



Krankenpflege  
3001 Bern  
031/ 388 36 37  
www.sbk-asi.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 26'236  
Erscheinungsweise: monatlich

Themen-Nr.: 172.003  
Abo-Nr.: 1096342  
Seite: 15  
Fläche: 117'165 mm<sup>2</sup>



Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

# «Dialog zu dritt» schafft Vertrauen

**Verstehen und Verstanden werden schaffen Vertrauen und fördern die Kooperationsbereitschaft zwischen den PatientInnen und dem Gesundheitspersonal. Mit der zunehmenden Diversität der Patienten und Patientinnen gewinnt das interkulturelle Dolmetschen als professionelle Dienstleistung auch in der Pflege an Bedeutung.**

**Text:** Michael Müller / **Foto:** Interpret

Kommunikation und gegenseitige Verständigung sind die Grundvoraussetzungen für eine funktionierende Beziehung zwischen PatientInnen und Pflegenden. Ist die direkte Kommunikation aus sprachlichen und/oder kulturellen Gründen erschwert, sprechen zahlreiche Argumente für die Zusammenarbeit mit pro-

fessionellen interkulturell Dolmetschenden: Neben ethischen (Chancengleichheit, Gleichbehandlung) und fachlichen Aspekten (Verständigung, Informationsfluss, Vertrauensaufbau, Betreuungsqualität, etc.) sind unter Umständen auch juristische Überlegungen (Diskriminierungsschutz, Aufklärungs- und Informa-

tionspflicht) 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 effi-



Krankenpflege  
3001 Bern  
031/ 388 36 37  
www.sbk-asi.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 26'236  
Erscheinungsweise: monatlich

Themen-Nr.: 172.003  
Abo-Nr.: 1096342  
Seite: 15  
Fläche: 117'165 mm<sup>2</sup>

zierte Erfüllung der pflegerischen Aufgaben sichergestellt werden.

### Verständigung im Dialog

Interpret, die Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, definiert das interkulturelle Dolmetschen wie folgt:

«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 Dialogsituation, einem «Dialog zu Dritt» statt. Dabei kann die oder der interkulturell Dolmetschende physisch vor Ort sein oder via Telefon zugeschaltet werden.»

Das Telefondolmetschen ist immer dann indiziert, wenn eine schnelle Verständigung notwendig ist, insbesondere bei kurzen und/oder nicht planbaren Ge-

#### Autor

**Michael Müller** ist Geschäftsleiter von Interpret, der schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. Kontakt: [coordination@inter-pret.ch](mailto:coordination@inter-pret.ch), [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

sprächen, in Notfällen oder in Situationen, in denen die Anonymität gewährleistet sein muss.

Interkulturell Dolmetschende sind vorwiegend im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesen tätig und stellen die Verständigung zwischen Migrantinnen und Migranten sowie Fachpersonen sicher. 2013 wurden schweizweit rund 187'000 Einsatzstunden in über 100 Sprachen geleistet.

Gabriela von Niederhäusern, Stationsleiterin Pflege am Kinderspital Bern, nennt die folgenden Situationen und Themen, in denen aus Sicht der Pflege die Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschenden unabdingbar ist (siehe auch Interview): Diagnosegespräche, Erläuterung von Behandlungsplänen, Erklärungen zum Prozedere, Einholen von Einwilligungen von PatientInnen resp. von deren Eltern zu Massnahmen und Therapien, Edukationen und Vorbereitung auf Austritte.

### Berufliches Profil

Interkulturell Dolmetschende sind Expertinnen und Experten für das (Konsekutiv-)Dolmetschen in Dialogsituationen. Sie verfügen über ausreichende Kenntnisse der örtlichen Amts- sowie der Dolmetschsprache, um eine korrekte und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten. Sie dolmetschen beidseitig, sinngenaue und unter Berücksichtigung des sozialen, ethnischen, schichtspezifischen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Eigenheiten des schweizerischen und regionalen Gesundheitswesens sind ihnen bekannt, sie kennen aber auch die entsprechenden Strukturen, Abläufe und Konzepte des Herkunftslandes aus eigener Erfahrung. Dieses Wissen sowie die dadurch gesteigerte Sensibilität für potentielle Schwierigkeiten und Missverständnisse sind Teil ihres beruflichen Profils.


 Krankenpflege  
 3001 Bern  
 031/ 388 36 37  
 www.sbk-asi.ch

 Medienart: Print  
 Medientyp: Fachpresse  
 Auflage: 26'236  
 Erscheinungsweise: monatlich

 Themen-Nr.: 172.003  
 Abo-Nr.: 1096342  
 Seite: 15  
 Fläche: 117'165 mm<sup>2</sup>

Die wesentlichen Aspekte der Grundhaltung, der Rechte und Pflichten sowie der beruflichen Kompetenzen (z. B. Schweigepflicht, Unparteilichkeit oder Transparenz) 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 Trialog-Setting zu bewegen 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. ■

Interpret

## Regionale Vermittlungsstellen

Die rund 20 regionalen Vermittlungsstellen sind die wichtigsten Ansprechpartner der Fachpersonen: Sie nehmen die Aufträge entgegen, erledigen die gesamte Administration des Einsatzes (Rechnungsstellung, Entlohnung der dolmetschenden Person, Spesenentschädigung, Versicherungen und Sozialleistungen, etc.) und garantieren einen reibungslosen Ablauf. Ihre Aufgabe ist es auch, die für den spezifischen Einsatz «richtige» interkulturell dolmetschende Person zu finden. Über diese administrativen Aufgaben hinaus kommen den Vermittlungsstellen wichtige Aufgaben in der Qualitätssicherung zu. Sie stehen im direkten Kontakt mit den Fachpersonen und nehmen Rückmeldungen zu den geleisteten Einsätzen entgegen. Den bei den Vermittlungsstellen unter Vertrag stehenden interkulturell Dolmetschenden werden regelmässig Weiterbildungen angeboten und Gefässe für Austausch, Beratung, Intervention und Supervision zur Verfügung gestellt. Damit die Zusammenarbeit im Trialog gelingt, müssen sowohl die Fachperson als auch die/der interkulturell Dolmetschende über die entsprechenden Kompetenzen verfügen. Interpret stellt eine Reihe an Hilfsmitteln und didaktischen Materialien zur Verfügung.

Hilfsmittel: [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch) > interkulturelles Dolmetschen.

Regionale Vermittlungsstellen: [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch) > interkulturell Dolmetschende  
 Lernplattform Trialog: <http://trialog.inter-pret.ch>



Krankenpflege  
3001 Bern  
031/ 388 36 37  
www.sbk-asi.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 26'236  
Erscheinungsweise: monatlich

Themen-Nr.: 172.003  
Abo-Nr.: 1096342  
Seite: 15  
Fläche: 117'165 mm<sup>2</sup>

# «Klar kommunizieren, was wichtig ist»

**Ohne Dolmetschende sei es oft unmöglich, eine adäquate Betreuung zu gewährleisten, ist die Erfahrung von Gabriela von Niederhäusern, Stationsleiterin am Kinderspital Bern.**

**Krankenpflege:** Frau von Niederhäusern, wie oft arbeiten Sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammen?

**Gabriela von Niederhäusern:** Ich arbeite regelmässig mit Dolmetschenden, das ist aber fluktuierend. Im Durchschnitt kommt es einmal pro Woche bis alle 10 Tage vor.

Wer entscheidet, ob eine Dolmetschende dabei sein soll?

Der Entscheid geht meist vom Behandlungsteam aus. Manchmal äussern auch die Eltern, selten der Patient, den Wunsch.

In welchen Situationen ist der Beizug von professionell Dolmetschenden besonders wichtig?

In Diagnosegesprächen, Gesprächen über den Verlauf, die Behandlung und das Prozedere, wenn ich Anleitungen oder Instruktionen geben muss oder die Einwilligung von Patienten resp. deren Eltern zu Massnahmen und Therapien eingeholt werden müssen. Aber auch bei Anamnesen, Standortgesprächen und Austrittsplanungen.

Warum ist es in diesen Situationen gut, eine interkulturell Dolmetschende dabei zu haben?

Dolmetschergespräche sind vertrauens-

ensbildend. Die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden hilft zu verstehen, zu führen und zu beraten. Und sie geben Orientierung. Die Kommunikationsbarrieren bereiten oft grosse Schwierigkeiten, die mit einem Dolmetscher verhindert werden können. Bei Kindern, die unsere Sprache nicht verstehen, hilft ein Gespräch, die Situation und auch die Behandlungen besser zu verstehen, sich einzufügen, Fragen und Probleme zu besprechen. Zudem ist bei professionellen interkulturell Dolmetschenden die Neutralität gewährleistet. So bekommen alle die gleichen Informationen.

Was wäre, wenn in diesen Situationen kein Dolmetschender anwesend wäre?

Meist eine Katastrophe! Unsicherheit auf allen Seiten, fehlende Informationen, kein Vertrauen, Ängste – Behandlungspläne können nicht besprochen, Einwilligungen nicht eingeholt werden. Ohne Dolmetschende ist es oft unmöglich, eine adäquate Betreuung zu gewährleisten.

In welchen Situationen geht es allenfalls auch ohne Profis, das heisst mit «Händen und Füssen» oder zum Beispiel mit Verwandten als Übersetzungshilfen?

Bei banalen Themen oder für kleine Alltagsverrichtungen greifen wir auch auf die Verwandten zurück, manchmal auch auf Personal mit entsprechenden Sprachkenntnissen im Haus. In der Tendenz wird das aber immer weniger so gehandhabt, weil das Dolmetschen ja Kompetenzen in verschiedenster Hinsicht verlangt, nicht nur in Bezug auf die Sprachkenntnisse.

Wie sind Ihre generellen Erfahrungen mit dem Einsatz von interkulturell Dolmetschenden?

Sehr gut. Die Dolmetschenden sind viel professioneller geworden, vor allem was das Thema Nähe-Distanz und die Kommunikation im Allgemeinen anbelangt.

Gibt es Dinge, die Sie schwierig finden?

Bei «kulturellen» Unterschieden und verschiedenen Werthaltungen sind wir nicht immer sicher, wie genau die Dol-

metschenden wirklich übersetzen oder ob sie interpretieren, Aussagen abschwächen, verändern oder variieren. Das macht es natürlich schwierig, weil wir uns darauf verlassen müssen, dass die Übersetzung vollständig und genau ist. Aber wie gesagt, die Professionalität der Dolmetschenden ist in dieser Hinsicht sehr viel besser geworden. Aber auch für die Dolmetschenden ist es nicht einfach. Sie müssen oft warten, weil das Behandlungsteam nicht pünktlich ist. Manchmal ändert sich auch der Inhalt oder das Gespräch dauert länger oder kürzer als abgemacht.

Was verändert sich für Sie, wenn eine Dolmetschende dabei ist?

Es entlastet mich. Ich kann klar kommunizieren und endlich sagen, was wichtig ist. Es ermöglicht eine faire, aufrichtige und professionelle Informationsvermittlung und Kommunikation. Das ist unabdingbar.

Auf was müssen Sie besonders achten, wenn Sie mit Dolmetschenden arbeiten?

Dass die Terminkoordination klappt



Krankenpflege  
3001 Bern  
031/ 388 36 37  
www.sbk-asi.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 26'236  
Erscheinungsweise: monatlich

Themen-Nr.: 172.003  
Abo-Nr.: 1096342  
Seite: 15  
Fläche: 117'165 mm<sup>2</sup>

und dass alle Informationen, die abgegeben werden müssen, auch wirklich zusammenfliessen, wenn der oder die Dolmetschende da ist. Ich achte auch immer auf die Reaktionen der Informationsempfänger, um gegebenenfalls wiederum darauf reagieren zu können. Zudem merke ich mir die Koordinaten der dolmetschenden Person und vereinbare bei Bedarf einen Nachfolgetermin.

*Welche Kompetenzen, Qualitäten und Verhaltensweisen sind Ihnen am wichtigsten? Was schätzen Sie besonders? Was sollten die Dolmetschenden noch vermehrt tun oder gar nicht tun?*

Ganz wichtig sind natürlich die sprachlichen Fähigkeiten, aber auch Empathie und die Fähigkeit, eine sachliche und dennoch angepasste Vermittlung der Inhalte sicherzustellen. Die Dolmetschenden helfen mit, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu kreieren, in der die Gesprächsteilnehmenden sich aufgehoben fühlen. Ich bin froh, wenn die Dolmetschenden Verständnis für unsere Abläufe haben und flexibel sind. Sie müssen nachvollziehen können, warum wir beispielsweise einen Zeitplan nicht immer einhalten können. Extrem wichtig und wertvoll ist für uns, dass die Dolmetschenden kurzfristig aufgeboden werden können. Meine Erwartungen: Ein professioneller Umgang, exakte und vollständige

Übersetzung, kein Einmischen oder Beraten oder Interpretieren. Ich muss den Dolmetschenden zu hundert Prozent vertrauen können.

**Gabriela von Niederhäusern**, Stationsleiterin Pflege der Abteilung J Süd der Universitätsklinik für Kinderheilkunde am Inselspital Bern.



Gabriela von Niederhäusern

*«Ich muss den Dolmetschenden zu hundert Prozent vertrauen können.»*