

Übersicht der Handlungskompetenzen: Dolmetscherin / Dolmetscher mit eidgenössischem Fachausweis

| Handlungskompetenzbereiche | | Handlungskompetenzen | | | | | |
|----------------------------|--|--|---|---|--|--|---|
| A | Voraussetzungen für Dolmetschereinsätze schaffen | A1 – Ein gutes Rollenverständnis als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | A2 – Eine oder mehrere Dolmetschsprache(n) beherrschen | A3 – Die kantonale oder kommunale Amtssprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) beherrschen | A4 – Verständnis für kommunikative Herausforderungen entwickeln, die sich aufgrund unterschiedlicher gesellschaftlicher und kultureller Hintergründe ergeben | A5 – Strategien zur Überwindung von Herausforderungen in der Kommunikation entwickeln und anwenden | A6 – Bereitschaft für Arbeit auf Abruf zeigen |
| | | A7 – Arbeitnehmende: Sich einem Arbeitgeber / einer Arbeitgeberin anschliessen und die Arbeit vertraglich regeln | A8 – Auftragnehmende / Selbstständige: Ein berufliches Netzwerk aufbauen und pflegen sowie Dolmetschaufträge akquirieren und vertraglich regeln | | | | |
| B | Dolmetschereinsätze vorbereiten | B1 – Die Rahmenbedingungen für den Dolmetschereinsatz klären und den Termin disponieren | B2 – Den Dolmetschereinsatz aufgrund praktischer, berufsethischer und persönlicher Kriterien annehmen oder ablehnen | B3 – Den Dolmetschereinsatz organisatorisch planen | B4 – Informationen über den Einsatzbereich recherchieren und aufbereiten | B5 – Sich auf den Dolmetschereinsatz mental vorbereiten | |
| C | Einen Dolmetschereinsatz durchführen | C1 – Bei Bedarf und Möglichkeit ein kurzes Vorgespräch (Briefing) führen | C2 - Gute Rahmenbedingungen für eine professionelle Verdolmetschung schaffen | C3 – Die eigene Rolle zu Beginn allen Beteiligten verständlich machen – ausser in Einsatzbereichen, in denen die Auftraggebenden sich dies selbst vorbehalten | C4 - Dolmetschestrategien und -techniken sowie Memorisierungstechniken zweckmässig einsetzen | C5 – Bei Bedarf Techniken des Ferndolmetschens anwenden | C6 – Alle Aussagen konsekutiv verdolmetschen und genau, vollständig, getreu sowie adressatengerecht wiedergeben |
| | | C7 – Bei Bedarf Texte und schriftliche Dokumente ab Blatt übersetzen und mündlich wiedergeben | C8 – Störungen während des Dolmetschereinsatzes wahrnehmen und situationsgerecht darauf reagieren | C9 – Bei Bedarf und nach Möglichkeit ein Nachgespräch führen (Debriefing) | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|--|---|---|
| D | Einen Dolmetscheinsatz auswerten | D1 – Das eigene Fachwissen und das Fachglossar zum Einsatzbereich und den Bezugsregionen überprüfen und ergänzen | D2 – Dolmetschstrategien und -techniken sowie Memorisierungstechniken auswerten und ev. weiterentwickeln | D3 – Dolmetschtechniken beim Ferndolmetschen auswerten und ev. weiterentwickeln | D4 – Die eigene Rolle als Dolmetscherin oder Dolmetscher reflektieren und ev. weiterentwickeln | D5 – Die für die Verarbeitung belastender Dolmetscheinsätze erforderlichen Massnahmen ergreifen | |
| E | Sich auf einen oder mehrere Schwerpunkte spezialisieren | E1 – In verschiedenen Einsatzbereichen des Schwerpunkts <u>Asyl & Justiz</u> fachgerecht und kompetent dolmetschen | E2 – In verschiedenen Einsatzbereichen des Schwerpunkts <u>Bildung & Soziales</u> fachgerecht und kompetent dolmetschen | E3 – In verschiedenen Einsatzbereichen des Schwerpunkts <u>Gesundheit</u> fachgerecht und kompetent dolmetschen | | | |
| F | Digitale Dolmetschtechniken anwenden und digitale Kompetenz weiterentwickeln | F1 – Dolmetschtechniken und Herausforderungen des Telefondolmetschens beherrschen | F2 – Dolmetschtechniken und Herausforderungen des Videodolmetschens beherrschen | F3 – Zeitgemässe digitale Techniken im Bereich des Dolmetschens und der Sprachtechnologie kompetent anwenden und weiterentwickeln | | | |
| BK | Berufskodex im Berufsalltag umsetzen | BK1 – Eine unparteiliche, nicht wertende Haltung einnehmen und bewahren | BK2 – Schweigepflicht und Datenschutz wahren | BK3 – Transparenz bewahren bezüglich Verbindungen zu den Beteiligten oder anderen die Verdolmetschung beeinflussenden Faktoren | BK4 – Die eigene Rolle einhalten und allfällige Rollenwechsel deklarieren | BK5 – Das Professionsverständnis im eigenen Arbeitskontext entwickeln | BK6 – Bereichsspezifische Verhaltenskodexe kennen und einhalten |

Beschreibung der Handlungskompetenzen und Leistungskriterien

| A Voraussetzungen für Dolmetscheinsätze schaffen | |
|--|---|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | <p>Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher haben ein gutes Rollenverständnis für ihre Einsatzbereiche entwickelt. Sie verfügen über sehr gute Kenntnisse ihrer Arbeitssprachen (entsprechend Niveau C1 nach GER). Sie haben sich differenziert mit Herausforderungen auseinandergesetzt, die sich in der Kommunikation aufgrund unterschiedlicher kultureller und gesellschaftlicher Hintergründe der Gesprächsbeteiligten ergeben können, und haben Strategien zu deren Überwindung entwickelt. Sie verfügen über eine gute und rasche Auffassungsgabe und solide kommunikative Kompetenzen in einem von Diversität geprägten Umfeld.</p> <p>Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher setzen sich mit den existierenden Arbeitsbedingungen auseinander. Wenn sie selbstständig und im Auftragsverhältnis tätig sind, schaffen sie ein Netzwerk, um Einsätze zu akquirieren. Arbeitnehmende erhalten die Einsätze über ihre Arbeitgebenden und richten sich nach den geltenden Anstellungsbedingungen.</p> |
| Kontext | <p>Arbeitnehmende Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind mittels Arbeitsvertrag zum Beispiel bei Vermittlungsstellen oder Agenturen angestellt. Auftragnehmende Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind selbstständig und vereinbaren ihre Einsätze mittels Honorarverträgen mit Kunden und Auftraggebern. Etliche Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind sowohl als Arbeitnehmende als auch als Auftragnehmende tätig.</p> <p>Sie werden in unterschiedlichen Einsatzbereichen in der Regel von Amts- oder Fachpersonen mandatiert. Dolmetscherinnen und Dolmetscher arbeiten bedarfsorientiert und auf Abruf, wobei Einsatzort, Einsatzdauer und Dolmetschformat (Präsenz- oder Ferndolmetschen) variieren.</p> |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien |
| A1 – Ein gutes Rollenverständnis als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | <ul style="list-style-type: none"> a) Die berufsethischen Grundsätze (Berufskodex) kennen b) Die berufsethischen Grundsätze in der Dolmetschsituation anwenden c) Unterschiede und Nuancen des Rollenverständnisses je nach Einsatzbereich kennen und die eigene Rolle entsprechend gestalten |
| A2 – Eine oder mehrere Dolmetschsprache(n) beherrschen | <ul style="list-style-type: none"> a) Sich differenziert in der / den Dolmetschsprache(n) ausdrücken und einen präzisen Wortschatz verwenden b) Sachverhalte und Abläufe kohärent und strukturiert schildern und die einzelnen Punkte inhaltlich und sprachlich miteinander verknüpfen c) Mühelos fließend und spontan mit einer natürlichen Intonation und ohne starken Dialekteinschlag sprechen d) Auch in langen Passagen einen hohen Grad an grammatikalischer Korrektheit aufrechterhalten e) Die eigenen Äusserungen im Gespräch angemessen einleiten und abschliessen |
| A3 – Die kantonale oder kommunale Amtssprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) beherrschen | <ul style="list-style-type: none"> a) Ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und implizite Bedeutungen erfassen b) Sich spontan und fließend ausdrücken ohne öfter nach Worten suchen zu müssen c) Sprache in verschiedenen Kontexten wirksam und flexibel gebrauchen d) Sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äussern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden |
| A4 – Verständnis für kommunikative Herausforderungen entwickeln, die sich aufgrund unterschiedlicher gesellschaftlicher und kultureller Hintergründe ergeben | <ul style="list-style-type: none"> a) Über Grundkenntnisse in interkultureller Kommunikation verfügen b) Sich mit den in den Regionen der eigenen Arbeitssprachen vorherrschenden, unterschiedlichen Werte- und Normensysteme und Weltanschauungen auseinandersetzen |
| A5 – Strategien zur Überwindung von Herausforderungen in der Kommunikation entwickeln und anwenden | <ul style="list-style-type: none"> a) Konzepte und Begriffe, die nicht direkt in die andere Sprache übersetzbar sind, verständlich und zutreffend umschreiben b) Verbale, para- und nonverbale, bildsprachliche und kulturspezifische Aussagen wahrnehmen und angemessen sowie situationskonform in der anderen Sprache wiedergeben c) Unterschiede zwischen den Situationen in den Bezugsregionen erkennen und mögliche Missverständnisse antizipieren |

| | |
|--|---|
| A6 – Bereitschaft für Arbeit auf Abruf entwickeln | a) Sich mit den Arbeitsbedingungen von Dolmetscheinsätzen auseinandersetzen b) Persönliche Voraussetzungen schaffen, um Dolmetscheinsätze auf Anfrage flexibel zu wahrzunehmen |
| A7 – Arbeitnehmende: Sich einem Arbeitgeber / einer Arbeitgeberin anschliessen und die Arbeit vertraglich regeln | a) Möglichkeiten und Voraussetzungen einer Anstellung als Dolmetscherin oder Dolmetscher kennen und verstehen (Arbeitsmarkt) b) Grundlegende arbeitsvertragliche und administrative Regelungen kennen und verstehen (Anstellungsbedingungen) |
| A8 – Auftragnehmende / Selbstständige: Ein berufliches Netzwerk aufbauen und pflegen sowie Dolmetschaufträge akquirieren und vertraglich regeln | a) Die Bedeutung von beruflichen Netzwerken kennen und sich Zugänge verschaffen b) Grundsätze der Akquise von Dolmetschaufträgen verstehen und über Grundkenntnisse der administrativen und vertraglichen Abwicklung von Dolmetschaufträgen verfügen c) Rechtliche und organisatorische Grundlagen für die selbständige Erwerbstätigkeit kennen |

| Wichtige persönliche und soziale Kompetenzen | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| Ein berufliches Selbstverständnis und Berufsstolz als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | | | | | | | | | |
| Die eigenen Grenzen kennen und respektieren und bewusst danach handeln | | | | | | | | | |
| Einen angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz wahren | | | | | | | | | |
| Sich mit unterschiedlichen Werthaltungen und Lebenskonzepten auseinandersetzen und diesen auf nicht wertende Art begegnen | | | | | | | | | |
| Einen respektvollen Umgang mit allen Beteiligten pflegen | | | | | | | | | |

| B Dolmetscheinsätze vorbereiten | |
|---|--|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | Aufgrund der verfügbaren Informationen machen sich die Dolmetscherinnen und Dolmetscher ein Bild der Rahmenbedingungen und ihrer zeitlichen Verfügbarkeit sowie der Vereinbarkeit mit anderen Aufträgen. Bei der Annahme oder Ablehnung eines Einsatzes berücksichtigen sie zudem die erforderliche fachliche Kompetenz (Erfahrung und Qualifizierung für den spezifischen Einsatz) und allfällige persönliche Hinderungsgründe (Befangenheit, emotionale Betroffenheit). Nehmen sie den Auftrag an, planen sie den Einsatz in praktischer Hinsicht. Dazu gehört auch die Planung der Anreise, beziehungsweise die Handhabung technischer Hilfsmittel für Einsätze im Ferndolmetschen. Dabei achten sie auf einen Rahmen, in welchem Vertraulichkeit und eine qualitativ gute Verständigung garantiert sind. Weiter bereiten sich die Dolmetscherinnen und Dolmetscher inhaltlich bestmöglich auf den Einsatz vor: Sie recherchieren alle nötigen Informationen und die Fachterminologie des Einsatzbereiches, bereiten diese zweckmässig auf und stellen sich auf mögliche Herausforderungen ein. |
| Kontext | Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher erhalten von den Auftrag- oder Arbeitgebenden eine Anfrage für einen Dolmetscheinsatz auf elektronischem oder telefonischem Weg. Die Auftragsannahme und die Vorbereitung auf den Dolmetscheinsatz erfolgen selbständig. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher müssen so weit wie möglich sicherstellen, dass sie über die notwendigen Informationen verfügen. Dabei sind Rückfragen bei den Auftraggebenden, Erfahrungen aus früheren Einsätzen oder Recherchen im Internet dienlich. Eine seriöse Vorbereitung stellt eine möglichst reibungslose, fachgerechte und kompetente Dolmetschleistung sicher. |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien |
| B1 – Die Rahmenbedingungen für den Dolmetscheinsatz klären und den Termin disponieren | a) Den Auftrag hinsichtlich der Rahmenbedingungen (Termin, Dauer, Sprache, Einsatzbereich, Thema, Ort, Dolmetschformat) beurteilen b) Die zeitliche Verfügbarkeit für den Einsatz, inkl. Anreise und allfällige Verzögerungen, einplanen |
| B2 – Den Dolmetscheinsatz aufgrund praktischer, berufsethischer und persönlicher Kriterien annehmen oder ablehnen | a) Den Auftrag hinsichtlich der benötigten Hilfsmittel beurteilen b) Den Auftrag hinsichtlich der dafür benötigten Kompetenzen und persönlichen Voraussetzungen beurteilen c) Den Auftrag hinsichtlich der berufsethischen Prinzipien (z.B. Befangenheit) beurteilen d) Den Auftrag annehmen oder ablehnen |
| B3 – Den Dolmetscheinsatz organisatorisch planen | a) Den Einsatz selbstständig organisatorisch planen (Zeitmanagement, Transport, Kleidung, Verpflegung etc.) b) Die Arbeitsinstrumente und Hilfsmittel für einen Dolmetscheinsatz vorbereiten c) Bei Ferndolmetscheinsätzen eine optimale Arbeitsplatzgestaltung und technische Vorbereitung sicherstellen d) Massnahmen zur Sicherstellung des Datenschutzes treffen |
| B4 – Informationen über den Einsatzbereich recherchieren und aufbereiten | a) Für den Einsatz zusätzlich benötigte Informationen einfordern oder selber erarbeiten b) Selbstständig relevantes Fachwissen zum Einsatzbereich in den Bezugsregionen gezielt recherchieren und die Informationen systematisch aufbereiten c) Ein strukturiertes Glossar mit alltagssprachlich verständlichen Umschreibungen des Fachwortschatzes in beiden Arbeitssprachen erstellen, bzw. in Erinnerung rufen d) Glossare und andere Hilfsmittel für den Einsatz bereitstellen |
| B5 – Sich auf den Dolmetscheinsatz mental vorbereiten | a) Sich auf potenzielle Herausforderungen oder Schwierigkeiten einstellen, wie Dolmetschsettings mit mehreren Beteiligten, mit Kindern, zu belastenden, scham- oder tabubehafteten Themen b) Mögliche Handlungsstrategien planen |

| Wichtige persönliche und soziale Kompetenzen | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 |
|---|----|----|----|----|----|
| Ein berufliches Selbstverständnis und Berufsstolz als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | | | | | |
| Die eigenen Grenzen kennen und respektieren und bewusst danach handeln | | | | | |
| Einen angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz wahren | | | | | |
| Sich mit unterschiedlichen Werthaltungen und Lebenskonzepten auseinandersetzen und diesen auf nicht wertende Art begegnen | | | | | |
| Einen respektvollen Umgang mit allen Beteiligten pflegen | | | | | |

| C Einen Dolmetscheinsatz durchführen | |
|---|--|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | <p>Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind in der Lage, einen Dolmetscheinsatz vom Beginn bis zum Abschluss professionell wahrzunehmen. Dafür müssen sie, wenn möglich, in einem kurzen Vorgespräch die Ausgangssituation klären und für gute Rahmenbedingungen sorgen. Sie stellen – nach Möglichkeit – sicher, dass ihre Rolle und die wichtigsten Regeln den Beteiligten erklärt werden.</p> <p>Sie dolmetschen alle Aussagen konsekutiv und achten darauf, dass ihre Wiedergabe das Gesagte genau, vollständig und getreu widerspiegelt und von den Beteiligten verstanden wird. Dabei bedienen sie sich verschiedener Memorisierungstechniken (bei Bedarf auch der Notizentechnik). Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher kennen die geeigneten Strategien, Methoden, Techniken und Hilfsmittel und setzen diese situationsgerecht und zweckmässig sowohl bei Präsenz- als auch bei Ferndolmetscheinsätzen ein. Dabei wahren sie zu allen Beteiligten ein angemessenes Gleichgewicht zwischen Nähe und Distanz und ergreifen für niemanden Partei. Sie sind fähig, auch in emotional anspruchsvollen Situationen professionell zu handeln. Ausserdem sind sie in der Lage, bei Bedarf schriftlich vorliegende Dokumente und Texte ab Blatt mündlich wiederzugeben.</p> <p>Bei Störungen, Missverständnissen oder unklaren Sachverhalten, die den Gesprächsverlauf beeinträchtigen, intervenieren sie situationsgerecht (sofern es im Einsatzsetting möglich ist) und deklarieren allfällige Rollenwechsel transparent.</p> |
| Kontext | <p>Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind mehrheitlich im Auftrag von Fachpersonen, Behörden, Institutionen und Organisationen aus unterschiedlichen Bereichen tätig. Sie nehmen gegenüber den Beteiligten eine grosse Verantwortung wahr und müssen deren Handlungs- und Sprechautonomie respektieren.</p> <p>Die am Gespräch Beteiligten können in der Regel die Qualität des Dolmetschens nur indirekt beurteilen. Deshalb werden besonders hohe Anforderungen an die Verlässlichkeit und die fachliche Qualifikation der Dolmetscherinnen und Dolmetscher gestellt.</p> <p>Das Rollenverständnis resp. die Erwartungen an die Dolmetscherinnen und Dolmetscher variieren je nach Einsatzbereich oder Fachperson und erfordern eine grosse Anpassungsfähigkeit. Die Erwartungen und Vorgaben können implizit oder explizit vorliegen oder Gegenstand eines kurzen Vorgesprächs sein. Ein Nachgespräch – wenn es möglich ist –, erlaubt eine kurze Nachbesprechung und Beurteilung der Dolmetschleistung und Rollengestaltung.</p> |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien |
| C1 – Bei Bedarf und Möglichkeit ein kurzes Vorgespräch (Briefing) führen | a) Gemeinsam mit der Fachperson die Ausgangssituation klären, die Rolle und Erwartungen definieren und mögliche Herausforderungen antizipieren |
| C2 – Gute Rahmenbedingungen für eine professionelle Verdolmetschung schaffen | a) Unabhängig vom Dolmetschformat (Präsenz- oder Ferndolmetschen) sicherstellen, dass eine lückenlose sprachliche Verständigung mit allen Gesprächsbeteiligten möglich ist (Akustik, Sitzordnung, visueller Kontakt oder Übertragung) b) Gegebenenfalls situationskonform und transparent intervenieren |
| C3 – Die eigene Rolle zu Beginn allen Beteiligten verständlich machen - ausser in Einsatzbereichen, in denen die Auftraggebenden sich dies selbst vorbehalten | a) Je nach Einsatzbereich sicherstellen, dass die Rolle der Dolmetscherin / des Dolmetschers zu Beginn des Einsatzes geklärt und die wichtigsten Regeln erläutert und von den Beteiligten verstanden sind. In gewissen Einsatzbereichen ist diese Aufgabe den Auftraggebenden vorbehalten und liegt nicht in der Zuständigkeit der Dolmetschenden |
| C4 – Dolmetschstrategien und -techniken sowie Memorisierungstechniken zweckmässig einsetzen | a) Situationsgerecht und zweckmässig verschiedene Dolmetschstrategien und -techniken einsetzen b) Eine zweckmässige Memorisierungs- und Notizentechnik anwenden c) Bei Bedarf auf Glossare und ähnliche Hilfsmittel zurückgreifen |
| C5 – Bei Bedarf Techniken des Ferndolmetschens anwenden | a) Technische Ausrüstung fachgerecht einsetzen b) Bei Übertragungs- oder Verständigungsschwierigkeiten unmittelbar geeignete Massnahmen ergreifen, um den Dolmetscheinsatz möglichst fortführen zu können |

| | |
|--|--|
| <p>C6 – Alle Aussagen konsekutiv verdolmetschen und genau, vollständig, getreu sowie adressatengerecht wiedergeben</p> | <p>a) In beiden Arbeitssprachen einen umfangreichen, korrekten Wortschatz inkl. Fachsprache verwenden b) Durch bewusste, fachlich korrekte und wertfreie Wortwahl oder Formulierungen sicherstellen, dass komplexe, heikle oder tabubehaftete Inhalte genau verstanden werden können c) Bei der Übertragung aller Redebeiträge die Übereinstimmung der sprachlichen Nuancen (Register, Wortwahl, Redewendungen etc.) sicherstellen d) Die Gesprächsentwicklung und das Verhalten aller Gesprächsbeteiligten wahrnehmen und mittels sprachlicher, para- oder nonverbaler Kommunikation die Koordination des Gesprächsverlaufs diskret unterstützen (z.B. Blickkontakt bei Wortübergabe) e) In beiden Arbeitssprachen auf eine gut verständliche Aussprache achten</p> |
| <p>C7 – Bei Bedarf Texte und schriftliche Dokumente ab Blatt übersetzen und mündlich wiedergeben</p> | <p>a) Das eigene Verständnis von schriftlich vorliegenden Texten sicherstellen b) Für die Dolmetschsituation relevante Dokumente nach kurzer Vorbereitung genau, vollständig und verständlich mündlich in der anderen Arbeitssprache wiedergeben c) Geeignete Strategien für die mündliche Übertragung von schriftlichen Dokumenten (Vereinfachung, Zusammenfassung, Umschreibung) situationsgerecht, transparent und den Ansprüchen des Einsatzbereichs entsprechend einsetzen</p> |
| <p>C8 – Störungen während des Dolmetscheinsatzes wahrnehmen und situationsgerecht darauf reagieren</p> | <p>a) Sofern dies den Rahmenbedingungen des Einsatzbereichs entspricht und gegebenenfalls nach Absprache mit den Beteiligten, transparent auf Störungen und Spannungen hinweisen, wenn sie von den Beteiligten nicht wahrgenommen werden und den Gesprächsverlauf beeinträchtigen b) Sprachlich, paraverbal, nonverbal und/oder (sozio-)kulturell bedingte Missverständnisse erkennen und – sofern erlaubt – situations- und rollenkonform darauf hinweisen c) Para- und nonverbale, bildsprachliche und kulturspezifische Aussagen wahrnehmen und – sofern erlaubt – bei Bedarf situationsgerecht deren Verständnis ermöglichen d) Mechanismen der Stereotypisierung und Diskriminierung bei sich und den Beteiligten erkennen und – sofern erlaubt – situations- und rollenkonform darauf reagieren</p> |
| <p>C9 – Bei Bedarf und nach Möglichkeit ein Nachgespräch führen (Debriefing)</p> | <p>a) Die Gesprächssituation gemeinsam mit der Fachperson nachbesprechen b) Die eigene Leistung und die Zusammenarbeit mit der Fachperson beurteilen</p> |

| Wichtige persönliche und soziale Kompetenzen | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | C7 | C8 | C9 |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Ein berufliches Selbstverständnis und Berufsstolz als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | | | | | | | | | |
| Die eigenen Grenzen kennen und respektieren und bewusst danach handeln | | | | | | | | | |
| Einen angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz wahren | | | | | | | | | |
| Sich mit unterschiedlichen Werthaltungen und Lebenskonzepten auseinandersetzen und diesen auf nicht wertende Art begegnen | | | | | | | | | |
| Einen respektvollen Umgang mit allen Beteiligten pflegen | | | | | | | | | |

| D Einen Dolmetscheinsatz auswerten | |
|--|---|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher werten die eigene Leistung nach jedem Einsatz selbstkritisch aus. Sie aktualisieren ihre Glossare und Informationssammlungen, beurteilen die eingesetzten Dolmetsch- und Memorisierungstechniken und reflektieren die eigene Rollengestaltung. Die Erkenntnisse machen sie im Hinblick auf künftige Einsätze zweckmässig nutzbar. In Fällen von belastenden Situationen wenden sie selbstständig Methoden der Psychohygiene an oder holen sich Unterstützung bei ihren Arbeit- oder Auftraggebenden oder externen (Fach-)Personen. |
| Kontext | Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher reflektieren ihre Einsätze selbstständig und entwickeln ihre Kompetenzen stetig weiter. Sie nutzen externe Angebote wie Supervisionen, Coachings, Intervisionen und andere Reflexionsgefässe zur Unterstützung und Verarbeitung. Diese finden oft im Umfeld der Arbeitgebenden statt oder werden von auftraggebenden Institutionen angeboten. |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien |
| D1 – Das eigene Fachwissen und das Fachglossar zum Einsatzbereich und den Bezugsregionen überprüfen und ergänzen | a) Allfällige Lücken und Schwierigkeiten in Bezug auf das Fachwissen (gesetzliche Grundlagen und Verfahren, Strukturen, Akteure, Fachkenntnisse) und den Fachwortschatz in beiden Sprachen reflektieren b) Arbeitsunterlagen (Informationssammlung, Glossar) überarbeiten und ergänzen |
| D2 – Dolmetschstrategien und -techniken sowie Memorisierungstechniken auswerten und ev. weiterentwickeln | a) Die angewandten Dolmetschstrategien und -techniken sowie die Memorisierungstechniken in Bezug auf ihre Angemessenheit in der Dolmetschsituation reflektieren b) Verbesserungsmöglichkeiten festhalten und für die weitere Tätigkeit nutzbar machen |
| D3 – Dolmetschtechniken beim Ferndolmetschen auswerten und ev. weiterentwickeln | a) Die eingesetzten Dolmetschtechniken und die technischen Herausforderungen reflektieren b) Verbesserungsmöglichkeiten festhalten und für die weitere Tätigkeit nutzbar machen |
| D4 – Die eigene Rolle als Dolmetscherin oder Dolmetscher reflektieren und ev. weiterentwickeln | a) Das eigene Rollenverhalten nach dem Einsatz selbstkritisch reflektieren b) Herausforderungen, Lösungen und Strategien festhalten und für die weitere Tätigkeit nutzbar machen |
| D5 – Die für die Verarbeitung belastender Dolmetscheinsätze erforderlichen Massnahmen ergreifen | a) Belastende Situationen selbstständig reflektieren und Erkenntnisse für künftige Einsätze nutzbar machen b) Ein adäquates Setting für die Unterstützung bewusst wählen und nutzen (Supervision, Intervision, Debriefing mit Auftrag- oder Arbeitgebenden) |

| Wichtige persönliche und soziale Kompetenzen | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 |
|---|----|----|----|----|----|
| Ein berufliches Selbstverständnis und Berufsstolz als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | | | | | |
| Die eigenen Grenzen kennen und respektieren und bewusst danach handeln | | | | | |
| Einen angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz wahren | | | | | |
| Sich mit unterschiedlichen Werthaltungen und Lebenskonzepten auseinandersetzen und diesen auf nicht wertende Art begegnen | | | | | |
| Einen respektvollen Umgang mit allen Beteiligten pflegen | | | | | |

| E Sich auf einen oder mehrere Schwerpunkte spezialisieren | |
|---|--|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind grundsätzlich in der Lage in Einsatzbereichen verschiedener Schwerpunkte zu dolmetschen. Um in einem Schwerpunkt auch in komplexen Situationen kompetent zu dolmetschen, verfügen die Dolmetscherinnen und Dolmetscher über das notwendige Fachwissen und die Fachsprache, sowohl in Bezug auf das schweizerische resp. lokale System als auch auf jenes der Sprach- und Herkunftsregion der fremdsprachigen Personen. Je nach Einsatzbereich wenden sie spezifische Dolmetschstrategien und -techniken an, die der Situation angemessen sind. Sie kennen die Anforderungen an die Rollengestaltung im jeweiligen Einsatzbereich im Detail und sind fähig, ihre Rolle entsprechend wahrzunehmen. |
| Kontext | <p>Dolmetscheinsätze finden in der Regel im Kontext der drei Schwerpunkte Asyl & Justiz, Bildung & Soziales oder Gesundheit statt, wobei diese sich nicht trennscharf unterscheiden und viele Einsätze schwerpunktübergreifend stattfinden. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher arbeiten in einem oder mehreren Schwerpunkten jeweils in unterschiedlichen Einsatzbereichen und Settings. Die Erarbeitung des notwendigen Wissens erfolgt mittels selbstständiger Recherchen sowie über den Besuch von Aus- und Weiterbildungen oder anderen Veranstaltungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asyl & Justiz Die Dolmetscheinsätze erfolgen im Rahmen des Asylverfahrens bei Anhörungen des Bundes oder beim Rechtsschutz, in zivil- und strafrechtlichen Verfahren von Untersuchungs-, Gerichts- und Vollzugsbehörden, bei Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden sowie weiteren Akteuren des Asyl- und Justizbereichs. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher nehmen gegenüber den Parteien eine zurückhaltende und diskrete Rolle ein. Sie setzen geeignete Dolmetschstrategien ein, um sowohl längere Zeit als auch längere Segmente mit einem hohen Genauigkeitsgrad zu dolmetschen. Im Rahmen ihrer Tätigkeit müssen sie mitunter auch Dokumente und Protokolle aus dem Stegreif ab Blatt mündlich wiedergeben. - Bildung & Soziales Im Bildungs- und Sozialwesen werden die Dolmetscherinnen und Dolmetscher für die Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten oder Eltern beansprucht. Dies können Elterngespräche an Schulen und sonderpädagogischen Einrichtungen oder Gespräche bei Sozialdiensten, Beratungsstellen und anderen sozialen Institutionen sein. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher tragen durch ihre Dolmetschleistung zum gegenseitigen Verständnis und einem vertrauensvollen Gesprächsklima zwischen den Beteiligten bei. In Absprache mit den Beteiligten können sie zusätzlich beidseitig auf kultur-, sozialisations- und gesellschaftsbedingte Eigenheiten hinweisen und tragen damit zur Klärung allfälliger Missverständnisse bei. - Gesundheit Der Gesundheitsbereich umfasst ein breites Spektrum an Einsatzgebieten: von der medizinischen Erstversorgung bis zu ambulanten und stationären Diensten in allen medizinischen Bereichen, unter anderem der Pädiatrie, Gynäkologie und Psychiatrie. Dabei sind die Dolmetscherinnen und Dolmetscher oft mit unterschiedlichen Vorstellungen und kulturellen Konzepten von Gesundheit und Krankheit sowie mit tabubehafteten und intimen Themen konfrontiert. Die Erwartungen der Fachpersonen an die Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetschern können variieren und erfordern entsprechend Flexibilität von ihnen. |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien |
| E1 – In verschiedenen Einsatzbereichen des Schwerpunkts <u>Asyl & Justiz</u> fachgerecht und kompetent dolmetschen | <ul style="list-style-type: none"> a) Sich relevantes, grundlegendes Fachwissen (gesetzliche Grundlagen und Verfahren, Strukturen, Akteure, Fachwortschatz und Fachkenntnisse) aneignen b) Die relevante Fachsprache in beiden Sprachen korrekt anwenden c) Spezifische Dolmetschstrategien und -techniken entwickeln und anwenden d) Die Rolle der Dolmetscherin / des Dolmetschers und die spezifischen Erwartungen an diese Rolle kennen und einhalten e) Dokumente und Texte aus dem Stegreif ab Blatt übersetzen und mündlich wiedergeben |
| E2 – In verschiedenen Einsatzbereichen des Schwerpunkts <u>Bildung & Soziales</u> fachgerecht und kompetent dolmetschen | <ul style="list-style-type: none"> a) Sich relevantes, grundlegendes Fachwissen (gesetzliche Grundlagen und Verfahren, Strukturen, Akteure, Fachwortschatz und Fachkenntnisse) aneignen b) Die relevante Fachsprache in beiden Sprachen korrekt anwenden c) Spezifische Dolmetschstrategien und -techniken entwickeln und anwenden d) Die Rolle der Dolmetscherin / des Dolmetschers und die spezifischen Erwartungen an diese Rolle kennen und einhalten |

| | |
|--|--|
| <p>E3 – In verschiedenen Einsatzbereichen des Schwerpunkts <u>Gesundheit</u> fachgerecht und kompetent dolmetschen</p> | <p>a) Sich relevantes, grundlegendes Fachwissen (gesetzliche Grundlagen und Verfahren, Strukturen, Akteure, Fachwortschatz und Fachkenntnisse) aneignen b) Die relevante Fachsprache in beiden Sprachen korrekt anwenden c) Spezifische Dolmetschstrategien und -techniken entwickeln und anwenden d) Die Rolle der Dolmetscherin / des Dolmetschers und die spezifischen Erwartungen an diese Rolle kennen und einhalten</p> |
|--|--|

| Wichtige persönliche und soziale Kompetenzen | E1 | E2 | E3 |
|---|----|----|----|
| Ein berufliches Selbstverständnis und Berufsstolz als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | | | |
| Die eigenen Grenzen kennen und respektieren und bewusst danach handeln | | | |
| Einen angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz wahren | | | |
| Sich mit unterschiedlichen Werthaltungen und Lebenskonzepten auseinandersetzen und diesen auf nicht wertende Art begegnen | | | |
| Einen respektvollen Umgang mit allen Beteiligten pflegen | | | |

| F Digitale Dolmetschtechniken anwenden und digitale Kompetenz weiterentwickeln | |
|---|--|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher benötigen spezifische Kompetenzen, um mit digitalen Arbeitsinstrumenten im Berufsalltag umzugehen. Dies betrifft einerseits die technischen, praktischen und berufsethischen Herausforderungen im Ferndolmetschen (Telefon- oder Videoübertragung), andererseits den Umgang mit grundlegenden und spezifischen technischen Arbeitsinstrumenten, Programmen und Applikationen im Bereich der Einsatzvermittlung und der Sprachtechnologie sowie anderer elektronischer Hilfsmittel. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher halten ihre diesbezüglichen Kenntnisse aktuell und wenden sie zweckmässig im Berufsalltag an. |
| Kontext | Die digitalen Entwicklungen diversifizieren die Dolmetschtätigkeit. Das Ferndolmetschen ist ein Bereich, der besondere Anforderungen an die Dolmetscherinnen und Dolmetscher stellt, ihnen aber auch ortsunabhängige Einsätze ermöglicht. Die Fortschritte in künstlicher Intelligenz und Sprachtechnologie beeinflussen und verändern den Dolmetschberuf nachhaltig. |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien |
| F1 – Dolmetschtechniken und Herausforderungen des Telefondolmetschens beherrschen | a) Bedingungen, Herausforderungen und Grenzen des Telefondolmetschens kennen b) Beim Telefondolmetschen die Techniken des strukturierten Sprecherinnen-/Sprecherwechsels und des Vorgehens bei Kommunikationsstörungen zielführend einsetzen c) Beim Telefondolmetschen gezielte Strategien zur Kompensation der fehlenden visuellen Informationen einsetzen d) Zeitgemässe technische Ausrüstung, Programme und Applikationen sicher, kompetent, datenschutz- und situationskonform einsetzen |
| F2 – Dolmetschtechniken und Herausforderungen des Videodolmetschens beherrschen | a) Bedingungen, Herausforderungen und Grenzen des Videodolmetschens kennen b) Beim Videodolmetschen die Techniken des strukturierten Sprecherinnen-/Sprecherwechsels und des Vorgehens bei Kommunikationsstörungen zielführend einsetzen c) Zeitgemässe technische Ausrüstung, Programme und Applikationen sicher, kompetent, datenschutz- und situationskonform einsetzen |
| F3 – Zeitgemässe digitale Techniken im Bereich des Dolmetschens und der Sprachtechnologie kompetent anwenden und weiterentwickeln | a) Die grundlegenden IT-Arbeitsinstrumente, Software und Programme kennen und anwenden b) Spezifische Programme und Applikationen der Einsatzvermittlung anwenden c) Programme, Applikationen und Online-Hilfsmittel zur Recherche von Informationen und Erarbeitung von Glossaren zweckmässig einsetzen d) Sich über technische Entwicklungen im Bereich des Dolmetschens und der Sprachtechnologie informieren und für den Berufsalltag nutzbar machen |

| Wichtige persönliche und soziale Kompetenzen | F1 | F2 | F3 | F4 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ein berufliches Selbstverständnis und Berufsstolz als Dolmetscherin oder Dolmetscher entwickeln | | | | |
| Die eigenen Grenzen kennen und respektieren und bewusst danach handeln | | | | |
| Einen angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz wahren | | | | |
| Sich mit unterschiedlichen Werthaltungen und Lebenskonzepten auseinandersetzen und diesen auf nicht wertende Art begegnen | | | | |
| Einen respektvollen Umgang mit allen Beteiligten pflegen | | | | |

| BK Berufskodex im Berufsalltag umsetzen | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|
| Beschreibung des Kompetenzbereichs | <p>Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher ermöglichen die mündliche Verständigung zwischen Amts- oder Fachpersonen und fremdsprachigen Personen in einem Spannungsfeld, das durch mehrere Herausforderungen gekennzeichnet ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sprache, als Ausdruck individueller oder kultureller Prägungen, ist anfällig für Missverständnisse. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind gefordert die verbalen, para- und nonverbalen Äusserungen möglichst genau, vollständig und getreu wiederzugeben, allfällige Missverständnisse zu erkennen und die Verständigung zwischen den Beteiligten zu ermöglichen. - Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind oft in Einsatzbereichen tätig, die von einem Autoritätsgefälle zwischen den Behörden und Fachpersonen einerseits und den fremdsprachigen Personen andererseits geprägt sind. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind sich dieser Situation bewusst und nehmen ihre Rolle gegenüber allen Gesprächsbeteiligten selbstbewusst wahr. Sie bewahren dabei eine unparteiliche Haltung. - Je nach Einsatzbereich oder Fachperson werden unterschiedliche Erwartungen an die Verdolmetschung und Rollengestaltung gestellt. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind fähig, diesen Erwartungen professionell zu begegnen. - Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher tragen Verantwortung gegenüber den Gesprächsbeteiligten. Sie sind im Einsatz auf sich gestellt und oftmals gefordert, sich an unvorhergesehene Situationen anzupassen und rasch Entscheidungen zu treffen. Als Grundlage für ihre Entscheidungen dienen die berufsethischen Grundsätze. <p>Dolmetschen ist daher eine Tätigkeit, die ein hohes Mass an berufsethischem Bewusstsein erfordert. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher orientieren ihr Handeln am Berufskodex von INTERPRET¹ und halten sich, wo vorhanden, an die Verhaltenskodexe der Arbeit- und Auftraggebenden.</p> | | | | |
| Berufsethische Grundsätze | | | | | |
| BK1 - Unparteiliche, nicht wertende Haltung einnehmen und bewahren | BK2 - Schweigepflicht und Datenschutz wahren | BK3 – Transparenz bewahren bezüglich Verbindungen zu den Beteiligten oder anderen die Verdolmetschung beeinflussenden Faktoren | BK4 – Die eigene Rolle einhalten und allfällige Rollenwechsel deklarieren | BK5 – Das Professionsverständnis im eigenen Arbeitskontext entwickeln | BK6 – Bereichsspezifische Verhaltenskodexe kennen und einhalten |

¹ Der [Berufskodex von INTERPRET](#) ist auf der Website von INTERPRET einsehbar (er wird im Rahmen der Totalrevision überarbeitet)