

Teil B, Kapitel 2

Bereichsspezifische Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der Öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ): Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen

Studie zuhanden der nationalen IIZ-Gremien zur Förderung der
Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für eine verbesserte
Beratungsqualität in den Regelstrukturen im Auftrag des
Staatssekretariats für Migration (SEM)

INTERPRET, Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles
Dolmetschen und Vermitteln, www.inter-pret.ch

Lena Emch-Fassnacht

Bern, April 2016

INHALTSVERZEICHNIS

2	Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	3
2.1	Untersuchungsbeispiele	3
2.2	Institutionelle Verankerung und Finanzierung	4
2.3	Bedarf an interkultureller Verdolmetschung	4
2.4	Typische Gesprächssituationen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	5
2.5	Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit	6
2.6	Fazit und Handlungsempfehlungen für die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	8
2.7	Fallbeispiel: Abteilung Beratung und Integration, Kanton Luzern	11
2.8	Fallbeispiel: Fachstelle Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn	19

TEIL B

Bereichsspezifische Analysen

In Teil B wird die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den vier zentralen Bereichen der IIZ, namentlich in der öffentlichen Arbeitsvermittlung, in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, in der Sozialhilfe sowie in der Invaliden- und Unfallversicherung (inkl. private Gutachterstelle) dargestellt. Die Ausführungen zu den jeweiligen Bereichen werden mit Zitaten und eingestreuten Praxisbeispielen illustriert. Spezifische Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen runden die Kapitel ab. In den Kapiteln „Fallbeispiel“ finden sich zudem die Kurzberichte der einzelnen Untersuchungsbeispiele.

2 Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Die Institutionen der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung sind verpflichtet, allen Ratsuchenden einen gleichberechtigten und diskriminierungsfreien Zugang zu ihren Dienstleistungen zu gewährleisten.

Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe der Dienstleistungen ist in den verschiedenen Beratungsangeboten unterschiedlich hoch. So richten sich zum Beispiel die Fachstellen des Case Management Berufsbildung oder spezifische Brückenangebote ganz explizit auch an Migrantinnen und Migranten. Das interkulturelle Dolmetschen ist in jenen Institutionen eher bekannt. Hingegen scheint die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in anderen Bereichen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (z.B. Berufsinformationszentren BIZ) noch sehr in den Anfängen zu stehen. Die Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) weist im Statistikbericht des Jahres 2014¹ den Anteil ausländischer Ratsuchenden mit 23 Prozent aus. Zahlen zu fremdsprachigen Ratsuchenden werden leider nicht erhoben. Sowohl die Tatsache, dass rund ein Viertel der Ratsuchenden ausländischer Herkunft sind, als auch die Ergebnisse der vorliegenden Studie machen deutlich, dass in Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Zukunft an Bedeutung gewinnen könnte. Die Verständigung mit fremdsprachigen Kundinnen und Kunden wird zurzeit grösstenteils mittels privater Übersetzungshilfen sichergestellt. Oft werden sogar die zu beratenden Jugendlichen selber als Übersetzungshilfen für ihre Eltern beigezogen.

In den folgenden zwei Untersuchungsbeispielen lassen sich zahlreiche Argumente erkennen, welche für eine gezielte und bedarfsgerechte Zusammenarbeit von Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung mit interkulturell Dolmetschenden sprechen.

2.1 Untersuchungsbeispiele

An der Studie teilgenommen haben die Abteilung Beratung und Integration des Kantons Luzern sowie die Fachstelle Case Management Berufsbildung des Kantons Solothurn. Ausführliche Darstellungen zu diesen beiden bezüglich Grösse und Aufgabenspektrum sehr unterschiedlichen Institutionen finden sich in den Kapiteln 2.7 und 2.8.

¹ Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) (2015): Statistik der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der Schweiz 2014. Bern: KBSB. S: 9.
<http://www.kbsb.ch/dyn/bin/19592-20459-1-statistikbericht-ext-2014.pdf>.

2.1.1 Kanton Luzern: Abteilung Beratung und Integration

Der Abteilung Beratung und Integration sind die drei Bereiche Berufs- und Laufbahnberatung (BIZ), Case Management Berufsbildung sowie die Berufsintegrationsberatung angeschlossen. In der Beratung tätig sind rund 30 Fachpersonen. Die Abteilung Beratung und Integration hat als Pilotpartnerin an der Studie teilgenommen. Die Pilotphase dauerte sieben Monate, von September 2014 bis März 2015.

Die Abteilung Beratung und Integration hatte bis vor der Pilotkooperation bei der regionalen Vermittlungsstelle keine interkulturell Dolmetschenden bezogen. Während der Pilotphase kam es lediglich zu sechs Einsätzen von interkulturell Dolmetschenden.

2.1.2 Kanton Solothurn: Fachstelle Case Management Berufsbildung

Die Fachstelle Case Management Berufsbildung (CM BB) des Kantons Solothurn ist eine kleine Stelle mit drei Fachpersonen. Die Fachpersonen arbeiten seit der Gründung der Fachstelle 2010 bei entsprechendem Bedarf mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle zusammen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden findet regelmässig, wenn auch eher selten statt.

2.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist weder in der Fachstelle CM BB des Kantons Solothurn noch in der Abteilung Beratung und Integration des Kantons Luzern schriftlich festgehalten. Die Institutionen sehen diesbezüglich keinen besonderen Handlungsbedarf, da die Fachpersonen selten auf die Dienstleistung zurückgreifen. Die Mehrzahl der Ratsuchenden verfügt über ausreichende Kenntnisse der Amtssprache.

Die Dolmetschkosten werden im Kanton Solothurn durch die Fachstelle übernommen. Deren Finanzierung wurde bisher nie in Frage gestellt. Die Luzerner Abteilung Beratung und Integration erachtet die Finanzierung der Dolmetschkosten ebenfalls als unproblematisch. Die Kosten werden über den Budgetposten „Dienstleistung von Dritten“ abgerechnet.

Die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle ist im Fall Solothurns mittels eines Leistungsvertrags geregelt. Die Luzerner Abteilung Beratung und Integration hat bis zur Pilotkooperation nicht mit der Vermittlungsstelle zusammengearbeitet. Die Zusammenarbeit ist daher (noch) nicht institutionalisiert.

2.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Die Auswertung der zwei Untersuchungsbeispiele sowie die erfolglose Suche nach weiteren Partnern für eine Teilnahme an der Studie zeigen, dass der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Bereich der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung grundsätzlich sehr klein ist. In der Abteilung Beratung und Integration des Kantons Luzern haben im Rahmen der Pilotkooperation Fachpersonen der Bereiche BIZ und Case Management Berufsbildung je drei Mal interkulturell Dolmetschende beigezogen. Die Fachstelle CMBB des Kantons Solothurn hat in den letzten fünf Jahren zwischen zwei und 14 Mal jährlich interkulturell Dolmetschende beigezogen.

Die Fachpersonen des Case Managements Berufsbildung (sowohl Luzern als auch Solothurn) arbeiten öfter mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, als die erwähnten Zahlen vermuten lassen. Dies kommt daher, dass Jugendliche der Sekundarstufe I von den Case Managerinnen/ Case Managern in der Schule betreut werden. In diesen Fällen organisiert die Lehrperson die Sicherstellung der Verständigung. Ob es sich dabei um eine professionelle interkulturell dolmetschende Person oder um eine private Übersetzungshilfe

handelt, ist von Schule zu Schule unterschiedlich. Die Fachpersonen des Case Managements begrüßen jedoch die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden.

Insbesondere im Bereich der Berufs- und Laufbahnberatung (BIZ) sieht die Leiterin der Luzerner Abteilung Beratung und Integration weiteres Potential. Eine Sensibilisierung der Fachpersonen und eine Umstellung der internen Abläufe und Arbeitsweisen benötigt jedoch Zeit, gibt die Abteilungsleiterin zu bedenken.

2.3.1 Unterschiedliche Praxis der interkulturellen Verständigung

Brauchen die Fachpersonen der Luzerner Abteilung Beratung und Integration eine Verständigungshilfe, dann greift die Mehrheit der Fachpersonen auf private Übersetzungshilfen zurück. Nehmen die Eltern der/des zu beratenden Jugendlichen am Gespräch teil, übersetzt oft auch die/der Jugendliche selber. Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens ist wenig bekannt. In welchem Umfang die Fachpersonen auch während der Pilotkooperation mit privaten Übersetzungshilfen gearbeitet haben, konnte im Rahmen dieser Studie nicht eruiert werden. Die Fachpersonen geben an, dass sie interkulturell Dolmetschende lediglich für inhaltlich sehr komplexe Gespräche mit Eltern mit limitierten Amtssprachkenntnissen beiziehen. Die Fachpersonen schätzen, dass dies ungefähr ein bis drei Mal jährlich vorkommt. Fachpersonen des Case Managements Berufsbildung geben an, dass sie öfter Gespräche mit interkulturell Dolmetschenden führen.

Demgegenüber beschreibt die Leiterin der Solothurner Fachstelle CM BB die Praxis der interkulturellen Verständigung gänzlich anders: Die Fachpersonen würden eher selten mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten und die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei fest verankert und ein unverzichtbarer Bestandteil ihrer professionellen Beratungsarbeit. Die Stellenleiterin selber übernimmt die Mehrzahl der fremdsprachigen Ratsuchenden. Die Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird daher in grossem Masse durch die persönliche Praxis der Leiterin selber bestimmt. Dies umso mehr, als eine schriftliche Verankerung fehlt.

2.4 Typische Gesprächssituationen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Trotz des geringen Bedarfs an interkulturell Dolmetschenden lassen sich typische Gesprächssituationen erkennen.

2.4.1 Beratungsgespräche im Case Management Berufsbildung

Das Case Management Berufsbildung richtet sich an Jugendliche, bei welchen sich infolge einer Mehrfachproblematik der Übergang von der Sekundarstufe I zur Sekundarstufe II oder der Abschluss einer Berufsbildung als schwierig gestaltet. Die Beratungsarbeit im Case Management Berufsbildung ist grundsätzlich komplex und die Gesprächsinhalte sind schwierig.

Aufgrund dieser Ausgangslage sind in der Regel mehrere Stellen involviert. Die Case Managerin/ der Case Manager muss in Gesprächen nicht nur Fragen zu Lehre und Ausbildung besprechen, sondern es geht beispielsweise auch um die Anmeldung bei der IV oder die Bedeutung der Sozialhilfe. Die Erklärung der Systeme der sozialen Sicherung, deren Abläufe, Sinn und Zweck, ist anspruchsvoll, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden daher sehr hilfreich.

Bei minderjährigen Jugendlichen werden zudem die Eltern zum Erstgespräch miteingeladen. In diesem Fall unterschreiben die Eltern die Vollmacht zuhanden der Case Managerin/ des Case Managers, damit diese/r bei den beteiligten Institutionen und

Personen für die Beratung und Begleitung relevante Informationen einholen darf. Verfügen die Eltern über ungenügende Amtssprachkenntnisse, ziehen die Case Managerin/ der Case Manager für dieses Gespräch in der Regel eine interkulturell dolmetschende Person bei.

2.4.2 Beratungsgespräche mit Eltern der jugendlichen Klientel

Sowohl im Bereich Case Management Berufsbildung als auch im Bereich des BIZ ziehen die Fachpersonen dann interkulturell Dolmetschende bei, wenn die Eltern der betreffenden Jugendlichen über ungenügende Amtssprachkenntnisse verfügen. Bei diesen Gesprächen geht es insbesondere darum, den Eltern das Bildungs- und Berufsbildungssystem sowie der Stellenwert der unterschiedlichen Berufsbilder und deren Möglichkeiten aufzuzeigen:

„Wenn für die Zukunft des Jugendlichen wichtige Inhalte vermittelt werden sollen, dann müssen das die Eltern auch verstehen. Wir müssen manchmal die Eltern mit einer Realität konfrontieren, die nicht ihren Vorstellungen entspricht. Die interkulturell Dolmetschenden helfen, die Situation richtig zu erfassen und zu vermitteln.“ Case Managerin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

In diesen Gesprächssituationen übernehmen die interkulturell Dolmetschenden eine Brückenfunktion und ermöglichen ein gemeinsames Verständnis und eine Annäherung an die unterschiedlichen Lebenswelten:

„Interkulturell Dolmetschende helfen mir, zu meinem Gegenüber und seiner Lebenswelt eine Brücke zu schlagen. Welche Bedeutung hat zum Beispiel die Ausbildung im Herkunftsland der Eltern? Und wie wichtig ist die Ausbildung hier für die Jugendlichen? Ich muss die Situation der Jugendlichen und ihrer Eltern verstehen, damit ich sie richtig beraten kann.“ Leiterin Fachstelle Case Management Berufsbildung, Solothurn

In diesem Zusammenhang erachten es die Fachpersonen als besonders wichtig, dass die Jugendlichen das Gespräch nicht selber übersetzen müssen, was jedoch (wie die Auswertung der Praxis am BIZ Luzern zeigt) nach wie vor oft vorkommt.

Zum Beispiel: Tareks* Berufswahl

Die Eltern von Tarek leben als vorläufig aufgenommene Flüchtlinge mit ihren drei Kindern in der Schweiz. Die Deutschkenntnisse der Eltern sind schlecht, der Austausch zwischen Schule und Eltern wird dadurch stark erschwert.

Der Übergang von der Sekundarstufe I in die Sek II gestaltet sich für Tarek schwierig. Seine Eltern erwarten, dass er das Gymnasium besucht, Tareks schulische Leistungen reichen dafür aber nicht aus. Die Lehrperson aus der Sek I meldet Tarek bei der Fachstelle CM BB an.

In gemeinsamen Sitzungen mit Tarek, seinen Eltern, einer Case Managerin und einer interkulturell Dolmetschenden wird die Situation von Tarek besprochen, und es wird nach einem Weg gesucht, welcher den Ansprüchen aller Beteiligten entspricht. In den Gesprächen geht es insbesondere auch darum, Tareks Eltern aufzuzeigen, wie die Berufswahl und das duale Bildungssystem in der Schweiz funktionieren und welchen Wert eine Berufsausbildung in der Schweiz hat. Für Tarek kann schliesslich eine Anschlusslösung gefunden werden: Er macht eine Berufsausbildung und ist aktuell im 2. Lehrjahr.

Fachstelle Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn

*Name geändert

2.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Fachpersonen beider Institutionen erachten den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens als hoch. Folgende Aspekte schätzen die Fachpersonen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr:

- Insbesondere bei komplexen Themen ermöglichen interkulturell Dolmetschende eine gute Verständigung. Die Übersetzung ist vollständig, sinngemäss und unabhängig.
- Interkulturell Dolmetschende bewegen sich neutral zwischen allen Gesprächspartnern und pflegen ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Nähe und Distanz. Dies ist insbesondere bei persönlichen und emotionalen Themen, wie der Berufswahl der Jugendlichen, von Bedeutung.
- Interkulturell Dolmetschende können eine Brückenfunktion wahrnehmen. Gesamtheitliche Konzepte (z.B. die Systeme der sozialen Sicherung oder der Berufsbildung) und Abläufe können durch interkulturell Dolmetschende übersetzt und allenfalls erklärt werden. Interkulturell Dolmetschende kennen ebenfalls die Gegebenheiten im Herkunftsland der Ratsuchenden.

Diese Aspekte, in Abgrenzung zu den häufiger beigezogenen privaten Übersetzungshilfen, betonen vor allem die Fachpersonen der Luzerner Abteilung Beratung und Integration.

Die Stellenleiterin der Solothurner Fachstelle nutzt die Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sehr umfassend. Sie erwartet von den interkulturell Dolmetschenden nicht nur eine professionelle Übersetzung des Gesagten, sondern nimmt auch immer wieder deren transkulturelle Kompetenzen sowie deren erweiterte Kenntnisse der unterschiedlichen Lebenswelten in Anspruch. Zum Beispiel kommt es vor, dass die Stellenleiterin in Nachgesprächen einzelne Aspekte und Inhalte des Gesprächs mit den interkulturell Dolmetschenden diskutiert. Dies hilft der Stellenleiterin, die von der Klientel erhaltenen Informationen besser einzuordnen.

2.5.1 Pilotkooperation als „Initialzündung“

Die Pilotkooperation gab der Luzerner Abteilung Beratung und Integration die Möglichkeit, sich auf eine unkomplizierte Art und Weise über die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu informieren, erste Erfahrungen zu machen und mögliche Anpassungen zu erörtern. Die Abteilungsleiterin versteht die Pilotkooperation als Initialzündung, welche weitere Schritte möglich und denkbar macht:

„Wir sehen jetzt besser, wo wir weiterdenken müssen und welche Aspekte für eine Intensivierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wichtig sind.“ Abteilungsleiterin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Sowohl die Abteilungsleiterin als auch die interviewten Fachpersonen wünschen sich eine bedarfsgerechte Standardisierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden:

„Ich finde es nicht ideal, wenn nur einige wenige Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten. Wir sollten eine gemeinsame Praxis finden, damit alle Klientinnen und Klienten oder deren Eltern gleichermassen informiert werden.“ Case Managerin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Das Finden einer gemeinsamen Praxis bedingt das Festlegen von typischen Gesprächssituationen und die Anpassung der internen Abläufe der Fallbearbeitung sowie der Grunderfassung von relevanten Daten. Die Abteilungsleiterin hat unterschiedliche Anpassungen und Abklärungen veranlasst. Sie gibt aber auch zu bedenken, dass die Sensibilisierung für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ein länger andauernder Prozess ist.

2.6 Fazit und Handlungsempfehlungen für die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Das interkulturelle Dolmetschen spielt in Institutionen der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eine untergeordnete Rolle. Gemäss den Fachpersonen beraten diese Stellen nur sporadisch Hilfesuchende, welche über ungenügende Amtssprachkenntnisse verfügen. Das Beispiel der Abteilung Beratung und Integration des Kantons Luzern zeigt jedoch auch, dass die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen stark verankert ist. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote der Verständigung bezüglich Nutzen, Aufwand, Kosten, etc. sind wenig oder nicht bekannt. Die zwei, betreffend Grösse und Aufgabenspektrum sehr unterschiedlichen Institutionen zeigen die Bedeutung von unterschiedlichen Massnahmen zur Verankerung des interkulturellen Dolmetschens sehr konkret auf.

Der grundsätzlich geringe Bedarf an interkulturell Dolmetschenden erschwert es den Fachpersonen, rechtzeitig und im entscheidenden Moment die Möglichkeit einer interkulturellen Verdolmetschung in Betracht zu ziehen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden geht im Alltagsgeschäft unter, so gesehen in der Luzerner Abteilung Beratung und Integration. In der vergleichsweise sehr kleinen und übersichtlichen Solothurner Fachstelle hingegen ist es vor allem die Leiterin, welche mit interkulturell Dolmetschenden arbeitet. Trotz seltener Fälle mit fremdsprachigen Jugendlichen und der Amtssprache nicht mächtigen Eltern kommt das interkulturelle Dolmetschen in jenen Situationen rechtzeitig und regelmässig zum Zug.

Bezüglich der Standardisierung der Abläufe zeigen sich in den beiden Beispielen sehr unterschiedliche Ausgangslagen. Das kleine Team in der Solothurner Fachstelle ermöglicht eine unkomplizierte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, ohne dass die Fachstelle grosse Anpassungen veranlassen muss. Die fehlende Institutionalisierung kann sich jedoch auch nachteilig auswirken: Sollte die Stellenleitung neu besetzt werden, ist die durch die jetzige Stellenleiterin definierte Praxis unter Umständen gefährdet. Hingegen braucht eine Praxisänderung in der grossen und vielfältigen Luzerner Abteilung Beratung und Integration Zeit, wie die Leiterin selber ausführt. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist nicht nur von persönlichen Einstellungen und Arbeitsweisen abhängig, sondern ebenso sehr von strukturellen und inhaltlichen Rahmenbedingungen. Die abteilungsinternen Abläufe der Fallbearbeitung, Triage sowie Grunderfassung und Datenspeicherung sind zum Teil nicht kompatibel mit dem Beizug von interkulturell Dolmetschenden. Konkret zeigt sich dies zum Beispiel darin, dass entscheidende Daten – wie die Amtssprachkenntnisse der Eltern – nicht standardmässig erhoben und erfasst werden.

2.6.1 Handlungsempfehlungen

Auf der Basis der dargestellten Erkenntnisse lassen sich konkrete und bereichsspezifische Handlungsempfehlungen für die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ableiten. Diese sollen die Regelstrukturen in der Einführung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen.

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschen relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI), nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (EDK), Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB), Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK), Konferenz der

kantonalen Integrationsdelegierten (KID), Schweizerischer Städteverband (SSV), Schweizerischer Gemeindeverband.

Die nationalen Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände werden folgendermassen aktiv:

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten.
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

Kantonale Gremien und Behörden

Auf kantonaler Ebene sind insbesondere folgende Institutionen von Bedeutung: Kantonale Berufsbildungsämter und die entsprechenden kantonalen Direktionen, kantonale IIZ-Behörden und die/der kantonale IIZ-Delegierte sowie die/der kantonale Integrationsdelegierte.

Diese Gremien und Behörden unterstützen die operativen Einheiten, indem sie folgende Handlungsempfehlungen berücksichtigen:

- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie klären unter Einbezug der Führungspersonen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (interkulturell Dolmetschende, private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende).
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung (Handbuch, Leitfaden, Richtlinien, Stellungnahme, Vertrag mit der regionalen Vermittlungsstelle, etc.) und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens (allenfalls mit nationalen, interkantonalen oder anderen kantonalen Gremien und Behörden). Überschreiten die Dolmetschkosten ein gewisses Mass, müssen diese Ausgaben als zusätzlich verrechenbare Leistungen in einem separaten Budgetposten für interkulturelles Dolmetschen abgerechnet werden können.
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung (z.B. im Rahmen der kantonalen IIZ oder im Rahmen spezifischer Informationsveranstaltungen).

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

Dabei handelt es sich um diverse Institutionen der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung sowie um kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der betroffenen Institutionen (z.B. im Rahmen einer Umfrage per Email an die betroffenen Fachpersonen).
- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen. Betroffene Jugendliche sollten unter keinen Umständen ein Gespräch selber für die eigenen Eltern übersetzen müssen. Der damit einhergehende problematische Positionswechsel innerhalb des sozialen und familiären Gefüges muss thematisiert werden.

- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung. Interkulturell Dolmetschende kommen insbesondere bei Gesprächen mit fremdsprachigen Eltern von betroffenen Jugendlichen zum Zug. Des Weiteren greifen Fachpersonen bei schwierigen und komplexen Gesprächen auf interkulturell Dolmetschenden zurück (komplexe Inhalte oder schwieriges Gesprächssetting mit mehreren involvierten Institutionen und Fachpersonen), so gesehen im Case Management Berufsbildung.
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden (wer arbeitet mit interkulturell Dolmetschenden, wer entscheidet darüber, wer organisiert den Einsatz, welche Informationen sind für einen Einsatz notwendig, etc.).
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe (mittels Automatismen, klaren Einsatzkriterien, Leitfäden, etc.) und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Hilfesuchenden, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf Herkunftssprache und -land sowie auf die Amtssprachkenntnisse der Hilfesuchenden, bzw. der Eltern der betroffenen Jugendlichen hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Fachpersonen die Entscheidung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden – insbesondere für einmalig durchgeführte Beratungsgespräche. Wurde bereits mit einer interkulturell dolmetschenden Person gearbeitet – zum Beispiel in der zuweisenden Schule, wird der Name der interkulturell dolmetschenden Person erhoben und ins Dossier aufgenommen. Die Zusammenarbeit mit derselben interkulturell dolmetschenden Person wird von allen Beteiligten geschätzt. Fachpersonen profitieren vom Vorwissen der interkulturell dolmetschenden Person über den entsprechenden Fall.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen² oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten. Die interkulturell Dolmetschenden (allenfalls im Rahmen einer Weiterbildung) und die Fachpersonen (im Rahmen einer Informationsveranstaltung oder eines Workshops) werden durch die Vermittlungsstelle auf die Zusammenarbeit vorbereitet.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (Berufs-, Studien- oder Laufbahnberatung, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.
- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in den Beratungsinstitutionen.³ Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

² INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.

³ INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

2.7 Fallbeispiel: Abteilung Beratung und Integration, Kanton Luzern

Die Abteilung Beratung und Integration des Kantons Luzern hat als Pilotpartner an der vorliegenden Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte von September 2014 bis März 2015.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen⁴ vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit der Abteilungsleiterin und zwei Fachpersonen erhoben.

2.7.1 Abteilung Beratung und Integration: Ausgangslage

Die Abteilung Beratung und Integration ist Teil der kantonalen Dienststelle Berufs- und Weiterbildung (DWB), welche als Kompetenzzentrum für berufliche Aus- und Weiterbildung im Kanton Luzern amtiert und dem kantonalen Bildungs- und Kulturdepartement (BKD) angeschlossen ist.

An der Pilotkooperation teilgenommen haben Fachpersonen aus den Bereichen Case Management Berufsbildung (CMB), Berufsintegrationsberatung (BIB) sowie Berufs- und Laufbahnberatung (Berufsinformationszentrum BIZ). In den drei Bereichen sind rund 30 Fachpersonen operativ in der Beratungsarbeit tätig. Die Fallbearbeitung in den drei Bereichen wird im Folgenden kurz umrissen.

Fallbearbeitung

Jugendliche und Erwachsene aller Altersgruppen haben im Informationszentrum BIZ unangemeldet Zugang zu Informationsquellen für die selbstständige Recherche zu Aus- und Weiterbildungen sowie Berufen. Fachpersonen geben Auskunft, beantworten Fragen oder führen ein kurzes Informationsgespräch mit den Interessierten. Benötigen die Klientinnen oder Klienten eine konkretere und persönlichere Beratung, erhalten sie einen Termin für ein individuelles Beratungsgespräch mit einer Fachperson Berufs- und Laufbahnberatung. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden kann frühestens in den individuellen Beratungsgesprächen realisiert werden, bedingt aber eine Absprache zwischen den bis dahin involvierten Fachpersonen.

Das CMB ist eine fallführende Stelle, die Jugendliche und junge Erwachsene bis 25 Jahre über institutionelle Grenzen hinweg begleitet. Das CMB sorgt dabei für ein zielgerichtetes, koordiniertes und systematisches Vorgehen unter den Akteuren mit dem Ziel der nachhaltigen Berufsintegration der betroffenen Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen. Das CMB beobachtet und überwacht den Entwicklungsprozess der Jugendlichen / jungen Erwachsenen, begleitet sie über eine längere Zeit und plant einzelne Schritte. Die zentrale Zielsetzung des CMB liegt darin, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu begleiten und zu beraten, damit sie ihr Ziel, einen Abschluss auf Sekundarstufe II oder einen Eintritt in die Berufswelt, erreichen. Der Entscheid über einen Beizug von interkulturell Dolmetschenden kann eigenständig durch die Case Managerin/ den Case Manager gefällt werden.

Fachpersonen der Berufsintegrationsberatung begleiten Klientinnen oder Klienten in der Regel, nachdem diese bereits durch Fachpersonen des BIZ oder des CMB beraten worden sind. Das Dossier wird vom BIZ oder CMB an die Berufsintegrationsberatung weitergeben.

⁴ Fragebogen FB2 wurde von 18 Fachpersonen ausgefüllt. Fragebogen FB3 wurde 5 Mal ausgefüllt. Zusätzlich wurde eine E-Mail-Umfrage an jene Fachpersonen gerichtet, welche während der Pilotphase nicht mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben (Rücklaufquote: 9 von 14). Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle Dolmetschdienst Zentralschweiz.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist in keiner Form schriftlich festgelegt.

Die Finanzierung von Dolmetschleistungen ist grundsätzlich möglich. Die Abrechnung der Dolmetschkosten nimmt die Abteilung Beratung und Integration über den Budgetposten „Dienstleistung von Dritten“ vor. Den Fachpersonen war vor der Pilotkooperation jedoch nicht bekannt, unter welchen Umständen interkulturell Dolmetschende beigezogen werden können und wie die Finanzierung geregelt ist.

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Von den 18 Mitarbeitenden, welche den Fragebogen FB2 an der Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation ausgefüllt haben, haben 8 Personen angegeben, die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens hauptsächlich von früheren Stellen her zu kennen.

Die Fachpersonen der Abteilung Beratung und Integration arbeiten selten bis nie mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Bei Verständigungsproblemen greift die Mehrheit der Fachpersonen auf private Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte) oder auf Ad-hoc-Dolmetschende aus der Abteilung zurück. Nehmen die Eltern der zu beratenden Jugendlichen am Gespräch teil, übersetzen oft auch die Jugendlichen selber. Acht von zehn Fachpersonen geben an, dass sie selten mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle zusammenarbeiten. Es ist davon auszugehen, dass in diesen seltenen Situationen die interkulturell Dolmetschenden von einer anderen Institution (z.B. der Volksschule) organisiert wurden, da die regionale Vermittlungsstelle in den letzten Jahren keine Aufträge von der Abteilung Beratung und Integration erhalten hat.

Grundsätzlich sind die Fachpersonen selten auf Verständigungshilfen angewiesen, weil auch die fremdsprachigen Klientinnen/ Klienten in der Regel über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen. Brauchen die Fachpersonen trotzdem eine Verständigungshilfe, ist dies vor allem aufgrund der schlechten Deutschkenntnisse der Eltern der Klientinnen und Klienten der Fall. Folgende weitere Gründe geben die Fachpersonen an, weshalb sie bis anhin nicht oder selten mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben:

- Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens und deren Nutzen waren bisher wenig bekannt.
- Es herrscht Unklarheit darüber, wer die Kosten übernimmt.
- Die Organisation einer Verständigungshilfe wird grundsätzlich den Klientinnen und Klienten überlassen.

2.7.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Die Pilotkooperation dauerte ursprünglich von September 2014 bis Januar 2015. Aufgrund der schwachen Nachfrage wurde sie bis Ende März 2015 verlängert.

Zusammenarbeit mit dem Dolmetschdienst Zentralschweiz

Die Leiterin des Dolmetschdienstes hat an der Einführungsveranstaltung über die Abläufe bei der Bestellung von interkulturell Dolmetschenden informiert. Die Fachpersonen müssen sich auf der Homepage des Dolmetschdienstes eintragen und ein Kundenkonto eröffnen. Danach können sie einfach und schnell via Internet eine interkulturell dolmetschende Person beantragen.

Die Fachpersonen, welche während der Pilotphase mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben, sind mehrheitlich sehr zufrieden mit der Vermittlung durch den

Dolmetschdienst Zentralschweiz. Insbesondere die effiziente Auftragserteilung und die Berücksichtigung von spezifischen Wünschen werden sehr geschätzt.

Beizug von interkulturell Dolmetschenden

Während den sieben Monaten der Pilotkooperation hat die Abteilung Beratung und Integration insgesamt 6 Mal interkulturell Dolmetschende beigezogen. Bei einem Einsatz ist der Klient nicht erschienen, d.h. es haben effektiv 5 Gespräche stattgefunden.

Abteilung Beratung und Integration: Dolmetscheinsätze während der Pilotphase									
Fall Nr.	Fachperson	Bereich	Sprache	EG / FG	involvierte Personen	Gesprächs-inhalt	geleistete Zeit in Std.	Dolmetsch-kosten	
F1	FP1	CMB				Klient ist nicht erschienen, Gespräch hat nicht stattgefunden.	1.00	108.00	
F1	FP1	CMB	Portugie-sisch	EG	Eltern	CMB und mich als Person vorstellen, gegenseitiges kennen lernen, Berufswahl-Situation und die Schulsituation der Jugendlichen besprechen. Weiteres Vorgehen und nächste Schritte besprechen.	1.00	108.00	
F2	FP2	BIZ	Tigrinya	EG	Eltern	Allg. Informationen zur Berufswahl in der CH, engere Auswahl möglicher Berufe für eine Schnupperlehre erarbeiten.	1.50	148.50	
F3	FP3	BIZ	Kurdisch Kurmanci	EG	Eltern	Bildungssystem der Schweiz kennen lernen; Berufliche Interessen klären; nächste Schritte festlegen (Schnupperlehre suchen, Vorgehen)	1.75	168.75	
F4	FP2	BIZ	Kurdisch Badini	EG	Eltern	Das schweizerische Bildungssystem, Information zum Ablauf der Berufswahl, engere Auswahl möglicher Berufe für eine Schnupperlehre erarbeiten	1.75	168.75	
F5	FP4	CMB	Alba-nisch	FG	Eltern, IF-Lehrperson, Schnupperbetrieb	Vorzeitiger Schulausschluss von der obligatorischen Schule, wie geht es nun beruflich weiter, vor allem welche Tagesstruktur? Die Eltern sollen die getroffenen Abmachungen und die festgehaltenen Ziele genau verstehen.	1.00	108.00	
TOTAL							8.00	810.00	

Abbildung 1: Abteilung Beratung und Integration: Dolmetscheinsätze während der Pilotphase

BIZ: Berufsinformationszentrum; CMB: Case Management Berufsbildung; EG: Erstgespräch; FG: Folgegespräch

Die fünf Gespräche wurden von vier Fachpersonen geführt. Eine Fachperson (FP2) hat zwei Gespräche mit interkulturell Dolmetschenden geführt. Die Fachpersonen stammen aus den Bereichen Case Management Berufsbildung (CMB) und Berufs- und Laufbahnberatung (BIZ).

Bei allen Gesprächen waren die Eltern der zu beratenden Jugendlichen dabei. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist vor allem den fehlenden Deutschkenntnissen der Eltern zuzuschreiben.

2.7.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird von der Abteilungsleiterin und den Fachpersonen als eher gering eingeschätzt, dies deshalb, weil die Adressaten der Beratungsgespräche in der Regel selber über gute Amtssprachkenntnisse verfügen. Interkulturell Dolmetschende braucht es hauptsächlich in jenen seltenen Fällen, wo fremdsprachige Eltern mit schlechten Deutschkenntnissen in den Beratungsprozess der Jugendlichen miteinbezogen werden sollen. Es gibt hingegen auch Fachpersonen, welche ein höheres Potential für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ausmachen. Dass der Beizug von interkulturell Dolmetschenden praktisch inexistent ist, erklären sie sich mit der gängigen Praxis, die Verständigung mittels privater Übersetzungshilfen sicherzustellen. Auch die Abteilungsleiterin sieht weiteres Potential und will sich für eine verstärkte Sensibilisierung der Fachpersonen einsetzen.

Der geringe Bedarf zeigte sich im Rahmen der Pilotkooperation eindrücklich. Von den 18 Fachpersonen, welche an der Einführungsveranstaltung anwesend waren, haben 14 nicht vom Angebot der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden Gebrauch gemacht. Sie begründen dies folgendermassen:

- Wenn im Case Management Berufsbildung Gespräche mit Jugendlichen auf der Stufe Sek I stattfinden, organisieren meistens die Lehrpersonen die interkulturelle Verdolmetschung.
- In der Regel arbeiten die Fachpersonen mit privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden zusammen, bzw. führen Gespräche teilweise und wo möglich selber in einer anderen Sprache. Es kommt auch vor, dass die zu beratenden Jugendlichen das Gespräch für die fremdsprachigen Eltern selber übersetzen.
- Inhaltlich komplexe Gespräche, in welchen Eltern mit schwachen Amtssprachkenntnissen involviert sind, kommen selten vor (1 bis 3 Mal pro Jahr).
- Die Fachpersonen wissen vorgängig nicht, ob die Klientel bzw. die Begleitung (Eltern) über ausreichende Amtssprachkenntnisse verfügen. Eine rechtzeitige Organisation von interkulturell Dolmetschenden ist nicht möglich.

Bei erwachsenen Klientinnen und Klienten, welche die Amtssprache ungenügend beherrschen, sind die Fachpersonen der Meinung, dass es trotz Verständigungsschwierigkeiten keine interkulturell Dolmetschenden braucht. Sie begründen dies damit, dass die Klientinnen und Klienten ohnehin zuerst Deutsch lernen müssten, bevor sie erfolgreich vermittelbar sind.

2.7.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Die 18 Fachpersonen, welche die Einführungsveranstaltung besucht haben, nennen folgende Situationen, in denen sie den Beizug von interkulturell Dolmetschenden in Betracht ziehen würden:

- Beratungsgespräche mit den Jugendlichen und deren fremdsprachigen Eltern

- Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Jugendlichen
- Beratungsgespräche mit ausserordentlich schwierigen Inhalten

Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Eltern

Die meisten Fachpersonen erachten es als wichtig, dass bei Elterngesprächen die Verständigung mittels interkulturell Dolmetschender sichergestellt werden kann. In der Regel werden folgende Themen besprochen:

- Bildungs- und Berufsbildungssystem der Schweiz
- Lehre und Ausbildung
- Stellenwert der unterschiedlichen Berufsbilder und deren Möglichkeiten

Bei diesen Themen ist die Zusammenarbeit mit den Eltern sehr wichtig. Die Eltern müssten „mit ins Boot geholt“ werden – dazu braucht es eine gute Verständigung, da die Inhalte in der Regel komplex und den Eltern unbekannt sind:

„Wenn für die Zukunft des Jugendlichen wichtige Inhalte vermittelt werden sollen, dann müssen das die Eltern auch verstehen. Wir müssen manchmal die Eltern mit einer Realität konfrontieren, die nicht ihren Vorstellungen entspricht. Die interkulturell Dolmetschenden helfen, die Situation richtig zu erfassen und zu vermitteln.“ Case Managerin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Erstgespräche

Vier der fünf im Rahmen der Pilotkooperation gedolmetschten Gespräche waren Erstgespräche. In diesen Gesprächen ging es inhaltlich um die unterschiedlichen Angebote der Beratung (CMB oder BIZ), um die Schulsituation der oder des Jugendlichen, um das Bildungs- und Berufssystem sowie um mögliche weitere Schritte.

Die Schwierigkeit, bei Erstgesprächen interkulturell Dolmetschende beizuziehen, liegt darin, dass die Fachpersonen oft nicht frühzeitig über die fehlenden Amtssprachkenntnisse informiert werden. Zeigen sich die ungenügenden Sprachkenntnisse erst im Gespräch, dann übersetzen mitgebrachte Verwandte, Bekannte oder die/ der Jugendliche das Gespräch selber. Fachpersonen gaben an, dass der Beizug von interkulturell Dolmetschenden eigentlich häufiger angebracht gewesen sei, man habe dies jedoch nicht rechtzeitig realisiert.

Beratungsgespräche mit schwierigen Inhalten

Um Beratungsgespräche mit schwierigen Inhalten handelt es sich zum Beispiel, wenn die Jugendanwaltschaft involviert ist, wenn der Einstieg in die berufliche Grundbildung gefährdet ist oder wenn ein wichtiges Berufswahlgespräch ansteht.

Während der Pilotkooperation hat ein solches Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung stattgefunden. Inhaltlich ging es darum, mit den Eltern den vorzeitigen Schulausschluss und berufliche Möglichkeiten zu besprechen. Dieses Gespräch fand im Rahmen des Case Managements Berufsbildung statt.

2.7.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Mit den Leistungen der interkulturell Dolmetschenden sind die Fachpersonen sehr zufrieden. Eine Fachperson bemängelte die Kenntnisse in der Herkunftssprache: Sie hatte während des Gesprächs den Eindruck, dass sich die interkulturell dolmetschende Person und die Klientin/ der Klient ungenügend verstanden haben.

Von besonderer Bedeutung ist für die Fachpersonen die Tatsache, dass es den Fachpersonen mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden gelingt, die Eltern der Jugendlichen „abzuholen“. Interkulturell Dolmetschende leisteten hier eine grosse Unterstützung, betonen die Fachpersonen.

Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden schätzen die vier Fachpersonen als gut bis sehr gut ein.

„Wenn man die Eltern einmal ausführlich informiert hat, dann hat das eine gute Wirkung, welche man nicht vernachlässigen darf.“ Case Managerin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Auf die Bedeutung der Eltern im Beratungsprozess weist auch die Abteilungsleiterin hin:

„Wir sind auf die Eltern angewiesen, darum brauchen wir manchmal auch interkulturell Dolmetschende. Eltern sollen ihre Verantwortung übernehmen, aber dann müssen sie es auch verstehen.“ Abteilungsleiterin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Die Zusammenarbeit mit den Eltern wird mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden tiefgründiger und ausführlicher. Diesbezüglich erkennen die beiden interviewten Fachpersonen einen eindeutigen Nutzen. Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden können die Eltern besser in das Gespräch involviert werden und sie stellen mehr Fragen. Das gegenseitige Verständnis werde dadurch verbessert.

Die Abteilungsleiterin schätzt das interkulturelle Dolmetschen auch deshalb, weil es allen Klientinnen und Klienten einen chancengleichen und gleichberechtigten Zugang zu den Beratungsdienstleistungen gewährleistet:

„Interkulturelles Dolmetschen gehört zu unserer Dienstleistung und es lohnt sich sehr. Wir wollen auch den fremdsprachigen Klientinnen und Klienten die gleichen Chancen geben und alle gleich behandeln.“ Abteilungsleiterin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

2.7.6 Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung

Die Fachpersonen wurden mithilfe der Einführungsveranstaltung breit über das Angebot des interkulturellen Dolmetschens informiert. Obwohl die Nachfrage von interkulturell Dolmetschenden während der Pilotphase sehr gering war, ist die Abteilungsleiterin sehr zufrieden mit der Pilotkooperation. Ein erster Anstoss in Richtung Sensibilisierung der Fachpersonen habe stattgefunden. Zudem hat die Pilotkooperation Faktoren, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hemmen, sehr deutlich aufgezeigt:

„Wir sehen jetzt besser, wo wir weiterdenken müssen und welche Aspekte für eine Intensivierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wichtig sind.“ Abteilungsleiterin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Hemmende Faktoren für eine Zusammenarbeit

Unterschiedliche Faktoren hemmten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Geringer Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Grundsätzlich ist der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in der Abteilung Beratung und Integration klein. Die meisten Klientinnen und Klienten sprechen genügend Deutsch. In seltenen Fällen verfügen die Eltern von Klientinnen und Klienten über ungenügende Deutschkenntnisse. Das interkulturelle Dolmetschen ist damit im Alltag der Fachpersonen wenig präsent. Sie berichten davon, dass es ihnen Mühe bereitet, rechtzeitig und im entscheidenden Moment die Möglichkeit einer interkulturellen

Verdolmetschung in Betracht zu ziehen, auch wenn das interkulturelle Dolmetschen in diesen seltenen Momenten sehr hilfreich wäre. Oft realisierten sie erst im Nachhinein, dass der Beizug einer / eines interkulturell Dolmetschenden angebracht gewesen wäre.

Unvereinbarkeit mit institutionsinternen Abläufen

Die internen Abläufe der Fallbearbeitung und der Triage sowie die Erfassung und Speicherung der Daten sind zum Teil inkompatibel mit den Abläufen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden.

Damit die Fachpersonen des BIZ entscheiden können, ob sie für ein individuelles Beratungsgespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen, benötigen sie die entsprechenden Angaben (Sprachkenntnisse der Klientin, des Klienten oder der Eltern, Herkunftssprache und Herkunftsland, etc.). Diese Daten müssten am Anfang erhoben werden und bei einer Triage an die entscheidende Fachperson weitergegeben werden, bzw. diese sollte Zugang zu den erfassten Daten haben. Diese Bedingungen sind zurzeit in der Abteilung Beratung und Integration nicht gegeben. Diese Informationslücken hemmen den rechtzeitigen Beizug von interkulturell Dolmetschenden. Unterschiedliche Systeme der Fallbearbeitung erschweren die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zusätzlich.

Starke Verankerung der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Die Fachpersonen arbeiten in der Regel mit privaten Übersetzungshilfen (d. h. Verwandten oder Bekannten) zusammen. Oft übersetzen auch die Jugendlichen selber das Gespräch für die anwesenden Eltern. Die Sensibilisierung für die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens und eine grundlegende Praxisänderung brauchen Zeit. Eine einmalige Information über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens reicht nicht aus. Die Anpassung der internen Abläufe und eine Standardisierung der Zusammenarbeit erleichtern eine Praxisänderung hin zu einer angemessenen Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Erkenntnisse aus der Pilotkooperation

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll in Zukunft besser verankert und standardisiert werden. Folgende Änderungen und Abklärungen hat die Abteilungsleiterin in die Wege geleitet:

- Die Finanzierung von interkulturell Dolmetschenden ist geklärt. Die Fachpersonen können interkulturell Dolmetschende beiziehen, die Kosten werden im Budget unter „Leistungen von Dritten“ verbucht.
- Eine einheitliche Datenspeicherung und Erfassung im System für alle Bereiche (BIZ, CMB und BIB) ist in Planung.
- Informationen zu den Amtssprachkenntnissen der Klientinnen und Klienten und – falls angebracht – der Eltern werden in den Stammdaten des neuen Erfassungssystems erhoben.

Die Fachpersonen haben auch nach der Pilotkooperation die Möglichkeit, interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Die Abteilungsleiterin will die Zusammenarbeit weiter überdenken und den Abläufen innerhalb der Abteilung und den Bedürfnissen der Fachpersonen anpassen. Die beiden interviewten Fachpersonen wünschen sich eine weitere Standardisierung der Zusammenarbeit:

„Ich finde es nicht ideal, wenn nur einige wenige Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten. Wir sollten eine gemeinsame Praxis finden, damit alle Klientinnen und Klienten oder deren

Eltern gleichermaßen informiert werden.“ Case Managerin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

Eine Standardisierung trägt dazu bei, die Möglichkeit der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Alltagsgeschäft präsent zu haben, sind sich die beiden interviewten Fachpersonen einig. Zudem erhalte das interkulturelle Dolmetschen mehr Gewicht, wenn die diesbezüglichen Daten und Entscheide standardmässig in die Abläufe der Klientenerfassung und Fallbearbeitung aufgenommen werden, zeigt sich die Abteilungsleiterin überzeugt.

Empfehlungen

Die in die Wege geleiteten Anpassungen sind erste wichtige Schritte, um die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden längerfristig zu institutionalisieren. Angesichts der starken Verankerung der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen empfiehlt es sich, die unterschiedlichen Angebote der interkulturellen Verständigung weiter zu klären. Deren Vor- und Nachteile bezüglich Nutzen, Aufwand und Kosten müssen bekannter sein. Abteilungsinterne Richtlinien oder Leitfäden schaffen diesbezüglich Klarheit. Die Festlegung von typischen Gesprächssituationen für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützt die Fachpersonen in der Findung einer gemeinsamen und kohärenten Kultur der Verständigung.

2.8 Fallbeispiel: Fachstelle Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn

Die Fachstelle Case Management Berufsbildung (CM BB) besteht seit 2010 und ist dem Departement Bildung und Kultur, Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen angegliedert. Das Team der Fachstelle besteht aus der Stellenleitung und zwei Case Managern (insgesamt 240 Stellenprozente).

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen⁵ an die drei Fachpersonen sowie im Gespräch mit der Stellenleiterin erhoben.

2.8.1 Fachstelle Case Management Berufsbildung: Ausgangslage

Die Fachstelle CM BB arbeitet sehr vernetzt und steht mit den unterschiedlichsten Stellen (z.B. Schulen, Lehrbetriebe, regionale Arbeitsvermittlungszentren und soziale Dienste) in Kontakt. Dementsprechend handelt es sich bei den meisten Fällen um IIZ-Fälle. Die Fachstelle CM BB setzt selber keine Massnahmen um, sondern ist ausschliesslich in der Vermittlung und Koordination tätig.⁶

Zielgruppe und Angebot

Zielgruppe der Fachstelle CM BB sind Jugendliche ab dem 7. Schuljahr und junge Erwachsene bis 24 Jahre, „die infolge einer Mehrfachproblematik noch keine Berufsbildung abgeschlossen haben. Die Mehrfachproblematik ist gekennzeichnet durch Defizite im Bereich der schulischen Leistung, der sozialen Unterstützung, des Verhaltens und/oder durch das Vorliegen eines problematischen Migrationshintergrundes.“⁷ Die Ursachen für die Schwierigkeiten bei der Suche einer Anschlusslösung an die obligatorische Schule sind unterschiedlich, meistens jedoch handelt es sich um eine Kombination von Defiziten. Hier setzt die Fachstelle CM BB an.

Das Angebot der Fachstelle CM BB richtet sich insofern an Migrantinnen und Migranten, als dass ein „problematischer Migrationshintergrund“ ein Entscheidungskriterium für die Anmeldung beim CM BB ist. Die Verständigung mit den Jugendlichen selber ist dabei meistens unproblematisch, die Verständigung mit den Eltern hingegen oft schwierig.⁸

Das Angebot ist freiwillig und kommt nur dann zum Zug, wenn die Jugendlichen und jungen Erwachsenen bereit sind, sich darauf einzulassen und aktiv mitzuwirken. Bei Minderjährigen ist das Einverständnis der Eltern nötig.

Fallbearbeitung

In den meisten Fällen werden die Jugendlichen oder jungen Erwachsenen von der Schule (Sek I) an die CM BB zugewiesen. Nach einer Prüfung der Voraussetzungen wird der Fall einer Case Managerin/einem Case Manager zugewiesen.

In einem Erstgespräch wird die oder der Jugendliche über die grundsätzliche Zusammenarbeit und die gegenseitigen Erwartungen informiert. Ist die/der Jugendliche einverstanden, unterzeichnet sie/er eine Vollmacht zuhanden der Case Managerin/des Case Managers, damit diese/r bei den beteiligten Institutionen und Personen für die Begleitung relevante Informationen einholen darf. Bei Minderjährigen werden die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten zum Erstgespräch miteingeladen. In diesem Fall sind es die Erziehungsberechtigten, welche die schriftliche Vollmacht unterzeichnen.

⁵ Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle AOZ Medios Interkulturelles Dolmetschen.

⁶ Kanton Solothurn, Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen (2010): Kantonales Umsetzungskonzept: Case Management Berufsbildung CMBB. Solothurn: Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen. S. 18.

⁷ Kanton Solothurn, Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen (2010): S. 4.

⁸ Ebd.: S. 4. ff

Folgegespräche finden in unterschiedlichen Settings mit unterschiedlichen Gesprächsteilnehmenden statt, neben der/dem Jugendlichen u.a. mit den Eltern und mit weiteren involvierten Akteuren (Fachpersonen des RAV, der Sozialhilfe, des Lehrbetriebs, der Arbeitgeber für Praktika, Lehrpersonen, etc.).

Der Fall wird von der Case Managerin/vom Case Manager abgeschlossen, wenn ein nachhaltiger Erfolg der beruflichen Integration zu erwarten ist.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Aufgrund des Projekts „Interkulturelle Vermittlung im Berufswahlprozess“⁹ waren das Angebot und die Vorteile des interkulturellen Dolmetschens der Fachstelle bereits bekannt. Es musste also keine Sensibilisierungs- und Informationsarbeit geleistet werden. Von der Vermittlungsstelle AOZ Medios hat die Fachstelle einen Leitfaden zum interkulturellen Dolmetschen vor Ort erhalten. In diesem werden die Fachpersonen über den Ablauf einer Zusammenarbeit (vor, während und nach dem Gespräch) informiert.

Die Fachstelle CM BB bezieht sich bei der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden weder auf explizite rechtliche noch auf weitere schriftliche Grundlagen. Die Informationen zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden werden mündlich innerhalb der Fachstelle weitergegeben.

Die Finanzierung von interkulturellem Dolmetschen wurde gemäss der Stellenleiterin nie in Frage gestellt, die Kosten werden durch die Stelle übernommen.

2.8.2 Einsatz des interkulturellen Dolmetschens

Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle AOZ Medios

Die Fachstelle CM BB bezieht die interkulturell Dolmetschenden von der Züricher Vermittlungsstelle AOZ Medios, welche einen Leistungsvertrag mit dem Amt für Soziale Sicherheit des Kantons Solothurn hat.

„Es lohnt sich, die Abläufe und die Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle zu regeln. Dann ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden noch einfacher.“ Leiterin Fachstelle Case Management Berufsbildung

Die drei Fachpersonen der Stelle sind mit der Zusammenarbeit mit AOZ Medios grundsätzlich sehr zufrieden. Die Abwicklung von Aufträgen geschieht schnell und professionell, die Fachpersonen können interkulturell Dolmetschende direkt online beantragen.

Einsatzzahlen

Seit 2010 gab es 31 Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung, welche meistens von der Stellenleiterin selber geführt wurden.

Fachstelle CM BB: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden		
Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	8	11.50
2012	7	10.00
2013	14	19.25
2014	2	3.00

Abbildung 2: Fachstelle CM BB: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

⁹ Fibbi, Rosita und Valeria Mellone (2010): Jugendliche an der Nahtstelle zwischen obligatorischer Schule und Sekundarstufe II: Wie können Eltern partizipieren? Studie im Auftrag der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren. Neuchâtel: SFM. S: 41.

Jugendliche der Sekundarstufe I werden von den Fachpersonen der Fachstelle CM BB in der Schule und nicht in den Räumlichkeiten der Fachstelle beraten. In diesem Fall organisiert die Schule bzw. die Lehrperson eine Übersetzung, falls dies notwendig ist. Im letzten Jahr hat die Fachstelle CM BB die Zusammenarbeit mit Jugendlichen der Sekundarstufe I intensiviert. Dies hatte eine starke Abnahme von Dolmetschereinsätzen zur Folge. Interkulturell Dolmetschende von AOZ Medios zieht die Fachstelle aktuell nur noch für Jugendliche der Sekundarstufe II bei.

Oft erhalten die Case Managerin oder der Case Manager von der zuweisenden Lehrperson einen Hinweis darauf, dass die Eltern schlecht deutsch sprechen. Es komme aber auch vor, dass die oder der Jugendliche im Erstgespräch auf die schlechten Deutschkenntnisse der Eltern hinweist, sagt die Stellenleiterin. Die Fachstelle entscheidet daraufhin, ob eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden angezeigt ist. Dies ist zahlenmässig selten der Fall. In den Fällen, in denen eine Zusammenarbeit angezeigt ist, ist die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens sehr wichtig und hilfreich, wie die folgenden Ausführungen zeigen.

2.8.3 Typische Gesprächssituationen und Entscheidungskriterien

Sprachkompetenzen der Eltern

Die drei Case Managerinnen/ Manager beschreiben folgende Gesprächssituationen, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden nahelegen.

- Sprachliche Verständigung: Fachpersonen ziehen interkulturell Dolmetschende bei, wenn die Eltern (sehr selten die/der Jugendliche selbst) die deutsche Sprache ungenügend beherrschen.
- Inhaltliche Verständigung / komplexe Inhalte: Oft müssen auch gesamtheitliche Konzepte und Abläufe und deren Sinn und Zweck erklärt werden. Konkret geht es beispielsweise um Bildungskonzepte, um die Anmeldung bei der IV oder die Bedeutung der Sozialhilfe. Diese Erklärungen brauchen Zeit und oft mehrere Anläufe, bis für die Eltern alles verständlich und nachvollziehbar ist.
- Erstgespräche: Themen sind die Zusammenarbeit und gegenseitige Erwartungen, Rechte und Pflichten. Bei minderjährigen Jugendlichen unterschreiben die Erziehungsberechtigten die Vollmacht für das Einholen von relevanten Informationen bei anderen Stellen.
- Kulturelle Aspekte und Eigenheiten: Die interkulturell Dolmetschenden unterstützen die Case Managerinnen/Manager über die rein sprachliche Verständigung hinaus: die Fachpersonen erhalten zusätzliche und wichtige Informationen, welche ihnen helfen, den Fall gut einzuordnen.

Aufgrund des Anforderungskriteriums „Mehrfachproblematik“ handelt es sich immer um komplexe und schwierige Fälle. Zudem sind immer mehrere Stellen involviert. Das Entscheidungskriterium „schwierige und komplexe Gesprächsinhalte“ ist daher immer gegeben. Ausschlaggebend für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sind daher in der Regel die sprachlichen Kompetenzen der Eltern (in sehr seltenen Fällen der Jugendlichen selber).

Professionelle Beratungsarbeit

Die Stellenleiterin schätzt die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens sehr, und sie betrachtet die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als selbstverständlichen Bestandteil ihrer professionellen Beratungsarbeit. Die Fachstelle CM BB lege grossen Wert auf die Qualitätssicherung, so die Stellenleiterin weiter:

„Wenn die Eltern von Jugendlichen die Amtssprache ungenügend beherrschen, dann arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Aus rein fachlicher Hinsicht ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll und notwendig.“ Leiterin Fachstelle Case Management Berufsbildung

Dies heisst jedoch nicht, führt die Stellenleiterin aus, dass die Fachstelle immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeitet. Eltern wollten oft auch selber und ohne Verdolmetschung ein Gespräch führen. Dieses Bestreben müsse man unbedingt unterstützen.

2.8.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Die Fachpersonen sind mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der Dolmetschenden zufrieden:

„Interkulturell Dolmetschende helfen mir, zu meinem Gegenüber und seiner Lebenswelt eine Brücke zu schlagen. Welche Bedeutung hat zum Beispiel die Ausbildung im Herkunftsland der Eltern? Und wie wichtig ist die Ausbildung hier für die Jugendlichen? Ich muss die Situation der Jugendlichen und ihrer Eltern verstehen, damit ich sie richtig beraten kann.“ Leiterin Fachstelle Case Management Berufsbildung

Folgende Anforderungen stellen die Mitarbeitenden der Fachstelle an die interkulturell Dolmetschenden:

- Gute Sprachkenntnisse in beiden Sprachen (Amts- und Herkunftssprache)
- Gutes Rollenverständnis: Die/der interkulturell Dolmetschende muss seine Rolle professionell wahrnehmen und darf nicht die Leitung des Gesprächs übernehmen, bzw. zu dominant werden. Die Gesprächsleitung liegt klar bei der Fachperson.
- Brückenfunktion: Es ist wichtig, dass eine/ein interkulturell Dolmetschende/r merkt, wann zusätzliche, z.B. kulturelle Hintergründe wichtig sind. Dazu gehören auch inhaltliche Erklärungen z.B. darüber, was das Wort „Ausbildung“ in der Schweiz und im Herkunftsland bedeutet.
- Nähe und Distanz: Die/der interkulturell Dolmetschende muss empathisch sein, aber sich nicht mit der/dem Jugendlichen identifizieren (keine „Muttergefühle“ gegenüber den Jugendlichen, sondern professionelle Empathie).
- Neutralität: Die/der interkulturell Dolmetschende agiert mit gleicher Distanz zu allen Gesprächspartnern und muss deshalb neutral sein.

Eher selten arbeiten die Case Managerinnen oder Case Manager auch mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Dabei handelt es sich aber meistens um kurze oder wenig komplexe Gespräche.

Vor- und Nachgespräche

In der Regel führt die Stellenleiterin keine Vorgespräche. Die interkulturell Dolmetschenden werden im Voraus schriftlich über den Gesprächsinhalt und die Sachlage informiert. Nachgespräche hingegen finden oft statt. Dabei geht es häufig darum, soziokulturelle Eigenheiten zu diskutieren oder allfällige Schwierigkeiten, welche während der Fallführung zusätzlich noch aufkommen könnten, zu besprechen. Solche Nachgespräche sind für die Stellenleiterin sehr wichtig, denn sie muss die persönliche Situation der Klientin/des Klienten gut nachvollziehen und verstehen können, damit sie die Jugendlichen gut beraten kann. Deshalb brauche sie auch persönliche Hintergründe. Für die Einordnung dieser Informationen seien die Gespräche mit interkulturell Dolmetschenden sehr hilfreich.

Nutzen der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist für die Beratungsarbeit sehr hilfreich, dies sowohl in Bezug auf die sprachliche als auch auf die inhaltliche Verständigung. Fragen und Anliegen auf beiden Seiten können gestellt und geklärt werden. Auch das Vertrauen der Klientin/des Klienten kann eher gewonnen werden und kulturell, sozial und religiös bedingte Vorstellungen und Erwartungen werden besser verstanden.

„Der Aufwand, welcher die Organisation von und die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden mit sich bringt, zahlt sich in jedem Fall aus. Der Nutzen einer interkulturellen Verdolmetschung ist eindeutig.“ Leiterin Fachstelle Case Management Berufsbildung

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden führt aber eher nicht zu einer Entlastung in ihrer Arbeit, sind sich die Fachpersonen einig. Dies wirke sich jedoch nicht hemmend auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aus, unterstreicht die Stellenleiterin, denn die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei ein Teil ihrer Beratungstätigkeit, unabhängig vom Zeitaufwand.