

Teil A

Allgemeine Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit

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 (Teil A)

1	Ausgangslage und Einleitung	3
1.1	Verschiedene Instrumente und Angebote zur Verständigung	3
1.2	Hintergrund der Studie	5
1.3	Übergeordnete Ziele und Fragestellungen.....	6
1.4	Aufbau des Studienberichts	7
1.5	Methodisches Vorgehen.....	7
2	Bereichsübergreifende Ergebnisse zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden	10
2.1	Bedarf und Potential an Dolmetschleistungen	10
2.2	Integrationsförderung und interkulturelles Dolmetschen.....	11
2.3	Einsätze, Einsatzkriterien und typische Gesprächssituationen.....	13
2.4	Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit	15
2.5	Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens	16
2.6	Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens	18
2.7	Wandel der Praxis der interkulturellen Verständigung	19
3	Fazit und Handlungsempfehlungen	22
3.1	Allgemeine Handlungsempfehlungen.....	22

TEIL A

Allgemeine Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit

1 Ausgangslage und Einleitung

Unter dem begrifflichen Dach „Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit IIZ“ werden sehr unterschiedliche Institutionen aus den Bereichen der sozialen Sicherung und Bildung subsumiert. Sie werden im vorliegenden Bericht grob in die vier Gruppen „Öffentliche Arbeitsvermittlung“, „Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung“, „Sozialhilfe“ und „Invaliden- und Unfallversicherung“ eingeteilt. Gemeinsam ist all diesen Institutionen, dass sie sich mit der beruflichen und sozialen Integration bzw. Reintegration von Klientinnen und Klienten beschäftigen. Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe dieser Angebote und Leistungen nimmt seit Jahren kontinuierlich zu. Dass das Staatssekretariat für Migration (SEM) seit Oktober 2011 ebenfalls in den Institutionen der IIZ vertreten ist, ist auf diese Entwicklung zurückzuführen.

Eine bedürfnisgerechte und adäquate Anpassung der Regelstrukturen an die sich verändernden Rahmenbedingungen tut Not. Das interkulturelle Dolmetschen ist in diesem Zusammenhang als professionelle Unterstützung für die Fachpersonen zu verstehen: Dank der gezielten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden können diese ihren Beratungs- und Informationsauftrag mit allen Zielpersonen effektiv, effizient und diskriminierungsfrei wahrnehmen, und zwar unabhängig von sprachlichen und/ oder kulturellen Unterschieden. Dieser Tatsache verleihen auch die vom SEM vorgegebenen Pfeiler der Kantonalen Integrationsprogramme (KIP) Nachdruck, in welchen das interkulturelle Dolmetschen als wichtiger Aspekt im dritten Pfeiler „Verständigung und gesellschaftliche Integration“ aufgeführt wird.

Wie und wo findet die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Kontext der IIZ-Institutionen effektiv statt? Worin liegt der Nutzen dieser Zusammenarbeit? Welche Faktoren fördern, welche hemmen sie? Und welche Anpassungen drängen sich für eine Institution allenfalls auf, wenn sie vermehrt mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten will? Für die Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit geht es darum, die verschiedenen Möglichkeiten zur Sicherstellung der Verständigung zu erkennen, die Erwartungen und Bedürfnisse der Fachpersonen zu klären und schlussendlich eine dem Kontext angepasste „Kultur der interkulturellen Verständigung“ zu entwickeln und umzusetzen.

Der Einsatz des interkulturellen Dolmetschens variiert je nach Institution und Art der öffentlichen Dienstleistung stark. Die vorliegende Studie präsentiert einen Überblick über die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit und formuliert Handlungsempfehlungen zur Förderung einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden.

1.1 Verschiedene Instrumente und Angebote zur Verständigung

Im Berufsalltag gibt es immer wieder Situationen, in denen sich Fachpersonen entscheiden müssen, wie bzw. dank welcher Hilfsmittel sie die Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sicherstellen können. Für Institutionen der IIZ kommen dazu vor

allem das interkulturelle Dolmetschen, das Ad-hoc-Dolmetschen und die Übersetzung durch Privatpersonen in Frage. Diese Angebote werden im Folgenden kurz vorgestellt.¹

1.1.1 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 einer Dialogsituation – einem „Dialog zu Dritt“ – statt und kommt insbesondere in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales zum Einsatz.

Interkulturell Dolmetschende sind in der Regel Personen mit eigenem Migrationshintergrund. Sie verfügen über nachgewiesene Kenntnisse in mindestens einer Amtssprache sowie in mindestens einer Dolmetschsprache. Sie kennen die massgebenden Techniken des konsekutiven Dolmetschens und dolmetschen beidseitig, vollständig, sinngemäss und möglichst wortgetreu. Sie verfügen zudem über einen grundlegenden Fachwortschatz im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich und sind in der Lage, Fakten und Zusammenhänge verständlich und adressatengerecht darzustellen.

Das standardisierte Ausbildungs- und Qualifizierungssystem für interkulturell Dolmetschende umfasst zwei Qualifizierungsniveaus: das Zertifikat INTERPRET sowie den eidgenössischen Fachausweis.² Qualifizierte interkulturell Dolmetschende sind verpflichtet, ihre Tätigkeit an den Grundsätzen des Berufskodex³ auszurichten.

1.1.2 Regionale Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen

Professionelle interkulturell Dolmetschende werden von den regionalen Vermittlungsstellen an die betreffenden Institutionen und Fachpersonen vermittelt. Die Vermittlungsstellen übernehmen die gesamte Administration der Einsätze und garantieren einen reibungslosen Ablauf. Gleichzeitig stellen sie für die interkulturell Dolmetschenden, die bei ihnen unter Vertrag stehen, sicher, dass eine angemessene Entschädigung und sämtliche Zusatzleistungen gewährleistet sind. Den Vermittlungsstellen kommt auch die Aufgabe zu, die für den spezifischen Einsatz „richtige“ interkulturell dolmetschende Person zu finden. Darüber hinaus übernehmen die Vermittlungsstellen wichtige Aufgaben in der Qualitätssicherung. Sie stehen in direktem Kontakt mit den Kundinnen und Kunden und nehmen Rückmeldungen entgegen. Den interkulturell Dolmetschenden werden regelmässige Weiterbildungen angeboten und Gefässe für Austausch, Beratung, Intervention und Supervision zur Verfügung gestellt.

Zurzeit gibt es in der Schweiz rund 20 regionale Vermittlungsstellen.⁴ Diese werden im Rahmen der kantonalen Integrationsprogramme durch die Kantone und den Bund unterstützt.

1.1.3 Nicht-professionelle Übersetzungshilfen

In den Institutionen der IIZ arbeiten Fachpersonen häufig auch mit nicht-professionellen Übersetzungshilfen zusammen. Sie tun dies aus praktischen, finanziellen, terminlichen oder

¹ Die folgenden Ausführungen finden sich ebenfalls im Faltprospekt „Verständigung im interkulturellen Kontext: Übersicht über die Angebote und Instrumente“ von INTERPRET: http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/19/uebersicht_verstaendigung_im_interkulturellen_kontext_dt.pdf. Im Faltprospekt werden zudem die Konzepte „Schlüsselpersonen“ und „interkulturelles Vermitteln“ vorgestellt.

² Weitere Informationen zum Qualifizierungssystem findet sich unter: <http://www.inter-pret.ch/de/interpret/ausbildung-und-qualifizierung-4.html>.

³ Berufskodex für interkulturell Dolmetschende: www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/20/berufskodex_2015_dt.pdf.

⁴ Eine Übersicht aller regionaler Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen findet sich hier: <http://www.inter-pret.ch/de/interpret/interkulturell-dolmetschende-findet-die-regionalen-vermittlungstellen-44.html>.

persönlichen Gründen oder aber, weil die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens und deren Nutzen ungenügend bekannt sind. Es gibt im Berufsalltag durchaus Situationen, in denen die Verständigung mit nicht-professionellen Übersetzungshilfen ausreichend sichergestellt werden kann. INTERPRET⁵ unterscheidet zwischen Ad-hoc-Dolmetschenden und privaten Übersetzungshilfen.

Ad-hoc- oder Laiendolmetschen

Unter Ad-hoc- oder Laiendolmetschenden werden Mitarbeitende von öffentlichen Institutionen mit eigener Migrationsbiografie oder anderweitig erworbenen entsprechenden Sprachkenntnissen verstanden, welche Dolmetschaufgaben innerhalb der betreffenden Organisation übernehmen.

Wichtig für den erfolgreichen Einsatz ist eine sorgfältige Klärung der Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen. Ad-hoc-Dolmetschende verfügen in der Regel über keine Qualifizierung als Dolmetschende. Hingegen haben sie in der Regel eine Ausbildung im Fachbereich, in welchem das Gespräch stattfindet, absolviert. Dies kann eine gewisse Professionalität hinsichtlich der spezifischen Inhalte und Abläufe bedeuten. Die Qualitätssicherung in Bezug auf die Dolmetschleistung ist jedoch nicht geregelt.

Private Übersetzungshilfen

Private Übersetzungshilfen sind Personen aus dem privaten Umfeld der fremdsprachigen Klientinnen und Klienten, meist handelt es sich um Verwandte oder Bekannte. Private Übersetzungshilfen mit mehr oder weniger ausgewiesenen Sprachkenntnissen übernehmen spontane oder auch geplante Übersetzungsaufgaben. Sie kommen überall dort zum Einsatz, wo die direkte sprachliche Verständigung erschwert und ein professionelles Dolmetschangebot nicht möglich oder nicht vorgesehen ist.

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen bietet keine Gewähr für die Qualität der Übersetzungsleistung. Fachpersonen können nicht davon ausgehen, dass berufsethische Grundsätze, wie zum Beispiel die Schweigepflicht oder die Allparteilichkeit, eingehalten werden.

Keine Option stellt für INTERPRET der Beizug von Kindern und Jugendlichen als Übersetzungshilfen dar. Sie 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.

1.2 Hintergrund der Studie

Die Integrationsförderung für Ausländerinnen und Ausländer ist seit Oktober 2011 durch das SEM in den nationalen Gremien der IIZ vertreten. Die Abteilung Integration des SEM hat in Zusammenarbeit mit KEK-CDC-Consultants⁶ ein Diskussionspapier erarbeitet, in welchem die Schnittstellen und der Handlungsbedarf der Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern in der IIZ definiert werden.⁷ Darin wird unter anderem die

⁵ INTERPRET ist die nationale Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. Mit finanzieller Unterstützung des Bundes nimmt INTERPRET Aufgaben im Bereich der Qualitätssicherung und -entwicklung, im Bereich der Definition und Überwachung von Standards für die Ausbildung und Zertifizierung von interkulturell Dolmetschenden sowie im Bereich der Öffentlichkeits- und Sensibilisierungsarbeit wahr. Dazu unterhält INTERPRET ein Kompetenzzentrum und eine Qualifizierungsstelle.

⁶ <http://www.kek.ch/>

⁷ Bundesamt für Migration (BFM), KEK-CDC-Consultants (2012): IIZ-Diskussionspapier vom 14. November 2012: Handlungsfelder der Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern in der interinstitutionellen Zusammenarbeit. Bern: BFM. <http://www.iiz.ch/dynasite.cfm?dsmid=113522>

Verbreitung und Vertiefung des Wissens bezüglich des interkulturellen Dolmetschens für Beratungssituationen der Regelstrukturen empfohlen. Mit einer verstärkten Sensibilisierung für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll eine Verbesserung der Beratungsqualität in den Institutionen der IIZ erreicht werden. Gestützt auf diese Empfehlung wurde INTERPRET mit der Durchführung der Studie beauftragt.

1.3 Übergeordnete Ziele und Fragestellungen

Mit der Studie werden zwei übergeordnete Ziele unterstützt: Erstens soll die Beratungsqualität in den Regelstrukturen durch eine Sensibilisierung für die Besonderheiten von Beratungsleistungen in interkulturellen Settings sowie durch die Förderung der Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden gesteigert werden, zweitens sollen die Einsatzfelder des interkulturellen Dolmetschens erweitert und die Einsätze insgesamt ausgeweitet werden.

Dazu wurden zwei unterschiedliche Herangehensweisen gewählt: Zum einen das Sammeln und Analysieren von Beispielen, in welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden etabliert ist – also die Diskussion und Auswertung von bereits bestehender Praxis. Zum anderen wurden sogenannte Pilotkooperationen initiiert, begleitet und evaluiert: Fachpersonen und Institutionen der IIZ, die mit dem Angebot des interkulturellen Dolmetschens noch nicht vertraut waren, erhielten mittels eines Gutscheinsystems die Möglichkeit, erste Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu sammeln, ohne sich um die Finanzierung kümmern zu müssen.

Die Auswahl der Partner für die Praxisbeispiele und Pilotkooperationen geschah nach folgenden Kriterien:

- Es handelt sich um Institutionen der IIZ, namentlich um Institutionen der öffentlichen Arbeitsvermittlung, der Sozialhilfe, der IV, der Suva sowie der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.
- Es sollen gezielt auch Institutionen und Fachbereiche involviert werden, in denen der Einsatz des interkulturellen Dolmetschens generell wenig verbreitet ist.

Die Fragestellungen für die Analyse der Praxisbeispiele und für die Begleitung der Pilotkooperationen waren sich sehr ähnlich. Folgende Merkmale der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wurden untersucht:

- Inwiefern und auf welche Art und Weise ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verankert?
- Wie ist die Finanzierung der Dolmetschleistungen geregelt?
- Wie gestaltet sich die konkrete Umsetzung der Zusammenarbeit (Abläufe, Zuständigkeiten, interne und externe Prozesse)?
- Wie wird der Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden eingeschätzt?
- Welches sind typische Gesprächssituationen und Einsatzkriterien?
- Welchen Nutzen erkennen die Fachpersonen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Bezug auf ihre Beratungstätigkeit?
- Welche Faktoren sind für die Etablierung des interkulturellen Dolmetschens hinderlich, welche förderlich?

Diese Fragen wurden in insgesamt 13 Institutionen der IIZ untersucht. Mit der Auswertung dieser beschränkten Anzahl an Untersuchungsbeispielen gelang es, Tendenzen, gemeinsame Merkmale und besondere Aspekte der Zusammenarbeit von Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden herauszuarbeiten. Es zeigten sich aber auch grosse Unterschiede zwischen den untersuchten Institutionen. Die Erkenntnisse der vorliegenden Studie können daher in keiner Weise Anspruch auf eine allgemeingültige und abschliessende Beurteilung erheben.

1.4 Aufbau des Studienberichts

Der vorliegende Studienbericht versucht, die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit einerseits im Allgemeinen und andererseits in den einzelnen Bereichen aufzuzeigen. Damit möchte der Bericht einer vielfältigen Leserschaft gerecht werden. Um dies zu erreichen, wurde er modulartig aufgebaut: Die einzelnen „Bausteine“ stehen für sich alleine und sind in sich schlüssig, trotzdem bauen sie aufeinander auf. Die Leserin/ der Leser kann sich also zum Beispiel in eines der 13 Fallbeispiele vertiefen, die Handlungsempfehlungen und Ausführungen zu einem spezifischen Bereich studieren oder sich ganz im Allgemeinen über die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit informieren. Dafür wurde folgender Aufbau gewählt:

In Teil A werden, neben einem einleitenden Kapitel zur Ausgangslage, den Zielen und Fragestellungen sowie zum methodischen Vorgehen, die zentralen allgemeinen Aspekte der Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der IIZ dargelegt und diskutiert. Kapitel 2 des Teils A nimmt somit in gewisser Weise eine abschliessende und zusammenfassende Diskussion der Erkenntnisse vorweg. Die daraus resultierenden allgemeinen Handlungsempfehlungen zuhanden der IIZ-Partner sind ebenfalls Bestandteil des Teils A.

In Teil B wird die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den vier zentralen Bereichen der IIZ, namentlich in der öffentlichen Arbeitsvermittlung (Kapitel 1), in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (Kapitel 2), in der Sozialhilfe (Kapitel 3) sowie in der Invaliden- und Unfallversicherung (Kapitel 4) dargestellt. Die Ausführungen sind damit konkreter als in Teil A und werden mit einem Fazit und spezifischen Handlungsempfehlungen abgeschlossen. Schlussendlich zeigen die Fallbeispiele zu den jeweiligen Bereichen beispielhaft auf, welche Bedeutung das interkulturelle Dolmetschen in der entsprechenden Institution hat, und bilden die Grundlage für die Diskussion über den grundsätzlichen Stellenwert des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der IIZ.

1.5 Methodisches Vorgehen

1.5.1 Projektpartner

Die Studie war auf die Zusammenarbeit mit vielfältigen Partnern und Netzwerken angewiesen. Mittels gezielten Kontakten zu ausgewählten Institutionen und einzelnen Fachpersonen wurden Projektpartner für die Umsetzung der Studie gesucht. Insbesondere die Kontakte zu den nationalen und kantonalen IIZ-Gremien, den kantonalen und kommunalen Integrationsdelegierten sowie den regionalen Vermittlungsstellen waren dabei von zentraler Bedeutung.

Trotz der wertvollen Kontakte und Bemühungen gestaltete sich die Suche nach Projektpartnern insbesondere bei den RAV, den Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung sowie bei den kantonalen IV-Stellen äusserst schwierig. Dies lag zum einen daran, dass das interkulturelle Dolmetschen in diesen Bereichen nur sporadisch zur

Anwendung kommt. „Gute“ Praxisbeispiele, bei welchen die Fachpersonen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, sind daher rar. Zum anderen erachteten viele Institutionen eine Teilnahme am Projekt nicht als sinnvoll, weil sie keinen Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehen. Ist die Verständigung schwierig, greifen die Fachpersonen in diesen Bereichen auf private Übersetzungshilfen zurück. Aufgrund der dürrtigen Quellenlage bei den IV-Stellen wurde zudem eine private Gutachterstelle als Praxisbeispiel berücksichtigt⁸.

Die Sozialen Dienste und die Institutionen der Sozialhilfe arbeiten hingegen häufiger und teilweise bereits seit längerem mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Hier gestaltete sich die Suche nach Projektpartnern weniger schwierig. Die (angestrebte) Kooperation mit einem Sozialdienst aus der französischsprachigen Schweiz kam aber leider nicht zustande.

1.5.2 Quellenlage und Datenerhebung

Neun Institutionen haben an der Studie als **Praxisbeispiele** teilgenommen:

- Öffentliche Arbeitsvermittlung: IIZ-Fallbearbeitung in den RAV St. Gallen und RAV Rapperswil-Jona des Kantons St. Gallen; RAV Uri
- Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung: Fachstelle Case Management Berufsbildung des Kantons Solothurn
- Sozialhilfe: Sozialhilfe Basel-Stadt; Sozialdienst Stadt Bern, Sektion Intake; Soziale Dienste der Stadt Langenthal; Sozialzentrum Selnau der Stadt Zürich, Abteilung Intake
- Invaliden- und Unfallversicherung: Suva Agentur Aarau; Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB AG)

Die untersuchten Institutionen unterscheiden sich in Bezug auf die Verankerung des interkulturellen Dolmetschens, auf die Einschätzung des Bedarfs, auf die konkrete Praxis wie auch bezüglich der Beurteilung der Qualität und des Nutzens der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden teilweise stark. Einzige einheitliche Bedingung für die Teilnahme als Praxisbeispiel war, dass die Fachpersonen der betreffenden Institution regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Die Analyse der Beispiele basiert auf Interviews mit Fachpersonen, den Datensätzen aus den Fragebogen FB1⁹ sowie den Einsatzstatistiken der jeweiligen regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen¹⁰.

Im Rahmen von **Pilotkooperationen** haben vier Institutionen an der Studie teilgenommen:

- Öffentliche Arbeitsvermittlung: RAV Schaffhausen
- Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung: Abteilung Beratung und Integration des Kantons Luzern

⁸ Rund 20 private Gutachterstellen, welche den Vorgaben des Bundesamtes für Sozialversicherungen (BSV) entsprechen, erstellen für die kantonalen IV-Stellen polydisziplinäre Gutachten. Die Wahl der privaten Gutachterstelle wurde zufällig getroffen. Die Zusammenarbeit kam aufgrund eines Hinweises der regionalen Vermittlungsstelle zustande.

⁹ Siehe dazu Anhang „Fragebogen“

¹⁰ Analysen von Einsatzzahlen konnten nur beschränkt vorgenommen werden, da die Einsatzzahlen keine spezifische Zuordnung zu den jeweiligen Abteilungen ermöglichten. Über statistische Materialien verfügen ausschliesslich die regionalen Vermittlungsstellen, nicht aber die Institutionen selber. Die Einsatzzahlen vom Sozialdienst der Stadt Bern zum Beispiel beziehen sich auf den ganzen Sozialdienst; an der Studie teilgenommen hat jedoch nur die Abteilung Intake. Die Einsatzzahlen der RAV St. Gallen beziehen sich auf ordentliche Fälle und Fälle der IIZ; an der Studie teilgenommen haben jedoch nur die IIZ-Personalberatenden. Aufgrund der sehr unterschiedlichen Projektpartner – auch innerhalb eines Bereichs – konnten die Einsatzzahlen daher nicht verglichen werden. Auch bei den Fragebogen gestaltete sich die Datenerhebung schwierig. Zum Teil haben nur eine sehr beschränkte Anzahl Fachpersonen an der Studie teilgenommen – sei es weil die Stelle nur über wenige Mitarbeitende verfügt oder weil aus Gründen der Arbeitsbelastung nur wenige Fachpersonen teilnehmen konnten.

- Sozialhilfe: Regionaler Sozialdienst Aarwangen
- Invaliden- und Unfallversicherung: Kantonale IV-Stelle Wallis

In Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Personen wurde eine auf die jeweilige Institution zugeschnittene Pilotpartnerschaft ausgearbeitet. Die Pilotpartner konnten während 6 bis 10 Monaten unentgeltlich mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. An einer Einführungsveranstaltung wurden die Fachpersonen über die Studie und die verschiedenen Aspekte der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden informiert. Zudem stellte sich die regionale Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen vor. Die Pilotkooperationen wurden von INTERPRET begleitet (Beratung, Coaching, Monitoring, Evaluation). Grundlage für die Darstellung und Auswertung der Pilotkooperationen bilden Gespräche mit der zuständigen Leitungsperson vor und nach der Pilotkooperation, Datensätze aus den Fragebogen FB2 und FB3¹¹, Einsatzstatistiken der regionalen Vermittlungsstellen sowie Interviews mit einzelnen Fachpersonen nach der Pilotkooperation.

Die Arbeit an der Studie dauerte von Herbst 2013 bis Sommer 2015. Die Erhebung der Daten erstreckte sich auf die Zeitperiode von Frühling 2014 bis Frühling 2015.

¹¹ Siehe dazu Anhang „Fragebogen“

2 Bereichsübergreifende Ergebnisse zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Gute Rahmenbedingungen fördern die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Immer wieder genannt werden die institutionelle Verankerung mittels rechtlicher Grundlagen oder Vorgaben für die Praxis, die Regelung der Finanzierung und die Definition von typischen Gesprächssituationen. Die vorliegende Studie macht deutlich, dass diese Rahmenbedingungen in der Tat sehr förderlich und wichtig sind. Die Studienergebnisse zeigen aber auch, dass trotz guter Rahmenbedingungen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden nicht unbedingt gut verankert sein muss. Ob Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, hängt auch davon ab, ob sie die Zusammenarbeit als notwendiges Hilfsmittel für die Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrags betrachten oder aber als gutgemeinte Dienstleistung für Migrantinnen und Migranten. Durch die Entwicklung und Umsetzung einer „Kultur der interkulturellen Verständigung“ kann das Spannungsfeld zwischen institutionellen Vorgaben und persönlichen Einstellungen abgeschwächt werden.

Im Folgenden werden die unterschiedlichen Rahmenbedingungen bereichsübergreifend diskutiert und allgemeine Handlungsempfehlungen herausgearbeitet. Eine umfassendere Darstellung der Ergebnisse findet sich in den bereichsspezifischen Kapiteln in Teil B.

2.1 Bedarf und Potential an Dolmetschleistungen

Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe der Angebote der Institutionen der IIZ nimmt kontinuierlich zu und ist nicht zu unterschätzen. Die Anteile fremdsprachiger Klientinnen und Klienten variieren von 23 Prozent bei der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung¹², über 34 Prozent bei den RAV¹³ bis zu 46 Prozent bei der Sozialhilfe¹⁴.

Dennoch ist das interkulturelle Dolmetschen in den Institutionen der IIZ nach wie vor kaum verankert. Die Sozialen Dienste und Institutionen der Sozialhilfe sowie die Suva bilden hier eine Ausnahme. In der Sozialhilfe legen die Ergebnisse der Studie zudem die Vermutung nahe, dass eine regelmässige Zusammenarbeit eher bei grösseren, städtischen Sozialdiensten stattfindet, wie zum Beispiel in den Städten Bern und Zürich. Ebenfalls eine Ausnahme in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bildet die private Gutachterstelle SMAB AG. Sie ist aber auch in einem besonderen Arbeitsfeld tätig: Die Erstellung von medizinischen Gutachten ist stark geregelt, das rechtliche Gehör muss umfassend gewährleistet sein. Das Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 und die daraufhin vom BSV eingeleiteten Massnahmen schaffen eine gänzlich andere Grundlage für den Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden, als dies für die viel weniger reglementierten anderen Bereiche der IIZ der Fall ist.

Ist der Anteil der fremdsprachigen Klientinnen und Klienten hoch, wird die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vermehrt als Notwendigkeit wahrgenommen. Dies zeigt sich insbesondere an den Beispielen Intake des Sozialzentrums Selnau und Intake der Berner Sozialhilfe. In Institutionen mit nur wenigen Fällen, für welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilfreich wäre, verzichten die Fachpersonen hingegen öfter auf eine entsprechende Zusammenarbeit. Das interkulturelle Dolmetschen stellt dann

¹² 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>.

¹³ Gemäss der Arbeitslosenstatistik des SECO waren im Jahr 2014 durchschnittlich rund 34% der registrierten Arbeitslosen fremdsprachig, d.h. mit anderer Erstsprache als eine der vier Amtssprachen und Schweizerdeutsch.

¹⁴ Bundesamt für Statistik (BFS) (2015): Statistischer Sozialbericht Schweiz 2015. Neuchâtel: 2015. S. 83 ff.
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.html?publicationID=6592>.

ein Randphänomen dar, welches im Berufsalltag kaum Beachtung findet. Insbesondere in den RAV, aber auch in Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung gehen viele Fachpersonen davon aus, dass ihre Klientel grundsätzlich vermittelbar sein muss und daher zwingend über gewisse Grundkenntnisse in der Amtssprache verfügen sollte. Die Fachpersonen vertreten die Meinung, dass es daher auch keine interkulturell Dolmetschenden brauche. Erfahrungsberichte von anderen Fachpersonen, welche die Zusammenarbeit als notwendig erachten, und die Tatsache, dass auch in jenen Institutionen regelmässig mit privaten Übersetzungshilfen gearbeitet wird, machen jedoch deutlich, dass auch in diesen Bereichen durchaus ein Bedarf an Dolmetscheinsätzen bestehen würde. Die Pilotkooperation mit der IV-Stelle Wallis hat dies ebenfalls klar aufgezeigt. Die Fachpersonen der IV-Stelle schätzten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden insbesondere für Abklärungsgespräche im Rahmen der Frühintervention sehr.

2.2 Integrationsförderung und interkulturelles Dolmetschen

Die strategischen Leitlinien der Integrationsförderung werden durch das Staatssekretariat für Migration (SEM) – unter Einbezug der Kantone – definiert. Die Kantone sind für die Entwicklung und Umsetzung von Integrationsmassnahmen vor Ort zuständig. Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen der Integrationsförderung in den Regelstrukturen (Regelstrukturansatz) und der spezifischen Integrationsförderung.¹⁵

2.2.1 Integrationsförderung in den Regelstrukturen

Integration ist in erster Linie eine Aufgabe der bestehenden integrationsrelevanten Regelstrukturen. Dazu gehören auch die in dieser Studie vorgestellten Institutionen der IIZ. Entsprechende Massnahmen – unter anderem die Anpassung und Weiterentwicklung von institutionenspezifischen Abläufen und Standards in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden oder die Finanzierung von Dolmetschleistungen – werden aus den ordentlichen Budgets der zuständigen Stellen finanziert.

Die IIZ als gemeinsame Strategie dieser Bereiche soll einen Beitrag leisten, damit auch Zugewanderte erfolgreich und nachhaltig in den Arbeitsmarkt integriert werden können. Erreicht soll dies unter anderem dadurch werden, dass unterschiedliche Massnahmen – wie zum Beispiel die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden – in den erwähnten Bereichen besser aufeinander abgestimmt werden.¹⁶

2.2.2 Spezifische Integrationsförderung

Die spezifische Integrationsförderung wirkt komplementär zu den bestehenden Strukturen. Zum einen schliesst sie vorhandene Lücken, zum Beispiel durch die niederschwellige Sprachförderung oder die berufliche Integration von Flüchtlingen. Zum anderen unterstützt sie die Regelstrukturen in der Umsetzung ihres Integrationsauftrags mittels spezifischer Projekte. Im Rahmen von kantonalen Integrationsprogrammen (KIP) vereinbaren das SEM und die Kantone verbindliche, kantonsspezifische Integrationsmassnahmen und Ziele sowie Indikatoren zur Überprüfung der Wirksamkeit. Die Finanzierung der spezifischen Integrationsförderung geschieht paritätisch durch Bund und Kantone.¹⁷

Die kantonalen Integrationsprogramme sehen drei Pfeiler der spezifischen Integrationsförderung vor:

¹⁵ Staatssekretariat für Migration (SEM): <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/themen/integration/foerderung.html>

¹⁶ Staatssekretariat für Migration (SEM): <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/themen/integration/foerderung/koordinationsauftrag.html>

¹⁷ Staatssekretariat für Migration (SEM): <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/themen/integration/foerderung/spezifisch.html>

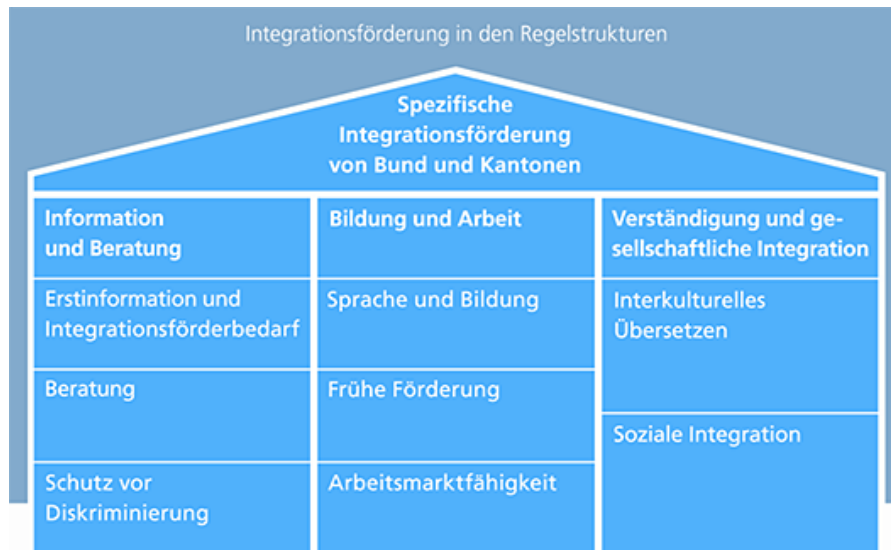


Abbildung 1: Spezifische Integrationsförderung von Bund und Kantonen

In den Vorgaben des SEM zu den KIP ist für das interkulturelle Dolmetschen im dritten Pfeiler „Verständigung und gesellschaftliche Integration“ ein für alle Kantone verbindliches Leitziel definiert:

„Migrantinnen und Migranten sowie Mitarbeitende von Regelstrukturen verfügen in besonderen Gesprächssituationen (komplexe Sachverhalte, sehr persönliche Themen, Verwaltungsverfahren) über ein Vermittlungsangebot für qualitativ hochwertige Dienstleistungen im Bereich des interkulturellen Dolmetschens.“¹⁸

Die Kantone haben unter anderem folgende Massnahmen ergriffen, um dieses Ziel zu erreichen:

- Sicherstellung bzw. Weiterführung des Angebots des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns durch die regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen¹⁹
- Qualitätssicherung gemäss den Standards von INTERPRET²⁰
- Erstellen von Qualitätsstandards, Leitfäden etc. für die Zusammenarbeit zwischen Behörden und interkulturell Dolmetschenden
- Vernetzungs- und Sensibilisierungsarbeit mit kommunalen und kantonalen Behörden

Kantone können aber auch spezifische Massnahmen definieren oder Gefässe schaffen, um die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in gewissen Bereichen zu fördern. Im Rahmen dieser Studie sticht insbesondere das KIP des Kantons Uri hervor. Dieses enthält die spezifische Förderung der Zusammenarbeit zwischen dem RAV und interkulturell Dolmetschenden mittels Dolmetschergutscheinen. Das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“ wird durch das RAV und das KIP im Sinne einer Anstossfinanzierung für die Regelstrukturen getragen.

¹⁸ Staatssekretariat für Migration (SEM): Faktenblatt Kantonales Integrationsprogramm (KIP) ab 2014. Bern: SEM. <https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/foerderung/kip/factsheet-kip-2014-d.pdf>

¹⁹ Eine Liste mit sämtlichen regionalen Vermittlungsstellen findet sich auf der Homepage von INTERPRET: www.interpret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/110/liste_der_vermittlungsstellen.pdf.

²⁰ Weitere Informationen zu den Qualitätsstandards von INTERPET finden sich hier: <http://www.interpret.ch/de/interpret/ausbildung-und-qualifizierung-4.html>.

2.3 Einsätze, Einsatzkriterien und typische Gesprächssituationen

In welchen Situationen und für welche Gespräche ziehen die Fachpersonen der untersuchten Institutionen der IIZ interkulturell Dolmetschende bei? Aufgrund welcher Kriterien tun sie das? Die Anzahl der jährlichen Dolmetscheinsätze in den 13 Untersuchungsbeispielen variieren stark. Das ist angesichts der unterschiedlichen Institutionen (in Bezug auf Grösse, Aufgabenbereiche, Klientel etc.) auch nicht erstaunlich. Hinsichtlich der Kriterien für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden bzw. in der Beschreibung der Situationen, in denen dies sinnvoll oder notwendig ist, zeigen sich aber viele Übereinstimmungen.

2.3.1 Einsätze von interkulturell Dolmetschenden

In der folgenden Tabelle sind die Dolmetscheinsätze des Jahres 2014 aufgeführt, bzw. die Einsätze, welche während der Pilotphase stattgefunden haben. Die Zahlen lassen sich aufgrund der unterschiedlichen Institutionen nicht vergleichen, sie zeigen jedoch die Grössenordnung der Anzahl Dolmetscheinsätze auf.

Praxisbeispiele: Anzahl Dolmetscheinsätze im Jahr 2014	
Öffentliche Arbeitsvermittlung	
• St. Gallen: RAV (Insgesamt 5 Zentren)	27
• Uri: RAV (1 Zentrum)	45
Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	
• Solothurn: Kantonale Fachstelle Case Management Berufsbildung	2
Sozialhilfe / Soziale Dienste	
• Basel-Stadt: Sozialhilfe (Sämtliche Fälle der Sozialhilfe, inkl. Migration)	466
• Bern: Sozialdienst der Stadt Bern (Sämtliche Fälle der Sozialhilfe)	447
• Langenthal: Soziale Dienste der Stadt (Sämtliche Fälle der Sozialhilfe und Mandate)	63
• Zürich: Sozialzentrum Selnau (Fälle der Sozialhilfe [jedoch nur Intake], Mandate, Mütter- und Väterberatung u.a. Das Sozialzentrum Selnau ist eines von fünf Stadtzürcherischen Zentren.)	248
Invaliden- und Unfallversicherung	
• Suva Agentur Aarau	90
• SMAB AG, Geschäftsstelle Bern	404
Pilotkooperationen: Dolmetscheinsätze während der Pilotphase	
Öffentliche Arbeitsvermittlung	
• Schaffhausen: RAV Pilotkooperation während 6 Monaten	16
Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	
• Luzern: Kantonale Abteilung Beratung und Integration Pilotkooperation während 7 Monaten	5
Sozialhilfe / Soziale Dienste	
• Aarwangen: Regionaler Sozialdienst (Sämtliche Fälle der Sozialhilfe und Mandate) Pilotkooperation während 8 Monaten	9
Invaliden- und Unfallversicherung	
• Wallis: Kantonale IV-Stelle Pilotkooperation während 10 Monaten	25

Abbildung 2: Dolmetscheinsätze in den Praxisbeispielen und Pilotkooperationen

Bei den eingesetzten Dolmetschsprachen zeigen sich deutlich die regionalen Unterschiede in Bezug auf die Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung.²¹ Die Sozialen Dienste bzw. die Institutionen der Sozialhilfe der Städte Basel, Bern und Zürich greifen auf interkulturell Dolmetschende in vielen unterschiedlichen Sprachen zurück (zwischen 30 und 35 Sprachen). Ebenfalls eine grosse Zahl an unterschiedlichen Dolmetschsprachen zieht die private Gutachterfirma SMAB AG bei, die gesamtschweizerisch tätig ist. Alle anderen Institutionen ziehen Dolmetschende in 2 bis 13 unterschiedlichen Sprachen bei.

2.3.2 Typische Gesprächssituationen

Die Studienresultate zeigen, dass die Fachpersonen typische Gesprächssituationen, in welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll erscheint, sehr ähnlich umschreiben. Die Einschätzung des effektiven Bedarfs wie auch der tatsächliche Beizug von interkulturell Dolmetschenden variieren trotzdem beträchtlich. Folgende Einsatzkriterien, welche den Beizug von interkulturell Dolmetschenden indizieren, wurden von den Fachpersonen aus den unterschiedlichsten Bereichen wiederholt angegeben:

- Unmissverständliche Vermittlung von Rechten und Pflichten
- Beidseitige Verständigung muss unbedingt und vollständig sichergestellt sein
- Gewährung des rechtlichen Gehörs
- Erstellung von Zusammenarbeitsverträgen o.ä.
- Keine oder ungeeignete private Übersetzungshilfe vorhanden

Konkret sind diese Einsatzkriterien bei folgenden Beratungsgesprächen von Bedeutung:

Erst- oder Abklärungsgespräche

In Erst- oder Abklärungsgesprächen ist eine fundierte gegenseitige Verständigung besonders wichtig. Insbesondere die RAV, Behörden der Sozialhilfe sowie die IV-Stelle haben diese Gesprächssituationen als typisch für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden beschrieben. In diesen Gesprächen werden die Rechte und Pflichten erklärt und der Verlauf der Zusammenarbeit, die Zuständigkeiten wie auch die Ansprüche müssen für alle verständlich vermittelt werden.²²

Schwierige und komplexe (Folge-)Gespräche

Mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten Fachpersonen aller IIZ-Institutionen insbesondere zusammen, wenn die Gesprächsinhalte komplex und schwierig sind. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn unterschiedliche Institutionen involviert sind oder wenn mehrere Fachpersonen und/ oder Personen aus dem privaten Umfeld der Klientin oder des Klienten in das Gespräch involviert sind (sog. Runder Tisch). Als komplex werden die Gespräche von den Fachpersonen auch dann beschrieben, wenn verfahrenstechnisch anspruchsvolle Inhalte vermittelt werden müssen.²³

²¹ Dieser Effekt zeigt sich auch in der statistischen Auswertung der Dolmetschsprachen nach regionalen Vermittlungsstellen. Siehe dazu: INTERPRET (2015): Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2014. Bern: INTERPRET. S. 5f. www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/142/2014_einsatzstatistik_dt.pdf.

²² Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in den folgenden anonymisierten Fallgeschichten: Zum Beispiel: Frau Costas Erstgespräch auf dem RAV, S. 31; Zum Beispiel: Herr Yogeswarans Unfall, S. 33; Zum Beispiel: Bereichsspezifische Termine in Herrn Szabós Vorabklärungsgespräch, S. 87; Zum Beispiel: Frühinterventionsmassnahmen für Frau Rossi, S. 137.

²³ Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in den folgenden anonymisierten Fallgeschichten: Zum Beispiel: Herr Garibaldis berufliche Reintegration, S. 32; Zum Beispiel: Runder Tisch für Frau Celik, S. 89; Zum Beispiel: Ein Arbeitsversuch für Herr Nivet, S. 140.

Persönliche und emotionale Gespräche

Insbesondere die RAV, die Behörden der Sozialhilfe, die IV-Stelle und die private Gutachterstelle sehen in Gesprächen mit persönlichen und emotionalen Inhalten einen erhöhten Bedarf an interkulturell Dolmetschenden für eine gute Verständigung. Bei diesen Gesprächen geht es oft auch um gesundheitliche Themen. Eine unabhängige und sinngenaue Verdolmetschung wie auch die garantierte Schweigepflicht ist in jenen Situationen von besonderer Bedeutung.²⁴

Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Eltern

Die IV-Stelle und Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung greifen auch dann auf interkulturell Dolmetschende zurück, wenn bei den Gesprächen mit der jugendlichen Klientel ebenfalls deren fremdsprachige Eltern anwesend sind. Diese Gespräche sind für eine Verdolmetschung deshalb anspruchsvoll, weil mehrere Parteien (Fachperson, Klientel und Angehörige) involviert sind. Ebenfalls geht es in diesen Situationen darum zu verhindern, dass die involvierten Jugendlichen selber die Übersetzungs- und allenfalls auch Vermittlungsarbeit übernehmen müssen.²⁵

Gespräche mit verbindlichen Inhalten

Wenn das rechtliche Gehör gewährleistet sein muss, ziehen alle befragten Fachpersonen der IIZ-Institutionen interkulturell Dolmetschende bei. Fachpersonen der Sozialhilfe arbeiten auch bei der Besprechung von Zusammenarbeitsverträgen sowie von ähnlich verbindlichen Inhalten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.²⁶

Gespräche mit einem Richtungsentscheid

Die Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, die IV-Stelle sowie die Suva-Agentur nennen weiter Gespräche mit einem Richtungsentscheid als bedeutsam für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Diese Gespräche können für die persönliche Gestaltung der Zukunft der Klientel entscheidend sein, daher ist die sinngenaue Verständigung unbedingt sicher zu stellen.

2.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden schätzen alle Fachpersonen, welche mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, durchwegs als hoch ein. Folgende Aspekte werden von den Fachpersonen insbesondere erwähnt:

- Die Qualität der Dolmetschleistung ist, vor allem auch in Abgrenzung zur Leistung von privaten Übersetzungshilfen, sehr befriedigend:
 - Sinngenaue und kompetente Verdolmetschung
 - Neutralität und professionelle Distanz (Fachpersonen schätzen insbesondere, dass interkulturell Dolmetschende im Gegensatz zu privaten Übersetzungshilfen persönlich nicht involviert sind)
 - Garantie des Datenschutzes (Schweigepflicht)

²⁴ Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in der folgenden anonymisierten Fallgeschichte: Zum Beispiel: Frau Garcias Suchtprobleme, S. 90.

²⁵ Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in der folgenden anonymisierten Fallgeschichte: Zum Beispiel: Tareks Berufswahl, S. 63.

²⁶ Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in den folgenden anonymisierten Fallgeschichten: Zum Beispiel: Der Zusammenarbeitsvertrag von Frau und Herrn Latif, S. 88; Zum Beispiel: Frau Schneiders IV-Rentenanspruch, S. 139.

- Der Aufklärungs-, Beratungs- und Informationsauftrag kann mithilfe von professionellen interkulturell Dolmetschenden zielorientierter und effektiver erfüllt werden:
 - Einfache und klare Gesprächsführung, Gesprächsleitung liegt bei der Fachperson
 - Gegenseitiges Verständnis und Vertrauensaufbau
 - Weniger Frustrationspotential bei der Klientel aufgrund von gutem Verständnis der Sachlage
- Eine barrierefreie und lückenlose Verständigung ermöglicht ein effizienteres und effektiveres Arbeiten:
 - Weniger Missverständnisse und damit weniger „Leerläufe“
 - Gespräche müssen nur einmal geführt werden, es kommt seltener zu wiederholten und aufwändigen Gesprächen oder Telefonaten
 - Funktionierende gegenseitige Verständigung auch bei mehreren Gesprächspartnern

Die Erkenntnis über den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens führt jedoch nicht unbedingt zu einer konsequenten Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Dieser Widerspruch zeigt sich in etlichen Aussagen von Fachpersonen, mehrheitlich aus Institutionen, die über keine etablierte und kohärente Praxis bezüglich des interkulturellen Dolmetschens verfügen. Oft werden auch die fehlende Klärung der Finanzierung oder unklare Entscheidungskompetenzen ins Feld geführt.

2.5 Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird von den Regelstrukturen sowohl in den Kantonen als auch in den Gemeinden generell sehr unterschiedlich gehandhabt. Wenn im Folgenden von „institutioneller Verankerung“ die Rede ist, dann bezeichnet dies in erster Linie das Vorhandensein von Grundlagen und Hilfsmitteln, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden regeln und strukturieren. Dies kann auf unterschiedlichen Ebenen der Fall sein:

- Rechtliche Grundlagen
- Vorgaben und Instrumente für die Praxis
- Zusammenarbeits- oder Leistungsverträge

Die Auswertung der 13 Untersuchungsbeispiele zeigt, dass das interkulturelle Dolmetschen grundsätzlich kaum institutionell verankert ist. Am ehesten regeln Behörden die Zusammenarbeit von Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden durch Richtlinien und Leitfäden. Ist die Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen geregelt, dann geschieht dies mehrheitlich mittels Leitfäden oder Zusammenarbeitsverträgen. Die Gründe, warum Institutionen (noch) über keine Vorgaben für die Praxis verfügen, sind vielfältig: die betreffende Institution ist sehr klein, die Zusammenarbeit ist über längere Zeit gewachsen und daher informell gut verankert, der Bedarf ist sehr gering oder die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist noch neu.

2.5.1 Rechtliche Grundlagen

Gesetze oder Verordnungen bieten die Möglichkeit, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in öffentlichen Institutionen auf kantonaler oder kommunaler Ebene zu regeln. Rechtliche Grundlagen zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind

nach wie vor sehr selten²⁷. In den 13 Untersuchungsbeispielen findet sich keine Behörde, welche sich auf ein Gesetz oder eine Verordnung bezieht. Für medizinische Konsultationen und Abklärungen im Bereich der Invalidenversicherung – nicht jedoch für Abklärungs- oder Beratungsgespräche der IV und Suva betreffend Eingliederung – ist das Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 von Bedeutung, in welchem zu verschiedenen Fragen in Zusammenhang mit polydisziplinären Begutachtungen Stellung genommen wird. Eingegangen wird unter anderem auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sowie auf deren Finanzierung im Rahmen von medizinischen Gutachten.

2.5.2 Richtlinien und Leitfäden

In Richtlinien, Informationsblättern, Leitfäden oder Handbucheinträgen²⁸ können Behörden verbindliche Standards und Kriterien für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden festhalten.²⁹

Kommunale oder kantonale Vorgaben zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden können für die Institutionen und Fachpersonen eine wichtige Grundlage für ihre Arbeit darstellen. Insbesondere die Fachpersonen der Sozialhilfe der Stadt Bern, welche sich auf einen sehr ausführlichen und konkreten Handbucheintrag beziehen können, schätzen diesen als Referenzrahmen sehr. Schriftliche Vorgaben setzen verbindliche Standards fest und ermöglichen eine kontinuierliche und kohärente Praxis, unabhängig von persönlichen Einstellungen oder von personellen Wechseln bei der Stellenleitung oder den Fachpersonen.

2.5.3 Zusammenarbeits- oder Leistungsverträge

Mittels eines Leistungsvertrags zwischen der Behörde und der regionalen Vermittlungsstelle können die zu erbringenden Dolmetschdienste sowie grundsätzliche Absprachen über den Auftrag, die Qualität und die Rechnungsstellung verbindlich definiert werden.³⁰

Die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle ist in den folgenden Institutionen mittels Verträgen geregelt:

- Fachstelle Case Management Berufsbildung des Kantons Solothurn
- Sozialhilfe Basel-Stadt
- Soziale Dienste der Stadt Zürich
- Sozialhilfe der Stadt Bern

²⁷ Ein gutes Beispiel dafür ist die Verordnung der Stadt Biel aus dem Jahr 2010, welche die Zusammenarbeit von städtischen Behörden mit interkulturell Dolmetschenden regelt: Verordnung zur Regelung des Einsatzes der interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer (ikÜ-Verordnung; ikÜV) (SGR 152.08): https://www.biel-bienne.ch/de/pub/services/rechtssammlung/suche.cfm?fuseaction=law_detail&doc=%2F100%2F152.08.htm#.Vd7DupfD_H-Y

²⁸ Die Kantone Bern und Zürich verfügen über einen Handbucheintrag zur Zusammenarbeit mit Übersetzungshilfen bzw. interkulturell Dolmetschenden. Der kantonalbernerische Handbucheintrag ist sehr ausführlich und konkret; typische Gesprächssituationen werden genannt, alternative Möglichkeiten der Verständigung aufgeführt. Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten“: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/>. Kanton Zürich, Sicherheitsdirektion (2012): Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich. Neuauflage. Zürich: Sicherheitsdirektion. Stichwort 8.1.26 „Übersetzungskosten“:

<http://www.sozialhilfe.zh.ch/Handbuch/8.1.26.%20%9C%9Cbersetzungskosten.aspx>

²⁹ INTERPRET hat für Behörden und Institutionen ein Muster für Richtlinien zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erarbeitet: www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

³⁰ INTERPRET hat ein Muster für einen entsprechenden Leistungsvertrag erarbeitet: www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.

Die RAV der Kantone Schaffhausen und Uri verfügen über keinen Vertrag mit der Vermittlungsstelle, die Zusammenarbeit ist jedoch in vorläufigen RAV-internen Leitfäden festgehalten. Ebenso verhält es sich bei den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal, die Zusammenarbeit ist hier im städtischen Handbucheintrag im Zusammenhang mit dem Thema Übersetzungskosten festgelegt.

2.6 Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Einsatzstunden von interkulturell Dolmetschenden in den Regelstrukturen werden durch die ordentlichen Budgets der zuständigen Stellen finanziert. Die Behörden suchen unterschiedliche Wege der Finanzierung von Dolmetscheinsätzen. Insbesondere bei den RAV, den Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung sowie bei den IV-Stellen ist die Finanzierung höchstens informell geregelt.

- **Öffentliche Arbeitsvermittlung:** Die Dolmetschkosten von anspruchsberechtigten Personen können in den Kantonen über die Vollzugskostenentschädigung (VKE)³¹ vom Bund rückerstattet werden. Wie weit die Dolmetschkosten auch über die Arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) verrechnet werden können, bedarf einer Klärung von Seiten der zuständigen kantonalen und eidgenössischen Stellen. Die Kostenübernahme von Dolmetscheinsätzen bei nicht-anspruchsberechtigten Personen wird in den Kantonen St. Gallen und Schaffhausen unterschiedlich gehandhabt, wie die Ausführungen in Teil B, Kapitel 1.2 zeigen. Ebenfalls unklar ist die Finanzierung von Dolmetschkosten für nicht-anspruchsberechtigte Stellensuchende. Der Kanton Uri hat die Finanzierung noch nicht abschliessend geregelt, da die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bis Ende 2017 über das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“ finanziert wird.
- **Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung:** Die Finanzierung ist über das reguläre Budget geregelt. Angesichts dessen, dass es sich um relativ kleine Beiträge handelt, war dies bis anhin problemlos zu bewältigen. Die Leitungspersonen der beiden besprochenen Fallbeispiele unterstützen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, was sich auf die Finanzierungsfrage positiv auswirkt.
- **Sozialhilfe:** Die Dolmetschkosten werden dem jeweiligen Klientenkonto unter den Situationsbedingten Leistungen (SIL) verrechnet. Die Sozialen Dienste und Behörden der Sozialhilfe greifen unterschiedlich stark auf diese Finanzierungsmöglichkeit zurück.
- **Invaliden- und Unfallversicherung:** In der IV-Stelle des Kantons Wallis, welche als Pilotpartnerin in der Studie teilgenommen hat, ist die Finanzierung noch nicht geregelt. Die Suva-Agentur Aarau verrechnet die Dolmetschkosten dem Klientenkonto. Die private Gutachterstelle SMAB AG verrechnet die Dolmetschkosten gemäss der Vereinbarung mit dem BSV³² den kantonalen IV-Stellen.

Die Finanzierung der Dolmetschkosten scheint in der Mehrheit der Untersuchungsbeispiele grundsätzlich möglich zu sein. Die Einschätzung der Finanzierungsmöglichkeiten fällt jedoch durch die Fachpersonen – zum Teil sogar innerhalb derselben Institution – sehr unterschiedlich aus: Einige arbeiten oft mit interkulturell Dolmetschenden zusammen und berichten von keinerlei Einschränkungen bezüglich der finanziellen Rahmenbedingungen, andere wiederum erwähnen informelle Vorgaben von Seiten der Stellen- oder Teamleitung und sprechen in diesem Zusammenhang von einem Gefühl der Restriktion.

³¹ Den Kantonen werden die Kosten für die Vollzugsaufgaben des AVIG und AVIV im Rahmen der Vollzugskostenentschädigung (VKE) durch den Bund entschädigt (AVIG-Vollzugskostenentschädigungsverordnung). Siehe dazu Teil B, Kapitel 1.2.2

³² Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) schliesst mit allen der Vergabepattform SuisseMED@P zugelassenen Gutachterstellen einen Tarifvertrag ab. Siehe dazu Teil B, Kapitel 4.9.

Mehrere Fachpersonen geben zudem an, dass die Finanzierung der Dolmetschkosten von Seiten der Leitung bzw. der Institution nicht abschliessend geklärt sei – und zwar unabhängig von der Art der Verrechnung oder dem Vorhandensein eines entsprechenden Budgets. Diese Unklarheit führt dazu, dass Fachpersonen trotz der gewonnenen Erkenntnis zum Nutzen des interkulturellen Dolmetschens weiterhin mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten. Die untersuchten Institutionen würden eine Klärung auf übergeordneter Ebene begrüßen. Die Kantonale IV-Stelle Wallis stellt diesbezüglich fest, dass im Gegensatz zu den RAD und den privaten Gutachterstellen die Ausgaben für Dolmetschkosten in den IV-Stellen nicht geregelt sind. Ebenfalls unklar ist die Frage der Finanzierung in den RAV.

2.7 Wandel der Praxis der interkulturellen Verständigung

Die diskutierten Rahmenbedingungen (Definition der Gesprächssituationen, Regelung der Finanzierung sowie institutionelle Verankerung) alleine verhelfen dem interkulturellen Dolmetschen in der Regel nicht zu einer angemessenen Bedeutung im Beratungsalltag. Erst die Vereinbarkeit mit internen Abläufen, konkret gemachte Erfahrungen zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden oder die Unterstützung der Zusammenarbeit durch Leitungspersonen ermöglichen den Fachpersonen eine bedarfs- und bedürfnisgerechte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

2.7.1 Vereinbarkeit mit internen Abläufen

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist abhängig von der Abstimmung zwischen den institutionsinternen Abläufen und Strukturen einerseits und dem Prozess der Entscheidungsfindung sowie dem Bestellvorgang für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden andererseits. Die Praxisbeispiele Intake des Sozialzentrums Selnau, Intake der Stadtberner Sozialhilfe oder das RAV des Kantons Uri zeigen beispielsweise, dass die gute Vereinbarkeit des Bestellvorgangs mit internen Abläufen und eine Standardisierung der Zusammenarbeit für den zielgerichteten Beizug von interkulturell Dolmetschenden förderlich sind.

Insbesondere die Pilotpartner RAV Schaffhausen, Luzerner Abteilung Beratung und Integration sowie die Kantonale IV-Stelle Wallis haben während der Pilotkooperation verschiedene strukturelle bzw. technische Hürden ausgemacht, welche einer unkomplizierten und einfachen Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Weg stehen.

2.7.2 Kenntnis über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Viele Fachpersonen arbeiten nicht mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, weil die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens, die Abläufe, die regionale Vermittlungsstelle und auch der Nutzen nicht oder zu wenig bekannt sind. Dies zeigte sich sowohl bei den Fachpersonen der Pilotpartner als vereinzelt auch bei Fachpersonen aus Institutionen, welche im Rahmen dieser Studie als Praxisbeispiel vorgestellt werden.

Die Kenntnis über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens beeinflusst auch die Einschätzung der Fachpersonen bezüglich dessen Nutzen. Fachpersonen, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, beurteilen den Nutzen als gross. Hingegen schätzen Fachpersonen, welche sehr selten mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, den Nutzen als klein ein und sie sehen keinen Bedarf für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Diese unterschiedlichen Haltungen zeigen sich zum Teil innerhalb derselben Institution, so zum Beispiel im RAV St. Gallen, in der Sozialhilfe Basel-Stadt oder im Regionalen Sozialdienst Aarwangen.

Eine entscheidende Rolle bei der Bekanntheit und Berücksichtigung der Dienstleistung spielen die Leitungspersonen. Als Referenzpersonen für die (informellen) Normen und die

Kultur der Institution können sie der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens zu Legitimation und Bedeutung verhelfen, so gesehen insbesondere in den Beispielen Sozialzentrum Selnau, Intake des Berner Sozialdienstes oder Solothurner Fachstelle Case Management Berufsbildung.³³ Hingegen hemmen informell geäußerte Zweifel zum Nutzen des interkulturellen Dolmetschens von Seiten der Stellenleitung den Beizug von interkulturell Dolmetschenden.

2.7.3 Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Die bisherige Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, Ad-hoc-Dolmetschenden oder privaten Übersetzungshilfen beeinflusst die Einschätzung bezüglich der Notwendigkeit der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden massgeblich.

Fachpersonen, welche nicht mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, tendieren dazu, die Verständigungsschwierigkeiten, welche sich in der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten ergeben können, als (erschwerenden) Teil ihres Beratungsalltags zu akzeptieren. Sie vertreten in der Regel die Meinung, dass Personen mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen selber Übersetzungshilfen organisieren sollen. Sie weisen die Verantwortung für die Verständigung damit der Klientel zu. Erachten es die Fachpersonen hingegen als in ihrer Verantwortung stehend, dass sich alle Beteiligten umfassend und eindeutig verstehen, dann arbeiten die Fachpersonen eher mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.

2.7.4 Pilotkooperation als Informations- und Sensibilisierungsmassnahme

Die Methode der Pilotkooperation wurde von allen Partnern (Aarwangen, Luzern, Schaffhausen und Wallis) als sehr bereichernd und hilfreich eingeschätzt. Das RAV des Kantons Uri führt unabhängig von der vorliegenden Studie seit Herbst 2013 in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Integration ein Pilotprojekt zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden durch.

Alle Fachpersonen schätzten die Möglichkeit, im Rahmen eines befristeten Projekts die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens kennenzulernen. Die Pilotkooperation ermöglicht eine „Initialzündung“, welche weitere Schritte in der Formulierung einer neuen Kultur der Verständigung möglich und denkbar macht. Allfällige Vor- und Nachteile, Probleme in der Umsetzung der Zusammenarbeit oder Ungereimtheiten in den internen Abläufen konnten erkannt werden. Einige Fach- und Leitungspersonen berichten, dass anfänglich geäußerte Vorbehalte gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen abgebaut werden konnten. Das Aufwand-Nutzen-Verhältnis wurde von allen Fachpersonen positiv eingeschätzt.

Ausgehend von den gemachten Erfahrungen können nun die internen Prozesse anpasst und die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden dem Umfeld entsprechend verfeinert und weiterentwickelt werden.

Die IV-Stelle des Kantons Wallis hat auch die Methode der Pilotkooperation ihrem Umfeld angepasst, indem nur drei Fachpersonen aktiv an der Pilotkooperation teilgenommen haben. Durch eine Triage und Weiterleitung der entsprechenden Fälle an die drei Fachpersonen konnte sichergestellt werden, dass diese genügend Erfahrung in der

³³ Die Fachstelle für Rassismusbekämpfung (frb) hat einen Leitfaden entworfen. Dieser enthält praktische Überlegungen, die die Erarbeitung einer Sensibilisierungsstrategie in der öffentlichen Verwaltung im Bereich der rassistischen Diskriminierung unterstützen sollen. Einzelne methodische Aspekte dieses Leitfadens sind in die vorliegenden Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen eingeflossen. Fachstelle für Rassismusbekämpfung (frb), Eidgenössisches Department des Innern (EDI) (2015): Schutz vor Diskriminierung. Wie die Sensibilisierung für den Schutz vor Diskriminierung in der öffentlichen Verwaltung angeregt, gefördert und entwickelt werden kann. Bern: EDI. <http://www.edi.admin.ch/frb/00645/>

Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sammeln konnten. Bei einer allfälligen zukünftigen Einführung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sollen diese drei Fachpersonen eine tragende Rolle übernehmen, indem sie die gemachten Erfahrungen an ihre Kolleginnen und Kollegen weitergeben und konkret und praxisnah über die Zusammenarbeit informieren. Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis haben diese Variante der Pilotkooperation sehr geschätzt.

3 Fazit und Handlungsempfehlungen

Die Entwicklung des interkulturellen Dolmetschens wurde in den letzten Jahren von verschiedener Seite angestossen und vorangetrieben: Zum Beispiel mittels der Unterstützung der regionalen Vermittlungsstellen durch die Kantone, aber auch durch die Förderung der Qualitätssicherung und die Professionalisierung der interkulturell Dolmetschenden. Die im Rahmen der spezifischen Integrationsförderung vom SEM und den Kantonen ausgearbeiteten Kantonalen Integrationsprogramme (KIP) unterstützen diese Entwicklungen. Eine Verankerung der effektiven Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den jeweiligen Bereichen obliegt jedoch den Regelstrukturen.

Die vorliegende Studie zeigt, dass ebendiese Verankerung noch sehr wenig fortgeschritten ist. Dies liegt unter anderem daran, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden insbesondere in den RAV, in der Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung sowie in den IV-Stellen ein Randphänomen darstellt. Fachpersonen dieser Institutionen haben gemäss eigener Einschätzung selten mit Klientinnen und Klienten zu tun, welche die Amtssprache tatsächlich ungenügend beherrschen. Es ist aber auch eine fehlende Bereitschaft der Fachpersonen feststellbar, das interkulturelle Dolmetschen als professionelles Mittel der Verständigung anstelle der privaten Übersetzungshilfen in Anspruch zu nehmen. Die Studie zeigt aber eindeutig, dass es auch in diesen Institutionen spezifische Gesprächssituationen gibt, in welchen die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden nützlich ist und ein effizienteres und effektiveres Arbeiten ermöglicht. Damit dies im Arbeitsalltag tatsächlich stattfinden kann, sind teilweise Anpassungen an den Strukturen und Abläufen notwendig. Ebenso wichtig scheint auch die Kenntnis über konkrete Vor- und Nachteile sowie insbesondere die Unterstützung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden durch die Leitungspersonen. Erst das Zusammenspiel von strukturellen Aspekten der Verankerung, klaren Haltungen hinsichtlich des Umgangs mit sprachlichen und kulturellen Unterschieden, institutions- oder teamintern einheitlichen Kriterien für den Beizug und einem gemeinsamen Bewusstsein bezüglich des Nutzens der Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschenden verhelfen dem interkulturellen Dolmetschen zu einer angemessenen Bedeutung im Beratungsalltag. Eine einheitliche und standardisierte Verankerung der Zusammenarbeit sowie der Finanzierung von Seiten der nationalen und kantonalen Behörden ist daher wünschenswert.

3.1 Allgemeine Handlungsempfehlungen

Übergeordnetes Ziel der Studie ist die Förderung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Hinblick auf eine effiziente und professionelle Erbringung der Beratungsaufgaben in den Regelstrukturen. Mit diesem Ziel vor Augen lassen sich, auf der Basis der oben dargestellten Erkenntnisse, verschiedene Handlungsempfehlungen ableiten. In stark verallgemeinerter Form werden diese nachfolgend den jeweils verantwortlichen Ebenen zugeordnet. Konkreter, auf den jeweiligen Bereich fokussiert, werden sie in den bereichsspezifischen Kapiteln des Teils B dargestellt.

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

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

Kantonale Gremien und Behörden

- anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit,
- klären unter Einbezug der Führungspersonen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung (interkulturell Dolmetschende, private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende),
- 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),
- stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung (z.B. im Rahmen der kantonalen IIZ oder spezifischer Informationsveranstaltungen u.ä.).

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

- analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartungen und Bedürfnisse (allenfalls im Rahmen einer Pilotkooperation),
- legen unter Berücksichtigung der Vor- und Nachteile die Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest (interkulturell Dolmetschende, private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende),
- klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung (typische Gesprächssituationen und erwarteter Nutzen, Zeitpunkt der Zusammenarbeit),
- 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.)
- fördern die Standardisierung der Abläufe (mittels Automatismen, klaren Einsatzkriterien, Leitfäden, etc.) und der Erhebung von relevanten Daten (z.B. Amtssprachkenntnisse, Herkunftssprache oder Herkunftsland der betroffenen Person und allenfalls der Eltern)
- klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle (Bestellvorgang, Abrechnung, Weiterbildungen für die interkulturell Dolmetschenden, Informationsveranstaltungen für Fachpersonen, etc.)
- halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung.