

# «Dialog zu dritt» schafft Vertrauen

Interkulturelles Dolmetschen baut Brücken – sprachlich, sozial, kulturell

Text: Michael Müller

**Verständigung ist eine Grundvoraussetzung für jegliche Zusammenarbeit im Sozialbereich. Verstehen und Verstandenwerden schaffen aber auch Vertrauen und fördern die Kooperationsbereitschaft. Mit der zunehmenden Diversität der Anspruchsgruppen gewinnt das interkulturelle Dolmetschen als professionelle Dienstleistung auch im Sozialwesen an Bedeutung.**

Kommunikation und gegenseitige Verständigung sind elementare Voraussetzungen für eine funktionierende Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten. Ist die direkte Kommunikation aus sprachlichen und/oder kulturellen Gründen erschwert, sprechen zahlreiche Argumente für die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden: Neben ethischen (Chancengleichheit, Gleichbehandlung) und fachlichen Aspekten (Verständigung, Informationsfluss, Vertrauensaufbau, Beratungsqualität etc.) sind unter Umständen auch juristische Überlegungen (Diskriminierungsschutz, Aufklärungs- und Informationspflicht, rechtliches Gehör) zu berücksichtigen. Oft sprechen aber auch handfeste wirtschaftliche Überlegungen für den frühzeitigen Beizug professioneller interkulturell Dolmetschender: Ist die gegenseitige Verständigung von Beginn weg sichergestellt, können Missverständnisse, Leerläufe und Mehraufwände vermieden und die effiziente Erfüllung der sozialarbeiterischen Aufgaben sichergestellt werden.

## Verständigung im Trialog

Interkulturelles Dolmetschen bezeichnet die mündliche Übertragung (in der Regel Konsekutivdolmetschen) von Gesprächsbeiträgen von einer Sprache in eine andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Es findet in einer Trialogsituation, einem «Dialog zu dritt» statt. Dabei kann die oder der interkulturell Dolmetschende physisch vor Ort sein oder via Telefon zugeschaltet werden.

Für planbare, umfangreiche Gespräche mit komplexen, möglicherweise emotionalen, allenfalls auch «kulturell» bedeutsamen Inhalten ist die physische Anwesenheit von interkulturell Dolmetschenden hilfreich. Über ein Netzwerk an regionalen Vermittlungsstellen (siehe Kasten) stehen professionelle Dolmetschende für rund 70 Sprachen zur Verfügung.

Dank dem nationalen Telefondolmetschdienst stehen professionelle interkulturell Dolmetschende auch für unvorhergesehene, nicht planbare Einsätze zur Verfügung. Insbesondere in Notfällen, aber auch für voraussichtlich kurze, einfache Gespräche sorgt der nationale Telefondolmetschdienst rund um die Uhr für schnelle Verständigung. Er stellt innerhalb von wenigen Minuten professionelle Dolmetschende in über 50 Sprachen zur Verfügung.

## Berufsprofil der interkulturell Dolmetschenden

Interkulturell Dolmetschende sind Expertinnen und Experten für das (Konsekutiv-)Dolmetschen in Trialogsituationen. Die meisten verfügen selber über einen sogenannten Migrationshintergrund. Das bedeutet, dass sie bei ihrer Arbeit nicht nur auf die erforderlichen Sprach- und Fachkenntnisse zurückgreifen können, sondern die Unsicherheiten, Fragen und Probleme, aber auch die Kompetenzen und Ressourcen der neu Zugewanderten aus eigener Erfahrung kennen. Sie verfügen über ausreichende Kenntnisse der örtlichen Amtssprache sowie der Dolmetschsprache, um eine korrekte und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten. Eigenheiten des schweizerischen und regionalen Kontexts sind ihnen bekannt, sie kennen aber auch die entsprechenden Strukturen, Abläufe und Konzepte des Herkunftslandes. Dieses Wissen sowie die dadurch gesteigerte Sensibilität für potenzielle Schwierigkeiten und Missverständnisse sind Teil ihres beruflichen Profils. Die wesentlichen Aspekte der Pro-



### Michael Müller

ist Geschäftsleiter von INTERPRET und Leiter des nationalen Kompetenzzentrums für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln.



professionalität bzw. der berufsethischen Haltung (z. B. Schweigepflicht, Allparteilichkeit, Transparenz etc.) sind im Berufskodex für interkulturell Dolmetschende festgehalten. Das Ausbildungs- und Qualifizierungssystem für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde umfasst zwei Qualifizierungsniveaus: das Zertifikat INTERPRET sowie den eidgenössischen Fachausweis. Inhaberinnen und Inhaber des Zertifikats INTERPRET sind in der Lage, sich sicher in der Rolle der interkulturell Dolmetschenden im Dialog-Setting zu bewegen und vollständig und sinngetreu zwischen Fachpersonen des Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens einerseits und Migrantinnen und Migranten andererseits zu dolmetschen. Der eidgenössische Fachausweis für interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde zeichnet Personen aus, die sich in einem breiteren fachlichen Umfeld und in unterschiedlichen Settings bewegen können und einen bewussten Umgang mit unterschiedlichen Rollen pflegen. Sie bewältigen anspruchsvolle Situationen und sind auch schwierigen und belastenden Einsätzen gewachsen.

#### **Wann und wo findet interkulturelles Dolmetschen statt?**

Interkulturell Dolmetschende sind vorwiegend im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich tätig. 2014 wurden schweizweit rund 215 000 Einsatzstunden in über 100

Sprachen geleistet. Die Situationen, in denen eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll ist, sind vielfältig. Bei folgenden Gesprächsinhalten ist sie in besonderem Masse angezeigt:

- Mitteilungen und Eröffnungen, die emotional belastend sein könnten
- Mitteilungen (Weisungen, Entscheide), bei denen das rechtliche Gehör gewährleistet sein muss
- Sachverhalte mit finanziellen Auswirkungen oder Folgen für die Lebensgestaltung und/oder die berufliche Laufbahn
- Vermittlung von Rechten und Pflichten
- Themen, bei denen die Fachperson darauf angewiesen ist, die Situation bzw. die Sichtweisen und Vorstellungen ihres Gegenübers genau zu verstehen
- Themen, die religiöse und/oder kulturelle Aspekte beinhalten

#### **Zum Beispiel: Termin bei der KESB**

Die Eltern von Boris Kusmin (Name geändert) sind von der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde zu einem Gespräch eingeladen worden. Diese wurde aktiv, nachdem die Lehrperson von Boris bei der KESB eine Gefährdungsmeldung gemacht hat. Die Eltern von Boris kommen mit ihren Deutschkenntnissen im Alltag zwar zurecht, aber in komplexen Gesprächen oder belastenden Situationen stellt die Verständigung eine grosse Herausforderung dar. Aus Erfahrung weiss der Sozialarbeiter der KESB, dass bei emotionalen und schwierigen Gesprächssituationen der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für die erfolgreiche Kommunikation entscheidend sein kann. Von der Lehrperson hat der Sozialarbeiter zudem den Namen der interkulturell Dolmetschenden erhalten, mit welcher die Lehrperson bereits im Rahmen eines Elterngesprächs zusammengearbeitet hat. Dank diesem Hinweis kann der Sozialarbeiter bei der regionalen Vermittlungsstelle die gleiche interkulturell Dolmetschende beantragen. Herr und Frau Kusmin sind angenehm überrascht, als sie bei der Begrüssung die ihnen bekannte interkulturell Dolmetschende sehen, und fassen etwas Vertrauen und Zuversicht für das Gespräch.

#### **Zunehmende Verankerung**

In allen Einsatzbereichen, insbesondere aber im Sozialbereich, zeigt sich eine zunehmende Verankerung und Institutionalisierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Dies ist zum einen auf positive Erfahrungen zurückzuführen: Fachpersonen, die einmal mit professionellen interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben, möchten auf diese Dienstleistung nicht mehr verzichten. Zum andern ist eine zunehmende Verankerung der Thematik in übergeordneten Konzepten, Richtlinien und Handlungsempfehlungen festzustellen. Zu erwähnen sind beispielsweise die «Empfehlungen zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln» der Kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren SODK vom 2. Juli 2010 oder die explizite Erwähnung professioneller interkultureller Übersetzungsleistungen und deren Finanzierung im «Handbuch Sozialhilfe im Kanton Bern». Das interkulturelle Dolmetschen ist aber auch Bestandteil der zwischen Bund und Kantonen ausgehandelten kantonalen Integrationsprogramme KIP, welche seit dem 1. Januar 2014 einen gemeinsamen und verbindlichen Rahmen für die Integrationsförderung darstellen.

## **Überblick**

### **Ein nationales Netzwerk**

Die rund 20 regionalen Vermittlungsstellen sowie der nationale Telefondolmetschendienst sind die wichtigsten Ansprechpartner der Fachpersonen: Sie nehmen die Aufträge entgegen, erledigen die gesamte Administration des Einsatzes und garantieren einen reibungslosen Ablauf. Ihre Aufgabe ist es auch, die für den spezifischen Einsatz «richtige» interkulturell dolmetschende Person zu finden. Daneben kommen ihnen wichtige Aufgaben in der Qualitätssicherung zu.

Die Vermittlungsstellen sind Mitglieder von INTERPRET, der schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. Diese nimmt im Auftrag des Bundes übergeordnete Aufgaben in der Qualifizierung und Qualitätssicherung sowie in der Öffentlichkeitsarbeit und der Sensibilisierung wahr. Die Interessengemeinschaft stellt zudem Hilfsmittel und didaktische Materialien für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden zur Verfügung. Die Website [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch) und die Lernplattform <http://dialog.inter-pret.ch> stellen die zentralen Informationsplattformen für sämtliche Belange des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns dar.