

## SOZIALPOLITIK

# Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der IIZ

Lena Emch-Fassnacht, Interpret

Institutionen der IIZ greifen bei Beratungsgesprächen kaum auf interkulturell Dolmetschende zurück. Und dies obwohl zahlreiche fachliche und wirtschaftliche Argumente für eine Zusammenarbeit sprechen.

Die interinstitutionelle Zusammenarbeit IIZ unterstützt die Institutionen der sozialen Sicherung, Bildung und Arbeitsmarktintegration darin, ihre Systeme und Massnahmen optimal aufeinander abzustimmen, damit die bestehenden Angebote im Interesse der unterstützten Personen wirksam und effizient genutzt werden können. Konkret geht es zum Beispiel darum, eine gemeinsame Strategie zu entwickeln, um Zugewanderte erfolgreich und nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Der prozentuale Anteil der fremdsprachigen Klientel in der öffentlichen Berufs- und Laufbahnberatung, der öffentlichen Arbeitsvermittlung, in kantonalen IV-Stellen sowie in Behörden der Sozialhilfe beträgt zwischen 25 und 45 Prozent. Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe der Angebote und Leistungen ist daher nicht zu unterschätzen.

Die funktionierende gegenseitige Verständigung ist eine zentrale Grundlage für die Beratungs- und Informationsar-

---

## Interinstitutionelle Zusammenarbeit IIZ

In die interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ) sind verschiedene Institutionen der sozialen Sicherung, Bildung und Arbeitsmarktintegration in formalen und informellen Kooperationen eingebunden: von der Erarbeitung von Strategien und operativen Prozessen über die Koordination von Angeboten bis hin zur Zusammenarbeit im Einzelfall. Wichtige Akteure sind die Arbeitslosenversicherung, die Invalidenversicherung, die Sozialhilfe, die Berufsbildung und die Berufsberatung. Daran beteiligt sind auch Institutionen, die sich mit der (Wieder-)Eingliederung von Personen befassen, wie die Organe der Unfall- oder Krankentaggeldversicherung oder der Integrationsförderung von Migrantinnen und Migranten. Finanziert wird die Zusammenarbeit der IIZ-Institutionen mit Beiträgen ihrer Mitglieder. Ihre wichtigsten Partner sind die Arbeitgeber.

---

beit der IIZ-Institutionen. Nur so können sie ihren Auftrag zielorientiert, effizient und effektiv erfüllen. Die Unterstützung durch professionelle, speziell geschulte Dolmetschende – als Teil einer umfassenden Kultur der interkulturellen Verständigung – ist dabei entscheidend.

Die IIZ-Institutionen gehen die Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten unterschiedlich an. Ihre Ansätze reichen von der Information in der Amtssprache, allenfalls mit «Händen und Füßen», über die Verständigung in einer dritten Sprache, die von beiden Gesprächspartnern gesprochen wird, oder die Übersetzungsdienste Bekannter oder Verwandter der Klientinnen und Klienten als Ad-hoc-Lösung bis hin zu professionellen interkulturell Dolmetschenden. So verschieden die Ansätze, so unterschiedlich ist auch die Qualität der Beratungs- und Informationsarbeit. Ein Umstand, der aus Sicht der IIZ-Gremien genauer zu untersuchen war. Stellvertretend für diese hat das Staatssekretariat für Migration (SEM) Interpret<sup>1</sup> beauftragt, die Bedeutung und den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der IIZ zu eruieren (Emch-Fassnacht 2016).

---

#### Interkulturelles Dolmetschen

Ist die direkte Kommunikation erschwert, stellen professionelle interkulturell Dolmetschende die Verständigung zwischen Fachpersonen und Migrantinnen oder Migranten sicher. Sie dolmetschen beidseitig, vollständig und sinngenaue und garantieren die Einhaltung der Schweigepflicht und eine neutrale bzw. allparteiliche Ausübung ihrer Aufgabe. Interkulturell Dolmetschende können physisch vor Ort oder via Telefon zugeschaltet sein.

---

**UNTERSCHIEDLICHE INSTITUTIONEN – UNTERSCHIEDLICHE PRAXIS** Bei den in der Untersuchung berücksichtigten IIZ-Institutionen handelt es sich um äusserst unterschiedliche Körperschaften, sowohl bezüglich der Aufgabenbereiche und Zuständigkeiten als auch bezüglich ihrer Organisationsform oder Grösse. Je nach Institution und Art ihrer Dienstleistung variiert der Einsatz des interkulturellen Dolmetschens stark. An der Studie teilgenommen haben drei RAV, zwei Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, fünf Institutionen der Sozialhilfe, eine kantonale IV-Stelle, eine private Gutachterstelle sowie eine Agentur der Suva. Davon gingen vier Institutionen Pilotkooperationen<sup>2</sup> ein.

Grundsätzlich bekannt und teilweise bereits gut verankert ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmet-

schenden in Institutionen der Sozialhilfe und der Sozialen Dienste. Wobei die Studienergebnisse vermuten lassen, dass eine regelmässige Zusammenarbeit vor allem in grösseren, städtischen Sozialdiensten stattfindet, wie zum Beispiel in Bern und Zürich. Üblicherweise werden die Kosten für das Dolmetschen dem jeweiligen Klientenkonto unter den Situationsbedingten Leistungen (SIL) verrechnet. Die Sozialen Dienste und Behörden der Sozialhilfe greifen aber unterschiedlich oft auf diese Finanzierungsmöglichkeit zurück.

Bei der Invalidenversicherung kommt das interkulturelle Dolmetschen bei medizinischen Abklärungen und polydisziplinären Begutachtungen zur Anwendung, während es die Suva für die Betreuung von Komplexschadenfällen einsetzt. Die Finanzierung der Dolmetschkosten ist geklärt – bei der Suva über das Klientenkonto, bei privaten Gutachterstellen gemäss ihren Vereinbarungen mit dem BSV über die kantonalen IV-Stellen.

Bei Eingliederungsgesprächen auf den kantonalen IV-Stellen hingegen kommt interkulturelles Dolmetschen nur sporadisch zum Einsatz. Ebenso selten greifen regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung darauf zurück. Hier werden meist sprachgewandte Verwandte und Bekannte oder unternehmensinterne Fachleute als Ad-hoc-Dolmetscher bemüht. Die Finanzierung der professionellen Dolmetschleistungen ist grösstenteils nicht geregelt. Eine Ausnahme stellen die RAV des Kantons St.Gallen und die Fachstelle Case Management Berufsbildung des Kantons Solothurn dar, welche die Finanzierung informell geklärt haben und Kosten für interkulturelles Dolmetschen über das reguläre Budget verrechnen.

**UNTERSCHIEDLICHE INSTITUTIONEN – ÄHNLICHE GESPRÄCHSSITUATIONEN** Die befragten Vertreterinnen und Vertreter von IIZ-Institutionen beurteilen ein typisches Gesprächssetting für interkulturelles Dolmetschen

---

<sup>1</sup> Interpret ist die Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)).

<sup>2</sup> Im Rahmen des Projekts wurden zum einen Praxisbeispiele analysiert, in welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bereits etabliert war. Zum anderen wurden sogenannte Pilotkooperationen initiiert und begleitet. Dabei erhielten Institutionen, die mit dem Angebot des interkulturellen Dolmetschens noch nicht vertraut waren, die Gelegenheit, erste Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sammeln zu können. Die Dolmetschkosten wurden durch das Projektbudget übernommen.

sehr ähnlich. Die professionelle Dolmetschleistung erscheint ihnen insbesondere in folgenden Beratungsgesprächen sinnvoll:

- **Erst- oder Abklärungsgespräche:** Hier ist eine fundierte gegenseitige Verständigung besonders wichtig. Der Grundstein für eine gute Zusammenarbeit wird gelegt. Rechte und Pflichten werden besprochen.
- **Schwierige und komplexe (Folge-)Gespräche:** Sind mehrere Institutionen und/oder Personen aus dem privaten Umfeld der Klientin oder des Klienten involviert, ist die Gesprächsführung bei zweisprachig geführten Unterredungen besonders anspruchsvoll. Interkulturell Dolmetschende unterstützen die Beteiligten und wirken klärend.
- **Schwierige Gesprächsinhalte:** Verfahrenstechnisch anspruchsvolle Inhalte und fachspezifische Vokabulare werden durch interkulturell Dolmetschende sinngemäß übersetzt.
- **Persönliche, gesundheitliche und emotionale Gesprächsinhalte:** Interkulturell Dolmetschende gewährleisten eine unabhängige Verdolmetschung und unterstehen der Schweigepflicht.
- **Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Eltern:** Diese Gespräche sind anspruchsvoll, weil mehrere Parteien involviert sind. Das Hinzuziehen von interkulturell Dolmetschenden verhindert insbesondere auch, dass die direkt involvierten Jugendlichen Übersetzungs- und allenfalls Vermittlungsaufgaben übernehmen müssen. Der problematische Rollen- und Positionswechsel, welcher damit einhergehen würde, kann dadurch verhindert werden.
- **Gespräche mit verbindlichen Inhalten:** Interkulturell Dolmetschende werden beigezogen, wenn das rechtliche Gehör gewährleistet werden muss.
- **Gespräche mit einem Richtungsentscheid:** Werden in Beratungsgesprächen Richtungsentscheidungen getroffen, welche für die Klientinnen und Klienten zukunftsweisend sind, ist eine gute Verständigung unabdingbar.

**EINDEUTIGER NUTZEN UND STEIGERUNG DER BERATUNGSQUALITÄT** Die befragten Fachpersonen, welche Erfahrung mit dem interkulturellen Dolmetschen haben, erkennen darin einen eindeutigen Nutzen. Zahlreiche, sowohl fachliche als auch wirtschaftliche Argumente sprechen für einen gezielten und bedarfsgerechten Einsatz von

interkulturell Dolmetschenden, dies insbesondere auch in Abgrenzung zu den in der Praxis oft eingesetzten übersetzenden Verwandten und Bekannten:

- Arbeiten Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden, erfüllen sie ihren Aufklärungs-, Beratungs- und Informationsauftrag zielorientierter und effektiver. Die Kommunikation ist auch bei mehr als zwei Gesprächspartnern einfach und klar. Das Frustrationspotenzial ist kleiner, das gegenseitige Vertrauen wächst und die Zusammenarbeit gestaltet sich grundsätzlich gut.
- Die zielgerichtete und bedarfsgerechte Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden ermöglicht eine Effizienzsteigerung in der Beratungsarbeit. Die Anzahl der Gespräche und Telefonate und auch der damit einhergehende Aufwand reduzieren sich. Es gibt weniger Missverständnisse und «Leerläufe».
- Bei interkulturell Dolmetschenden ist auf die Güte der Übersetzung Verlass: Die Vermittlung des Inhalts erfolgt auf beide Seiten vollständig, sinngemäß und möglichst wortgetreu. Professionelle Distanz und Schweigepflicht sind garantiert und dem Datenschutz wird Genüge getan. Soziokulturelle Befindlichkeiten oder Differenzen werden beachtet.

---

#### Zum Beispiel: Herr Yogeswarans Unfall

Aufgrund eines Unfalls ist Herr Yogeswaran (Pseudonym) zurzeit arbeitsunfähig. An seinen bisherigen Arbeitsplatz kann er nicht mehr zurückkehren. Bei den Beratungs- und Abklärungsgesprächen auf der IV und dem RAV wird er von seiner Tochter begleitet, welche ihn bei Verständigungsschwierigkeiten unterstützen will.

Das Erstgespräch im RAV findet vor allem zwischen der Tochter und der Beraterin statt. Aufgrund des Erstgesprächs entscheidet die Beraterin, für das Folgegespräch eine interkulturell Dolmetschende zu organisieren. Es ist ihr wichtig, dass Herr Yogeswaran auch selber zu Wort kommt und seine Anliegen, Fragen und möglichen Zukunftspläne unabhängig von seiner Tochter formulieren kann. Zudem wird die Beraterin im ersten Folgegespräch ausführlicher auf die Rechte und Pflichten sowie auf die Bedeutung der Wiedereingliederung eingehen. Diese Themen sind für die weitere Zusammenarbeit zentral und die Beraterin möchte, dass sie von Herrn Yogeswaran vollständig verstanden werden.

---

**HINDERNDE FAKTOREN DER ZUSAMMENARBEIT** Die Analyse der Praxisbeispiele und insbesondere der Pilotoperationen zeigt, dass grundsätzlich in allen Institutionen der IIZ ein Potenzial für eine gezielte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vorhanden ist. Dass es nicht

**Handlungs- und Wirkungszyklus für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden**

G1



Quelle: Interpret.

oder nur teilweise ausgeschöpft wird, hat unterschiedliche Gründe. Die befragten Fachleute arbeiten nicht oder selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen,

- weil sie die unterschiedlichen Instrumente der interkulturellen Verständigung nicht oder nur ungenügend kennen;
- weil sie selten Gesprächssituationen erleben, in welchen interkulturelles Dolmetschen hilfreich und sinnvoll wäre, und sie die Dienstleistung deshalb vergessen;
- weil sie nicht wissen, wie die Dienstleistung bestellt werden kann und ihnen die Erfahrung fehlt, wie ein Gespräch unter Einbezug interkulturell Dolmetschender zu führen wäre;
- weil sie den Vorteil der professionellen Dienstleistung für ihre Beratungsarbeit – insbesondere gegenüber privaten Übersetzungshilfen – nicht kennen;
- weil die Budgetierung und Finanzierung unklar oder nicht bekannt sind;
- weil strukturelle und technische Hürden innerhalb ihrer Institution einer standardisierten und praktikablen Zusammenarbeit mit Dolmetschenden im Weg stehen;

- weil die Verständigungsformen in ihrer Institution oder persönliche Einstellungen von Fach- und Leitungspersonen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden behindern.

**ZUSAMMENARBEIT ERMÖGLICHEN** Die Kenntnis vom Nutzen und vom Bedarf des interkulturellen Dolmetschens in der IIZ, aber auch von den Hindernissen öffnen den Blick auf die Handlungs- und Wirkungsfaktoren, die einer gezielten Zusammenarbeit ihrer Institutionen mit interkulturell Dolmetschenden förderlich sind (vgl. Grafik G1).

Die Wahl des Mittels zur Verständigung ist von unterschiedlichen Faktoren und Vorgaben abhängig. Entscheidend ist jedoch in jeder Hinsicht, dass die Vertreterinnen und Vertreter der IIZ-Institutionen die unterschiedlichen Instrumente einer adäquaten Verständigung, deren Vor- und Nachteile, typische Gesprächssituationen sowie den erwarteten Nutzen, welcher sich aus ihrer Wahl ergibt, kennen (1). Nur mit diesem Vorwissen kann eine Institution ihren tatsächlichen Verständigungsbedarf feststellen. Sobald der Grundsatzentscheid gefallen ist, bei Bedarf interkulturell Dolmetschende zuzuziehen, sind der Bestellprozess, die Zuständigkeiten und die Koordination mit der regionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen festzulegen (2). Nur klar geregelte und effiziente Abläufe vermögen die Fachpersonen vom Nutzen einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu überzeugen.

Ziehen Fachpersonen regelmässig interkulturell Dolmetschende bei, entwickeln sie die notwendige Erfahrung und Sicherheit, die für eine erfolgreiche Zusammenarbeit wichtig sind (3). An konkreten Fragestellungen orientierte Fortbildungen unterstützen diesen Prozess. Die Fachpersonen erkennen einen unmittelbaren Nutzen und greifen gezielt und bedarfsgerecht auf interkulturell Dolmetschende zurück.

Das erlangte Wissen und die gemachten Erfahrungen wiederum ermöglichen eine fundierte Diskussion über die notwendigen Rahmenbedingungen, die einen zielgerichteten Einsatz des interkulturellen Dolmetschens erlauben (4). Vorzusehen sind insbesondere die Standardisierung der Abläufe und der Erhebung von relevanten Daten, das Festhalten der wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit zwi-

schen der IIZ-Institution und der regionalen Vermittlungsstelle sowie die Klärung der Finanzierung.

Gute Rahmenbedingungen fördern die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die Studienergebnisse zeigen aber ebenso, dass selbst bei guten Rahmenbedingungen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden nicht unbedingt gut verankert ist. Ob Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, hängt denn auch davon ab, ob sie die Zusammenarbeit als notwendiges Hilfsmittel für die Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrags betrachten oder nur als gutgemeinte Dienstleistung für Migrantinnen und Migranten. Um eine Kultur der interkulturellen Verständigung nachhaltig zu verankern, bedarf es einer Diskussion und Einigung über die Normen, die zur Anwendung kommen sollen (5). Dadurch lässt sich die Wirkung allfälliger Differenzen zwischen institutionellen Vorgaben und persönlichen Einstellungen abschwächen.

Eine langfristige und konsistente Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden kann sich nur dann einstellen, wenn Bemühungen in allen fünf Phasen des Handlungs- und Wirkungszyklus stattfinden. Die Regelung der Finanzierung alleine führt zum Beispiel nicht zwingend zu einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, solange die operative Leitung nicht hinter der Dienstleistung steht.

**HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN DER IIZ** Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll ein professionelles, allen potenziellen Klientinnen und Klienten gleichermaßen zugängliches und fundiertes Beratungsinstrument sein, welches nicht nur punktuell und abhängig von persönlichen Einstellungen einzelner Fach- und Leitungspersonen eingesetzt wird, sondern Teil einer gemeinsamen Unternehmensstrategie ist. Vertreterinnen und Vertreter der untersuchten Institutionen würden es begrüßen, wenn alle an der IIZ beteiligten Institutionen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiteten. Insbesondere bei sogenannten IIZ-Fällen, in die zwei oder mehr Institutionen mit besonders komplexen und oft emotionalen Gesprächsthemen involviert sind, liesse sich damit die Qualität der Beratung merklich verbessern. Fremdsprachige Klientinnen und Klienten könnten so besser und umfassender über die Systeme der sozialen Sicherung und Bildung informiert und die interinstitutionelle Zusammenarbeit vereinfacht werden.

Längerfristig drängt sich eine Verankerung und Regelung des interkulturellen Dolmetschens auf übergeordneter Ebene auf. Die Organisation der IIZ bietet hier eine Chance. Es ist an den nationalen und kantonalen Steuerungs- sowie Entwicklungs- und Koordinationsgremien und an den kantonalen Delegierten der IIZ, den Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt zu thematisieren und die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der IIZ anzuerkennen. Hierzu wären Möglichkeiten einer Verankerung und Finanzierung über einheitliche und standardisierte Prozesse zu suchen. Dolmetschleistungen müssten zum Beispiel explizit als Abklärungsmassnahme verrechnet werden können. Der konkrete Bedarf an interkulturellem Dolmetschen wäre durch die kantonalen Behörden, insbesondere deren operative Einheiten zu prüfen. Um einer Standardisierung den Weg zu bereiten, wäre es ihre Aufgabe, die Instrumente der Zusammenarbeit festzulegen und die organisatorischen und strukturellen Hürden abzubauen. Damit stünde einer chancengleichen und professionellen Beratungsdienstleistung nichts mehr im Weg. ■

---

#### LITERATUR

Emch-Fassnacht, Lena (2016): *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); [Bern: Interpret]: [www.goo.gl/UfHGIL](http://www.goo.gl/UfHGIL) (Interpret).*

---



**Lena Emch-Fassnacht**

Lic. phil., wissenschaftliche Mitarbeiterin,  
Projektverantwortliche Interpret.  
[lana.emch@inter-pret.ch](mailto:lana.emch@inter-pret.ch)