

## **Fragen und praktische Antworten zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden**

Sie haben Fragen zum Einsatz von interkulturell Dolmetschenden: Sie möchten beispielsweise wissen, weshalb es sich lohnt mit interkulturell Dolmetschenden zusammen zu arbeiten? Oder an wen Sie sich wenden müssen, wenn Sie eine solche Dienstleistung beziehen möchten? Oder Sie möchten wissen, was interkulturelles Dolmetschen überhaupt ist?

Der vorliegende Frage-Antwort-Katalog unterstützt Behörden und Gremien in der Formulierung und Weiterentwicklung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Er ist im Rahmen der Studie zur Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in Institutionen der IIZ<sup>1</sup> entstanden.

## **Nutzen des interkulturellen Dolmetschens**

### **In welchen Gesprächssituationen bietet sich die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden an?**

Ob und in welchem Umfang eine Institution mit interkulturell Dolmetschenden arbeitet, ist sehr unterschiedlich. Bei folgenden typischen Gesprächssituationen ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Institutionen der IIZ besonders sinnvoll:

- Erst- oder Abklärungsgespräche (u.a. für die Vermittlung von Rechten und Pflichten)
- Anspruchsvolle (Folge-)Gespräche
- Gespräche mit schwierigen, fachlich oder verfahrenstechnisch komplexen Inhalten
- Gespräche mit persönlichen, gesundheitlichen oder emotionalen Inhalten
- Gespräche mit mehr als zwei Parteien (Fachperson, Klientin / Klient, weitere Fachpersonen aus ebenfalls involvierten Institutionen, Verwandte und Bekannte)
- Gespräche mit einer / einem Jugendlichen und den fremdsprachigen Eltern
- Gespräche mit verbindlichen Inhalten (rechtliches Gehör)
- Gespräche mit einem Richtungsentscheid

### **Weshalb lohnt es sich, mit interkulturell Dolmetschenden zu arbeiten?**

Zahlreiche, sowohl fachliche als auch wirtschaftliche Argumente sprechen für eine gezielte und bedarfsgerechte Zusammenarbeit, dies insbesondere auch in Abgrenzung zu den in der Praxis oft gebrauchten privaten Übersetzungshilfen (wie Verwandte oder Bekannte):

- Arbeiten Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden, erfüllen sie ihren Aufklärungs-, Beratungs- und Informationsauftrag zielorientierter und effektiver (einfachere und klarere Kommunikation auch bei mehr als zwei Gesprächspartnern, Vertrauensaufbau, weniger Frustrationspotential und gute Kooperation).
- Die zielgerichtete und bedarfsgerechte Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden ermöglicht eine Effizienzsteigerung in der Beratungsarbeit (weniger sich wiederholende und aufwändige Gespräche und Telefonate, weniger Missverständnisse und „Leerläufe“)

<sup>1</sup> INTERPRET, Lena Emch-Fassnacht (2016): Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ): Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen. Studie zuhanden nationalen IIZ-Gremien im Auftrag des Staatssekretariats für Migration (SEM). Bern: INTERPRET.

- Arbeiten Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden, können sie sich auf eine gute Qualität der Dolmetschleistung verlassen (beidseitige, vollständige, sinngenaue und möglichst wortgetreue Verdolmetschung, professionelle Distanz, Schweigepflicht und Gewährung des Datenschutzes).

## Praktisches zur Zusammenarbeit

### **An wen muss ich mich wenden, wenn ich eine interkulturell dolmetschende Person brauche?**

Sie können sich an eine Vermittlungsstelle in ihrer Region wenden (Liste sämtlicher Vermittlungsstellen nach Regionen: [http://www.inter-pret.ch/de/interkulturell-dolmetschende-finden\\_0/interkulturell-dolmetschende-finden-5.html](http://www.inter-pret.ch/de/interkulturell-dolmetschende-finden_0/interkulturell-dolmetschende-finden-5.html)). Diese stellen Ihnen professionelle interkulturell Dolmetschende für bis zu 70 Sprachen zur Verfügung.

Dank dem nationalen Telefondolmetschdienst (<http://0842-442-442.ch>) stehen professionelle interkulturell Dolmetschende rund um die Uhr für eine schnelle Verständigung zur Verfügung. Er stellt innerhalb von wenigen Minuten für die Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch professionelle Dolmetschende in bis zu 50 Dolmetschsprachen zur Verfügung.

### **Wann eignet sich eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vor Ort, wann via Telefon?**

Für planbare, umfangreiche Gespräche mit komplexen, möglicherweise emotionalen, allenfalls auch „kulturell“ bedeutsamen Inhalten ist die physische Anwesenheit von interkulturell Dolmetschenden hilfreich.

Professionelle interkulturell Dolmetschende stehen via Telefon auch für unvorhergesehene, nicht planbare Einsätze zur Verfügung. Das Dolmetschen via Telefon eignet sich insbesondere in Notfällen, aber auch für voraussichtlich kurze, einfache Gespräche.

### **Was muss ich vor einem Gespräch mit interkulturell Dolmetschenden bedenken?**

Die regionalen Vermittlungsstellen oder INTERPRET stehen bei Fragen oder bei einem grundsätzlichen Interesse gerne zur Verfügung.

Falls ein konkreter Einsatz vorgesehen ist, müssen Fachpersonen bei der Planung einer Zusammenarbeit und vor der Kontaktaufnahme mit der regionalen Vermittlungsstelle folgende Fragen klären:

- Welche Sprachen werden von den Gesprächsteilnehmenden oder deren Eltern gesprochen (auch Dialekte) und woher kommen sie genau?
- Wie lange soll das Gespräch dauern? (Ein Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung dauert länger als ein „normales“ Gespräch.)
- Wo findet das Gespräch statt? (Ideal ist ein ruhiger und störungsfreier Ort, der genügend Platz für alle bietet und eine angemessene Sitzordnung ermöglicht.)
- Gibt es wichtige Informationen (zum Inhalt des Gesprächs, zum Gesprächssetting, zur geschäftsteilnehmenden Person), die der interkulturell dolmetschenden Person mitgeteilt werden können?

Die Planung der Zusammenarbeit sollte für die Fachpersonen so unkompliziert und zeitsparend wie möglich vonstattengehen. Dafür müssen der Bestellvorgang und die institusionsinternen Abläufe gut abgestimmt sein.

## Was muss ich als Fachperson während des Gesprächs beachten?

Fachpersonen können entscheidend dazu beitragen, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erfolgreich verläuft, zum Beispiel indem sie vorgängig die entscheidenden Informationen an die interkulturell Dolmetschenden weiterleiten, ein kurzes Vor- oder Nachgespräch führen, die Gesprächsführung während des Gesprächs bewusst wahrnehmen, eine einfache, gut verständliche Sprache verwenden und genügend Pausen machen.

Die regionalen Vermittlungsstellen und INTERPRET verfügen über diverse Informations- und Schulungsunterlagen für Fachpersonen.

## Wie können Dolmetscheinsätze finanziert werden?

Die Behörden suchen unterschiedliche Wege der Finanzierung. Die anfangs erwähnte Studie hat gezeigt, dass gesetzliche Möglichkeiten zur Finanzierung grundsätzlich vorhanden sind.

# Eine Frage der Qualität

## Das professionelle Angebot: Interkulturelles Dolmetschen

*In welchen Bereichen kommt das interkulturelle Dolmetschen zum Einsatz?*

- Schulbereich: Volksschule, Sonderschulische und psychosoziale Angebote
- Gesundheitsbereich: Spitäler, Psychiatrie, Regional Ärztliche Dienste, Private Gutachterstellen, Rehabilitation und Therapie
- Soziale Sicherheit und Bildung / Arbeit: Soziale Dienste (Institutionen der Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden, Mütter- und Väterberatung, Opferhilfe, etc.), Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (Case Management Berufsbildung), Regionale Arbeitsvermittlung (RAV), Kantonale IV-Stellen, Suva
- Weitere Bereiche: Justiz und Gerichte, Asylbehörden, Polizei, Zivilstandsämter

*Was ist interkulturelles Dolmetschen?*

Interkulturelles Dolmetschen bezeichnet die mündliche Übertragung (in der Regel Konsekutivdolmetschen) des Gesprochenen von einer Sprache in eine andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Es findet in einem Dialog – d.h. einer Gesprächssituation mit drei Parteien, ungeachtet der effektiven Anzahl beteiligter Personen – statt. Dabei kann die/der interkulturell Dolmetschende physisch vor Ort sein oder via Telefon zugeschaltet werden.

*Wer sind die interkulturell Dolmetschenden und wie sind sie qualifiziert?*

Interkulturell Dolmetschende sind in der Regel Personen mit Migrationshintergrund. Sie verfügen über nachgewiesene Kenntnisse in mindestens einer Amtssprache sowie mindestens einer Dolmetschsprache. Sie kennen die grundlegenden Techniken des konsekutiven Dolmetschens, verfügen über einen grundlegenden Fachwortschatz im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich und sind in der Lage, Fakten und Zusammenhänge verständlich und adressatengerecht darzustellen. Ihrer Arbeit zugrunde liegt der Berufskodex, in welchem die wesentlichen Aspekte der Grundhaltung, der Rechte und Pflichten sowie die beruflichen Kompetenzen festgehalten sind.

Professionelle interkulturell Dolmetschende können folgende Abschlussniveaus erlangen:

- Schweizerisches Zertifikat INTERPRET für interkulturell Dolmetschende
- Eidg. Fachausweis für Fachpersonen im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln

## **Nicht-professionelle Angebote ohne geregelte Qualitätssicherung**

### *Wer sind private Übersetzungshilfen?*

Meist handelt es sich um Verwandte oder Freunde von Klientinnen oder Klienten, welche sowohl deren Herkunftssprache als auch die Amtssprache einigermaßen beherrschen. Sie verfügen über keine Qualifizierung als Dolmetschende. Die Qualität der Übersetzung (sprachliche und inhaltliche Korrektheit, Vollständigkeit und „Angepasstheit“) kann nicht garantiert werden.

### *Wer sind Ad-hoc-Dolmetschende?*

Mitarbeitende der Institutionen mit entsprechenden Sprachkenntnissen können als Ad-hoc-Dolmetschende tätig sein. Sie verfügen über keine Qualifizierung als Dolmetschende. Die Qualität der Übersetzung kann nicht garantiert werden. Hingegen haben Ad-hoc-Dolmetschende in der Regel eine Ausbildung im Fachbereich absolviert. Dies kann eine gewisse Professionalität hinsichtlich der spezifischen Inhalte und Abläufe bedeuten.

### *Warum soll ich auf die Übersetzungshilfe von Kindern und Jugendlichen ganz verzichten?*

Kinder und Jugendliche sind der komplexen und herausfordernden Aufgabe und der damit einhergehenden Verantwortung in der Regel nicht gewachsen. Berücksichtigt man den Rollen- und Positionswechsel im sozialen und familiären Gefüge wie auch innerhalb der Trialogsituation, welcher die Übernahme der Dolmetscheraufgabe mit sich bringt, ist davon dringend abzuraten.

## Haben Sie weitere Fragen oder suchen Sie Unterstützung?

- INTERPRET (Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln): [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch), T: 031 351 38 28
- Ihre regionale Vermittlungsstelle: [http://www.inter-pret.ch/de/interkulturell-dolmetschende-finden\\_0/interkulturell-dolmetschende-finden-5.html](http://www.inter-pret.ch/de/interkulturell-dolmetschende-finden_0/interkulturell-dolmetschende-finden-5.html) (Liste sämtlicher Vermittlungsstellen nach Regionen)
- TRIALOG – Lernplattform für das interkulturelle Dolmetschen: <http://dialog.inter-pret.ch>