen». Es gab somit keine Fälle, in welchen kein oder nur ein kleiner Nutzen aus der Übersetzung resultierte.

Auch die differenzierte Analyse der verschiedenen Nutzenaspekte zeigt ein sehr deutliches Bild: Wenn ein Aspekt für ein Gespräch von Relevanz war, trug die Übersetzung praktisch in nahezu allen Fällen unterstützend dazu bei (*Abbildung 3, nächste Seite*). Eine Ausnahme hiervon bildet drei Fälle, in welchen keine Entlastung durch die Übersetzung spürbar war. In den Gesprächen mit den zuständigen Stellenleitenden zeigte sich, dass es sich dabei um sehr schwierige Fälle mit einer hohen Gesamtbelastung handelt. Der

<sup>9</sup> Die aufgeführten Kriterien korrelieren signifikant mit der Gesamtzufriedenheit.

Beizug einer interkulturellen Übersetzung konnte daran nichts ändern. Die weiteren kritischen Beurteilungen gehen alle auf vier aufeinanderfolgende Einsätze einer Übersetzenden im gleichen Fall zurück, in welchem die Eltern für Massnahmen des Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienstes gewonnen werden sollten.

**Abbildung 3: Die interkulturelle Übersetzung trug massgeblich dazu bei...**



Ob der Nutzen als «sehr hoch» oder lediglich als «gut» beurteilt wird, hängt stark von der Gesamtzufriedenheit mit der Übersetzung (vgl. 5.5.2) ab.<sup>10</sup> Der Gesamtnutzen hängt zudem wesentlich davon ab, ob dank der interkulturellen Übersetzung bei den KlientInnen Wissenslücken zu gesellschaftlichen oder kulturellen Strukturen und Werten gefüllt und deren Vertrauen gewonnen werden können und ob sich die Fachpersonen entlastet fühlen.<sup>11</sup>

Die Stellenleitenden wurden im Weiteren gebeten, folgende Nutzenaspekte mit ihren Mitarbeitenden, welche Erfahrungen mit einer interkulturellen Übersetzung machen konnten, zu besprechen und zu vertiefen:

- **Beratungsqualität:** Der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung ist für die Beratungsqualität sehr dienlich. Einerseits können die Fachpersonen sicher sein, dass ihre KlientInnen alles verstanden haben. Dies wiederum baut bei Letzteren Misstrauen ab bzw. schafft ihr Vertrauen. Die KlientInnen öffnen sich eher, wodurch die Fachpersonen mehr Einblicke in deren Lebenssituation gewinnen können. Die interkulturell Übersetzenden können – wenn sie aus dem gleichen Land oder Kulturkreis wie die

<sup>10</sup> Gesamtzufriedenheit und Gesamtnutzen korrelieren signifikant miteinander.

<sup>11</sup> Alle Kriterien korrelieren signifikant mit dem Gesamtnutzen.

KlientInnen stammen – den Fachpersonen auch Hintergrundinformationen liefern, die das Verständnis für die jeweilige Situation stärken.

- **Umsetzung von Massnahmen:** Wenn die KlientInnen den Sinn einer Massnahme verstehen, sind sie offener dafür. Sobald mehrere Institutionen in einen Fall involviert sind, hilft die interkulturelle Übersetzung den KlientInnen zu verstehen, wer wofür zuständig ist. Dadurch können bessere Lösungswege eingeschlagen werden.
- **Verkürzung des Verfahrens:** Die oben genannten Wirkungen der interkulturellen Übersetzung sind für den effizienten Ablauf eines Verfahrens förderlich. Wahrscheinlich könne dadurch auf einzelne Sitzungen verzichtet werden. Ob eine arbeitslose Person dank des Einsatzes einer interkulturellen Übersetzung schneller in den Arbeitsmarkt integriert werden kann, bezweifeln die RAV-Mitarbeitenden aber, wobei dies ein sehr hoher Anspruch ist. Auch auf den Sozialämtern gebe es immer wieder Fälle, in denen aufgrund der allgemein schwierigen Konstellation kaum Fortschritte erzielt werden können, woran auch eine interkulturelle Übersetzung nichts ändere (*vgl. oben*).

Laut einheitlicher Aussage der Stellenleitenden (mit Erfahrung mit interkulturell Übersetzenden) übersteigt der Nutzen den Aufwand deutlich. Der organisatorische Mehraufwand wird durch den Umstand (praktisch) wettgemacht, dass die Gesprächsinhalte nicht mehrfach wiederholt werden müssen. Die Kosten für die Übersetzenden fallen gemessen am Gesamtaufwand für ein Verfahren praktisch nicht ins Gewicht. Letzteres ist allerdings vor dem Hintergrund zu sehen, dass interkulturelle Übersetzende nur in angezeigten Fällen eingesetzt und insgesamt eher selten beansprucht werden.

#### 5.5.4 Vorher-Nachher Effekt

Ein Vorher-Nachher Effekt durch die Teilnahme am Pilotprojekt ist bei zwei Sozialämtern zu beobachten. Das eine hatte zuvor schwerpunktmässig mit freischaffenden Übersetzenden zusammen gearbeitet, das andere hatte jeweils einen anderen Vermittlungsdienst als Verdi genutzt. Dank des Pilotprojekts konnten sie die Vorzüge der professionell Übersetzenden von Verdi (besser) kennen lernen: Sie attestieren den Übersetzenden mehr für das Verfahren relevante Fachwissen und ein allgemein professionelleres Verhalten. Ein weiteres Sozialamt hat dank des Pilotprojekts erstmals mit Verdi zusammengearbeitet und ist froh, die Dienstleistung kennengelernt zu haben. Der einmalige Beizug einer interkulturellen Übersetzung konnte jedoch keinen grossen Erfahrungsgewinn erzeugen. Alle anderen Sozialämter hatten vor dem Pilotprojekt schon mehrfach mit Verdi zusammengearbeitet.

Im Falle der RAV ist kein übergreifender Effekt durch die Teilnahme am Pilotprojekt zu beobachten (abgesehen von den beiden Mitarbeitenden, welche interkulturelle Übersetzende beigezogen haben). Allerdings entstand der Eindruck, dass die Stellenleitenden sich im Zweitgespräch offener gegenüber der interkulturellen Übersetzung zeigten und die (erwarteten) Nutzenaspekte stärker in den Vordergrund rückten, während im Erst-

gespräch noch eine Zurückhaltung und Skepsis zu spüren war. Letzteres dürfte sich allerdings weniger auf die interkulturelle Übersetzung bezogen haben als auf den Umstand, dass die RAV dazu verpflichtet waren, sich am Pilotprojekt zu beteiligen.

## **5.6 Interne Regelungen zum Beizug einer Übersetzung**

Der Umstand, dass interkulturelle Übersetzende selten beigezogen werden und dadurch geringe Kosten verursachen, dürfte dafür verantwortlich sein, dass die Sozialämter und RAV intern keine Regelungen oder Massnahmen für den Beizug einer Übersetzung getroffen haben (Leitfäden, Kompetenzen, Budget, Weiterbildungen). Lediglich ein Sozialamt verfügt über einen speziellen Budgetposten «Gutachten und Übersetzung». Grundsätzlich können dennoch alle Mitarbeitenden eine interkulturelle Übersetzung beiziehen und sind über diese Möglichkeit informiert.

Im Zweitgespräch sehen vor allem die RAV-Stellenleitenden Bedarf nach internen Massnahmen:

- Zwei Stellenleitende (RAV) sehen Bedarf nach einer Beurteilungshilfe für die Mitarbeitenden bei der Anmeldung, um beurteilen zu können, ob neue KlientInnen auf eine Übersetzung angewiesen sind (Leitfäden, allenfalls Schulung).
- Drei Stellenleitende (2 RAV und 1 Sozialamt) möchten ihr Team stärker sensibilisieren, indem Mitarbeitende über ihre Erfahrungen mit einer interkulturellen Übersetzung berichten.
- Ein Stellenleitender (RAV) möchte bei der Geschäftsleitung vorstellig werden, damit interkulturelle Übersetzende über das Pilotprojekt hinweg unkompliziert genutzt werden können.
- Eine Stellenleitende eines Sozialamtes will neu einen Budgetposten für Übersetzungen einrichten.

## 6 Diskussion und Schlussfolgerungen

Das Pilotprojekt wurde lanciert, um Stellenleitende und Mitarbeitende von Sozialämtern und RAV für den bedarfsgerechten Einsatz einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren und den Nutzen einer solchen aufzuzeigen. Insbesondere letzteres konnte eindrücklich erreicht werden. Dass auch eine Sensibilisierung stattfand, zeigen die internen Massnahmen zur Förderung des Beizugs einer interkulturellen Übersetzung, welche einige Stellenleitenden einführen möchten (vgl. 5.6).

Das Pilotprojekt wurde letztlich aber auch lanciert, um den Beizug einer interkulturellen Übersetzung bei anspruchsvollen bzw. schwierigen Gesprächen bei Sozialämtern und RAV insgesamt zu fördern. Dafür sollte die Zusammenarbeit mit Fachstellen gesucht werden, welche die Dienstleistung von Verdi bislang nicht oder kaum nutzten. Für die sechs RAV trifft dies zu. Die Mehrheit der am Pilotprojekt beteiligten Sozialämter weist hingegen Erfahrungen mit interkulturellen Übersetzungen aus. Tatsächlich konnte das Pilotprojekt ausser in einem Fall nicht dazu beitragen, dass die einzelnen Stellen eine interkulturelle Übersetzung signifikant häufiger beizogen. So wurden auch deutlich weniger Gutscheine eingelöst als erwartet.

Letzteres spricht entweder dafür, dass interkulturelle Übersetzende bereits vor dem Pilotprojekt bedarfsgerecht eingesetzt wurden, oder dass andere Gründe als die Kosten den Beizug einer professionellen Übersetzung verhindern bzw. erschweren. Zur Beantwortung dieser Frage sind neben übergreifenden Beobachtungen die beiden Fachbereiche gesondert voneinander zu betrachten, da die Sozialämter und die RAV ganz unterschiedliche Rahmenbedingungen aufweisen:

- **Übergreifend** zeigt sich eindrücklich, dass aus dem Beizug einer interkulturellen Übersetzung immer **ein spürbarer Nutzen für die Fachpersonen** resultiert. Die interkulturelle Übersetzung trägt stark dazu bei, dass die **Anforderungen und Erwartungen gegenseitig geklärt werden** können, was den weiteren Verlauf von Verfahren vereinfacht. Die Fachpersonen können sich anders als beim Beizug von Angehörigen oder Bekannten darauf verlassen, dass **korrekt und neutral übersetzt** wird. Im Unterschied zu freischaffenden Übersetzenden weisen die interkulturellen Übersetzenden mehr für die Gespräche **relevante Fachkenntnisse** aus. **Der Gesamtnutzen einer interkulturellen Übersetzung wird in jedem Fall höher beurteilt als der Initialaufwand.** Die Kosten spielen laut Aussage aller Stellenleitenden eine untergeordnete Rolle: Zwar zwingen die Kosten zu einer genauen Prüfung, ob eine interkulturelle Übersetzung hinzugezogen werden soll, letztlich bestimmt aber die Sachlage darüber. Da der Vermittlungsdienst Verdi allen RAV und Sozialämtern bekannt war, dürfte eine fehlende Bekanntheit nur in Einzelfällen der Grund sein, dass keine interkulturellen Übersetzenden beigezogen werden. Im Weiteren zeigen sich alle Befragten **mit der Vermittlung und den Übersetzungsleistungen (sehr) zufrieden.** Alle aufgeführten übergreifenden Faktoren (Nutzen im Verhältnis zum Auf-

wand, Bekanntheit, erfüllte Erwartungen) sind für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung also förderlich und nicht hinderlich.

- Bei den **Sozialämtern** (inkl. Amtsvormundschaft) handelt es sich mit Ausnahme desjenigen der Stadt St.Gallen um eher kleine Fachstellen mit einigen wenigen Mitarbeitenden. Deren Fremdsprachenkenntnisse beschränken sich meist auf die Landessprachen und Englisch, weshalb bei Kommunikationsproblemen mit fremdsprachigen KlientInnen selten auf interne Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Häufig sehen sich die Sozialämter mit Fällen konfrontiert, welche Entscheide von hoher Tragweite für die betroffenen Klientinnen beinhalten oder in welche auch minderjährige Kinder involviert sind (vgl. 5.3.2). In vielen Fällen müssen sie den KlientInnen rechtliches Gehör verschaffen. Die Sozialämter haben ein hohes Eigeninteresse, dass die Zusammenarbeit mit den KlientInnen gut verläuft, da ein Fall sie in der Regel über mehrere Jahre beschäftigt. Sechs der acht Sozialämter in der Stichprobe verfügen über Erfahrungen mit interkulturellen Übersetzungen und können daher Aufwand und Nutzen einschätzen. All diese Gründe sprechen dafür, dass die Sozialämter interkulturelle Übersetzende entsprechend dem effektiven Bedarf einsetzen. Je nach Haltung der einzelnen Mitarbeitenden und der Betriebskultur dürften letztlich jedoch unterschiedliche subjektive Massstäbe zum Tragen kommen, ob und weshalb ein Einsatz einer Übersetzung als angezeigt betrachtet wird. Da die Auswahl der beteiligten Sozialämter nicht repräsentativ ist, sind diese Befunde nicht verallgemeinerbar.
- Während die Sozialämter sich freiwillig am Pilotprojekt beteiligen konnten, mussten die sechs regionalen **RAV** auf Aufforderung des Amtes für Wirtschaft und Arbeit daran teilnehmen. Die Nachfrage nach interkulturellen Übersetzenden ist gemäss Einschätzung der Stellenleitenden minimal bis nicht vorhanden. Dies zeigt sich auch in der realen Nutzung: Werden alle Mitarbeitenden berücksichtigt, hat praktisch niemand Erfahrungen im Beizug einer interkulturellen Übersetzung. Es gibt mehrere Gründe, die dafür sprechen, dass die RAV im Vergleich zu den Sozialämtern tatsächlich einen deutlich tieferen objektiven Bedarf nach Übersetzungen ausweisen (minimale Deutschkenntnisse vorhanden, Anforderungen des RAV bekannt, weniger komplexe Sachverhalte). Die Aussagen der Befragten zeugen jedoch davon, dass es bei genauerer Betrachtung immer wieder Fälle gibt, welche nach einer interkulturellen Übersetzung verlangen würden. Die Konsequenzen, welche die betroffenen KlientInnen zu tragen haben, sind nicht bekannt. In allen diesen Fällen besteht jedoch die Gefahr, dass sich daraus Nachteile (Abzüge der Arbeitslosenentschädigung) für die KlientInnen ergeben und dass die RAV ihren rechtlichen Auftrag im Sinne der Chancengleichheit daher nicht wahrnehmen.

Folgender Grund scheint dafür verantwortlich sein, dass interkulturelle Übersetzungen von den RAV nicht bedarfsgerecht eingesetzt werden: Weil die Mitarbeitenden

der RAV aufgrund der hohen Fallzahlen und den verfügbaren Ressourcen pro Fall unter hoher Belastung stehen und weil sie keine Erfahrungen mit interkulturellen Übersetzenden haben, rückt der Beizug einer solchen in den Hintergrund und wird eher als Stör- statt als Unterstützungsfaktor betrachtet. Inwiefern andere Gründe (vgl. nächster Abschnitt) ein Hindernis darstellen, lässt sich nicht abschliessend beantworten.

Die vergleichende Analyse zwischen den Sozialämtern und RAV lässt den Schluss zu, dass einerseits vor allem positive Erfahrungen dazu beitragen, ob interkulturelle Übersetzungen bedarfsgerecht eingesetzt werden – andererseits aber auch die persönliche Haltung, das Rechtsverständnis, die „Nähe zum Fall“ sowie die subjektive Einschätzung der Dringlichkeit einer Sachlage.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Diese Schlüsse lassen sich auch aus dem Vergleich zwischen den Stellen ziehen. Allgemein dürften diese nicht nur für Sozialämter und RAV gelten, sondern auf Fachstellen im Allgemeinen zutreffen.

## 7 Empfehlungen

Damit der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung in anspruchsvollen Gesprächen auch in der sozialen Arbeit zu einer Selbstverständlichkeit wird, ist vermehrt Sensibilisierungsarbeit notwendig. Das Pilotprojekt «Dolmetschervermittlung» trug einen Anteil dazu bei. Da die Möglichkeiten des IGP und von Verdi (bzw. deren Pendanten in anderen Kantonen) beschränkt sind, sind weitere Akteure wie die Fachstellen selbst, übergeordnete interdepartementale Gremien und Kommissionen, kantonale Ämter sowie INTERPRET aufgefordert, einen Beitrag zur Sensibilisierung zu leisten bzw. diesen aufrecht zu erhalten oder zu verstärken.

Das Pilotprojekt «Dolmetschervermittlung» belegt, dass Fachpersonen eine interkulturelle Übersetzung eher beiziehen, wenn sie zuvor bereits Erfahrungen mit dieser Dienstleistung machen konnten. Wer hingegen über keine Erfahrungen verfügt, scheut eher den Initialaufwand. Um Fachpersonen für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren, gilt es demnach:

- administrative Hürden abzubauen und stattdessen Anreize (z.B. durch weitere Gutscheine) zu schaffen.
- Vorurteile abzubauen und stattdessen über den Nutzen aufzuklären (z.B. in Form von Beiträgen in Fachzeitschriften, Tagungen, Vernetzungstreffen oder internen Weiterbildungen).

Das Pilotprojekt bestätigt zudem frühere Befunde, wonach verbindliche Richtlinien für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung fehlen (Calderón 2010, Künzli und Achermann 2009). Der Beizug ist daher zu einem hohen Grad vom Ermessen der Fachpersonen abhängig. Aus rechtlicher Sicht besteht zwar ein Anspruch nach einer Übersetzung, sobald eine Amtshandlung Verfügungscharakter ausweist (Künzli und Achermann 2009). Dieser Rechtsanspruch alleine greift in der Praxis aber zu kurz, selbst wenn er allen Fachpersonen bekannt wäre: Einerseits besteht Ermessensspielraum bezüglich der sprachlichen Kompetenzen der KlientInnen bzw. derer Angehörigen (ab wann ist die Kommunikation derart stark beeinträchtigt, dass die KlientInnen die relevanten Punkte nicht vollumfänglich verstehen und ihre Anliegen nicht vollumfänglich einbringen können?). Andererseits geht jeder Verfügung ein Verfahren voraus. Je besser dieses verläuft, desto eher werden Verfügungen akzeptiert. Um Fachpersonen für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren, gilt es demnach:

- die Fachdiskussion zu fördern, welche im Idealfall zu verbindlichen Richtlinien führt, wann im jeweiligen Fachbereich eine interkulturelle Übersetzung beigezogen werden sollte.
- Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen, welche den Fachpersonen im Kontakt mit fremdsprachigen KlientInnen zu erkennen helfen, wann die Kommunikation zu stark

beeinträchtigt ist und demnach der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung angebracht wäre.

Alles in Allem stellt die hohe Zufriedenheit mit der Vermittlung und den Übersetzungsleistungen Verdi ein gutes Zeugnis aus. Die einzelnen kritischen Rückmeldungen geben lediglich Hinweise auf Optimierungen:

- Zum einen könnte Verdi seine Vermittlung verbessern, indem die Bedürfnisse der KundInnen besser in Erfahrung gebracht werden.
- Zudem sollte Verdi die KundInnen von sich aus auf mögliche hohe Spesen aufmerksam machen, um böse Überraschungen zu vermeiden. Das Spesenreglement ist zwar nachvollziehbar, mit Blick auf die dezentrale Struktur der Verbundkantone sind alternative Spesenmodelle jedoch zu prüfen.

## 8 Literatur

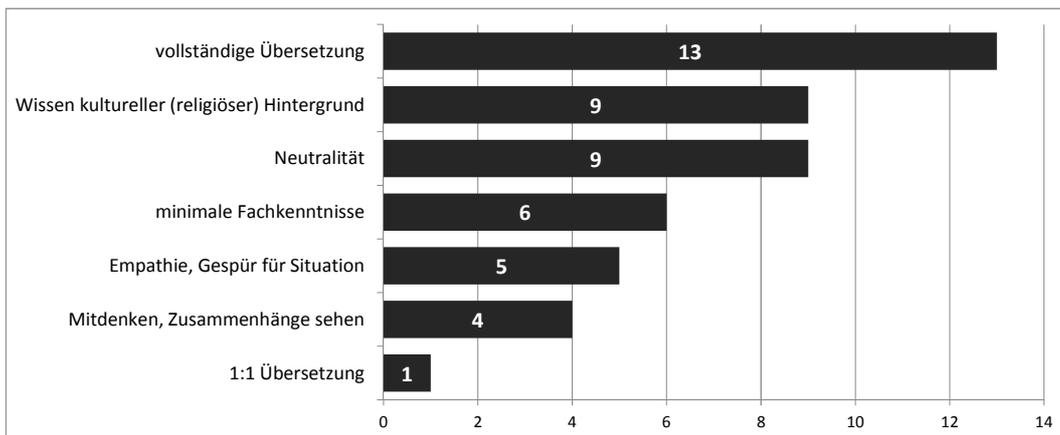
- BFM (2007). *Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunktprogramm für die Jahre 2008 bis 2011*. Bundesamt für Migration.
- Bundesrat (2010). *Bericht zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes vom 5. März 2010*; Bericht des Bundesrates z.Hd. der Eidg. Räte in Erfüllung der Motion Schiesser (06.3445) „Integration als gesellschaftliche und staatliche Kernaufgabe“ vom 25. September 2006 und der Motion SP-Fraktion (06.3765) "Aktionsplan Integration" vom 19. Dezember 2006.
- Calderón-Grossenbacher, Ruth (2010). *Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotential*. Bericht zuhanden des Bundesamtes für Migration.
- Gehrig, Matthias; Graf, Iris (2009): *Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen. Teilbericht I (Hauptbericht): Darstellung der medizinischen Wirkungsketten, die dem Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen zugrunde liegen*. Bern: Büro BASS.
- Regierung des Kantons St.Gallen (2011). *Integration: Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Kantons St.Gallen*. Bericht der Regierung vom 4. Januar 2011.
- Künzli, Jörg; Achermann, Alberto (2009). *Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates*. Gutachten zuhanden der Schweizerischen Konferenz der Integrationsdelegierten (KID).
- SODK (2010). *Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln. An die kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren*. Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK).
- TAK (2009). *Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik. Bericht und Empfehlungen der TAK vom 29. Juni 2009*. Tripartite Agglomerationskonferenz TAK.

## Anhang

### A.1 Erwartungen an eine interkulturelle Übersetzung

Im Erstgespräch wurden die in der Abbildung 4 aufgeführten Erwartungen an eine interkulturelle Übersetzung genannt.

**Abbildung 4: Erwartungen an eine interkulturelle Übersetzung (N=14)**



## A2 Frageliste zur Vorbereitung des Zweitgesprächs

*Bitte bereiten Sie sich auf das Zweitgespräch vor, indem Sie bei Ihren Mitarbeitenden, welche im vergangenen halben Jahr Erfahrungen mit einer interkulturellen Übersetzung (ikÜ) gewinnen konnten, zu folgenden Fragen Informationen einholen. Bitte vertiefen Sie insbesondere die Fragen zum Nutzen einer ikÜ. Wir schlagen Ihnen eine Diskussionsrunde mit allen Beteiligten vor, in welche Sie die Antworten Ihrer Mitarbeitenden stichwortartig notieren:*

- **Welche Übersetzungsdienstleistungen nutzen Sie im letzten halben Jahr? Andere als Verdi? Wenn ja, warum?**
- **Worin besteht der Nutzen durch den Einsatz einer ikÜ? Bitte folgende Unterfragen vertiefen:** Ist die ikÜ der Beratungsqualität zuträglich? Erleichtert eine ikÜ die Durchsetzung von Massnahmen? Leistet sie einen Beitrag zur einwandfreien rechtlichen Auftragsbefriedigung? Führt der Einsatz einer ikÜ insgesamt zu einer Verkürzung des Verfahrens (weniger Sitzungen notwendig)?
- **Übersteigt der Nutzen insgesamt den zeitlichen und finanziellen Mehraufwand durch den Einsatz einer ikÜ?**
- **Werden Sie die Dienstleistung einer ikÜ über das Pilotprojekt hinaus beanspruchen wollen? In welchen Situationen? Wenn nicht, weshalb nicht?**
- **Was haben Sie als Fachpersonen persönlich gelernt im Umgang mit einer ikÜ?**
- **Wünschen Sie sich vom Vermittlungsdienst Verdi Verbesserungen seiner Dienstleistung? Wenn ja, welcher Art?**
- **Haben Sie Bedarf nach weiteren Unterstützungsformen (Leitfäden, Weiterbildungen u.a.)**
- **Alles in Allem: Welches Fazit ziehen Sie aus der Teilnahme am Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“?**

### A3 Schriftlicher Fragebogen

#### Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“ über Verdi

Bitte füllen Sie diesen Fragebogen nach jedem Einsatz einer interkulturellen Übersetzung (ikÜ) des Vermittlungsdienstes Verdi aus. Bitte beziehen Sie Ihre Antworten auf den jeweiligen Einsatz. Fragen, welche im entsprechenden Fall ohne Belang sind, beantworten Sie bitte mit „keine Antwort/Relevanz“.

Bitte kopieren Sie die ausgefüllten Fragebogen und schicken Sie diese laufend mit Stempel und Unterschrift an: ARGE Integration Ostschweiz, Verdi - Vermittlungsdienst für Interkulturelle Übersetzungen, Multergasse 11, 9000 St. Gallen. Den ausgefüllten Originalfragebogen geben Sie bitte zusammengeheftet an Ihre/n Stellenleiter/in ab.

Institution ..... Fachperson .....  
Übersetzer/in ..... Ort und Datum .....

#### Kontext

Das wievielte Gespräch im laufenden Verfahren mit der/m Klient/in fand heute statt? .....

Handelte es sich um ein periodisches Regelgespräch? ja  nein

Kurze Beschreibung der Gesprächsziele .....  
.....  
.....

Wie oft haben Sie bislang im laufenden Verfahren eine ikÜ beigezogen? \_\_\_\_\_ mal

Falls nicht Erstgespräch: War beim letzten Gespräch eine ikÜ anwesend? Ja, die gleiche Person   
Ja, eine andere Person   
Nein

Fand ein Vorgespräch mit der ikÜ statt? ja  nein

Fand ein Nachgespräch mit der ikÜ statt? ja  nein

**Vermittlung durch Verdi**

Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu:

Die Auftragserteilung erfolgte effizient

Verdi war gut erreichbar für Fragen und Anliegen

Verdi ging auf unser Anliegen ein, mit einer bestimmten Person (ikÜ) zusammenzuarbeiten

Verdi berücksichtigte die von uns gewünschten Kriterien zur Person (Alter, Geschlecht, Herkunftsland u.a.)

Verdi hat uns gut über eine geeignete Person beraten

	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
Die Auftragserteilung erfolgte effizient	<input type="checkbox"/>				
Verdi war gut erreichbar für Fragen und Anliegen	<input type="checkbox"/>				
Verdi ging auf unser Anliegen ein, mit einer bestimmten Person (ikÜ) zusammenzuarbeiten	<input type="checkbox"/>				
Verdi berücksichtigte die von uns gewünschten Kriterien zur Person (Alter, Geschlecht, Herkunftsland u.a.)	<input type="checkbox"/>				
Verdi hat uns gut über eine geeignete Person beraten	<input type="checkbox"/>				

Alles in Allem: Wie zufrieden waren Sie mit der Vermittlung durch Verdi?

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort/ Relevanz
Alles in Allem: Wie zufrieden waren Sie mit der Vermittlung durch Verdi?	<input type="checkbox"/>				

**Kompetenzen der ikÜ**

Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu:

**Der/die interkulturelle Übersetzer/in...**

... erschien pünktlich zum vereinbarten Termin

... drückte sich mühelos und fließend auf Deutsch aus

... kannte die Schweizer Strukturen der für das Gespräch relevanten Fachbereiche

... reagierte bei Kommunikationsschwierigkeiten angemessen, bewahrte Ruhe und Professionalität

... dolmetschte unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrundes der/des Klientin/en

... hat sich über die Rahmenbedingungen und den Gesprächsverlauf informiert (im Vorgespräch)

... deklarierte eigene weiterführende Erklärungen gegenüber allen GesprächspartnerInnen als solche

	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
... erschien pünktlich zum vereinbarten Termin	<input type="checkbox"/>				
... drückte sich mühelos und fließend auf Deutsch aus	<input type="checkbox"/>				
... kannte die Schweizer Strukturen der für das Gespräch relevanten Fachbereiche	<input type="checkbox"/>				
... reagierte bei Kommunikationsschwierigkeiten angemessen, bewahrte Ruhe und Professionalität	<input type="checkbox"/>				
... dolmetschte unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrundes der/des Klientin/en	<input type="checkbox"/>				
... hat sich über die Rahmenbedingungen und den Gesprächsverlauf informiert (im Vorgespräch)	<input type="checkbox"/>				
... deklarierte eigene weiterführende Erklärungen gegenüber allen GesprächspartnerInnen als solche	<input type="checkbox"/>				

Alles in Allem: Wie zufrieden waren Sie mit der Übersetzungsleistung?

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort/ Relevanz
Alles in Allem: Wie zufrieden waren Sie mit der Übersetzungsleistung?	<input type="checkbox"/>				

**Nutzen durch den Einsatz einer ikÜ:**

*Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu:*

**Die ikÜ trug massgeblich dazu bei, ...**

- ... die sprachlichen Barrieren zu überbrücken
- ... meine Anliegen der Klientin/dem Klienten näher zu bringen
- ... mein Verständnis für die Situation und Anliegen der Klientin/des Klienten zu verbessern
- ... Wissenslücken zu gesellschaftlichen/schweizerischen Strukturen und Werten bei der Klientin/beim Klienten zu füllen
- ... Missverständnisse zu klären
- ... Konflikte zu schlichten/Konflikteskalation zu minimieren
- ... eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen
- ... das Vertrauen der Klientin/des Klienten zu gewinnen
- ... die Gesprächsziele gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten zu erreichen
- ... mich in meiner Arbeit zu entlasten

	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/Relevanz
... die sprachlichen Barrieren zu überbrücken	<input type="checkbox"/>				
... meine Anliegen der Klientin/dem Klienten näher zu bringen	<input type="checkbox"/>				
... mein Verständnis für die Situation und Anliegen der Klientin/des Klienten zu verbessern	<input type="checkbox"/>				
... Wissenslücken zu gesellschaftlichen/schweizerischen Strukturen und Werten bei der Klientin/beim Klienten zu füllen	<input type="checkbox"/>				
... Missverständnisse zu klären	<input type="checkbox"/>				
... Konflikte zu schlichten/Konflikteskalation zu minimieren	<input type="checkbox"/>				
... eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen	<input type="checkbox"/>				
... das Vertrauen der Klientin/des Klienten zu gewinnen	<input type="checkbox"/>				
... die Gesprächsziele gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten zu erreichen	<input type="checkbox"/>				
... mich in meiner Arbeit zu entlasten	<input type="checkbox"/>				
	sehr hoher Nutzen	guter Nutzen	geringer Nutzen	gar kein Nutzen	keine Antwort/Relevanz
Alles in Allem: Wie beurteilen Sie den Nutzen der ikÜ für das heutige Gespräch?	<input type="checkbox"/>				

Hier ist Platz für Bemerkungen und Verbesserungsvorschläge: .....

.....

.....

.....

Unterschrift und Stempel

.....