INTERPRET

Schweizerische Interessengemeinschaft für
interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln

Association Suisse pour l'interprétariat
communautaire et la médiation interculturelle

Associazione svizzera per l'interpretariato e
la mediazione interculturale

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

Management Summary 4

TEIL A Allgemeine Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit

1 Ausgangslage und Einleitung 11
1.1 Verschiedene Instrumente und Angebote zur Verständigung 11
1.2 Hintergrund der Studie 13
1.3 Übergeordnete Ziele und Fragestellungen 14
1.4 Aufbau des Studienberichts 15
1.5 Methodisches Vorgehen 15

2 Bereichsübergreifende Ergebnisse zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden 18
2.1 Bedarf und Potential an Dolmetschleistungen 18
2.2 Integrationsförderung und interkulturelles Dolmetschen 19
2.3 Einsätze, Einsatzkriterien und typische Gesprächssituationen 21
2.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit 23
2.5 Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens 24
2.6 Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens 26
2.7 Wandel der Praxis der interkulturellen Verständigung 27

3 Fazit und Handlungsempfehlungen 30
3.1 Allgemeine Handlungsempfehlungen 30

TEIL B Bereichsspezifische Analysen

1 Öffentliche Arbeitsvermittlung 32
1.1 Untersuchungsbeispiele 32
1.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung 33
1.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung 34
1.4 Typische Gesprächssituationen in den RAV 36
1.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit 37
1.6 Klärung von institutionsinternen Abläufen 38
1.7 Fazit und Handlungsempfehlungen für Regionale Arbeitsvermittlungszentren 39
1.8 Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Schaffhausen 42
1.9 Fallbeispiel: IIZ-Fallbearbeitung in den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona 51
1.10 Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Uri 59

2 Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung 65
2.1 Untersuchungsbeispiele 65
2.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung 66
2.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung 66
2.4 Typische Gesprächssituationen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung 67
2.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit 68
2.6 Fazit und Handlungsempfehlungen für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung 69

2.7 Fallbeispiel: Abteilung Beratung und Integration, Kanton Luzern ... 73
2.8 Fallbeispiel: Fachstelle Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn ... 81

3 Sozialhilfe ... 86

3.1 Untersuchungsbeispiele ... 86
3.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung ... 87
3.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung ... 90
3.4 Typische Gesprächssituationen in der Sozialhilfe ... 91
3.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit ... 95
3.6 Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Sozialhilfe ... 97
3.7 Fallbeispiel: Regionaler Sozialdienst Aarwangen ... 100
3.8 Fallbeispiel: Sozialhilfe Basel-Stadt ... 110
3.9 Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialdienstes der Stadt Bern ... 118
3.10 Fallbeispiel: Soziale Dienste der Stadt Langenthal ... 125
3.11 Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau, Stadt Zürich ... 132

4 Invaliden- und Unfallversicherung ... 139

4.1 Untersuchungsbeispiele ... 139
4.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung ... 140
4.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung ... 141
4.4 Typische Gesprächssituationen ... 141
4.5 Klärung von institutionsinternen Abläufen ... 145
4.6 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit ... 145
4.7 Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Invaliden- und Unfallversicherung ... 147
4.8 Fallbeispiel: IV-Stelle des Kantons Wallis ... 150
4.9 Fallbeispiel: Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB) AG ... 157
4.10 Fallbeispiel: Suva Aarau ... 164

ANHANG ... 170

Abkürzungsverzeichnis ... 170
Abbildungsverzeichnis ... 172
Literaturverzeichnis ... 173
Fragebogen ... 175

Management Summary

Die Integrationsförderung für Ausländerinnen und Ausländer ist seit Oktober 2011 durch das Staatssekretariat für Migration (SEM) in den nationalen Gremien der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) vertreten. Die Partner der nationalen IIZ-Gremien – Berufsbildung, Arbeitslosenversicherung, Invalidenversicherung, Sozialhilfe und Integrationsförderung – haben Ende 2012 Handlungsfelder und Schnittstellen für die Integration von Ausländerinnen und Ausländern definiert und Handlungsbedarf beim Einsatz des interkulturellen Dolmetschens als Unterstützung von öffentlichen Dienstleistungserbringern im interkulturellen Kontext geortet. Als interkulturelles Dolmetschen wird die mündliche Übertragung des Gesprochenen von einer Sprache in eine andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden bezeichnet. Es findet in einer Trialogsituation – einem „Dialog zu Dritt" – statt.

INTERPRET erhielt von den nationalen IIZ-Behörden den Auftrag, Bedeutung und Nutzen des interkulturellen Dolmetschens in Institutionen der Bereiche öffentliche Arbeitsvermittlung (RAV), öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, Sozialhilfe sowie Invaliden- und Unfallversicherung zu eruieren. Die Ergebnisse daraus sind im vorliegenden Studienbericht zusammengestellt.

Unterschiedliche Institutionen der IIZ

Im Rahmen des Projekts wurden folgende Herangehensweisen gewählt: Zum einen wurden Praxisbeispiele analysiert, in welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bereits etabliert ist. Zum anderen wurden sogenannte Pilotkooperationen initiiert und begleitet. 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.

An der Studie teilgenommen haben drei RAV, zwei Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, fünf Institutionen der Sozialhilfe, eine kantonale IV-Stelle, eine private Gutachterstelle sowie eine Agentur der Suva. Davon wirkten vier Institutionen im Rahmen einer Pilotkooperation mit.

Bei den berücksichtigten Institutionen handelt es sich um äusserst unterschiedliche Behörden, sowohl bezüglich der Aufgabenbereiche und Zuständigkeiten als auch bezüglich der Organisationsform oder Grösse. Ebenso variiert der prozentuale Anteil der ausländischen bzw. fremdsprachigen Klientel von 23% in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bis 47% in der Sozialhilfe. Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe für die Angebote und Leistungen, die Teil der IIZ sind, ist in allen Institutionen nicht zu unterschätzen. Der Einsatz des interkulturellen Dolmetschens variiert jedoch je nach Institution und Art der öffentlichen Dienstleistung stark.

Integrationsförderung und interkulturelles Dolmetschen

Integration ist in erster Linie eine Aufgabe der bestehenden Regelstrukturen wie beispielsweise der Berufsbildungsinstitutionen, der Arbeitsmarktbehörden oder der Behörden der Sozialhilfe. Die IIZ als gemeinsame Strategie der Bereiche Soziale Sicherheit und Bildung leistet einen Beitrag, damit auch Zugewanderte erfolgreich und nachhaltig in den Arbeitsmarkt integriert werden können. Erreicht wird dies unter anderem dadurch, dass unterschiedliche Massnahmen – wie zum Beispiel das interkulturelle Dolmetschen – in den erwähnten Bereichen besser aufeinander abgestimmt werden.

Die spezifische Integrationsförderung von Bund und Kantonen ergänzt die Angebote der Regelstrukturen. Sie wirkt subsidiär zu den Regelstrukturen und unterstützt die unterschiedlichen Institutionen und Behörden in der Umsetzung ihres Integrationsauftrags. In den Vorgaben zu den kantonalen Integrationsprogrammen definiert das SEM ein für alle Kantone verbindliches Leitziel: Migrantinnen und Migranten sowie Fachpersonen der Regelstrukturen sollen in besonderen Gesprächssituationen (komplexe Sachverhalte, sehr persönliche Themen, Verwaltungsverfahren) über ein Vermittlungsangebot für qualitativ hochwertige Dienstleistungen im Bereich des interkulturellen Dolmetschens verfügen. Dabei werden für die Sicherstellung eines professionellen Einsatzes von interkulturellem Dolmetschen in den Regelstrukturen unterschiedliche Massnahmen ergriffen, wie zum Beispiel: die Sicherstellung des Angebots durch regionale Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und das Erstellen von Qualitätsstandards, Leitfäden etc. für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Unterschiedliche Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Die Ergebnisse der Studie zeigen folgendes auf: Grundsätzlich bekannt und teilweise bereits gut verankert ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Dienste. In diesem Bereich legen die Ergebnisse der Studie jedoch die Vermutung nahe, dass eine regelmässige Zusammenarbeit eher bei grösseren, städtischen Sozialdiensten stattfindet, wie zum Beispiel in den Städten Bern und Zürich.

Im Bereich der Invaliden- und Unfallversicherung kommt das interkulturelle Dolmetschen bei medizinischen Abklärungen und Begutachtungen sowie bei der Suva für die Betreuung von Komplexschadenfällen zur Anwendung. Private Gutachterstellen sind in einem besonderen Arbeitsfeld tätig: Die Erstellung von medizinischen Gutachten ist stark geregelt, das rechtliche Gehör muss umfassend gewährleistet sein. Bei Eingliederungsgesprächen auf den kantonalen IV-Stellen hingegen findet äusserst selten eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden statt.

Wenig bis gar nicht geläufig ist die Zusammenarbeit in den regionalen Arbeitsvermittlungszentren und in den öffentlichen Stellen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Alternativ zur Dienstleistung von professionellen interkulturell Dolmetschenden greifen jene Fachpersonen entweder auf private Übersetzungshilfen, wie zum Beispiel Verwandte oder Bekannte, oder auf sprachgewandte Fachpersonen aus den eigenen Institutionen als Ad-hoc-Dolmetschende zurück. Sie tun dies aus unterschiedlichen Gründen, vor allem aber, weil das interkulturelle Dolmetschen, dessen Nutzen sowie Fragen betreffend Organisation und Finanzierung unbekannt sind, oder weil sie es als nicht notwendig erachten.

Ob und in welchem Umfang in einer Institution mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet wird, ist auch sehr stark von den persönlichen Einstellungen der Fach- oder Leitungspersonen abhängig. Insbesondere in den RAV, aber ebenfalls 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. Dass die Sprachkenntnisse dieser Klientinnen und Klienten für eine gute Verständigung jedoch teilweise nicht ausreichen, zeigen die Erfahrungsberichte von Fachpersonen, welche mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.

Eindeutiger Nutzen und Steigerung der Beratungsqualität

Die Auswertung der Fallbeispiele macht deutlich, dass zahlreiche, sowohl fachliche als auch wirtschaftliche Argumente für eine gezielte und bedarfsgerechte Zusammenarbeit sprechen:

Jene Fachpersonen, welche mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, schätzen erstens, dass der Aufklärungs-, Beratungs- und Informationsauftrag zielorientierter und effektiver erfüllt werden kann:

- Die Gesprächsführung durch die Fachperson ist mit interkulturell Dolmetschenden einfach und klar und sie liegt jederzeit bei der Fachperson.
- Das fundierte gegenseitige Verständnis ermöglicht den für die Beratungsarbeit wichtigen Vertrauensaufbau.
- Das gute Verständnis der Sachlage durch die Klientel führt zu weniger Frustrationspotential und damit zu einer guten Kooperation.

Zweitens sehen die Fachpersonen in der Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden eine Effizienzsteigerung ihrer Beratungsarbeit. Insbesondere bei komplexen Fällen, in welchen mehrere Institutionen involviert sind (sogenannte IIZ-Fälle), erachten die Fachpersonen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als besonders hilfreich:

- Arbeiten Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden, kommt es seltener zu sich wiederholenden und aufwändigen Gesprächen und Telefonaten.
- Es kommt zu weniger Missverständnissen und damit zu weniger „Leerläufen".
- Interkulturell Dolmetschende ermöglichen eine gute und klärende Zusammenarbeit auch bei mehreren Gesprächspartnern.

Und drittens schliesslich schätzen die Fachpersonen ganz generell die Qualität der Dolmetschleistung – vor allem auch in Abgrenzung zu den Leistungen von privaten Übersetzungshilfen:

- Die Verdolmetschung der interkulturell Dolmetschenden ist sinngenau und kompetent.
- Interkulturell Dolmetschende sind nicht persönlich involviert, sie dolmetschen neutral und mit einer professionellen Distanz.
- Der Datenschutz ist durch die Schweigepflicht der interkulturell Dolmetschenden gewährleistet.

Die Erkenntnis über den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens führt gemäss Studienresultate jedoch nicht unbedingt zu einer konsequenten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Dieser Widerspruch zeigt sich mehrheitlich in Institutionen, die über keine etablierte und kohärente Praxis verfügen. Als Begründungen für die fehlende Zusammenarbeit werden oft die fehlende Klärung der Verständigungsangebote, der Gesprächssituationen, der Finanzierung oder unklare Entscheidungskompetenzen ins Feld geführt.

Typische Gesprächssituationen für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Die Studienresultate zeigen, dass die Fachpersonen der unterschiedlichen Institutionen der IIZ typische Gesprächssituationen, in welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll erscheint, sehr ähnlich umschreiben. Konkret handelt es sich insbesondere um folgende Beratungsgespräche:

- Erst- oder Abklärungsgespräche: Hier ist eine fundierte gegenseitige Verständigung besonders wichtig. Der Grundstein für eine gute Zusammenarbeit wird gelegt. Rechte und Pflichten werden besprochen.

- Schwierige und komplexe (Folge-)Gespräche: Sind unterschiedliche Institutionen und / oder Personen aus dem privaten Umfeld der Klientin oder des Klienten involviert, ist die Gesprächsführung bei zweisprachig geführten Gesprächen besonders anspruchsvoll. Interkulturell Dolmetschende unterstützen die Fachpersonen und wirken klärend.
- Schwierige Gesprächsinhalte: Verfahrenstechnisch anspruchsvolle Inhalte und fachspezifische Vokabularien werden durch interkulturell Dolmetschende sinngenau übersetzt.
- Persönliche, gesundheitliche und emotionale Gesprächsinhalte: Interkulturell Dolmetschende gewährleisten eine unabhängige Verdolmetschung und unterstehen der Schweigepflicht.
- Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Eltern: Diese Gespräche sind anspruchsvoll, weil mehrere Parteien involviert sind. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden verhindert zudem, dass die direkt involvierten Jugendlichen Übersetzungs- und allenfalls Vermittlungsarbeit übernehmen müssen. Der problematische Rollen- und Positionswechsel, welcher damit einhergehen würde, muss verhindert werden.
- Gespräche mit verbindlichen Inhalten: Interkulturell Dolmetschende werden beigezogen, wenn das rechtliche Gehör gewährleistet werden muss.
- Gespräche mit einem Richtungsentscheid: Werden in Beratungsgesprächen Richtungsentscheide getroffen, welche für die persönliche Gestaltung der Zukunft der Klientel entscheidend sind, ist eine fundierte Verständigung, frei von Missverständnissen, unbedingt sicher zu stellen.

Schriftliche Verankerung mithilfe von Richtlinien und Leistungsverträgen

Die Studie zeigt weiter auf, dass es wichtig ist, verbindliche Standards und Kriterien für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Richtlinien, Informationsblättern, Leitfäden oder Handbucheinträgen festzuhalten. Kommunale oder kantonale Vorgaben zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden stellen für die Institutionen und Fachpersonen eine wichtige Grundlage für ihre Arbeit dar. Beispielsweise schätzen die Fachpersonen der Sozialhilfe der Stadt Bern – sie können sich auf einen sehr ausführlichen und konkreten Handbucheintrag beziehen – 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.

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

Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Einsatzstunden von interkulturell Dolmetschenden in den Regelstrukturen werden in den am Projekt beteiligten Partnern durch die ordentlichen Budgets der zuständigen Stellen finanziert. Die Behörden suchen dabei 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) 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.

- Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung: Die Finanzierung wird in den beiden Beispielen 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 Finanzierungfrage 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 – je nach Einstellung der Leitungspersonen und verankerter Praxis der Zusammenarbeit.
- Invaliden- und Unfallversicherung: Möglichkeiten der Finanzierung bestehen in kantonalen IV-Stellen mit der Verrechnung der Dolmetschleistungen über das globale Budget als Leistungen Dritter oder über das Klientenkonto. Die an der Studie teilgenommene IV-Stelle gibt jedoch zu bedenken, dass diese Lösung längerfristig nicht erfolgsversprechend sei. Vielmehr müssten die Dolmetschleistungen als Abklärungsmassnahme explizit verrechenbar sein, wie dies bei den Regional Ärztlichen Diensten bereits praktiziert würde. Eine Regelung der Finanzierung auf übergeordneter Ebene sei wünschenswert. Hingegen berichten die Suva-Agentur und die private Gutachterstelle von keinerlei Problemen bei der Finanzierung. Die Suva-Agentur verrechnet die Dolmetschkosten dem Klientenkonto. Die private Gutachterstelle verrechnet die Dolmetschkosten gemäss der Vereinbarung mit dem BSV 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, einschränkende Vorgaben von Seiten der Stellen- oder Teamleitung.

Umso wichtiger erscheint daher die Forderung nach einer einheitlichen und für alle verbindlichen Regelung der Finanzierung. Eine Diskussion über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten muss initiiert werden.

Klärung und Standardisierung der behördlichen Abläufe

Die erwähnten wichtigen Rahmenbedingungen (Definition der Gesprächssituationen, Regelung der Finanzierung sowie institutionelle Verankerung) alleine verhelfen dem interkulturellen Dolmetschen in der Regel nicht zu einer angemessenen und nachhaltigen Bedeutung im Beratungsalltag. Erst die gute Vereinbarkeit des Bestellvorgangs von interkulturell Dolmetschenden mit internen Abläufen und die Unterstützung der Zusammenarbeit durch Leitungspersonen ermöglichen den Fachpersonen eine bedarfs- und bedürfnisgerechte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Jene Institutionen, welche an der Studie im Rahmen einer Pilotpartnerschaft teilgenommen haben, haben verschiedene strukturelle oder technische Hürden ausgemacht, welcher einer unkomplizierten und einfachen Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Weg stehen (z.B. fehlende Informationen zu der Klientel oder deren Eltern über die Amtssprachkenntnisse, rechtzeitige Organisation der interkulturell Dolmetschenden, Terminfindung). Die Fachpersonen schätzten die Möglichkeit, im Rahmen eines befristeten Projekts die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens kennenzulernen. Die Pilotkooperation ermöglicht eine „Initialzündung", welche weitere Schritte für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden denkbar macht. Allfällige Vor- und

Nachteile, Probleme in der Umsetzung der Zusammenarbeit oder Ungereimtheiten können erkannt werden.

Allgemeine Handlungsempfehlungen

Trotz der sehr unterschiedlichen Institutionen lassen sich aufgrund der diversen Erkenntnisse allgemeine Handlungsempfehlungen formulieren, welche die Regelstrukturen in der Einführung oder Optimierung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen und das erkannte Potential ausschöpfen. Bereichsspezifische Handlungsempfehlungen finden sich in den jeweiligen Kapiteln des Studienberichts.

Konkret handelt es sich um folgende allgemeine Handlungsempfehlungen:

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

- thematisieren die Existenz von Heterogenität und Diversität und der daraus resultierende Bedarf an interkulturellem Dolmetschen. Allfällige Standards werden definiert,
- 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.

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 Trialogsituation – 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, sinngenau 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 Berufskodex[3] 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 regelmässig Weiterbildungen angeboten und Gefässe für Austausch, Beratung, Intervision 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-finden/die-regionalen-vermittlungsstellen-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. INTERPRET[5] 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 Schweigeplicht 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-Consultants[6] 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 wertwollen 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 dürftigen Quellenlage bei den IV-Stellen wurde zudem eine private Gutachterstelle als Praxisbeispiel berücksichtigt[8].

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 FB1[9] sowie den Einsatzstatistiken der jeweiligen regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen[10].

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 FB3[11], 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 Laufbahnberatung[12], über 34 Prozent bei den RAV[13] bis zu 46 Prozent bei der Sozialhilfe[14].

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 institutionsspezifischen 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

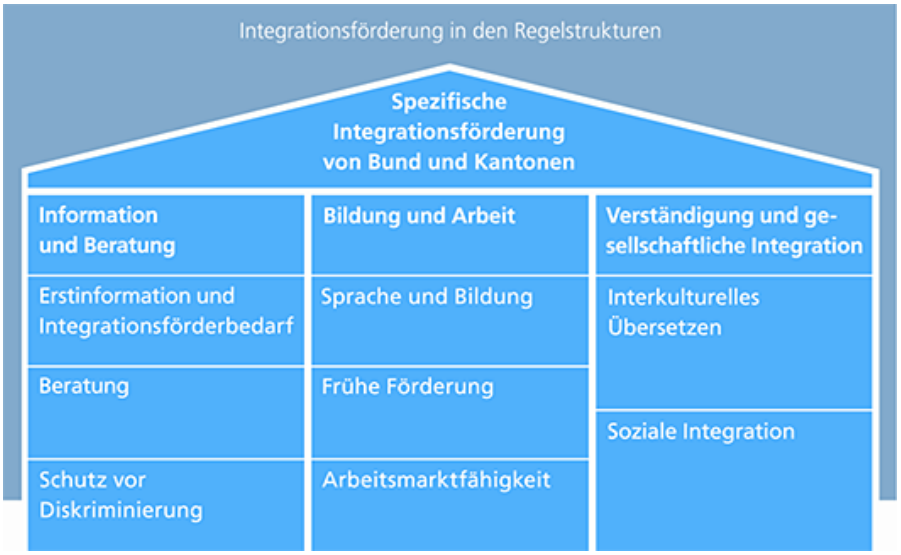

Abbildung 1: Spezifische Integrationsförderung von Bund und Kantonen

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 Dolmetschen[19]
- Qualitätssicherung gemäss den Standards von INTERPRET[20]
- 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 Bespiel 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. 36; Zum Beispiel: Herr Yogeswarans Unfall, S. 38; Zum Beispiel: Bereichsspezifische Termini in Herrn Szabós Vorabklärungsgespräch, S. 92; Zum Beispiel: Frühinterventionsmassnahmen für Frau Rossi, S. 142.
[23] Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in den folgenden anonymisierten Fallgeschichten: Zum Beispiel: Herr Garibaldis berufliche Reintegration, S. 37; Zum Beispiel: Runder Tisch für Frau Celik, S. 94; Zum Beispiel: Ein Arbeitsversuch für Herr Nivet, S. 145.

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. 95.
[25] Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in der folgenden anonymisierten Fallgeschichte: Zum Beispiel: Tareks Berufswahl, S. 68.
[26] Exemplarisch aufgezeigt wird diese Gesprächssituation in den folgenden anonymisierten Fallgeschichten: Zum Beispiel: Der Zusammenarbeitsvertrag von Frau und Herrn Latif, S. 93; Zum Beispiel: Frau Schneiders IV-Rentenantrag, S. 144.

- 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 selten[27]. 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 Handbucheinträgen[28] 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#.Vd7DupfDH-Y

[28] Die Kantone Bern und Zürich verfügen über einen Handbucheintrag zur Zusammenarbeit mit Übersetzungshilfen bzw. interkulturell Dolmetschenden. Der kantonalbernische 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%C3%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 Finanzierungfrage 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 BSV[32] 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 Vergabeplattform 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 gewonnen 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.

TEIL B

Bereichsspezifische Analysen

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

1 Öffentliche Arbeitsvermittlung

Stellensuchende haben Anspruch auf die Dienstleistungen der regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags erfüllen die RAV ihre Beratungsdienstleistung sowohl gegenüber Personen, welche die Anspruchsvoraussetzungen der Versicherten für Arbeitslosenentschädigung und andere Leistungen erfüllen, als auch gegenüber Stellensuchenden ohne Anspruchsberechtigung.

Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe der Angebote und Leistungen der RAV ist nicht zu unterschätzen. Gemäss der Arbeitslosenstatistik des SECO waren im Jahr 2014 durchschnittlich rund 34% der registrierten Arbeitslosen[34] fremdsprachig, d.h. mit anderer Erstsprache als eine der vier Amtssprachen und Schweizerdeutsch. Es kann davon ausgegangen werden, dass ein beachtlicher Teil dieser Zielgruppe (noch) nicht über ausreichende Kenntnisse der lokalen Amtssprache verfügt, um den zum Teil komplexen und fachspezifischen Inhalten in den Beratungsgesprächen folgen zu können. Die Kommunikation mit diesen Stellensuchenden stellt für die Personalberatenden eine Herausforderung dar.

1.1 Untersuchungsbeispiele

An der Studie teilgenommen haben die Kantone Schaffhausen, St. Gallen und Uri. Die entsprechenden Zentren der Regionalen Arbeitsvermittlung werden im Folgenden kurz beschrieben. Ausführliche Darstellungen zur Ausgangslage und Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den jeweiligen Institutionen finden sich in den Kapitel 1.8 bis 1.10.

1.1.1 RAV des Kantons Uri

Der Kanton Uri verfügt über ein Regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Altdorf. Dieses wurde im Rahmen dieser Studie als Praxisbeispiel untersucht.

Die Fachpersonen des RAV arbeiten erst seit Mitte 2013 mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle „Dolmetschdienst Zentralschweiz" zusammen. Die Zusammenarbeit entstand aufgrund eines kantonalen Pilotprojekts „Dolmetschergutscheine" und wird durch das RAV und das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) im Rahmen einer Anstossfinanzierung in den Regelstrukturen

[34] Die Arbeitslosenstatistik des SECO basiert auf einer Vollerhebung der Personen, welche in einem Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) erfasst sind, d.h. es sind auch Personen erfasst, welche keinen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung haben.

finanziert. Das Pilotprojekt läuft bis Ende 2017. Eine allfällige Institutionalisierung und definitive Regelung der Finanzierung wird erst am Ende des Projekts vorgenommen.

1.1.2 RAV des Kantons Schaffhausen

Das RAV Schaffhausen hat in der vorliegenden Studie als Pilotpartner teilgenommen. Die Pilotphase dauerte sechs Monate, von Juli 2014 bis Dezember 2014.

Während dieser Zeit haben die Personalberatenden des RAV Schaffhausen für insgesamt 16 Gespräche interkulturell Dolmetschende beigezogen. Die Fachpersonen beurteilen den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als hoch. Nach Abschluss der Pilotkooperation wurde von der Stellenleitung eine Übergangslösung formuliert. Die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle DERMAN wurde weiter präzisiert, ein Austausch findet regelmässig statt. Eine nachhaltige Verankerung und die definitive Klärung der Finanzierung stehen aber noch aus.

1.1.3 IIZ-Fallbearbeitung in den RAV des Kantons St. Gallen

Der Kanton St. Gallen verfügt über sechs regionale Arbeitsvermittlungszentren. Als Praxisbeispiel an der Studie teilgenommen haben die IIZ-Personalberatenden der RAV St. Gallen und RAV Rapperswil-Jona.

Die RAV des Kantons St. Gallen arbeiten seit 2011 mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle „verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz“ zusammen. Die Zusammenarbeit geht auf das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“ von 2011 bis 2012 zurück. Insbesondere die IIZ-Personalberatenden haben seither die Möglichkeit, für Beratungsgespräche interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Die entsprechende Praxis wie auch die Finanzierungsmöglichkeiten sind schriftlich nicht festgelegt, sie wurden alleine in mündlicher Form kommuniziert.

1.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

Im Rahmen dieser Studie konnte kein RAV gefunden werden, welches seit längerem mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstellen zusammenarbeitet und diese Zusammenarbeit institutionell verankert hat.

1.2.1 Verankerung der Zusammenarbeit

Sowohl im RAV Schaffhausen als auch im RAV Uri ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch sehr neu. Wie weit die Zusammenarbeit dort in Zukunft verankert werden kann, ist noch unklar, da die konkrete Praxis der Zusammenarbeit wie auch die Finanzierung noch nicht abschliessend geklärt sind. Beide RAV verfügen jedoch für die Übergangs- bzw. Pilotphase über schriftliche Unterlagen, in welchen die internen Abläufe, Kontaktdaten der Vermittlungsstelle sowie elementare Einsatzkriterien definiert sind.

Die Team- und Stellenleitungen nehmen in den drei Beispielen unterschiedliche Positionen ein. In den RAV der Kantone Schaffhausen und Uri unterstützt die Leitung die Pilotkooperation bzw. das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“. In beiden Kantonen ist die Zusammenarbeit noch nicht abschliessend festgelegt, bzw. die Weiterführung des Projekts noch offen. Durch die Teilnahme am Projekt zeigt die Leitung jedoch ein Interesse an der Dienstleistung und unterstützt damit die Personalberatenden in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. In den RAV des Kantons St. Gallen hingegen zeigt sich diesbezüglich ein etwas anderes Bild. Dort soll explizit auf eine institutionelle Verankerung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verzichtet werden. Dies hat eine Umfrage unter den RAV-Leitungen ergeben. Sie begründen dies mit der sinkenden Nachfrage nach interkultureller Verdolmetschung in Beratungsgesprächen. Grundsätzlich

wird zwar die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für IIZ-Fälle unterstützt und die Finanzierung ist geregelt. Die Leitungspersonen sind der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens gegenüber aber mit einer Ausnahme eher kritisch eingestellt. Sie arbeiten denn auch selber nicht mit interkulturell Dolmetschenden sondern mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Dementsprechend hat die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den RAV des Kantons St. Gallen keinen besonders hohen Stellenwert.

1.2.2 Finanzierung der Dolmetschleistungen in den RAV

Rechtslage

Die Kosten für die Vollzugsaufgaben von AVIG und AVIV werden im Rahmen der Vollzugskostenentschädigung (VKE) durch den Bund entschädigt (AVIG-Vollzugskostenentschädigungsverordnung). Die Kosten von Dolmetschleistungen können über die Vollzugskostenentschädigung jedoch nur dann abgerechnet werden, wenn es sich um eine stellensuchende Person handelt, welche Anspruch oder Aussicht auf einen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung hat. Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung hat, wer unter anderem die Beitragszeit erfüllt hat (AVIG, Art. 8 Abs. 1 lit. e), also wer während mindestens zwölf Monaten eine beitragspflichtige Beschäftigung ausgeübt hat (AVIG, Art. 13 Abs. 1). Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene erfüllen diese Bedingung in der Regel nicht. Werden diese Personen durch die RAV betreut und beraten, dann werden die Kantone für die anfallenden Dolmetschkosten durch den Bund nicht entschädigt, da keine Anspruchsberechtigung vorliegt.

Praxis in den drei Kantonen

Im Kanton St. Gallen ist die Finanzierung der Dolmetscheinsätze grundsätzlich geregelt. Der Kanton hat die Dolmetschkosten budgetiert und es gibt keine Einschränkungen für nicht anspruchsberechtigte Personen. Grundsätzlich arbeiten die RAV des Kantons St. Gallen jedoch sehr selten und in der Regel nur bei IIZ-Fällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Wie hoch der Anteil nicht-Anspruchsberechtigter ist, konnte für die vorliegende Studie nicht eruiert werden.

Das RAV Schaffhausen hat für die Übergangslösung festgelegt, dass Fachpersonen grundsätzlich nur für anspruchsberechtigte Klientinnen oder Klienten interkulturell Dolmetschende beiziehen dürfen. Die Praxis hat gezeigt, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aber oft auch für nicht-anspruchsberechtigte Personen angezeigt wäre. Während der Pilotkooperation war dies in 23 Prozent der Gespräche der Fall. Grundsätzlich wäre es gemäss dem RAV Schaffhausen wünschenswert, wenn diese Finanzierungslücke für nicht-Anspruchsberechtigte geschlossen werden könnte.

Im Kanton Uri ist die Finanzierung noch nicht geregelt, da die bisherigen Leistungen im Rahmen des Projekts „Dolmetschergutscheine“ abgedeckt werden.

1.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

1.3.1 Geringer Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Die Einsatzzahlen machen deutlich, was Fachpersonen verschiedentlich zum Ausdruck bringen: Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist in den RAV nicht besonders hoch.

In den RAV des Kantons St. Gallen nehmen die Dolmetscheinsätze seit dem Pilotprojekt kontinuierlich ab, von 58 Einsätzen im Jahr 2012 bis auf 27 Einsätze im Jahr 2014. Die Leitung des RAV St. Gallen erwähnt folgende Aspekte als mögliche Gründe für diesen

Rückgang: Erstens ist das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung" bereits etwas länger her, das interkulturelle Dolmetschen gerät deshalb in Vergessenheit. Zweitens haben zwei IIZ-Beratende, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben, die Stelle gewechselt. Und drittens ist der Bedarf gewissen Schwankungen des Arbeitsmarktes unterworfen. Die Entwicklung in den nächsten Jahren wird die Relevanz der vorgebrachten Gründe verdeutlichen. Es ist aber davon auszugehen, dass die fehlende schriftliche Verankerung und die mangelhafte Unterstützung durch die Leitungspersonen die vorherrschende Tendenz weiter verstärken.

In Schaffhausen und Uri können aufgrund der erst kürzlich initiierten Zusammenarbeit noch keine Tendenzen bezüglich des Bedarfs formuliert werden. Im RAV Schaffhausen ist es während der Pilotkooperation zu 16 Einsätzen gekommen. Das RAV Uri hat 2014 rund 45 Dolmetscheinsätze registriert. Die Dolmetscheinsätze sind von 2013 auf 2014 ebenfalls zurückgegangen. Dies erklärt sich die Leitung jedoch nicht mit einer „Verwässerung der Praxis" sondern damit, dass interkulturell Dolmetschende fast ausschliesslich für Erstgespräche beigezogen werden. Das RAV Uri verzeichnet viele saisonal bedingte Anmeldungen von fremdsprachigen Personen aus Portugal. Dabei handelt es sich oft um Wiederanmeldungen. Wurde bereits einmal ein Erstgespräch mit interkultureller Verdolmetschung geführt, dann verzichten die Fachpersonen bei der Wiederanmeldung bewusst auf den Beizug von interkulturell Dolmetschenden.

1.3.2 Individuelle Einschätzung des Bedarfs

Die Suche nach Projektpartnern für die vorliegende Studie sowie die Auswertung der drei Untersuchungsbeispiele Schaffhausen, St. Gallen und Uri haben gezeigt, dass der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden grundsätzlich klein ist. Dies liegt zum einen daran, dass der Anteil von fremdsprachigen Klientinnen und Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen klein ist. Zum anderen ist der tiefe Bedarf auch damit zu erklären, dass die Fachpersonen bei Verständigungsschwierigkeiten in der Regel mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten, welche von den Klientinnen und Klienten selber organisiert werden:

„Es ist niemand auf die Idee gekommen, dass man professionelle interkulturell Dolmetschende brauchen könnte, denn die Verständigung und Beratung hat mit wenigen Ausnahmen ja immer funktioniert." Personalberater und IIZ Koordinator, RAV Schaffhausen

Trotzdem zeigen die Untersuchungen, dass es Fälle gibt, wo der Einsatz von interkulturell Dolmetschenden hilfreich ist:

„Es gibt immer Gesuchstellende, welche im Arbeitsmarkt integriert waren und trotzdem ungenügend Deutsch sprechen. Diese Realität müssen wir akzeptieren. Darum macht es auch im RAV Sinn, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten." RAV-Personalberater, Kanton Uri

Der Personalberater bezieht sich hier auf das vielgenannte Argument, dass Arbeitssuchende die Amtssprache beherrschen müssten, damit sie überhaupt vermittelbar sind, und dass daher die RAV keinen Bedarf an interkultureller Verdolmetschung haben. Personalberatende sehen in Beratungsgesprächen ohne Übersetzungshilfen zum Teil auch eine Gelegenheit für die Stellensuchenden, ihre Kenntnisse der Amtssprache zu verbessern.[35]

[35] In der Studie „Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen" (2015) des Instituts für Mehrsprachigkeit sind die Autoren auf dieselben Argumentationsweisen gestossen: http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/documents/A5_Arbeitsmarkt%2008%2005%202015_Web.pdf. INTERPRET vertritt hingegen die Meinung, dass Beratungsgespräche in erster Linie einer gleichberechtigten und chancengleichen Beratung dienen sollten.

1.4 Typische Gesprächssituationen in den RAV

Die Auswertung der drei Untersuchungsbeispiele zeigt, dass Fachpersonen der RAV insbesondere bei Erstgesprächen und komplexen Folgegesprächen auf die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens zurückgreifen.

1.4.1 Erstgespräche

In Erstgesprächen werden hauptsächlich folgende Inhalte kommuniziert:

- Erklärung der Arbeitslosenentschädigung: Anspruch, Auszahlung, Rechte und Pflichten der Klientin oder des Klienten
- Verlauf der Zusammenarbeit (auch Hinweise auf einzuhaltende Fristen o.ä.)

Zum Beispiel: Frau Costas* Erstgespräch auf dem RAV

Frau Costa meldet sich beim RAV in Altdorf. Dabei wird sie von einer ehemaligen Arbeitskollegin begleitet und unterstützt. Im Dossier vermerkt die Sachbearbeiterin, dass der Beizug eines Dolmetschers angebracht ist, da Frau Costa nur gebrochen Deutsch spricht. Für das Erstgespräch organisiert der Personalberater daher eine interkulturell Dolmetschende.

Mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden gelingt es dem Personalberater im Erstgespräch, Frau Costa die Rechte und Pflichten sowie die zentralen Abläufe und das weitere Vorgehen bei der Stellensuche ausführlich und vollständig zu erklären. Zudem möchte der Personalberater in diesem ersten Gespräch auch etwas mehr Hintergrundinformationen zu ihrer Ausbildung und ihren beruflichen Plänen erfahren. Frau Costa kommt ausreichend zu Wort und kann ihre Wissenslücken und Unsicherheiten klären. Abschliessend informiert der Personalberater Frau Costa darüber, dass bei den zukünftigen Gesprächen die interkulturell Dolmetschende nicht mehr dabei sein wird und dass Frau Costa, falls sie dies möchte, eine private Übersetzungshilfe organisieren soll. Frau Costa wird wieder auf die Unterstützung ihrer ehemaligen Arbeitskollegin zurückgreifen.

Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV, Kanton Uri

*Name geändert

Die Personalberatenden der RAV Schaffhausen und Uri erachten es als wichtig und sinnvoll, insbesondere zu Beginn der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Stellensuchenden interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Zum einen ermöglicht dies den Fachpersonen, eine gute und gemeinsame Grundlage für die weitere Beratungstätigkeit zu schaffen:

„Wenn eine Klientin oder ein Klient die Amtssprache nicht ausreichend beherrscht, dann brauchen wir ein gutes und gemeinsames Fundament, und hier helfen uns die interkulturell Dolmetschenden. Darauf können wir dann aufbauen – wiederum ohne interkulturell Dolmetschende.“
Personalberatende, RAV Schaffhausen

Zum anderen können Fachpersonen mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden die eher technischen und fremdwortlastigen Inhalte der Erstgespräche verständlich und vollständig kommunizieren sowie die gegenseitigen Erwartungen klären:

„Das Erstgespräch ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit, denn hier werden die Rechte und Pflichten besprochen. Wenn die Rahmenbedingungen von Anfang an geklärt sind, dann wissen sowohl die RAV-Beraterin als auch der Antragssteller, was sie voneinander erwarten können.“ Leiterin Abteilung Frontoffice und Support, Kanton Uri

1.4.2 Komplexe Folgegespräche

Bei sehr komplexen Inhalten und schwierigen Gesprächssettings arbeiten die Personalberatenden auch in Folgegesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. In den RAV der Kantone St. Gallen und Uri handelt es sich dabei oft um IIZ-Fälle, bei welchen mehrere Institutionen involviert sind (z.B. RAV, IV, Suva). Die Betreuung der Klientin oder des Klienten ist aufgrund persönlicher oder gesundheitlicher Probleme oft schwierig und aufwändig. Insbesondere folgende Themen werden angesprochen:

- Zusammenarbeit mit anderen Sozialpartnern (manchmal auch Runder Tisch)
- Gesundheit der Klientin oder des Klienten (Therapien, Einschränkungen, Arbeitsfähigkeit)
- Ziele, Massnahmen und Strategien der Zusammenarbeit (berufliche Integration)

Zum Beispiel: Herr Garibaldis* berufliche Reintegration

Herr Garibaldi hat als Kurzaufenthalter während mehreren Saisons auf dem Bau gearbeitet. Aufgrund psychischer Probleme musste Herr Garibaldi immer wieder krankgeschrieben werden. Eine Rückkehr zur bisherigen Arbeitsstelle auf dem Bau ist aufgrund der gesundheitlichen Einschränkungen zurzeit undenkbar.

Herr Garibaldi wird durch einen IIZ-Berater des RAV St. Gallen betreut, da in seinem Fall auch die IV involviert ist. Die Spanischkenntnisse des IIZ-Beraters haben zwar ausgereicht, um das Gesuch entgegenzunehmen und die grundlegendsten Aspekte der Zusammenarbeit zu besprechen. Aufgrund der sehr komplexen Situation und angesichts dessen, dass Herr Garibaldi keine geeignete private Übersetzungshilfe organisieren kann, entschliesst sich der IIZ-Berater, ausnahmsweise eine interkulturell dolmetschende Person beizuziehen. Inhaltlich wird es dabei zum einen darum gehen, dass Herr Garibaldi seine Situation umfassend beschreiben kann, zum anderen wird der IIZ-Berater Herrn Garibaldi den Beratungsverlauf und das Ziel der Wiedereingliederung, die Zuständigkeiten und Ansprüche der Regionalen Arbeitsvermittlung, der Arbeitslosenkasse sowie der Sozialversicherung erklären. Die weiteren Gespräche will der IIZ-Berater wieder ohne interkulturell Dolmetschende führen.

Regionale Arbeitsvermittlungszentren RAV, Kanton St. Gallen (IIZ-Fallbearbeitung)

*Name geändert

Eine engere und persönlichere Betreuung bedingt eine umfassende gegenseitige Verständigung. Daher erachten es die Personalberatenden auch als besonders wichtig, dass die Klientin/ der Klient ihre/ seine Anliegen selber und in der Herkunftssprache formulieren kann. Die Zusammenarbeit mit Verwandten und Bekannten erachten Fachpersonen in solchen Situationen als heikel:

„Bei IIZ-Fällen sind die Gesprächsinhalte oftmals sehr persönlich. Bei schwierigen Krankheitsgeschichten z.B. sind der Datenschutz und die Diskretion sehr wichtig. Darum wollen wir in solchen Situationen mit neutralen interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.“ Leiter RAV St. Gallen

1.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Personalberatenden beurteilen den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als hoch bis sehr hoch. Insbesondere folgende Aspekte schätzen die Personalberatenden an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden:

- Interkulturell Dolmetschende garantieren eine vollständige und sinngemässe Übersetzung. Sie sind neutral und unabhängig. Ein gegenseitiges Verständnis wird ermöglicht.

- Die Erfüllung des Aufklärungs-, Informations- und Beratungsauftrags wird durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erleichtert. Einige Personalberatende sehen sich zudem in ihrer Arbeit massgeblich entlastet.

Zum Beispiel: Herr Yogeswarans* Unfall

Aufgrund eines Unfalls ist Herr Yogeswaran zurzeit arbeitsunfähig. An seinen bisherigen Arbeitsplatz kann er nicht mehr zurückkehren. Er wird von der IV finanziell unterstützt.

Herr Yogeswaran wird beim Erstgespräch auf dem RAV durch seine Tochter begleitet, welche ihn bei Verständigungsschwierigkeiten unterstützt. Das Erstgespräch findet vor allem zwischen der Tochter und der IIZ-Beratenden statt. Die IIZ-Beratende entscheidet aufgrund des Erstgesprächs, für das Folgegespräch eine interkulturell dolmetschende Person zu organisieren. Es ist ihr wichtig, dass Herr Yogeswaran auch selber zu Wort kommt und seine Anliegen, Fragen und möglichen Zukunftspläne selber und unabhängig von seiner Tochter formulieren kann. Zudem wird die IIZ-Beraterin im ersten Folgegespräch ausführlicher auf die Rechte und Pflichten sowie auf die Bedeutung der Wiedereingliederung eingehen. Diese Themen sind für die weitere Zusammenarbeit zentral und die IIZ-Beraterin möchte, dass sie von Herrn Yogeswaran vollständig verstanden werden. Die interkulturell dolmetschende Person wird die IIZ-Beraterin darin unterstützen.

Regionale Arbeitsvermittlungszentren RAV, Kanton St. Gallen (IIZ-Fallbearbeitung)

*Name geändert

Das Kosten-Nutzen-Verhältnis schätzen die RAV der Kantone St. Gallen und Uri positiv ein:

„Anfangs waren wir alle gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen skeptisch eingestellt. Es hat sich aber gelohnt, denn der Aufwand steht in einem sehr guten Verhältnis zum Nutzen. Wir sind sehr zufrieden." Leiterin Frontoffice und Support, Kanton Uri

„Wir haben festgestellt, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für uns in gewissen Fällen sehr hilfreich ist. Wenn für alle Parteien klar ist, worüber man spricht, dann ist die Beratungsarbeit effizienter und effektiver. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt." Leiter RAV St. Gallen

Die Leitung des RAV Schaffhausen kann diesbezüglich noch keine abschliessenden Aussagen machen, eine stimmige und gemeinsame Praxis, welche dem Kosten-Nutzen-Verhältnis gerecht wird, muss noch gefunden werden. Die Fachpersonen beurteilen jedoch den Mehrwert als hoch und wünschen sich eine Weiterführung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

1.6 Klärung von institutionsinternen Abläufen

Insbesondere für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden bei Erstgesprächen stellen sich für die Institutionen Fragen zu den internen Abläufen. Die Bestellvorgänge von Dolmetschenden sind in den untersuchten RAV sehr unterschiedlich und hängen insbesondere auch von der Grösse der RAV und der Komplexität der internen Abläufe und der Zuständigkeiten ab.

Das RAV Schaffhausen hat noch keine abschliessende und befriedigende Lösung gefunden. Während der Pilotkooperation wurde die Entscheidung über den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person durch die Mitarbeiterinnen gefällt, welche die Anmeldegespräche führen. Für die Übergangslösung wurde nun ein anderer Ablauf gewählt: Die Mitarbeitenden, welche das Abklärungsgespräch führen, vermerken im Dossier, wenn ihnen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll erscheint. Die Personalberatenden führen das Erstgespräch aber immer zuerst ohne interkulturelle Verdolmetschung durch. Zeigt sich dabei, dass die Amtssprachkenntnisse

ungenügend sind, wird das Gespräch ein zweites Mal und ausführlicher mit Hilfe einer interkulturell dolmetschenden Person geführt. Im RAV Uri entscheiden die Personalberatenden aufgrund des Dossiers und der Empfehlung der Mitarbeitenden des Frontoffice, ob sie für das Erstgespräch eine interkulturelle Verdolmetschung benötigen. Gemeinsam ist den beiden Systemen, dass die Mitarbeitenden der Intake-Phase eine erste Beurteilung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden vornehmen und diese in schriftlicher Form im Dossier vermerken. In Bezug auf eine dauerhafte Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und der Findung einer gemeinsamen institutionsinternen Praxis der Zusammenarbeit ist dies positiv zu werten.

In St. Gallen hingegen wird die Entscheidung über eine allfällige Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden den Fachpersonen selber überlassen. Die IIZ-Beratenden arbeiten sehr individuell und zu unterschiedlichen Zeitpunkten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.

1.7 Fazit und Handlungsempfehlungen für Regionale Arbeitsvermittlungszentren

Fachpersonen von regionalen Arbeitsvermittlungszentren arbeiten generell selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Gemäss eigenen Aussagen beraten sie nur sporadisch Stellensuchende, welche über ungenügende Amtssprachkenntnisse verfügen. Die Auswertung der drei Untersuchungsbeispiele macht aber auch deutlich, dass die Personalberatenden die Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten mehrheitlich mit privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden gewährleisten. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote der Verständigung bezüglich Nutzen, Aufwand, Kosten, etc. sind dabei wenig oder nicht bekannt. Grundsätzlich wird die Sicherstellung der Verständigung den Klientinnen und Klienten überlassen, Verständigungsschwierigkeiten und Probleme in der Zusammenarbeit werden als Teil der Beratungsarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten akzeptiert.

Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bzw. die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens für die Arbeit der Personalberatenden wird sowohl von den RAV als auch von den einzelnen Führungs- und Fachpersonen sehr unterschiedlich eingeschätzt. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist stark abhängig von persönlichen Einstellungen von Leitungs- und Fachpersonen. Jene Personalberatenden, welche oft mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, schätzen die Dienstleistung sehr und beurteilen den Nutzen als hoch. Diese Fachpersonen sind überzeugt, dass die Qualität der Beratungsleistung, insbesondere in Abklärungs- und Erstgesprächen, durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gesteigert wird.

Zu einer Praxisänderung kommt es nur dann, wenn die Vor- und Nachteile klar ersichtlich sind, wenn der Aufwand einer Zusammenarbeit so gering wie möglich gehalten werden kann, und wenn die Stellenleitungen sich klar für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aussprechen. Dafür müssen die strukturellen und inhaltlichen Rahmenbedingungen festgelegt und ausreichend geklärt werden. Andernfalls gerät das professionelle Dolmetschangebot in Vergessenheit – dies insbesondere auch deshalb, weil Situationen mit einem eindeutigen Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden eher selten sind.

1.7.1 Handlungsempfehlungen

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

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschenden relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), Konferenz kantonaler Volkswirtschaftsdirektoren (VDK), Verband Schweizerischer Arbeitsmarktbehörden (VSAA), Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten (KID), Schweizerischer Städteverband (SSV), Schweizerischer Gemeindeverband.

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

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in der öffentlichen Arbeitsvermittlung.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten. Bei letzterem geht es insbesondere darum, erstens eine Klärung der Budgetierung (VKE, AMM oder weitere) vorzunehmen sowie zweitens Möglichkeiten der Finanzierung von Dolmetschkosten für nicht-Anspruchsberechtigte zu prüfen.
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

Kantonale Gremien und Behörden

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

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

- Sie klären die verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in der öffentlichen Arbeitsvermittlung unter Einbezug der Führungspersonen.
- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens in Absprache mit den nationalen Behörden (SECO).
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung.

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

Dabei handelt es sich insbesondere um Regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV) selber sowie kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der RAV.
- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen.

- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung. Insbesondere am Anfang des Beratungsprozesses (Erstgespräch) erachten Personalberatende die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als sinnvoll. Im weiteren Verlauf der Beratungstätigkeit greifen Personalberatende bei schwierigen und komplexen Folgegesprächen auf interkulturell Dolmetschenden zurück (komplexe Inhalte oder schwieriges Gesprächssetting mit mehreren involvierten Institutionen und Fachpersonen).
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Besondere Beachtung erhält dabei der Zeitpunkt der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Verlauf des Beratungsprozesses (Abklärungs-, Erst- oder Folgegespräch).
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Stellensuchenden, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Amtssprachkenntnisse der Stellensuchenden hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Personalberatenden die Entscheidung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche. Wurde bereits mit einer interkulturell dolmetschenden Person gearbeitet, wird deren Name ins Dossier aufgenommen. Die Zusammenarbeit mit derselben interkulturell dolmetschenden Person wird von allen Beteiligten geschätzt. Personalberatende profitieren vom Vorwissen der interkulturell dolmetschenden Person über den entsprechenden Fall.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen[36] oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (RAV, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.
- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in den RAV.[37] Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

[36] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: http://www.interpret.ch/uploads/media/Leistungsvertrag_MUSTER_02.pdf
[37] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: http://www.interpret.ch/uploads/media/Richtlinien_ikD_02.pdf

1.8 Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Schaffhausen

Das regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) des Kantons Schaffhausen hat als Pilotpartner an der Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte von Ende Juni 2014 bis Ende Dezember 2014.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[38] vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit zwei Leitungspersonen und fünf Fachpersonen erhoben.

1.8.1 RAV Schaffhausen: Ausgangslage

Der Kanton Schaffhausen verfügt über ein RAV in Schaffhausen. In der Beratungsarbeit operativ tätig sind rund 20 Beraterinnen und Berater. An der Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation haben 19 Personen teilgenommen.

Fallbearbeitung

Gesuchstellende melden sich bei der Zentrale zur Antragstellung. Die Sachbearbeitenden am Schalter nehmen die Anmeldung entgegen und vereinbaren einen Termin für das Anmeldegespräch. In diesem Gespräch stellen die Fachpersonen mit den Gesuchstellenden das Dossier und sämtliche Unterlagen zusammen. Anschliessend werden die Gesuche von der Fachverantwortung triagiert und den entsprechenden Personalberatenden zugewiesen. Mit der zuständigen personalberatenden Person finden danach Erst- und Folgegespräche statt. Insbesondere im Erstgespräch werden die Klientinnen/ Klienten über ihre Rechte und Pflichte, über Abläufe und Fristen sowie über den Verlauf der Zusammenarbeit informiert.

Während der Pilotkooperation wurde folgender Ablauf für die Entscheidungsfindung und den Bestellvorgang in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschen definiert. Kommt es zu einem Dolmetscheinsatz bei einem Erstgespräch mit der/ dem zuständigen Personalberatenden, muss dieser Entscheid durch die Fachperson, welche das Anmeldegespräch geführt hat, und durch die Fachverantwortung, welche die Triage der Anträge vornimmt, gefällt werden. Ist der Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person durch die Fachverantwortung veranlasst, organisiert das Sekretariat für das Erstgespräch mit der/ dem zuständigen Personalberatenden eine interkulturelle Verdolmetschung. Bei Folgegesprächen ist die Beraterin/ der Berater direkt für die Organisation der interkulturellen Verdolmetschung zuständig.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist weder schriftlich noch mündlich geregelt. Das RAV Schaffhausen hat vor der Pilotkooperation noch nie mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle DERMAN gearbeitet.

Die Finanzierung der Dolmetscheinsätze ist ungenügend geregelt, da die Dolmetschkosten für nicht anspruchsberechtigte Personen nicht zurückerstattet werden.[39] Das RAV Schaffhausen berät in bis zu 50% der Fälle stellensuchende Personen, welche nicht anspruchsberechtigt sind. Es handelt sich hier in der Regel um anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene. Aufgrund der fehlenden Entschädigung durch den Bund hat das RAV Schaffhausen beschlossen, dass für diese nicht anspruchsberechtigten Personen nur in Ausnahmefällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet werden kann. Dies ist gemäss dem IIZ Koordinator unbefriedigend, da der Beizug von interkulturell Dolmetschenden gerade für diese Personen besonders sinnvoll und hilfreich wäre.

[38] Fragebogen FB2 an 19 Fachpersonen; Fragebogen FB3 aufgrund von 16 Dolmetscheinsätzen; Einsatzdaten von der Vermittlungsstelle DERMAN Schaffhausen.
[39] Siehe Teil B, Kapitel 1.2.2 zur Finanzierung der Dolmetschleistungen in RAV

Kenntnis über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Von den 19 Mitarbeitenden, welche den Fragebogen FB2 ausgefüllt haben, haben nur drei Personen angegeben, dass sie die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens kennen. Mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben aber auch diese Personen beinahe nie, sie kennen das interkulturelle Dolmetschen von Klientinnen/ Klienten oder in einem Fall durch Bekannte.

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Wenn sich die Mitarbeitenden in ihrer Beratungstätigkeit nicht ausreichend verständigen können, ziehen die Personalberatenden in der Regel Bekannte, Verwandte und zum Teil auch Kinder als Übersetzungshilfen bei. Die Hälfte der Mitarbeitenden arbeitet ab und zu auch mit internen Übersetzungshilfen (Fachpersonen mit den entsprechenden Sprachkenntnissen) zusammen. Der Personalberater und IIZ Koordinator begründet die fehlende Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden folgendermassen:

„Es ist niemand auf die Idee gekommen, dass man professionelle interkulturell Dolmetschende brauchen könnte, denn die Verständigung und Beratung hat mit wenigen Ausnahmen ja immer funktioniert.“ Personalberater und IIZ Koordinator, RAV Schaffhausen

Die Mehrheit der Personalberatenden argumentiert ähnlich:

- Die Organisation von Dolmetschenden überlassen die Mitarbeitenden der Klientel.
- Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens wie auch der Ablauf und die Organisation der Zusammenarbeit sind wenig bekannt.
- Die allermeisten fremdsprachigen Klienten sprechen genügend deutsch.

1.8.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Am 25. Juni 2014 hat INTERPRET in Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen DERMAN im RAV des Kantons Schaffhausen eine Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation durchgeführt. An der Veranstaltung haben 18 Personalberatende aus unterschiedlichen Abteilungen sowie der Ressortleiter des RAV teilgenommen.

Zusammenarbeit mit DERMAN

Im Rahmen der Pilotkooperation wurde ein Bestellformular für interkulturell Dolmetschende entworfen, welches auf die Abläufe des RAV abgestimmt ist. Das ausgefüllte Bestellformular wird von der Administration bzw. von den Personalberatenden per Mail an DERMAN geschickt. Der Auftrag mit Einsatzdatum, Zeit und Dolmetschsprache wird daraufhin von der Vermittlungsstelle bestätigt.

Mit der Vermittlungsstelle DERMAN waren die Personalberatenden zufrieden. Am Anfang der Zusammenarbeit kam es zu kleineren Missverständnissen bei der Bestellung der interkulturell Dolmetschenden. Im Verlauf der Pilotkooperation konnte die Zusammenarbeit jedoch geklärt und verbessert werden.

Bezug von interkulturell Dolmetschenden

Während den sechs Monaten der Pilotkooperation hat das RAV Schaffhausen insgesamt 16 Mal interkulturell Dolmetschende beigezogen:

RAV Schaffhausen: Übersicht über die Einsätze

Sprachen	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.	Dolmetschkosten
Albanisch	1	1.75	122.50
Bosnisch	2	2.25	157.50
		1.00	70.00
Französisch	2	2.75	*206.70
		2.75	*232.70
Italienisch	3	1.50	105.00
		2.25	157.50
		1.75	122.50
Somali	1	1.00	70.00
Spanisch	2	1.00	70.00
		1.50	105.00
Tibetisch	1	1.50	105.00
Tigrinya	2	2.00	140.00
		1.75	122.50
Türkisch	2	2.50	175.00
		1.75	122.50
TOTAL	**16 Einsätze**		**CHF 2084.40**

Abbildung 3: RAV Schaffhausen: Übersicht über die Einsätze

* Bei diesen Dolmetscheinsätzen kamen noch Reisespesen von CHF 14.20 bzw. CHF 40.20 dazu.

Die 16 Gespräche dauerten durchschnittlich 1.8 Stunden. Die Dolmetscheinsätze, welche durch das RAV Schaffhausen in einem halben Jahr veranlasst wurden, belaufen sich auf insgesamt CHF 2084.40. Bei den Sprachen, welche zum Einsatz kamen, zeigt sich keine besondere Häufung.

In der folgenden Tabelle sind die Einsätze den Fällen zugeordnet. Ebenfalls ist ersichtlich, welche Fachperson, aus welcher Abteilung das Erst- oder Folgegespräch (EG/ FG) geführt hat und ob es sich um eine Klientin/ einen Klienten handelt, welche/r Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung (ALE) hat.

RAV Schaffhausen: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation

Fall Nr.	Sprache	Anspruch ALE	Anzahl ES	EG / FG	Abteilung	Fachperson
F1	Albanisch	Anspruch	1	EG	DL2	FP2
F2	Bosnisch	Anspruch	2	2 x FG	DL1	FP5
F3	Französisch	Anspruch	2	2 x FG	DL2	FP1/ FP6
F4	Italienisch	Anspruch	1	EG	TECH	FP3
F5	Italienisch	Anspruch	1	EG	DL2	FP4
F6	Italienisch	Anspruch	1	EG	DL2	FP6
F7	Somali	Anspruch	1	FG	DL2	FP4
F8	Spanisch	Anspruch	1	EG	TECH	FP7
F9	Spanisch	Anspruch	1	EG	TECH	FP8
F10	Tibetisch	---	1	EG	DL2	FP2
F11	Tigrinya	---	1	EG	DL2	FP4
F12	Tigrinya	---	1	EG	DL2	FP2
F13	Türkisch	Anspruch	2	EG + FG	DL2	FP4

Abbildung 4: RAV Schaffhausen: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation

Die 16 Einsätze verteilen sich auf 13 Fälle. Das heisst, nur bei drei Fällen führten die Fachpersonen mehr als einmal ein Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung. In der Mehrzahl der Gespräche (10 Mal) wurde ein Erstgespräch geführt. Inhaltlich ging es laut den Fachpersonen bei den Erstgesprächen darum,

- die Klientin/ den Klienten über die Rechte und Pflichten aufzuklären,
- generell die Bestimmungen bei Arbeitslosigkeit zu erklären (insb. zu den Themen Vermittlungsfähigkeit, Arbeitsbemühungen, Rahmenfristen)
- über die Auszahlung der Taggelder und versicherungstechnische Belange zu informieren.

In den beiden Folgegesprächen von Fall 3 haben die Fachpersonen die Inhalte des Erstgesprächs wieder aufgenommen. Das Erstgespräch wurde vor der Pilotkooperation durch die Fachperson selber in Französischer Sprache abgehalten. Bei den Folgegesprächen von Fall 2 und Fall 7 handelt es sich um inhaltlich schwierige Gespräche. Gesprächsthemen waren die Nichtvermittlungsfähigkeit bzw. die Formulierung der Bewerbungsstrategie.

In drei Fällen oder ca. 23% der Fälle waren die Klientin/ der Klient nicht anspruchsberechtigt. Das heisst, dass für diese Fälle die Dolmetschkosten ausserhalb der Pilotkooperation durch den Kanton übernommen werden müssten.

Die acht Fachpersonen, welche im Rahmen des Pilotprojekts interkulturell Dolmetschende beigezogen haben, arbeiten in den Abteilungen Dienstleistung 1 (DL1), Dienstleistung 2 (DL2) sowie Technik (TECH). Die Personalberatenden der Abteilung IIZ Koordination und Spezialprojekte sowie IV Koordination haben nie mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet. Die Projektleitung ist davon ausgegangen, dass in diesen Abteilungen ebenfalls ein Bedarf an interkultureller Verdolmetschung besteht, da die Gesprächsinhalte oft komplex und persönlich sind. Während der Projektphase gab es jedoch keine Fälle von fremdsprachigen Personen, welche die Amtssprache nicht ausreichend gesprochen haben bzw. für welche die Übersetzungsleistungen der privaten Übersetzungshilfen als ungenügend betrachtet wurden.

1.8.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung im RAV Schaffhausen

Bedarfseinschätzung vor der Pilotkooperation

Der Ressortleiter RAV und der Personalberater/ IIZ Koordinator erachteten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vor allem für die Erstgespräche als sinnvoll. Inhaltlich geht es in diesen Gesprächen um die erstmalige Information über Rechte und Pflichten, über Abläufe, Zuständigkeiten und den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit. Die Sprache ist in diesen Gesprächen sehr technisch und fremdwortlastig. Eine gute und vollständige Verständigung am Anfang der Zusammenarbeit erachten die beiden Fachpersonen für den weiteren Verlauf der Beratungsarbeit als sinnvoll. Bei Folgegesprächen hingegen sah der Personalberater/ IIZ Koordinator insbesondere für jene wenigen Fälle Handlungsbedarf, bei welchen die Verständigung grundsätzlich schwierig ist. Bei diesen Fällen kann die Verständigung mit privaten Übersetzungshilfen nicht oder schlecht sichergestellt werden und es handelt sich um besonders komplexe Fälle, wo die berufliche Integration grundsätzlich schwierig ist.

Entsprechend dieser Bedarfseinschätzung hat das RAV Schaffhausen die Praxis der Zusammenarbeit für die Pilotphase bereits etwas eingeschränkt. Die Personalberatenden waren angehalten, interkulturell Dolmetschende insbesondere für Erstgespräche beizuziehen. Folgende Kriterien wurden durch die Projektleitung als Entscheidungskriterien festgelegt:

- Rechte und Pflichten müssen unmissverständlich kommuniziert werden.
- Wichtige Informationen müssen vermittelt werden.
- Die Übersetzungshilfen haben sich nicht bewährt oder bei dem bevorstehenden Gespräch werden besonders heikle Inhalte angesprochen.

Bedarf während und nach der Pilotkooperation

Die einzelnen Personalberatenden bewerten die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens für ihre Arbeit sehr unterschiedlich. Dies liegt weniger daran, dass der Wert des interkulturellen Dolmetschens an sich angezweifelt wird, sondern dass die Personalberatenden unterschiedliche Grundeinstellungen gegenüber der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden an den Tag legen.

Einzelne Personalberatende möchten regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Sie sehen einen grossen Bedarf dazu, sowohl für Erst- als auch für Folgegespräche. Sie begründen dies damit, dass die Zusammenarbeit mit den Klienten qualitativ massiv verbessert wird. Sowohl die Klientin/ der Klient als auch die Personalberatenden können ihre Anliegen äussern und das gegenseitige Verständnis ist gesichert. Andere Personalberatende werden trotz der guten Erfahrungen, welche sie während der Pilotkooperation gemacht haben, weiterhin nur sehr selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Sie sind der Meinung, dass es Aufgabe des Versicherten ist, für eine gute Verständigung zu sorgen. Durch den regelmässigen Beizug von interkulturell Dolmetschenden werde eine ungute Erwartungshaltung initiiert, was nicht im Interesse der Beratung sei.

1.8.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Grundsätzlich sind die Personalberatenden mit der vordefinierten Praxis – Beizug von interkulturell Dolmetschenden insbesondere für Erstgespräche – zufrieden.

Erstgespräche

In welchen Fällen für das Erstgespräch mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet wurde, haben nicht die Personalberatenden selber entschieden

sondern die Fachverantwortung und die Sachbearbeitenden, welche das Anmeldegespräch geführt haben. Mit einer Ausnahme waren die Personalberatenden mit dem Entscheid sehr zufrieden. In einem Fall wurde eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen, obwohl die Personalberaterin im Gespräch den Eindruck hatte, dass dies nicht notwendig gewesen wäre. Trotz dieser guten Erfahrungen wurde unter den Personalberatenden der Wunsch laut, selber entscheiden zu können, ob und in welchen Situationen sie mit einer interkulturell dolmetschenden Person zusammenarbeiten wollen.

Grundsätzlich erachten es die Personalberatenden aber als wichtig und sinnvoll, insbesondere am Anfang der Beratungstätigkeit die Verständigung mittels interkulturell Dolmetschenden sicherzustellen:

„Wenn eine Klientin oder ein Klient die Amtssprache nicht ausreichend beherrscht, dann brauchen wir ein gutes und gemeinsames Fundament und hier helfen uns die interkulturell Dolmetschenden. Darauf können wir dann aufbauen – wiederum ohne interkulturell Dolmetschende."
Personalberatende, RAV Schaffhausen

Komplexe Folgegespräche

Während der Pilotkooperation haben die Personalberatenden sechs Mal interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche beigezogen. Mit ihrem Entscheid waren die Personalberatenden mehrheitlich sehr zufrieden.

Über die Bedeutung von interkulturell Dolmetschenden für Folgegespräche sind sich die Personalberatenden nicht einig. Während einige Personalberatende betonen, dass das interkulturelle Dolmetschen auch für Folgegespräche sehr hilfreich sei, streichen andere hervor, dass ein Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung reichen sollte. Danach sollten die Klientinnen/ Klienten sich wieder selber organisieren und allenfalls selber eine private Übersetzungsperson beiziehen.

1.8.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Die Personalberatenden sind mit der Arbeit der interkulturell Dolmetschenden sehr zufrieden. Die Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden werden mehrheitlich als sehr gut eingestuft. Einzig bei den Kenntnissen der Schweizer Strukturen geben vier Fachpersonen an, dass die Kenntnisse nur „eher" gut sind. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die interkulturell Dolmetschenden bis anhin nicht im Bereich Arbeitssuche und -vermittlung gearbeitet haben. Die interkulturell Dolmetschenden erhielten von der Vermittlungsstelle im Vorfeld der Pilotkooperation Informationsmaterial zum RAV und ein Vokabularium zum Bereich Arbeitsvermittlung. Das war aber nicht in allen Fällen ausreichend. Auf die entsprechenden Wissenslücken haben die Personalberatenden auch im Gespräch hingewiesen. Die Leiterin der Vermittlungsstelle hat dies zur Kenntnis genommen, eine Austauschsitzung zwischen RAV und interkulturell Dolmetschenden bzw. eine Weiterbildungsveranstaltung für interkulturell Dolmetschende ist angedacht.

Die Personalberatenden schätzen den qualitativen Unterschied der Übersetzung von interkulturell Dolmetschenden im Gegensatz zu jenen von privaten Übersetzungshilfen sehr. Insbesondere wenn die Ehepartnerin/ der Ehepartner das Gespräch übersetzt, sei die Gesprächsführung oft schwierig. Erstens finde der Austausch fast ausschliesslich mit der/dem Übersetzenden statt, zweitens führten die Klientin/ der Klient mit der privaten Übersetzungshilfe in der Herkunftssprache oft ein „Parallelgespräch" untereinander und drittens sei die Übersetzung von Verwandten und Bekannten „durch die eigenen Gefühle verwaschen", wie es ein Personalberater ausdrückt.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Der Nutzen des interkulturellen Dolmetschens wird von den Personalberatenden als hoch bis sehr hoch beurteilt:

- Die sprachlichen Barrieren werden überbrückt.
- Das gegenseitige Verständnis wird verbessert, Fragen und Anliegen beider Seiten werden geklärt.
- Das Vertrauen der Klientel kann gewonnen und eine gute Gesprächsatmosphäre hergestellt werden.

Die Personalberatenden geben an, dass sie durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in ihrer Arbeit massgeblich entlastet wurden. Die Erfüllung des Informations- und Beratungsauftrags wird durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erleichtert. Eine eindeutige Verständigung ist in jedem Fall wünschenswert und hilft, Missverständnisse zu verhindern, betonen die interviewten Personalberatenden:

„Ich bin froh, wenn ich meine Informationen klar und eindeutig kommunizieren kann. Wir sind Dienstleister und haben den Anspruch, dass die Klientinnen und Klienten uns auch verstehen." Personalberatende, RAV Schaffhausen

Sowohl die Leitungspersonen als auch die Personalberatenden sind der Meinung, dass eine gemeinsame Praxis und Entscheidungsgrundlage für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch gefunden werden muss:

„Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden wird die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten enorm vereinfacht. Ich möchte so oft wie möglich mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten. Aber es ist eine Preisfrage." Personalberatender, RAV Schaffhausen

In welchen Situationen und wie oft die Personalberatenden interkulturell Dolmetschenden beziehen dürfen, ist noch nicht abschliessend geregelt.

1.8.6 Weiterführung und nachhalte Verankerung der Zusammenarbeit

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung

Die Mitarbeitenden des RAV Schaffhausen wurden mithilfe der Einführungsveranstaltung breit über das Angebot des interkulturellen Dolmetschens informiert. Acht Personalberatende haben während der Pilotkooperation von dem Angebot profitiert und Erfahrungen zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gesammelt:

„Mit Hilfe der Pilotkooperation konnten wir die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens im RAV Schaffhausen bekannt machen. Jetzt haben die Personalberatenden die Wahl. Eine gemeinsame Praxis müssen wir aber erst noch finden." Personalberatender/ IIZ Koordinator, RAV Schaffhausen

Das RAV Schaffhausen hat sich vor und während der Pilotkooperation ausführlich mit allfälligen Abläufen zur Entscheidungsfindung und zum Bestellvorgang von interkulturell Dolmetschenden befasst. Die Projektleitung beurteilt die Pilotkooperation als sehr gutes Mittel, um die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle zu testen. Aufgrund der gemachten Erfahrungen können nun definitive und sinnvolle Abläufe bestimmt werden. Unstimmigkeiten und Schwierigkeiten konnten während der Pilotkooperation erkannt werden.

Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Einschätzung der aktuellen Situation

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll weitergeführt werden. Das RAV Schaffhausen hat für die Zeit nach der Pilotkooperation eine Übergangslösung definiert, welche in schriftlicher Form allen Personalberatenden zur Verfügung steht. Die definitive Einsatzpraxis und angepasste Abläufe zum Bestellvorgang müssen noch abschliessend festgelegt werden. In der Übergangslösung sind folgende zentralen Punkte festgehalten:

- Grundsätzlich liegt die Entscheidung über den Beizug einer geeigneten Übersetzungsperson (interkulturell dolmetschende Person oder private Übersetzungshilfe) bei der Fachperson.
- Bei der Entscheidung sollen folgende Aspekte berücksichtigt werden:
    - Kinder der Familie sollen nicht in einen Rollenkonflikt gebracht werden.
    - Die Fachperson soll die Rolle der Übersetzenden und jene der Beratenden nicht in Personalunion übernehmen.
    - Im Bedarfsfall oder wenn die Neutralität und Objektivität gewahrt werden muss, sollen interkulturell Dolmetschende von DERMAN beigezogen werden.
- Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung können nur mit Klientinnen/ Klienten geführt werden, welche Anspruch oder Aussicht auf Anspruch von ALE haben. Ausnahmefälle müssen von den Personalberatenden vorgängig mit dem IIZ Koordinator abgesprochen werden.

Der Ablauf des Bestellvorgangs von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche wurde für die Übergangszeit wie folgt gelöst: Aufgrund des Anmeldegesprächs wird im Protokoll eine Empfehlung zum Bedarf von interkulturell Dolmetschenden gemacht. Die zuständige personalberatende Person führt aber das Erstgespräch trotz Empfehlung grundsätzlich ohne interkulturell dolmetschende Person durch. Zeigt sich während des Gesprächs, dass die Verständigung nicht genügend sichergestellt werden kann, bzw. dass wichtige Punkte nicht vermittelt werden können, wird ein zweites Erstgespräch mit interkultureller Verdolmetschung geführt. Auf diese Übergangslösung hat man sich unter anderen darum geeinigt, weil der Bestellvorgang und die Entscheidungsfindung für Erstgespräche während der Pilotkooperation umständlich und kompliziert waren, und weil sich die Personalberatenden dafür ausgesprochen haben, selber zu entscheiden, ob und in welchen Situationen sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten wollen.

Empfehlungen

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll den Fachpersonen eine effektive und effiziente Erledigung ihres Beratungsauftrages ermöglichen. Wie weit die Übergangslösung mit der Durchführung von zwei Erstgesprächen diesem Anspruch genügen kann, muss nach einer Probephase unbedingt beurteilt werden. Mit der jetzigen Übergangslösung besteht die Gefahr, dass die Personalberatenden weiterhin ohne interkulturell Dolmetschende arbeiten, da die Durchführung eines zweiten Erstgesprächs für die Personalberatenden einen beachtlichen Mehraufwand bedeutet und die Tendenz gross sein dürfte, sich mit der Qualität von privaten Übersetzungshilfen zufrieden zu geben.

In der Regel kann die Verständigung im RAV Schaffhausen zwischen Klientinnen/ Klienten und Personalberatenden ohne Übersetzungshilfe sichergestellt werden. Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen soll von den Personalberatenden weitergeführt werden, wenn sich die Zusammenarbeit bewährt und wenn keine Kinder als Übersetzungshilfen beigezogen werden müssen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist und bleibt im RAV Schaffhausen also ein Randphänomen. Damit das

interkulturelle Dolmetschen und dessen Nutzen für eine Qualitätssteigerung der Beratungsdienstleistung nicht in Vergessenheit geraten, ist es unbedingt ratsam, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verbindlich und schriftlich zu verankern. Damit kann auch dem Wunsch der Projektleitung und der Personalberatenden Rechnung getragen werden, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden grundlegend zu klären und eine gemeinsame Basis der Zusammenarbeit zu definieren.

1.9 Fallbeispiel: IIZ-Fallbearbeitung in den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona

Der Kanton St. Gallen verfügt über sechs regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV)[40]. Jedes RAV hat mindestens zwei Personalberatende, welche sich mit IIZ-Fällen beschäftigen[41]. Um IIZ-Fälle handelt es sich dann, wenn mehrere involvierte Partner (RAV, IV, Sozialämter der Gemeinden, etc.) gemeinsam Lösungswege für konkrete Fälle besprechen und umsetzen[42]. Das RAV der Stadt St. Gallen ist das einzige RAV mit IIZ-Beratenden, welche ausschliesslich IIZ-Fälle betreuen. In allen anderen RAV betreuen die Beratenden sowohl IIZ-Fälle als auch ordentliche Fälle. Bei der vorliegenden Studie haben die IIZ-Personalberatenden und deren Abteilungsleiter der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona mitgemacht. Diese beiden RAV beziehen am meisten interkulturell Dolmetschende im Kanton St. Gallen.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[43] und mittels Gesprächen mit den Stellenleitungen der beiden RAV, mit einem Teamleiter und vier weiteren Fachpersonen erhoben.

1.9.1 RAV Kanton St. Gallen: Ausgangslage

Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung", 2011 bis 2012

Das kantonale Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung (ehemals Kompetenzzentrum Integration, Gleichstellung und Projekte, IGP) stellte bei den kantonalen Behörden der IIZ (Sozialämter und RAV) grosse Unterschiede in der Beanspruchung von interkulturellem Dolmetschen fest. Um die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu fördern, lancierte deshalb das Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung im Jahr 2011 das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung". Am Projekt haben Sozialämter von neun Gemeinden und Städten sowie die sechs regionalen RAV teilgenommen. Die beteiligten Stellen erhielten zwischen 10 und 50 Gutscheine, welche sie während der ca. neunmonatigen Pilotphase bei der regionalen Vermittlungsstelle *verdi* einlösen konnten. Im Gegenzug verpflichteten sie sich zur Teilnahme an einer Begleitstudie[44].

Ziele des Pilotprojekts waren die Sensibilisierung der Stellenmitarbeitenden für einen bedarfsgerechten Einsatz des interkulturellen Dolmetschens und das Aufzeigen des Nutzens. Insbesondere zu Letzterem konnten eindeutige Aussagen gemacht werden. Weiter machte die Studie deutlich, dass der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung unter anderem dann angezeigt war, wenn mehrere Institutionen in einen Fall involviert waren.

Institutionalisierung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit hat daraufhin die Praxis in den regionalen Arbeitsvermittlungsstellen angepasst und die Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle *verdi* intensiviert. Allen voran die IIZ-Personalberatenden erhielten neu die Möglichkeit, für Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Personen interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Der Leiter des Amtes für Wirtschaft und Arbeit hat die RAV mündlich über diese Weiterführung der Zusammenarbeit mit *verdi* informiert. Dementsprechend verfügen

[40] RAV Heerbrugg, RAV Oberuzwil, RAV Rapperswil-Jona, RAV Sargans, RAV St. Gallen und RAV Wattwil
[41] Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ), 25.10.2012: Bericht zu den Kantonsbesuchen 2011-2012. Anhang: Zusammenfassende Tabelle der Kantonsbesuche 2011-2012: Tabelle zum Kanton St. Gallen.
[42] Kanton St. Gallen, Amt für Wirtschaft und Arbeit: http://www.awa.sg.ch/home/Weitere_Themen/iiz.html
[43] Fragebogen FB1 an vier Fachpersonen; die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle *verdi* – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz.
[44] Brägger, Martina (2012): Nutzen der interkulturellen Übersetzung für Sozialämter und regionale Arbeitsvermittlungsstellen. Begleitstudie zum EKIM-Pilotprojekt „Dolmetschvermittlung" des Kantons St. Gallen, Departement des Innern. Zürich: Landert und Partner.

die RAV des Kantons St. Gallen über keine schriftlich festgelegte Praxis mit Einsatzkriterien, typischen Gesprächssituationen, etc.. Von Seiten der RAV wird aufgrund der geringen Nachfrage nach interkulturell Dolmetschenden keine Festlegung der detaillierten Prozesse und Vorgaben gewünscht. Dies ergab eine RAV-interne Umfrage vom Februar und März 2015. Im Intranet des RAV finden die Personalberatenden die Adresse und das Anmeldeformular sowie einen Flyer von *verdi*, welcher über den Ablauf von Gesprächen mit interkulturell Dolmetschenden informiert. In welchen Situationen die einzelnen RAV und deren Personalberatende aber mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, ist von RAV zu RAV sehr unterschiedlich.

Für die Dolmetscherhonorare wurde im kantonalen Budget ein Betrag festgelegt. Der Betrag wird jährlich angepasst.

Die IIZ-Beratenden der RAV St. Gallen und Rapperswil dürfen selber entscheiden, ob sie für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen oder nicht.

Fallbearbeitung von IIZ-Fällen in den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona

Zeigt sich bei der Anmeldung einer gesuchstellenden Person auf dem RAV, dass im betreffenden Fall mindestens zwei Stellen involviert sind (v.a. IV, Sozialamt, Suva), wird der Fall einer/einem IIZ-Personalberatenden zugewiesen. Bei der Anmeldung werden die fremdsprachigen gesuchstellenden Personen darauf hingewiesen, dass sie – falls sie dies benötigen – für das Erstgespräch eine private Übersetzungshilfe mitbringen sollen. Allenfalls wird bereits im Intake ein Vermerk gemacht, dass die gesuchstellende Person schlecht Deutsch spricht. Im Erstgespräch werden vor allem administrative Angelegenheiten geklärt und das Dossier wird auf dessen Vollständigkeit geprüft. Zieht die/der IIZ-Personalberatende eine interkulturell dolmetschende Person bei, ist dies in der Regel im zweiten Gespräch der Fall. In diesem sowie in weiteren Folgegesprächen geht es darum, einen Überblick über die Situation der versicherten Person zu erhalten, Rechte und Pflichten zu vermitteln sowie das weitere Vorgehen bei der Stellensuche zu klären. Allenfalls muss die/der RAV-Beratende im ersten Folgegespräch die Inhalte des Erstgesprächs noch einmal aufnehmen, wenn diese aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten nicht ausreichend geklärt werden konnten.

Bei IIZ-Fällen werden häufiger und längere Folgegespräche geführt. Die stellensuchenden Personen werden enger betreut und begleitet. Inhaltlich kommen bei den IIZ-Fällen oft auch Fragen zu sehr persönlichen Themen wie Krankheiten oder Arbeitsunfähigkeit zur Sprache und die Konsequenzen für die stellensuchende Person sind sowohl in finanzieller als auch in persönlicher und emotionaler Hinsicht weitreichender.

Verständigung mit fremdsprachigen Gesuchstellenden

Die RAV im Kanton St. Gallen arbeiten grundsätzlich mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Die versicherte Person wird bei der Anmeldung darauf hingewiesen, dass sie selber für die Sicherstellung einer ausreichenden Verständigung verantwortlich ist und dass sie allenfalls eine private Übersetzungshilfe organisieren soll. Dies gilt sowohl für ordentliche als auch für IIZ-Fälle.

Die Fremdsprachen Französisch, Italienisch und Englisch können durch die Personalberatenden selber abgedeckt werden. Das RAV St. Gallen vertritt die Meinung, dass diese Ressourcen der Mitarbeitenden so weit als möglich genutzt werden sollen. Der ehemalige Leiter des RAV Rapperswil-Jona gibt diesbezüglich zu bedenken, dass in der Herkunftssprache der versicherten Person geführte Gespräche eine problematische Wendung nehmen könnten, da dies die versicherte Person dazu verleite, die personalberatende Person als „eine von ihnen" zu betrachten. Damit wären die Rollenklarheit und die behördliche Autorität nicht mehr garantiert.

1.9.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung für IIZ-Fälle

Vermittlungsstelle verdi: Ablauf und Zusammenarbeit

Die Regionalen Arbeitsvermittlungsstellen des Kantons St. Gallen beziehen interkulturell Dolmetschende bei „*verdi* – interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz". Die Zusammenarbeit mit *verdi* besteht seit der Initiierung des Pilotprojekts „Dolmetschvermittlung" von 2011. Ein Zusammenarbeitsvertrag existiert nicht.

Die Fachpersonen beantragen interkulturell Dolmetschende mit Hilfe eines elektronischen Formulars. Dieses schicken sie an *verdi*, welche ihrerseits die Bestellung bestätigt. Die Fachpersonen sind mit der Dienstleistung von *verdi* sehr zufrieden. Die Zusammenarbeit sei gut und professionell und das Auftragsverfahren einfach.

Einsatzzahlen zum interkulturellen Dolmetschen

Die folgende Grafik zeigt die Anzahl Einsätze der sechs St. Galler RAV in den Jahren 2011 bis 2014. In den Jahren 2011 und 2012 wurden die RAV von Seiten der Vermittlungsstelle noch nicht als einzelne Kunden geführt, weshalb für diese Jahre keine Differenzierung nach RAV möglich ist. Die Fachpersonen gehen davon aus, dass es sich bei der Mehrheit der Dolmetscheinsätze um IIZ-Fälle handelt.

Kanton St. Gallen: Einsätze 2011 bis 2014 nach RAV

Jahr	RAV Heerbrugg	RAV Oberuzwil	RAV Rapperswil-Jona	RAV Sargans	RAV St. Gallen	RAV Wattwil	TOTAL
2011							15
2012							58
2013	1	1	7	2	46	2	59
2014	1	4	4	0	13	5	27

Abbildung 5: Kanton St. Gallen: Einsätze 2011 bis 2014 nach RAV

In den Jahren 2012 und 2013 haben die RAV, insbesondere das RAV St. Gallen – bedeutend mehr interkulturell Dolmetschende bezogen. Dies ist die Zeit, in welcher das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung" des Kompetenzzentrums Integration und Gleichstellung durchgeführt wurde. Die Studie von Landert und Partner zum Projekt kommt zum Schluss, dass es während der Pilotphase zu einer gewissen Sensibilisierung der Fachpersonen gekommen ist. Ebenfalls konnte der Nutzen eines Einsatzes eindeutig aufgezeigt werden[45]. Die Sensibilisierung einzelner Personen reicht jedoch nicht aus, um einen Praxiswandel einer ganzen Institution herbeizuführen. Dies zeigt der starke Rückgang an Dolmetscheinsätzen im Jahr 2014 sowohl im RAV Rapperswil-Jona als auch im RAV St. Gallen eindrücklich. Die Leitung des RAV St. Gallen erwähnt folgende mögliche Gründe für den Rückgang: Erstens sei die Pilotkooperation bereits etwas länger her, das Angebot des interkulturellen Dolmetschens gerate in Vergessenheit. Zweitens habe es sowohl im RAV Rapperswil-Jona als auch im RAV St. Gallen Personalwechsel gegeben – die Fachpersonen, welche nicht mehr für die Institution arbeiten, hatten das Angebot des interkulturellen Dolmetschens geschätzt und genutzt. Und drittens ist der Bedarf auch gewissen Schwankungen des Arbeitsmarktes bzw. der Antragsstellenden unterworfen.

Die obige Tabelle zeigt weiter, dass die Einsatzzahlen von interkulturell Dolmetschenden in den einzelnen RAV stark variieren. Dies könne nur teilweise mit der Bevölkerungszusammensetzung bzw. dem Anteil fremdsprachiger Personen erklärt

[45] Brägger, Martina (2012): ebd.. S. 18.

werden, bemerken die befragten Fachpersonen aus dem RAV St. Gallen. Vielmehr hänge es mit der RAV-internen Kultur und der Einstellung gegenüber der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens zusammen. Diese Vermutung wird durch den Rückgang der Einsätze nach dem Weggang von zwei Fachpersonen bestärkt.

Leider hat diese Entwicklung in den RAV des Kantons St. Gallen nicht dazu geführt, die Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu klären und festzulegen und sie somit unabhängiger von den Arbeitsweisen und Einstellungen der jeweiligen Fachpersonen zu machen. Im Gegenteil: Aufgrund der sinkenden Nachfrage wurde auf eine Festlegung der Prozesse und Kriterien explizit verzichtet.

Die RAV des Kantons St. Gallen haben in den Jahren 2012 bis 2014 interkulturell Dolmetschende für die folgenden Sprachen bezogen:

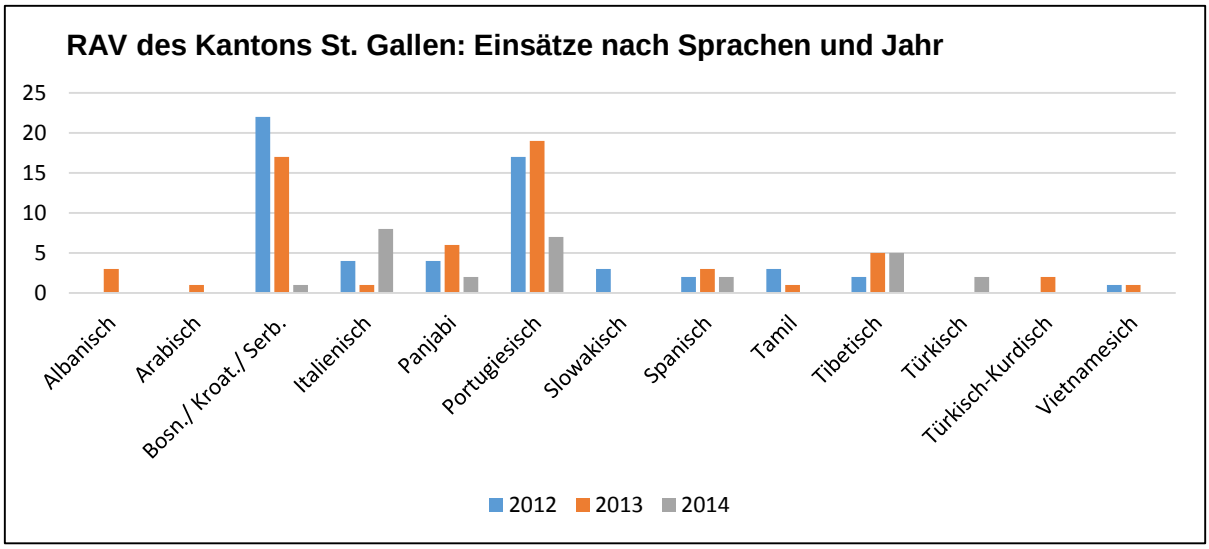

Abbildung 6: RAV des Kantons St. Gallen: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Die mit Abstand meist genutzten Sprachen sind Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch und Portugiesisch, wobei es auch bei diesen Sprachen im Jahr 2014 zu einem starken Rückgang gekommen ist. Eine Zunahme gab es einzig bei Italienisch.

Unterschiedliche Bedarfseinschätzungen

Die meisten IIZ-Beratenden sowie die Leitungen der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona sind sich einig, dass ein Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besteht. Die Leitung garantiert aufgrund der Bedarfsanalyse die Finanzierung der Einsätze.

„Im RAV St. Gallen wissen die Personalberatenden, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von der Leitung unterstützt wird und die Finanzierung geregelt ist. Das ist gut so.“
Leiter RAV St. Gallen

Der tatsächliche Bedarf wird von den interviewten IIZ-Beratenden allerdings sehr unterschiedlich eingeschätzt. Drei Personalberatende schätzen den Bedarf als tief ein. Zum Zeitpunkt der Interviews (Frühling 2014) gaben sie an, dass sie nie bzw. einmal mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet hatten. Zwei Personalberatende schätzen den Bedarf als hoch ein, entsprechend regelmässig arbeiten sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Von einer Personalberaterin wird der Bedarf als höher eingeschätzt als der effektive Beizug von interkulturell Dolmetschenden. Aus Kostengründen arbeite sie weniger oft mit interkulturell Dolmetschenden zusammen als eigentlich sinnvoll wäre. Der Leiter des RAV fügt an, dass zur Förderung der Eigenverantwortung und der Deutschkenntnisse in gewissen Situationen auf den Beizug von interkulturell Dolmetschenden verzichtet werden soll.

Von Seiten der Leitung wird keine Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vorgegeben, das heisst, ob und in welchen Situationen IIZ-Beratende mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, ist den IIZ-Beratenden selber überlassen.

1.9.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Fälle der IIZ

Grundsätzlich sind sich alle IIZ-Beratenden einig, dass interkulturell Dolmetschende insbesondere für Fälle der IIZ beigezogen werden sollen. Bei diesen Fällen sind mindestens eine weitere Institutionen involviert und die Betreuung der Versicherten ist aufgrund persönlicher und/oder gesundheitlicher Probleme der Klientin bzw. des Klienten oft schwierig und aufwändig. Von den drei IIZ-Beratenden werden folgende Gesprächssituationen und Gesprächsinhalte hervorgehoben:

- Erklärung der Arbeitslosenentschädigung: Anspruch, Auszahlung, Rechte und Pflichten
- Zusammenarbeit mit anderen Sozialpartnern: involvierte Ärzte, Versicherungsträger, IV, Suva, Krankenversicherung, Sozialamt
- Gesundheit der gesuchstellenden Person: aktuelle und geplante Therapien, psychische und/ oder physische Einschränkungen, Arbeitsfähigkeit (aus Sicht der involvierten Partner sowie subjektive Sicht des Versicherten), Alltagsgestaltung und allgemeines Wohlbefinden (Umgang mit der Krankheit, Motivation)
- Ziele, Massnahmen, Strategien der Zusammenarbeit (berufliche Integration): Beurteilung des Potentials, Strategien des Versicherten, Lösungsansätze
- Arbeit und Beruf: Zusammenstellen der Unterlagen (Lebenslauf, Fähigkeiten, etc.) sowie Erstellen von Bewerbungen

Die im Rahmen von IIZ-Fällen engere und persönlichere Betreuung der Versicherten bedinge ein umfassendes und gegenseitiges Verständnis. Es sei daher wichtig, dass die versicherte Person ihre Anliegen selber und in ihrer Herkunftssprache und nicht via Verwandte oder Bekannte formulieren könne, betont eine IIZ-Beratende. Die Personalberatenden heben im Zusammenhang mit den IIZ-Fällen zudem die Bedeutung der berufsethischen Grundsätze hervor:

„Bei IIZ-Fällen sind die Gesprächsinhalte oftmals sehr persönlich. Bei schwierigen Krankheitsgeschichten z.B. sind der Datenschutz und die Diskretion sehr wichtig. Darum wollen wir in solchen Situationen mit neutralen interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.“ Leiter RAV St. Gallen

Interkulturelle Verdolmetschung als beste Lösung

Zwei IIZ-Beratende erachten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als äusserst hilfreich und arbeiten dementsprechend oft mit interkultureller Verdolmetschung. Sie sehen einen grossen Bedarf, versuchen aus Spargründen aber gleichzeitig so selten wie möglich mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten. Private Übersetzungshilfen sind für diese beiden IIZ-Beratenden keine echte Alternative – der qualitative Unterschied der Übersetzungsleistung sei zu gross.

Einen Bedarf für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehen die beiden Fachpersonen vor allem, weil in den Gesprächen oft komplexe, persönliche und gesundheitliche Inhalte angesprochen werden. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist jedoch für diese beiden Personalberatenden nicht nur bei IIZ-Fällen von Bedeutung:

„Die Arbeitslosenversicherung ist grundsätzlich ein kompliziertes Thema und es ist wichtig, dass die Inhalte richtig und vollständig vermittelt werden." IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Die Fachpersonen können auch nicht immer ein konkretes Entscheidungskriterium ausmachen:

„Manchmal ist es ein Gefühl. Da merkt man, dieser Mensch versteht das Gespräch inhaltlich wirklich nicht." IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Interkulturelle Verdolmetschung als letzte Lösung

Drei IIZ-Beratende der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona arbeiten hingegen selten bis nie mit interkulturell Dolmetschenden, obwohl sie die Möglichkeit dazu haben. Die Verständigung stellen private Übersetzungshilfen sicher. Auf interkulturell Dolmetschende greifen diese drei IIZ-Beratenden nur dann zurück, wenn keine private Übersetzungshilfe abkömmlich ist oder wenn trotz privater Übersetzungshilfe die Verständigung nicht möglich ist:

„Wenn ich im Beratungsprozess nicht mehr weiterkomme oder wenn der Kunde und ich mit einem Problem konfrontiert sind, welches wir nicht bewältigen können, dann würde ich vielleicht mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten." IIZ-Berater, RAV St. Gallen

Mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten diese IIZ-Beratenden nur dann zusammen, wenn es anders nicht mehr geht. Das heisst, wenn

- keine private Übersetzungshilfe verfügbar ist,
- die Inhalte zu komplex und die Sprachkenntnisse zu schlecht sind,
- Schwierigkeiten oder Missverständnisse die Zusammenarbeit unmöglich machen.

1.9.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Personalberatenden der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona sehr zufrieden. Während des Gesprächs seien die Dolmetschenden flexibel, geduldig und sehr achtsam, ihre Einsätze seien sehr professionell.

Die beiden IIZ-Beratenden, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, schätzen insbesondere, dass die interkulturell Dolmetschenden über ein bereichsspezifisches Vokabular verfügen. Die interkulturell Dolmetschenden müssten nicht eins zu eins übersetzen, viel wichtiger sei, dass das Gesprochene inhaltlich korrekt, sinngemäss und dem Wissensstand des Klienten angepasst gedolmetscht würden. Die interkulturell Dolmetschenden ermöglichten dadurch ein inhaltliches Verstehen und unterstützten die IIZ-Beratenden in ihrer Arbeit:

„Die interkulturell Dolmetschenden können die Bedeutung von bereichsspezifischen Wörtern erklären, sie übersetzen, was hinter einem Wort steht." IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Die IIZ-Beratenden, welche hauptsächlich mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten, erwähnen insbesondere die sprachlichen Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden. Diese könnten, im Gegensatz zu den privaten Übersetzungshilfen, eins zu eins und genau übersetzen.

Vor- und Nachgespräch

Die beiden IIZ-Beratenden, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, führen oft ein kurzes Vorgespräch durch. Insbesondere für komplizierte Gespräche, oder wenn sich die dolmetschende Person und die Fachperson noch nicht kennen, sei ein

klärendes Vorgespräch sehr wichtig. Darin werden einzelne Aspekte vorbesprochen, wie zum Beispiel die entscheidenden Gesetzesvorlagen, Ziel und Strategie oder die gesundheitliche Verfassung der versicherten Person. Im Vorgespräch erhalten die IIZ-Beratenden auch „ein Gefühl" für die/den interkulturell Dolmetschende. Dies erleichtere die Zusammenarbeit während des Gesprächs. Nachgespräche hingegen werden selten durchgeführt.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Die beiden IIZ-Beratenden, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden beiziehen, arbeiten selten bis nie mit privaten Übersetzungshilfen, der Unterschied der Dolmetschqualität sei gross:

„Wenn es sich vermeiden lässt, arbeite ich nicht mit privaten Übersetzungshilfen zusammen, da die Übersetzung oft nicht gut ist. Manchmal habe ich den Eindruck, dass die sogenannten Übersetzungshilfen selber auch nicht viel mehr verstehen als meine Klienten." IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Die anderen IIZ-Beratenden und die Leitungspersonen der RAV hingegen sind der Meinung, dass grundsätzlich die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen gut funktioniere. Manchmal sei die Verständigung mit privaten Übersetzungshilfen jedoch auch schwierig. Zum Beispiel komme es vor, dass der IIZ-Berater die Motivation der versicherten Person nicht nachvollziehen könne. Manchmal dauere ein Gespräch mit privaten Übersetzungshilfen auch länger und sei umständlicher, weil der IIZ-Berater die Gesprächsinhalte der privaten Übersetzungshilfe mehrmals erklären müsse. Zudem finde das Gespräch hauptsächlich mit den privaten Übersetzungshilfen und nicht mit den Versicherten statt.

Nutzen der Zusammenarbeit

Die Leitung der RAV sieht grundsätzlich einen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, deshalb garantiert sie die Finanzierung der interkulturell Dolmetschenden:

„Wir haben festgestellt, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für uns in gewissen Fällen sehr hilfreich ist. Wenn für alle Parteien klar ist, worüber man spricht, dann ist die Beratungsarbeit effizienter und effektiver. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt." Leiter RAV St. Gallen

Die einzelnen Abteilungsleiter hingegen unterstützen die Zusammenarbeit nicht aktiv. Die Entscheidung, mit oder ohne interkulturell Dolmetschende zu arbeiten, überlassen sie den einzelnen IIZ-Beratenden.

Die IIZ-Beratenden, welche mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten, sehen abgesehen von der sprachlich kompetenteren Übersetzung keinen besonderen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die beiden IIZ-Beratenden, welche mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, sehen in dieser Zusammenarbeit einen sehr grossen Nutzen. Die Betreuung und Beratung der Versicherten habe sich seit der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden deutlich vereinfacht:

„Seit wir mit interkulturell Dolmetschenden von *verdi* zusammenarbeiten, verstehen meine Klienten ihre Rechte und Pflichten wirklich. Zum Beispiel wissen sie, dass sie sich bei Krankheit auf dem RAV melden müssen, das hat früher nie auf Anhieb funktioniert. Die Qualität der Übersetzung ist mit interkulturell Dolmetschenden viel besser." IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

In den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona arbeiten drei IIZ-Beratende selten bis nie mit interkulturell Dolmetschenden, obwohl sie die Dienstleistung in Anspruch nehmen könnten und obwohl Teamkollegen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten und die Zusammenarbeit sehr schätzen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei

nie zur „Gewohnheit" geworden, sagt ein IIZ-Berater. Während der Fallbearbeitung und Beratung denke er gar nicht an die Möglichkeit, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten. Diese IIZ-Beratenden sehen im Gegensatz zu ihren Kollegen in der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen keine qualitativen Einbussen.

1.10 Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Uri

Der Kanton Uri verfügt über ein regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Altdorf, an welchem ein Leiter und drei bis vier Personalberatende tätig sind. Seit Mitte Jahr 2013 arbeiten die Personalberatenden mit interkulturell Dolmetschenden der Vermittlungsstelle Dolmetschdienst Zentralschweiz zusammen. Diese Zusammenarbeit wurde im Rahmen des Pilotprojekts „Dolmetschergutscheine 2013 bis 2015" initiiert (siehe unten).

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[46] und in Gesprächen mit Leitungs- und Fachpersonen aus den Abteilungen „Frontoffice und Support" und dem RAV sowie im Gespräch mit der kantonalen Integrationsdelegierten erhoben. Zudem standen der Studie die Daten des Projekts „Dolmetschgutscheine – Rückmeldungen" zur Verfügung.

1.10.1 RAV Kanton Uri: Ausgangslage

Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine"

Das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine" ist zustande gekommen, weil sowohl die Abteilung Regionale Arbeitsvermittlung als auch die kantonale Fachkommission Integration auf die zum Teil schwierige Verständigung bei Beratungsgesprächen auf dem RAV hingewiesen haben. Die kantonale Ansprechstelle Integration hat das Pilotprojekt Dolmetschergutscheine ausgearbeitet, finanziert wird es durch das RAV und das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) im Rahmen einer Anstossfinanzierung in den Regelstrukturen[47].

Die ursprünglich zweijährige Pilotphase startete 2013 und wurde im Verlauf des Projekts bis Ende 2017 verlängert. Im Projekt wurden folgende Wirkungsziele definiert:

- Die RAV Beratenden können kompetent und zielorientiert über einen sinnvollen Einsatz von Dolmetschenden entscheiden.
- Durch den Einsatz von Dolmetschenden für Erstberatungsgespräche werden die RAV Beratenden zeitlich entlastet.
- Durch den Einsatz von Dolmetschenden für Erstberatungsgespräche werden die RAV Beratenden in ihrer Beratungstätigkeit gestärkt.

Aufgrund der Ergebnisse der Pilotphase wird der weitere Verlauf bzw. eine Institutionalisierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den Regelstrukturen des RAV geprüft.

Fallbearbeitung

Die Abteilung Frontoffice und Support (FOS) nimmt die Anträge der gesuchstellenden Personen entgegen. In diesem Rahmen werden zwei Gespräche am Schalter geführt, welche dazu dienen, die Unterlagen abzugeben, auszufüllen und auf deren Vollständigkeit zu überprüfen. Nach dem Zweitgespräch am Schalter fällt die/der Mitarbeitende des FOS einen Vorentscheid, ob für das Erstgespräch mit der/dem Personalberatenden eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen werden soll oder nicht. Dieser Vorentscheid wird im Dossier mit dem Stempel „Dolmetscher beiziehen" vermerkt.

[46] Fragebogen FB1 an fünf Fachpersonen; Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern.

[47] Diesbezüglich ist im KIP des Kantons Uri u.a. folgendes festgehalten (S. 26): „Durch den Einsatz von interkulturellen Übersetzern in anspruchsvollen Beratungsgesprächen, sollen die Ressourcen der Mitarbeitenden der regionalen Arbeitsvermittlung optimiert werden. Gesprächssituationen in denen die Klienten nur schwer verstehen, worum es geht, können sehr zeitintensiv werden. Um dies zu verhindern sollen, gegebenen Falles interkulturelle Übersetzer eingesetzt werden." Kanton Uri, Bildungs- und Kulturdirektion (2013): KIP Kantonales Integrationsprogramm. Spezifische Integrationsaufgabe als Verbundaufgabe Bund – Kantone – Gemeinden. Altdorf: Bildungs- und Kulturdirektion. http://www.ur.ch/dl.php/de/52d4115d48caa/kip_kantonales__integrationsprogramm2014.pdf.

Erhalten die RAV-Personalberatenden von der Abteilung FOS ein Dossier, sichten sie dieses, bevor sie die gesuchstellende Person zum Erstgespräch einladen. Der Stempel „Dolmetscher beiziehen" weist sie auf die ungenügenden Sprachkompetenzen der Gesuchstellenden hin. Die Personalberatenden entscheiden aufgrund des Stempels und einer detaillierteren Beurteilung des Dossiers, ob eine interkulturell dolmetschende Person für das Erstgespräch beigezogen wird.

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine" des RAV sieht vor, dass die Personalberatenden die interkulturell Dolmetschenden nur für Erstgespräche, nicht aber für Folgegespräche beiziehen. Dementsprechend arbeiten die Personalberatenden eher selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Häufiger greifen die Personalberatenden in abnehmender Reihenfolge auf folgende Angebote zurück, um Verständigungsschwierigkeiten zu überwinden:

- Bekannte oder Verwandte der Gesuchstellenden
- Kinder der Gesuchstellenden
- Freischaffende Dolmetschende

1.10.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Alle Fachpersonen des RAV sind sich einig, dass ein Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besteht:

„Es gibt immer Gesuchstellende, welche im Arbeitsmarkt integriert waren und trotzdem ungenügend Deutsch sprechen. Diese Realität müssen wir akzeptieren. Darum macht es auch im RAV Sinn mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten." RAV-Personalberater, Kanton Uri

Dolmetschdienst Zentralschweiz: Ablauf und Zusammenarbeit

Das RAV des Kantons Uri bezieht interkulturell Dolmetschende beim Dolmetschdienst Zentralschweiz. Die Zusammenarbeit besteht seit Beginn des Pilotprojekts „Dolmetschergutscheine". Mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle sind die Personalberatenden sehr zufrieden. Einzig die Tatsache, dass es im Raum Altdorf erst eine sehr beschränkte Anzahl an interkulturell Dolmetschenden gibt, beschreiben die Fachpersonen als nachteilig. Die Vermittlungsstelle bemüht sich jedoch, die entsprechenden Engpässe zu beheben.

Einsatzzahlen

Von August 2013 bis Ende Dezember 2014 hat das RAV beim Dolmetschdienst Zentralschweiz wie folgt interkulturell Dolmetschende bezogen:

RAV Uri: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2013 (Aug. bis Dez.)	47	52.50
2014	45	48.50

Abbildung 7: RAV Uri: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die Einsätze haben im Jahr 2014 stark abgenommen. Während das RAV in den Monaten August bis Dezember des Jahres 2013 47 Einsätze von interkulturell Dolmetschenden verzeichnete, waren es in derselben Periode im 2014 nur noch 13. Die Zeitspanne von August bis Ende Jahr ist auf dem RAV des Kantons Uri geprägt von vielen saisonal bedingten Anmeldungen von primär fremdsprachigen Personen aus Portugal. Dabei

handelt es sich oft um Wiederanmeldungen. Wurde bei Versicherten bereits einmal ein Erstgespräch mit interkulturell Dolmetschenden geführt, verzichten die Personalberatenden beim Erstgespräch der Wiederanmeldung bewusst auf den Beizug einer/eines interkulturell Dolmetschenden. Die Abnahme der Einsätze erklärt sich die Leitung des RAV mit dieser Bezugspraxis. Sie geht nicht davon aus, dass das Bewusstsein für die Möglichkeit einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden seit der Einführung des Pilotprojekts abgenommen hat.

Die Mehrzahl der Einsätze fand für die Dolmetschsprache Portugiesisch statt.

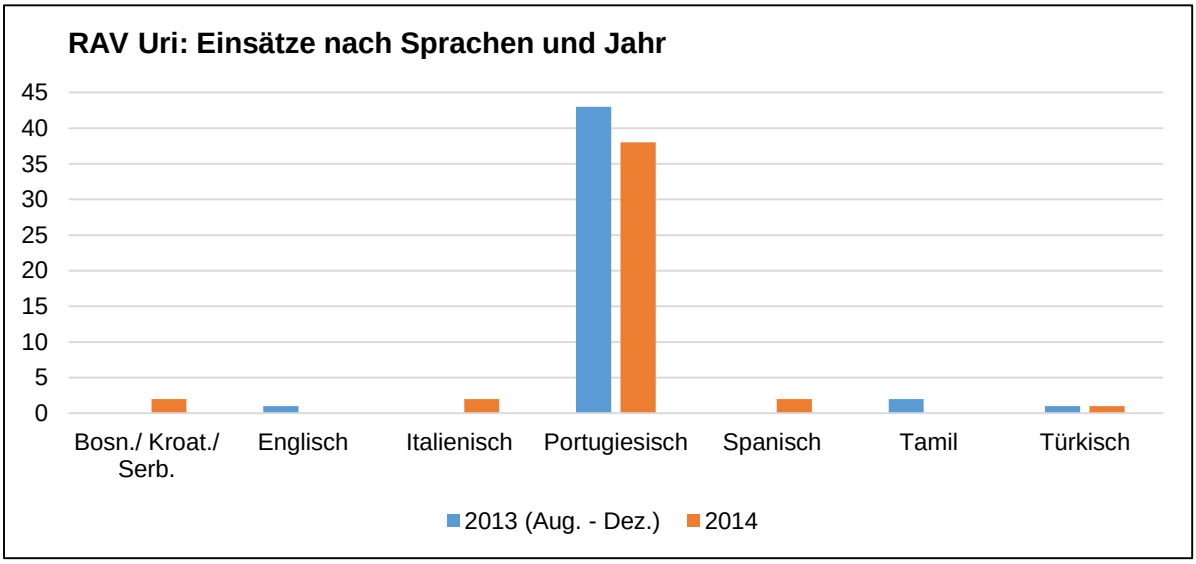

Abbildung 8: RAV Uri: Einsätze nach Sprachen und Jahr

1.10.3 Entscheidungskriterien und Typische Gesprächssituationen

Für den Beizug einer interkulturellen Verdolmetschung sind gemäss Personalberatenden des RAV Uri insbesondere folgende Entscheidungskriterien von Bedeutung:

- Entscheide und Weisungen müssen nachvollzogen werden, getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Es müssen Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden sollen.
- Es müssen komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermittelt werden.

Die Personalberatenden sind sich bei der Beschreibung der typischen Gesprächssituationen grösstenteils einig. In abfallender Reihenfolge handelt es sich um folgende Situationen:

- Es handelt sich um ein Erstgespräch.
- Die Rechte und Pflichten der Gesuchstellenden werden besprochen.
- Der Verlauf der Zusammenarbeit wird geklärt.
- Bewerbungsdossier, Vorgehen bei der Stellensuche und Arbeitsbemühungen werden besprochen.
- Eigenverantwortung und Zumutbarkeit sowie Anspruch auf Taggeld und Versicherungsleistungen werden thematisiert.

- Es besteht eine Zusammenarbeit (oftmals IIZ[48]) mit anderen Institutionen (vor allem IV oder Sozialdienst).

Interkulturelles Dolmetschen in Erst- und Folgegesprächen

Im Erstgespräch werden Themen mit den Gesuchstellenden besprochen, welche für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit entscheidend sind. Das Erstgespräch ist jenes Gespräch, in welchem die Rechte und Pflichten thematisiert, die Abläufe erklärt und wichtige Informationen an die Gesuchstellenden weitergegeben werden. Zudem möchten die Personalberatenden im Erstgespräch Informationen zum Hintergrund der Gesuchstellenden erfahren, z.B. zu ihrem privaten, beruflichen oder sozialen Umfeld. Hier ist eine gute und vollständige Übersetzung durch eine interkulturell dolmetschende Person sehr wichtig und hilfreich, betonen die Personalberatenden:

„Das Erstgespräch ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit, denn hier werden die Rechte und Pflichten besprochen. Wenn die Rahmenbedingungen von Anfang an geklärt sind, dann wissen sowohl die RAV-Beraterin als auch der Antragssteller, was sie voneinander erwarten können. Darum arbeiten wir in Erstgesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen."
Leiterin Abteilung Frontoffice und Support, Kanton Uri

In Folgegespräche arbeiten die Personalberatenden nur ausnahmsweise mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, oder wenn es sich um einen bereits laufenden Fall handelt, bei welchem das Erstberatungsgespräch noch vor dem Pilot stattgefunden hat und folglich noch nicht die Möglichkeit eines Beizugs von interkulturell Dolmetschenden bestanden hat. Die Personalberatenden sind der Meinung, dass eine einmalige, ausführliche und vollständige Information der Gesuchstellenden mit interkulturell Dolmetschenden ausreicht. Bei den Folgegesprächen sollen daher die Gesuchstellenden wieder eine Übersetzungshilfe mitbringen, wenn sie ungenügend Deutsch verstehen.

Interkulturelles Dolmetschen in IIZ-Fällen

Bei sehr komplexen Inhalten oder schwierigen Settings – z.B. wenn mehrere Parteien an einem Gespräch teilnehmen – arbeiten die Personalberatenden aber auch in Folgegesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Bei diesen Gesprächen handelt es sich oft um IIZ-Fälle.

„Bei Beratungsgesprächen von IIZ-Fällen sind oft auch mehrere Personen dabei. Dann ist es besonders wichtig, Klarheit zu schaffen. Interkulturell Dolmetschende unterstützen mich dabei."
Leiter RAV, Kanton Uri

In solchen Situationen sei es sehr wichtig, dass alle Gesprächsteilnehmenden auf demselben Wissensstand sind, so der Stellenleiter. Zudem handle es sich um eine anspruchsvolle Übersetzungsaufgabe, welche nur von einer/einem interkulturell Dolmetschenden geleistet werden könne.

Entscheid zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Die Mitarbeitenden der Abteilung FOS fällen ihren Vorentscheid für den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person für das Erstgespräch hauptsächlich aufgrund der Sprachkompetenzen der gesuchstellenden Person. Seltener kann auch die Komplexität des Falles ausschlaggebend sein. Den Mitarbeitenden des FOS fällt der Vorentscheid in der Regel nicht schwer.

In der Regel deckt sich die Einschätzung der Personalberatenden mit derjenigen der FOS-Mitarbeitenden. Eine Ausnahme bilden Wiederanmeldungen (siehe 3.3.1).

[48] Die IIZ ist im Kanton Uri für Personen vorgesehen, welche bei mindestens zwei der drei Hauptpartnern (RAV, IV, Gemeinden) involviert ist. Siehe dazu: Nationale IIZ Fachstelle (2012): Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ). Bericht zu den Kantonsbesuchen 2011-2012. Bern: Nationale IIZ Fachstelle. Anhang „Uri", S. 39 f.

Bei Erstgesprächen ziehen die Personalberatenden im Zweifelsfall immer eine interkulturell dolmetschende Person bei. Dies habe sich bis jetzt bewährt, sind sich die Personalberatenden einig. Es sei nur sehr selten vorgekommen, dass man im Nachhinein zum Schluss gekommen ist, dass es keine interkulturelle Übersetzung gebraucht hätte.

1.10.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Die Personalberatenden schätzen die Zusammenarbeit mit den interkulturell Dolmetschenden sehr. Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Personalberatenden zufrieden. Wenn sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammen arbeiten, können sie sicher sein, dass das Gesagte auch genau und eindeutig übersetzt wird. Bei den Übersetzungshilfen (Verwandte, etc.) sei man hingegen nie sicher, was genau übersetzt wird und welche Ausführungen weggelassen werden.

Die Personalberatenden schätzen zudem jene professionellen Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sehr, welche berufsethische Grundsätze betreffen. Dies sind die Schweigepflicht, eine wertschätzende und konstruktive Kommunikation sowie die Fähigkeit zu angemessenen Reaktionen bei Kommunikationsschwierigkeiten. Auch die neutrale Haltung der Dolmetschenden streichen die Fachpersonen heraus, vor allem auch im Gegensatz zu den (oft parteiischen) Verwandten, Bekannten und privaten Vermittlern als Übersetzungshilfen.

„Wir haben oft mit Verwandten, Bekannten oder Personen aus der Gewerkschaft als Übersetzungshilfen zusammenbearbeitet. Seit wir mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, können wir sicher sein, dass unser Gesagtes auch eins zu eins weitergegeben wird. Die Neutralität der Dolmetscherinnen ist sehr wichtig.“ Leiter RAV, Kanton Uri

Schliesslich ist für die Personalberatenden auch ein gutes Rollenbewusstsein von grosser Bedeutung. Die Personalberatenden schätzen es, dass die interkulturell Dolmetschenden emotional nicht mit den Gesuchstellenden verbunden sind, insbesondere in schwierigen Situationen sei dies zentral. Dieser differenzierte Umgang mit Nähe und Distanz von Seiten der interkulturell Dolmetschenden erachten die Personalberatenden ebenfalls als sehr wichtig.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Die Personalberatenden schätzen den Nutzen der Zusammenarbeit als hoch ein. Insbesondere können bestehende sprachliche Barrieren überwunden werden und eine vollumfassende und gegenseitige Kommunikation zwischen den Gesprächsteilnehmenden ist möglich, d.h. sowohl die/der Personalberatende als auch die/der Gesuchstellende kann ihre bzw. seine Anliegen äussern. Das gegenseitige Verständnis für die Situation wird damit verbessert.

Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für das Erstgespräch gibt dem Gespräch eine grössere Bedeutung und das gegenseitige Verständnis als Grundlage der Zusammenarbeit erhält mehr Gewicht, führt eine Personalberatende aus. Zudem sind sich die Personalberatenden einig, dass die Gesuchstellenden ein Gespräch mit interkultureller Übersetzung aktiver mitgestalten, z.B. indem sie öfters Fragen stellen. Wird das Gespräch hingegen mit Übersetzungshilfen geführt, so sind es oft diese, welche das Gespräch stellvertretend für die Gesuchstellenden übernehmen.

Hingegen erleben die Personalberatenden die Zusammenarbeit nicht als Arbeitsentlastung. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bedeutet einen Mehraufwand, welcher nicht zu unterschätzen sei – sowohl im Hinblick auf die Organisation der Dolmetschenden für das Gespräch als auch im Hinblick auf die längere Gesprächsdauer.

Wie weit die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sich in langer Sicht positiv auf die Zusammenarbeit auswirkt, können die Personalberatenden nicht einschätzen. Im Gespräch selber hingegen ist der Nutzen einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden klar spürbar:

„Anfangs waren wir alle gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen skeptisch eingestellt. Es hat sich aber gelohnt, denn der Aufwand steht in einem sehr guten Verhältnis zum Nutzen. Wir sind sehr zufrieden." Leiterin Frontoffice und Support, Kanton Uri

Der Mehraufwand lohnt sich, sind sich die Personalberatenden einig. Dies zeigen auch die durchwegs positiven Ergebnisse der Erhebungen des RAV selber, in welchen nach dem Mehrwert und nach der Beratungseffizienz gefragt wurde.

2 Öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

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

Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe der Dienstleistungen ist in den verschiedenen Beratungsangeboten unterschiedlich hoch. So richten sich zum Beispiel die Fachstellen des Case Management Berufsbildung oder spezifische Brückenangebote ganz explizit auch an Migrantinnen und Migranten. Das interkulturelle Dolmetschen ist in jenen Institutionen eher bekannt. Hingegen scheint die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in anderen Bereichen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (z.B. Berufsinformationszentren BIZ) noch sehr in den Anfängen zu stehen. Die Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung (KBSB) weist im Statistikbericht des Jahres 2014[49] den Anteil ausländischer Ratsuchenden mit 23 Prozent aus. Zahlen zu fremdsprachigen Ratsuchenden werden leider nicht erhoben. Sowohl die Tatsache, dass rund ein Viertel der Ratsuchenden ausländischer Herkunft sind, als auch die Ergebnisse der vorliegenden Studie machen deutlich, dass in Institutionen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in Zukunft an Bedeutung gewinnen könnte. Die Verständigung mit fremdsprachigen Kundinnen und Kunden wird zurzeit grösstenteils mittels privater Übersetzungshilfen sichergestellt. Oft werden sogar die zu beratenden Jugendlichen selber als Übersetzungshilfen für ihre Eltern beigezogen.

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

2.1 Untersuchungsbeispiele

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

2.1.1 Kanton Luzern: Abteilung Beratung und Integration

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

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

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

2.1.2 Kanton Solothurn: Fachstelle Case Management Berufsbildung

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

2.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

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

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

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

2.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

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

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

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

2.3.1 Unterschiedliche Praxis der interkulturellen Verständigung

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

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

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

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

2.4.1 Beratungsgespräche im Case Management Berufsbildung

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

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

Bei minderjährigen Jugendlichen werden zudem die Eltern zum Erstgespräch miteingeladen. In diesem Fall unterschreiben die Eltern die Vollmacht zuhanden der Case Managerin/ des Case Managers, damit diese/r bei den beteiligten Institutionen und Personen für die Beratung und Begleitung relevante Informationen einholen darf. Verfügen die Eltern über ungenügende Amtssprachkenntnisse, ziehen die Case Managerin/ der Case Manager für dieses Gespräch in der Regel eine interkulturell dolmetschende Person bei.

2.4.2 Beratungsgespräche mit Eltern der jugendlichen Klientel

Sowohl im Bereich Case Management Berufsbildung als auch im Bereich des BIZ ziehen die Fachpersonen dann interkulturell Dolmetschende bei, wenn die Eltern der betreffenden Jugendlichen über ungenügende Amtssprachkenntnisse verfügen. Bei diesen Gesprächen

geht es insbesondere darum, den Eltern das Bildungs- und Berufsbildungssystem sowie der Stellenwert der unterschiedlichen Berufsbilder und deren Möglichkeiten aufzuzeigen:

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

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

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

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

Zum Beispiel: Tareks* Berufswahl

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

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

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

Fachstelle Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn

*Name geändert

2.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

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

- Insbesondere bei komplexen Themen ermöglichen interkulturell Dolmetschende eine gute Verständigung. Die Übersetzung ist vollständig, sinngemäss und unabhängig.
- Interkulturell Dolmetschende bewegen sich neutral zwischen allen Gesprächspartnern und pflegen ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Nähe und Distanz. Dies ist insbesondere bei persönlichen und emotionalen Themen, wie der Berufswahl der Jugendlichen, von Bedeutung.

- Interkulturell Dolmetschende können eine Brückenfunktion wahrnehmen. Gesamtheitliche Konzepte (z.B. die Systeme der sozialen Sicherung oder der Berufsbildung) und Abläufe können durch interkulturell Dolmetschende übersetzt und allenfalls erklärt werden. Interkulturell Dolmetschende kennen ebenfalls die Gegebenheiten im Herkunftsland der Ratsuchenden.

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

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

2.5.1 Pilotkooperation als „Initialzündung"

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

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

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

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

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

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

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

unterschiedlichen Massnahmen zur Verankerung des interkulturellen Dolmetschens sehr konkret auf.

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

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

2.6.1 Handlungsempfehlungen

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

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

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

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

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

Kantonale Gremien und Behörden

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

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

- Sie klären die verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung unter Einbezug der Führungspersonen.
- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens. Überschreiten die Dolmetschkosten ein gewisses Mass, müssen diese Ausgaben als zusätzlich verrechenbare Leistungen in einem separaten Budgetposten für interkulturelles Dolmetschen abgerechnet werden können.
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung.

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

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

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der betroffenen Institutionen.
- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen. Betroffene Jugendliche sollten unter keinen Umständen ein Gespräch selber für die eigenen Eltern übersetzen müssen. Der damit einhergehende problematische Positionswechsel innerhalb des sozialen und familiären Gefüges muss thematisiert werden.
- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung. Interkulturell Dolmetschende kommen insbesondere bei Gesprächen mit fremdsprachigen Eltern von betroffenen Jugendlichen zum Zug. Des Weiteren greifen Fachpersonen bei schwierigen und komplexen Gesprächen auf interkulturell Dolmetschenden zurück (komplexe Inhalte oder schwieriges Gesprächssetting mit mehreren involvierten Institutionen und Fachpersonen), so gesehen im Case Management Berufsbildung.
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Hilfesuchenden, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Amtssprachkenntnisse der Hilfesuchenden, bzw. der Eltern der betroffenen Jugendlichen hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Fachpersonen die Entscheidung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden – insbesondere für einmalig durchgeführte Beratungsgespräche.

Wurde bereits mit einer interkulturell dolmetschenden Person gearbeitet – zum Beispiel in der zuweisenden Schule, wird der Name der interkulturell dolmetschenden Person erhoben und ins Dossier aufgenommen. Die Zusammenarbeit mit derselben interkulturell dolmetschenden Person wird von allen Beteiligten geschätzt. Fachpersonen profitieren vom Vorwissen der interkulturell dolmetschenden Person über den entsprechenden Fall.

- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen[50] oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (Berufs-, Studien- oder Laufbahnberatung, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.
- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in den Beratungsinstitutionen.[51] Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

[50] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.
[51] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

2.7 Fallbeispiel: Abteilung Beratung und Integration, Kanton Luzern

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

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[52] vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit der Abteilungsleiterin und zwei Fachpersonen erhoben.

2.7.1 Abteilung Beratung und Integration: Ausgangslage

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

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

Fallbearbeitung

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

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

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

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

Institutionelle Verankerung und Finanzierung

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

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

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

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

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

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

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

2.7.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

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

Zusammenarbeit mit dem Dolmetschdienst Zentralschweiz

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

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

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

Beizug von interkulturell Dolmetschenden

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

Abteilung Beratung und Integration: Dolmetscheinsätze während der Pilotphase

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

Abbildung 9: Abteilung Beratung und Integration: Dolmetscheinsätze während der Pilotphase

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

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

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

2.7.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

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

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

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

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

2.7.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

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

- Beratungsgespräche mit den Jugendlichen und deren fremdsprachigen Eltern

- Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Jugendlichen
- Beratungsgespräche mit ausserordentlich schwierigen Inhalten

Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Eltern

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

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

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

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

Erstgespräche

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

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

Beratungsgespräche mit schwierigen Inhalten

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

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

2.7.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

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

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

Nutzen der Zusammenarbeit

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

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

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

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

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

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

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

2.7.6 Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung

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

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

Hemmende Faktoren für eine Zusammenarbeit

Unterschiedliche Faktoren hemmten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Geringer Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

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

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

Unvereinbarkeit mit institutionsinternen Abläufen

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

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

Starke Verankerung der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

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

Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Erkenntnisse aus der Pilotkooperation

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

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

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

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

Eltern gleichermassen informiert werden." Case Managerin, Abteilung Beratung und Integration, Luzern

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

Empfehlungen

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

2.8 Fallbeispiel: Fachstelle Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn

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

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[53] an die drei Fachpersonen sowie im Gespräch mit der Stellenleiterin erhoben.

2.8.1 Fachstelle Case Management Berufsbildung: Ausgangslage

Die Fachstelle CM BB arbeitet sehr vernetzt und steht mit den unterschiedlichsten Stellen (z.B. Schulen, Lehrbetriebe, regionale Arbeitsvermittlungszentren und soziale Dienste) in Kontakt. Dementsprechend handelt es sich bei den meisten Fällen um IIZ-Fälle. Die Fachstelle CM BB setzt selber keine Massnahmen um, sondern ist ausschliesslich in der Vermittlung und Koordination tätig.[54]

Zielgruppe und Angebot

Zielgruppe der Fachstelle CM BB sind Jugendliche ab dem 7. Schuljahr und junge Erwachsene bis 24 Jahre, „die infolge einer Mehrfachproblematik noch keine Berufsbildung abgeschlossen haben. Die Mehrfachproblematik ist gekennzeichnet durch Defizite im Bereich der schulischen Leistung, der sozialen Unterstützung, des Verhaltens und/oder durch das Vorliegen eines problematischen Migrationshintergrundes."[55] Die Ursachen für die Schwierigkeiten bei der Suche einer Anschlusslösung an die obligatorische Schule sind unterschiedlich, meistens jedoch handelt es sich um eine Kombination von Defiziten. Hier setzt die Fachstelle CM BB an.

Das Angebot der Fachstelle CM BB richtet sich insofern an Migrantinnen und Migranten, als dass ein „problematischer Migrationshintergrund" ein Entscheidungskriterium für die Anmeldung beim CM BB ist. Die Verständigung mit den Jugendlichen selber ist dabei meistens unproblematisch, die Verständigung mit den Eltern hingegen oft schwierig.[56]

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

Fallbearbeitung

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

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

[53] Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle AOZ Medios Interkulturelles Dolmetschen.
[54] Kanton Solothurn, Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen (2010): Kantonales Umsetzungskonzept: Case Management Berufsbildung CMBB. Solothurn: Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen. S. 18.
[55] Kanton Solothurn, Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen (2010): S. 4.
[56] Ebd.: S. 4. ff

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

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

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Aufgrund des Projekts „Interkulturelle Vermittlung im Berufswahlprozess"[57] waren das Angebot und die Vorteile des interkulturellen Dolmetschens der Fachstelle bereits bekannt. Es musste also keine Sensibilisierungs- und Informationsarbeit geleistet werden. Von der Vermittlungsstelle AOZ Medios hat die Fachstelle einen Leitfaden zum interkulturellen Dolmetschen vor Ort erhalten. In diesem werden die Fachpersonen über den Ablauf einer Zusammenarbeit (vor, während und nach dem Gespräch) informiert.

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

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

2.8.2 Einsatz des interkulturellen Dolmetschens

Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle AOZ Medios

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

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

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

Einsatzzahlen

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

Fachstelle CM BB: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	8	11.50
2012	7	10.00
2013	14	19.25
2014	2	3.00

Abbildung 10: Fachstelle CM BB: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

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

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

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

2.8.3 Typische Gesprächssituationen und Entscheidungskriterien

Sprachkompetenzen der Eltern

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

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

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

Professionelle Beratungsarbeit

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

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

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

2.8.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

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

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

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

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

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

Vor- und Nachgespräche

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

Nutzen der Zusammenarbeit

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

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

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

3 Sozialhilfe

In den Institutionen der Sozialhilfe und den Sozialen Diensten ist die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe im Vergleich zu den anderen Institutionen der sozialen Sicherung und Bildung am grössten. Die ausländische Bevölkerung ist generell stärker von Sozialhilfeabhängigkeit betroffen als der Durchschnitt der gesamten in der Schweiz wohnhaften Bevölkerung.[58] Im Jahr 2013 waren 46.7% der Sozialhilfebeziehenden Ausländerinnen und Ausländer. Bei der Mehrzahl der ausländischen Sozialhilfebeziehenden handelt es sich um Ausländerinnen und Ausländer aus Ländern ausserhalb der EU.[59] Diese Tatsache widerspiegelt sich in der grossen Anzahl Dolmetschsprachen, für welche die Sozialen Dienste bzw. die Institutionen der Sozialhilfe von Basel-Stadt, Bern und Zürich bei den regionalen Vermittlungsstellen Dolmetschende beantragen.

Die hier diskutierten Fallbeispiele zeigen beträchtliche Unterschiede zur Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens auf. Die Gründe für eine weniger kohärente oder teilweise fehlende Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind sehr unterschiedlich gelagert und machen deutlich, dass auch im Bereich der Sozialhilfe nach wie vor Klärungsbedarf besteht.

3.1 Untersuchungsbeispiele

Im Rahmen der Studie wurden fünf unterschiedliche Institutionen der Sozialhilfe, bzw. Sozialdienste in den Kantonen Basel-Stadt (Sozialhilfe), Bern (Intake des Sozialdienstes Stadt Bern, Soziale Dienste Stadt Langenthal und Regionaler Sozialdienst Aarwangen) und Zürich (Intake des Sozialzentrums Selnau) untersucht. Im Folgenden werden die fünf Institutionen kurz beschrieben. Ausführliche Darstellungen zur Ausgangslage und zur Praxis der Zusammenarbeit in den jeweiligen Institutionen finden sich in den Kapiteln 3.7 bis 3.11.

3.1.1 Region Aarwangen: Regionaler Sozialdienst Aarwangen

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen (RSDA) hat im Rahmen einer Pilotkooperation an der Studie teilgenommen. Die Pilotphase dauerte von August 2014 bis März 2015. Im RSDA arbeiten rund zehn Sozialarbeitende. Sie bearbeiten sowohl Fälle der Sozialhilfe als auch Mandate im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens war vor der Pilotkooperation wenig bekannt.

3.1.2 Basel-Stadt: Sozialhilfe

Von den insgesamt vier Abteilungen der Sozialhilfe Basel-Stadt sind drei im Bereich Existenzsicherung und Sozialberatung (Intake, Integration 1 und 2) und eine im Bereich Migration tätig. Als Praxisbeispiel in dieser Studie berücksichtigt wurden die Abteilungen Integration 1 und 2. Die Fachpersonen arbeiten eher selten mit interkulturell

[58] Die Sozialhilfe-Empfängerstatistik weist jene Personen aus, welche mindestens einmal im Laufe eines Jahres wirtschaftliche Sozialhilfe bezogen haben. Asylbewerberinnen/ Asylbewerber und Sans Papiers sind darin nicht erfasst. Siehe dazu: 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.

[59] Die gehäufte Betroffenheit dieser Gruppe hängt gemäss Statistischem Sozialbericht des BFS erstens mit der Altersstruktur zusammen, zweitens mit der veränderten Arbeitsmarktstruktur und der relativ stark vertretenen Personengruppe mit ungenügenden beruflichen Qualifikationen, und drittens mit der Haushaltsstruktur (ebd. S. 91 f).

Dolmetschenden und der Beizug ist stark abhängig von persönlichen Arbeitsweisen und Einstellungen.

3.1.3 Stadt Bern: Sektion Intake des Sozialdienstes

Der Sozialdienst der Stadt Bern verfügt ebenfalls über mehrere Abteilungen bzw. Sektionen (Intake, Beratung 1 bis 3 sowie weitere Fachstellen). An der Studie teilgenommen hat die Sektion Intake, in welcher rund 15 Sozialarbeitende in der Beratungsarbeit tätig sind. Die Fachpersonen arbeiten regelmässig und standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, private Übersetzungshilfen werden selten beigezogen.

3.1.4 Stadt Langenthal: Soziale Dienste

Die Sozialen Dienste der Stadt Langenthal übernehmen sowohl Fälle der Sozialhilfe als auch Mandate im Auftrag der KESB. Die Fachpersonen der Sozialen Dienste schätzen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden als tief ein, die Praxis der Zusammenarbeit ist bekannt.

3.1.5 Stadt Zürich: Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau

Das Sozialzentrum Selnau ist eines von insgesamt fünf Sozialzentren der Stadt Zürich, welche für die sozialen Anliegen der Bevölkerung zuständig sind (Sozialhilfe, vormundschaftliche Mandate, Mütter- und Väterberatung, etc.). An der Studie teilgenommen hat die Abteilung Intake, welche für die Abklärung des Anspruches auf Sozialhilfe zuständig ist. Im Intake arbeiten rund 15 Sozialarbeitende. Diese schätzen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden als hoch ein, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist standardisiert.

3.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

3.2.1 Verankerung der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist in der Sozialhilfe im Vergleich zu den anderen Institutionen der sozialen Sicherung und Bildung am weitesten verankert. Die Sozialen Dienste und Institutionen der Sozialhilfe arbeiten bereits seit längerer Zeit und teilweise stark standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Dienste beziehen sich auf verschiedene schriftliche Vorgaben, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden regeln.

Handbücher von kantonalen und städtischen Behörden

Sowohl der Kanton Bern als auch der Kanton Zürich verfügen über Handbucheinträge zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, bzw. zum Umgang mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie zur Finanzierung der Einsatzkosten von Dolmetschenden (Stichwort „Übersetzungskosten")[60]. Eine Recherche in weiteren Kantonen hat allerdings gezeigt, dass die Handbucheinträge „Übersetzungskosten" der Kantone Bern und Zürich eine Ausnahme darstellen: Es wurde kein weiterer Kanton gefunden, welcher über einen ebensolchen Eintrag verfügt.

Entscheidend für die alltägliche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist die Frage, ob und in welchen Situationen die Dolmetschkosten über die Situationsbedingten

[60] 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%C3%9Cbersetzungskosten.aspx.

Leistungen (SIL) abgerechnet werden können. Die beiden Handbucheinträge unterscheiden sich diesbezüglich deutlich: Im Kantonalzürcherischen Eintrag ist einzig festgehalten, dass interkulturell Dolmetschende dann beigezogen und über die SIL abgerechnet werden können, wenn

- der Beizug von privaten Personen nicht „sinnvoll" ist,
- mit dem Beizug einer/eines interkulturell Dolmetschenden „die konkrete Situation der unterstützten Person entscheidend verbessert werden kann",
- und „die Leistung in einem sinnvollen Verhältnis zum erzielten Nutzen steht".

Demgegenüber präzisiert der Kantonalbernische Eintrag hinsichtlich der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen sowie der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wie folgt:

- Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert.
- Familienmitglieder, Freunde und Bekannte werden nur „mit der gebotenen Sorgfalt" als Übersetzende zugelassen.
- Der Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden ist „insbesondere […] erforderlich":
    - bei der mündlichen Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen,
    - bei Fällen, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist, dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden,
    - bei der Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags sowie
    - bei Fällen, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.).

Die Stadt Bern hat den Kantonalbernischen Eintrag in das städtische Handbuch übernommen und teilweise ergänzt.

In den Beispielen Aarwangen, Bern, Langenthal und Sozialzentrum Selnau wird unterschiedlich stark auf die jeweiligen Handbücher Bezug genommen.

Informationsblätter

interunido, die Vermittlungsstelle der Region Langenthal und Oberaargau, stellt den Institutionen und Fachpersonen eine Liste mit interkulturell Dolmetschenden zur Verfügung.[61] Ebenfalls auf dieser Liste informiert interunido über das Vorgehen beim Bestellvorgang sowie über die Kosten. Auf bestimmte Einsatzmöglichkeiten oder Einsatzkriterien wird jedoch nicht hingewiesen.

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich verfügen über ein Informationsblatt zum „Vorgehen bei Beizug von Übersetzerinnen und Kulturvermittlerinnen". Mitarbeitende werden auf drei Möglichkeiten der Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten hingewiesen (Infodona, AOZ Medios, Nationaler Telefondolmetschdienst).

[61] interunido (2015): Interkulturell Dolmetschende Langenthal und Oberaargau. Langenthal: interunido. http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikd_Liste_Mai_15_2.pdf

Zusammenarbeits- oder Leistungsverträge mit der regionalen Vermittlungsstelle

Die Sozialen Dienste bzw. die Institutionen der Sozialhilfe der Städte Basel, Bern und Zürich verfügen über Zusammenarbeits- bzw. Leistungsverträge mit den regionalen Vermittlungsstellen. In Langenthal ist die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle interunido im städtischen Handbucheintrag festgehalten. Die Fachpersonen im RSDA beziehen sich auf das Informationsblatt von interunido.

Die Fachpersonen schätzen die geregelte Zusammenarbeit sehr, der administrative Aufwand sei dadurch gering.

Empfehlungen der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK)

Eine weitere Grundlage für eine etablierte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden stellen die Empfehlungen der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zur Förderung des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns vom Juni 2010 dar.[62] Darin hält die SODK fest, dass die „Beseitigung sprachlicher Barrieren […] eine Grundvoraussetzung [ist], um den Bedarf der sozialhilfebeziehenden Person korrekt festzustellen und die staatliche Verpflichtung angemessen zu erfüllen."[63] In diesem Zusammenhang ist der Einbezug von interkulturell Dolmetschenden zu berücksichtigen, führt die SODK weiter aus.

3.2.2 Unterschiedliche Praxis in der Anwendung der Vorgaben

Die Sozialen Dienste der Region Aarwangen und der Städte Bern und Langenthal beziehen sich unterschiedlich stark auf den Kantonalbernischen Handbucheintrag. Im Regionalen Sozialdienst Aarwangen gewährt der Handbucheintrag zwar eine institutionelle Verankerung, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist jedoch in der Praxis nur schwach verankert. In Langenthal ist der Handbucheintrag grösstenteils bekannt und die Fachpersonen sind der Meinung, dass die im Handbucheintrag beschriebene Zusammenarbeit der Langenthaler Praxis entspricht. Die beiden Dienste arbeiten zudem mit der von interunido zur Verfügung gestellten Liste.

Der Städtische Handbucheintrag der Direktion für Bildung, Soziales und Sport bildet die Grundlage für die Beratungsarbeit des Sozialdienstes der Stadt Bern. Die Sozialarbeitenden der Sektion Intake sind sich jedoch einig, dass sie viel häufiger mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, als dies im Handbucheintrag nahegelegt wird. Die Fachpersonen berichten diesbezüglich von einer gemeinsam getragenen Praxis.

Das Intake des Züricher Sozialzentrums Selnau verfügt über eine eigene Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, welche weder dem Handbucheintrag noch dem Informationsblatt entspricht. Der Kantonalzürcherische Handbucheintrag ist zu allgemein gehalten und das Informationsblatt richtet sich primär an Beratungsstellen und nicht an die Sozialzentren. Die Verständigung zwischen Fachpersonen und Klientinnen oder Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen wird auf dem Intake grundsätzlich mittels professioneller interkulturell Dolmetschender der regionalen Vermittlungsstelle AOZ Medios sichergestellt.

Die Sozialhilfe Basel-Stadt verfügt über keine Vorgaben für die Praxis betreffend der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die drei interviewten Fachpersonen

[62] http://www.sodk.ch/aktuell/empfehlungen/einzelansicht/artikel/empfehlungen-zur-foerderung-von-interkulturellem-uebersetzen-und-vermitteln/
[63] Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) (2010): Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln. Bern: SODK. http://www.sodk.ch/aktuell/empfehlungen/einzelansicht/artikel/empfehlungen-zur-foerderung-von-interkulturellem-uebersetzen-und-vermitteln/

gehen sehr unterschiedlich mit der Organisation von Verständigungshilfen (interkulturell Dolmetschende oder private Übersetzungspersonen) um.

3.2.3 Finanzierung der Dolmetschleistungen für Fälle der Sozialhilfe

Die Dolmetschleistungen werden in allen Sozialen Diensten und Institutionen der Sozialhilfe über die Situationsbedingten Leistungen (SIL) den persönlichen Konti der Klientinnen und Klienten belastet. Obwohl die Finanzierung der Dolmetschleistungen über die SIL grundsätzlich möglich ist, werden interkulturell Dolmetschende unterschiedlich restriktiv bzw. grosszügig eingesetzt.

Fachpersonen aus Basel und Langenthal berichten, dass sie aus kostentechnischen Gründen oft und im Zweifelsfall immer auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verzichten, obwohl deren Beizug zum Teil durchaus angebracht wäre. Demgegenüber betonen die Fachpersonen aus den Sozialdiensten der Städte Bern und Zürich, dass die Finanzierung der Dolmetschkosten in keinem Fall ein Hinderungsgrund für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sei. Der frühzeitige Beizug von interkulturell Dolmetschenden würde sich in jedem Fall sowohl in finanzieller als auch in qualitativer Hinsicht lohnen.

3.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

3.3.1 Einsatz von interkulturell Dolmetschenden für Fälle der Sozialhilfe

Die Sozialen Dienste und Institutionen der Sozialhilfe beziehen im Vergleich zu anderen Institutionen der IIZ am meisten interkulturell Dolmetschende. Dies zeigt die folgende Tabelle:

Einsätze in den Institutionen der Sozialhilfe (2011 bis 2014)

	2011	2012	2013	2014
Aarwangen: Regionaler Sozialdienst Pilotkooperation im Rahmen der Studie von August 2014 bis März 2015 Sämtliche Fälle der Sozialhilfe und Mandate	-	-	1	19
Basel-Stadt: Sozialhilfe Sämtliche Fälle der Sozialhilfe (inkl. Migration)	148	255	347	466
Bern: Sozialdienst der Stadt Bern Sämtliche Fälle der Sozialhilfe	268	330	428	447
Langenthal: Soziale Dienste der Stadt Sämtliche Fälle der Sozialhilfe und Mandate	*	*	49	63
Zürich: Sozialzentrum Selnau Fälle der Sozialhilfe (nur Intake), Mandate, Mütter- und Väterberatung u.a. Die Stadt Zürich verfügt über fünf Sozialzentren.	271	213	266	248

Abbildung 11: Einsätze in den Institutionen der Sozialhilfe (2011 bis 2014)

* Die Einsatzzahlen von 2011 und 2012 der Sozialen Dienst der Stadt Langenthal konnten von der regionalen Vermittlungsstelle nicht erhoben werden.

Ein Vergleich der Einsatzzahlen ist schwierig, da sich die fünf Institutionen bezüglich Grösse und Aufgabenspektrum unterscheiden. Die Sozialen Dienste der Stadt Langenthal und der Region Aarwangen bearbeiten Fälle der Sozialhilfe und Mandate der KESB. In Basel-Stadt wiederum schliessen die Zahlen die Abteilung Migration ebenfalls mit ein. In

Bern beziehen sich die Zahlen auf sämtliche Einsätze, welche im Rahmen der Sozialhilfe getätigt wurden. In Zürich hingegen sind es nur jene Dolmetscheinsätze, welche vom Sozialzentrum Selnau veranlasst wurden, dabei handelt es sich nur um die Intakephase und nicht um die persönliche Beratung.

3.3.2 Steigender Bedarf in Basel, Bern und Langenthal

In den Städten Basel, Bern und Langenthal ist es in den letzten Jahren zu einer unterschiedlich ausgeprägten Zunahme an Dolmetscheinsätzen gekommen. In der Sozialhilfe Basel-Stadt ist die bedeutende Steigerung zu einem wohl beachtlichen Teil auf den Bedarf in der Abteilung Migration zurückzuführen. Die Sozialen Dienste der Städte Bern und Langenthal erklären sich den steigenden Bedarf unter anderem damit, dass das interkulturelle Dolmetschen und dessen Nutzen immer bekannter ist und es entsprechend häufiger genutzt wird. Die Stellenleitungen der beiden Dienste unterstützen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die Fachpersonen des Sozialdienstes Bern erklären sich die Zunahme der Dolmetscheinsätze zudem mit den steigenden Ansprüchen an eine professionelle Beratungsdienstleistung, welche in Medien und Politik auch vermehrt kritisch beleuchtet wird.

3.3.3 Unterschiedliche Bedarfseinschätzungen

Der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung wird von den Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Diensten unterschiedlich eingeschätzt.

Die Fachpersonen in Aarwangen schätzen den Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als gering ein. Der Regionale Sozialdienst betreut selten Klientinnen oder Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen. Zudem arbeiten die Fachpersonen grundsätzlich zuerst mit privaten Übersetzungshilfen zusammen, das interkulturelle Dolmetschen ist wenig bekannt. Die Häufung von Dolmetscheinsätzen im Jahr 2014 ist mit der Pilotkooperation sowie mit zwei schwierigen Mandaten im Auftrag der KESB zu erklären.

Die Fachpersonen des Sozialen Diensts in Langenthal schätzen den Bedarf ebenfalls als eher gering ein. Es gibt selten Klientinnen und Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen, in der Regel arbeiten die Fachpersonen zuerst mit privaten Übersetzungshilfen.

Die drei interviewten Fachpersonen aus den Abteilungen Integration 1 und 2 der Sozialhilfe Basel-Stadt beurteilen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden ebenfalls eher als gering, wobei die Bedarfseinschätzungen unterschiedlich ausfallen. Die Fachpersonen arbeiten grundsätzlich zuerst mit privaten Übersetzungshilfen, eine gemeinsame und kohärente Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist nicht erkennbar.

Die Fachpersonen der Sektion Intake des Sozialdienstes Stadt Bern und des Intake des Sozialzentrums Selnau schätzen den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden hoch ein. Sie arbeiten regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, private Übersetzungshilfen ziehen sie selten bei.

3.4 Typische Gesprächssituationen in der Sozialhilfe

In den fünf untersuchten Institutionen der Sozialhilfe bzw. Sozialen Dienste sind verschiedene, sich zum Teil widersprechende „typische Gesprächssituationen" für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden erkennbar. Dies liegt einerseits daran, dass die Fachpersonen der jeweiligen Institutionen in unterschiedlichen Momenten der Fallbearbeitung tätig sind (Intake oder persönliche Beratung). Andererseits verfügen die

Institutionen auch über eine sehr unterschiedliche Praxis bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

3.4.1 Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Vor allem die Sozialarbeitenden aus Bern und Zürich erachten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bei Erstgesprächen als besonders wichtig, da in diesen Gesprächen die grundsätzliche Zusammenarbeit (Abläufe, Rechte, Pflichten, etc.) thematisiert werden. Ein von Beginn weg gutes Verständnis schaffe Vertrauen und bilde eine gute Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Die Fachpersonen aus den Abteilungen Intake Bern und Zürich machen zudem ein personelles und zeitliches Argument geltend: Eine teilweise oder vollständige Wiederholung eines Gesprächs oder nachträgliche Klärungen am Telefon seien sehr zeitaufwändig und wenig zielführend. Deshalb plädieren diese Sozialarbeitenden für den Grundsatz „im Zweifelsfall immer mit interkultureller Verdolmetschung“:

„Wir haben nicht so viel Zeit, dass wir die Klienten bei Unklarheiten immer wieder einladen können. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden. Ich will die Klienten auch nicht bemühen, wenn wir uns sowieso nicht unterhalten können.“ Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

Dass sich die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von Beginn weg lohnen würde, bemerkt auch eine Fachperson aus der Sozialhilfe Basel-Stadt:

„Wenn ich sehe, wie viel Zeit ich in die Klärung von Verständnisfragen investieren muss, dann denke ich, es wäre besser, wenn wir von Anfang an mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten würden.“ Kaufm. Sacharbeiterin, Sozialhilfe Basel-Stadt

Zum Beispiel: Bereichsspezifische Termini in Herrn Szabós* Vorabklärungsgespräch

Herr Szabó meldet sich bei der Empfangsstelle des Sozialzentrums Selnau und möchte einen Antrag auf Sozialhilfe stellen. Der Sachbearbeiter bespricht mit ihm die diversen Formulare, welche ausgefüllt werden müssen. Die alltägliche Kommunikation fällt Herrn Szabó leicht, da er relativ gut Deutsch kann. Beim Ausfüllen des Antrags stösst Herr Szabó aber auf viele unbekannte Termini, wie zum Beispiel Konkubinat, Aussteuerung oder dritte Säule. Dem Sachbearbeiter fällt dies ebenfalls auf und er fragt deshalb Herrn Szabó, ob er für das Vorabklärungsgespräch mit einer Sozialarbeiterin eine interkulturell dolmetschende Person organisieren solle. Herr Szabó nimmt das Angebot dankend an.

Im Vorabklärungsgespräch vervollständigt die Sozialarbeiterin mit Herrn Szabó den Antrag. Mithilfe der interkulturell Dolmetschenden können begriffliche und inhaltliche Unklarheiten beseitigt werden. Zudem informiert die Sozialarbeiterin Herrn Szabó ausführlich über die gegenseitigen Rechte und Pflichten in der zukünftigen Zusammenarbeit. Das Gespräch verläuft zur Zufriedenheit von allen und die Sozialarbeiterin und Herr Szabó beschliessen, dass das Erstgespräch mit dem definitiv zugewiesenen Sozialarbeiter ohne interkulturelle Verdolmetschung stattfinden wird.

Intake des Sozialzentrums Selnau, Stadt Zürich

*Name geändert

Beim Beizug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche stützen sich die Abteilungen Intake von Bern und Zürich auf die Empfehlungen des Schalterpersonals. Diese würden in der Regel sehr gut zutreffen. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist in Bern und Zürich stark standardisiert. Im Intake des Sozialzentrums Selnau finden täglich fünf Vorabklärungsgespräche statt. Davon ist für ein Gespräch standardmässig mehr Zeit eingerechnet für die Berücksichtigung einer interkulturellen Verdolmetschung. Die Organisation der interkulturell Dolmetschenden übernehmen Sacharbeitende.

3.4.2 Gespräche auf dem Intake

Die Fachpersonen aus Bern und Zürich, welche im Intake arbeiten, ziehen regelmässig interkulturell Dolmetschenden bei. Die Fachpersonen nehmen eine umfassende Abklärung der Situation vor, die gegenseitige Verständigung erachten sie in diesem Zusammenhang als zentral:

„Auf dem Intake sind die Inhalte sehr technisch und komplex, die Sprache bereichsspezifisch und fremdwortlastig. Die Klienten erhalten sehr viele unterschiedliche Inhalte und fragen wiederum nach. Da ist die gegenseitige Verständigung sehr wichtig. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden." Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Folgende Inhalte klären die Fachpersonen insbesondere:

- Umfangreiche Erfassung der Gesamtsituation der gesuchstellenden Person
- Klärung der Abläufe, Verfahrensschritte und Zuständigkeiten
- Erklärung des Systems Sozialhilfe, Bedeutung von Mittellosigkeit und subsidiären Leistungen (Arbeitslosentaggelder, Stipendien, IV, etc.)
- Vermittlung von Rechten und Pflichten (z.B. Meldepflicht und Abwesenheiten), Sanktionen bei Nichteinhaltung
- Gemeinsames Setzen von Zielen und Vereinbarungen, mögliche Massnahmen (z.B. Sprachkurse, Arbeitsintegrationsmassnahmen), Formulierung eines Zusammenarbeitsvertrags

„Auf dem Intake ist eine gute und korrekte Übersetzung durch professionelle interkulturell Dolmetschende unerlässlich. In den Gesprächen geht es zudem um grundlegende und rechtlich relevante Informationen, welche verstanden werden müssen." Leiter Intake, Sozialzentrum Selnau

Das ausführliche Erklären der Rechte und Pflichten sowie der Abläufe und Verfahrensschritte ist auch deshalb wichtig, weil die Klientinnen und Klienten bei einer Nichteinhaltung sanktioniert werden können. Die Transparenz, welche die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von Beginn weg ermöglicht, fördert die Motivation der Klientel. Die Zusammenarbeit ist konstruktiv und beidseitig.

Zum Beispiel: Der Zusammenarbeitsvertrag von Frau und Herrn Latif*

Frau und Herr Latif haben auf der Abteilung Intake des Stadtberner Sozialdiensts einen Gesprächstermin. Der interkulturelle Dolmetscher, welcher von der Sozialarbeiterin bereits für die vorangehenden Gespräche beigezogen wurde, ist ebenfalls eingeladen.

Im Gespräch will die Sozialarbeiterin den Zusammenarbeitsvertrag abschliessend besprechen. Dabei geht sie noch einmal ausführlich auf die definierten Ziele, Rechte und Pflichten sowie die finanzielle Unterstützung durch die Sozialhilfe ein. Mithilfe des interkulturellen Dolmetschers kann die Sozialarbeiterin dem Ehepaar zudem die Wichtigkeit von Deutschkenntnissen sowohl für ihre zukünftige berufliche Integration als auch für die schulische Integration der Kinder aufzeigen. In diesem Zusammenhang informiert die Sozialarbeiterin Herrn und Frau Latif ebenfalls über das Stadtberner System der externen Kinderbetreuung.

Die Sozialarbeiterin verabschiedet sich, die Intake-Phase ist abgeschlossen. Frau und Herr Latif werden nun durch eine/ einen Sozialarbeitende/n der Sektion Beratung weiterbegleitet. Der Name des interkulturell Dolmetschenden wird die bisherige Sozialarbeiterin im Dossier vermerken.

Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

*Name geändert

3.4.3 Gespräche in der persönlichen Hilfe (Beratung und Integration)

Die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste der Stadt Langenthal hingegen arbeiten während der Intake-Phase nicht oder nur äusserst selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Sie begründen dies damit, dass die Inhalte auf dem Intake „nur" technisch sind. Die Verständigung stellen sie mit privaten Übersetzungshilfen sicher oder mittels der sprachlichen Vereinfachung der Inhalte. Auf interkulturell Dolmetschende greifen sie – wenn überhaupt – während der Phase der persönlichen Beratung zurück.

Zum Beispiel: Runder Tisch für Frau Celik*

Frau Celik wird schon seit längerem durch die Sozialhilfe Basel-Stadt unterstützt. Sie ist alleinerziehende Mutter und psychosozial belastet (verwitwet, unverarbeitete Schicksalsschläge, offenes Misstrauen gegenüber Mitmenschen und Ämtern). Dementsprechend gestaltet sich die berufliche und soziale Wiedereingliederung schwierig.

Normalerweise wird Frau Celik bei ihren Terminen von einer Bekannten begleitet, welche während den Gesprächen auf der Sozialhilfe allfällige Übersetzungsleistungen übernehmen kann. Die Bekannte unterstützt Frau Celik nicht nur auf der Sozialhilfe sondern greift ihr auch in anderen Situationen immer wieder unter die Arme.

Beim anstehenden Gespräch auf dem Sozialdienst werden nicht nur Frau Celik und der Sozialarbeiter zugegen sein, sondern ebenfalls eine Fachperson des Kinder- und Jugenddienstes sowie eine Psychologin. Für die weitere Zusammenarbeit ist es wichtig, dass alle involvierten Personen und Stellen auf dem gleichen Wissensstand sind. Damit dies gewährleistet ist, organisiert der Sozialarbeiter für diesen runden Tisch eine professionelle interkulturell dolmetschende Person. Die Bekannte von Frau Celik wird an diesem Gespräch auch dabei sein, dieses Mal jedoch nicht als Übersetzungshilfe sondern als Vertraute von Frau Celik.

Sozialhilfe Basel-Stadt

*Name geändert

Ähnliche Entscheidungskriterien wenden auch die Fachpersonen der Sozialhilfe Basel-Stadt an. In den mit Verdolmetschung geführten Gesprächen gehe es um persönliche, belastende und oft emotionale Themen – im Gegensatz zum Intake, in welchem die Verständigung mit privaten Übersetzungshilfen sichergestellt werden könne.

3.4.4 Gespräche mit schwierigen, persönlichen oder intimen Inhalten

Dass interkulturell Dolmetschende für schwierige und komplexe Gespräche beigezogen werden sollen, betonen alle Fachpersonen aus allen Institutionen der Sozialhilfe und Sozialen Dienste. Wann bzw. unter welchen Umständen ein Gespräch als schwierig und komplex einzustufen ist, wird jedoch von Institution zu Institution bzw. von Fachperson zu Fachperson unterschiedlich eingeschätzt. Weitgehende Einigkeit hinsichtlich der Merkmale schwieriger Gespräche besteht bei folgenden Aspekten:

- Die Gesprächsinhalte sind schwer verständlich und komplex:
    - Spezifische und komplizierte Aspekte der Sozialhilfe
    - Verschiedene Systeme der sozialen Sicherung und Bildung
- Die Gesprächsinhalte sind belastend, persönlich oder intim (insb. bei gesundheitlichen, psychischen Problemen)
- Für die weitere Zusammenarbeit wichtige Informationen müssen vermittelt werden und von der Klientin oder vom Klienten unbedingt verstanden werden.
- Das rechtliche Gehör muss gewährt werden.

- Handlungspläne, Zielvereinbarungen oder Zusammenarbeitsverträge werden vereinbart, die Mitwirkungspflicht wird geklärt.
- Kulturelle Aspekte sind wirksam. Die Fachpersonen brauchen nicht nur eine sprachliche sondern ebenfalls eine „kulturelle Übersetzung" der Inhalte.
- Mehrere Akteure sind involviert (runder Tisch), z.B. Beratungsstellen, IV, psychologische oder medizinische Fachpersonen.

Zum Beispiel: Frau Garcias* Suchtprobleme

Frau Garcia wird von den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal finanziell unterstützt. Bei den Gesprächen mit der Sozialarbeiterin wird sie in der Regel von ihrem erwachsenen Sohn begleitet, da sie ungenügend Deutsch spricht.

Eines Tages meldet sich der Sohn telefonisch bei der Sozialarbeiterin und teilt ihr mit, dass er sich zunehmend Sorgen macht um den Gesundheitszustand seiner Mutter. Der Sohn erzählt der Sozialarbeiterin, dass seine Mutter tablettensüchtig ist und wünscht sich, dass die Sozialarbeiterin dieses schwierige Thema mit Frau Garcia anspricht. Er hat seine Mutter bereits einmal darauf angesprochen, sie hat die Tablettensucht jedoch abgestritten. Der Sohn möchte nicht, dass Frau Garcia erfährt, dass er die Sozialarbeiterin auf das Problem aufmerksam gemacht hat.

Die Sozialarbeiterin vereinbart daraufhin einen Gesprächstermin mit Frau Garcia. Für das Gespräch organisiert sie eine interkulturell dolmetschende Person über interunido. In dieser heiklen Situation erachtet es die Sozialarbeiterin als besonders wichtig, dass eine neutrale und unter Schweigepflicht stehende Person professionell dolmetscht. Der Sohn wird bei dem Gespräch nicht dabei sein.

Soziale Dienste der Stadt Langenthal, Kanton Bern

*Name geändert

3.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Sozialarbeitenden erkennen einen hohen bis sehr hohen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Sie schätzen an erster Stelle die hohe Qualität der Dolmetschleistung, weiter die Möglichkeit, in einen persönlicheren Austausch zu treten, und schliesslich die Tatsache, dass der Beratungsauftrag effizienter und effektiver erfüllt werden kann.

3.5.1 Gute Qualität der Dolmetschleistung

Die Fachpersonen schätzen an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, dass die sprachlichen Barrieren gut und unkompliziert überwunden werden können. Interkulturell Dolmetschende beherrschen sowohl die Amts- als auch die Herkunftssprache und kennen bereichsspezifische Termini. Insbesondere die Fachpersonen der Abteilungen Intake aus Bern und Zürich betonen die Unterstützung, auf welche sie von Seiten der interkulturell Dolmetschenden zählen können, wenn bereichsspezifische Begriffe, wie zum Beispiel „3.Säule", „Subsidiarität" oder „Aussteuerung" erklärt werden müssen. Dass interkulturell Dolmetschende vollständig und neutral übersetzen, ist vor allem auch bei intimen oder emotionalen Themen wichtig:

„Übersetzen interkulturell Dolmetschende, dann können wir darauf zählen, dass das Gesagte übersetzt wird. Bei Verwandten oder Bekannten hingegen wissen wir das nicht. Vielleicht will die private Übersetzungshilfe etwas verheimlichen oder geniert sich, das Gesagte eins zu eins weiterzugeben. Wir wissen es einfach nicht." Sozialarbeiter, Intake Sozialzentrum Selnau

Die Gewissheit, dass sich beide Parteien verstanden haben, streichen die Fachpersonen besonders hervor. Dies ist auch in rechtlicher Hinsicht von Bedeutung:

„Was den Nutzen betrifft, sind für mich als Sozialarbeiter insbesondere zwei Aspekte wichtig: Ich bin sicher, dass der Klient sich verständigen kann, und ich bin sicher, dass der Klient mich versteht. Das ist in Bezug auf die rechtliche Absicherung von besonderer Bedeutung." Stellvertretender Abteilungsleiter, Sozialhilfe Basel-Stadt

Zudem betonen die Fachpersonen die berufsethischen Prinzipien[64], an welche sich die interkulturell Dolmetschenden halten und welche die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten massgeblich vereinfachen. Es sind dies allen voran die Allparteilichkeit, die Schweigepflicht, die Transparenz und die Rollenklarheit.

3.5.2 Konstruktiver und persönlicher Austausch

Arbeiten die Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, dann ist nicht nur das gegenseitige Verständnis besser, sondern beide Seiten erhalten auch mehr und persönlichere Informationen. Sowohl die Fachperson als auch die Klientin oder der Klient fragen mehr nach. Das psychosoziale Befinden der Person könne damit viel besser erfasst werden, sagt eine Sozialarbeiterin.

Interkulturell Dolmetschende bauen nicht nur sprachliche sondern gegebenenfalls auch kulturelle Brücken. Der Austausch zwischen der Fachperson und der Klientin oder dem Klienten wird persönlicher und verständnisvoller, betonen die Fachpersonen.

3.5.3 Eine professionelle, effiziente und effektive Beratung

Arbeiten Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, dann können sie ihren Informations- und Beratungsauftrag viel effizienter und effektiver wahrnehmen. Dies betonen insbesondere die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste aus Bern und Zürich. Der finanzielle und zeitliche Aufwand, welcher durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entsteht, ist gerechtfertigt, sind sich fast alle interviewten Sozialarbeitenden einig:

„Wenn die Sozialarbeitenden mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten wollen, lehnen wir das nie ab. Die Dolmetschkosten sind so klein im Vergleich zu allen anderen Kosten und der Nutzen ist eindeutig." Co-Leiter, Fachbereich Soziale Dienste, Stadt Langenthal

Mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden können die Sozialarbeitenden ihre Beratungsarbeit professionell verrichten. Müssen sie sich hingegen auf die Unterstützung von privaten Übersetzungshilfen verlassen, erleben sie ihre Arbeit oft als bemühend und unbefriedigend.

3.5.4 Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Obwohl fast alle Fachpersonen davon berichten, dass die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen schwierig ist, arbeiten doch viele Fachpersonen weiterhin mit Verwandten und Bekannten. Sie tun dies aus unterschiedlichen Gründen:

- Die Klientel ist selber für die Verständigung verantwortlich.
- Der regelmässige Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist zu teuer.
- Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen ist stark verankert.
- Private Übersetzungshilfen sind immer präsent, da sich die Klientel selber organisiert.
- Die Fachpersonen realisieren erst nach dem Gespräch, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilfreich gewesen wäre.

[64] Die wesentlichen Aspekte der Grundhaltung, der Rechte und Pflichten sowie der beruflichen Kompetenzen (z.B. Schweigepflicht, Unparteilichkeit oder Transparenz) sind im Berufskodex für interkulturell Dolmetschende festgehalten: www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/20/berufskodex_2015_dt.pdf.

- Die Vorteile des interkulturellen Dolmetschens und die Abläufe der Bestellung und der Zusammenarbeit sind wenig bekannt.

Die Mühen, welche sich aus der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen ergeben, werden zwar erkannt aber weitgehend als sich aus der Beratungsarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten ergebende Tatsache akzeptiert. Diese Einstellung zeigt sich im Regionalen Sozialdienst Aarwangen, in der Sozialhilfe Basel-Stadt und in den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal. Die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste von Bern und Zürich hingegen sehen keinen Grund, die erschwerenden Umstände zu akzeptieren:

„Ich arbeite selten mit Familienangehörigen. Sie können zwar das Nötigste übersetzen, aber wenn es darum geht, Abklärungen zu machen, unser System zu erklären und den Verlauf zu diskutieren, dann brauche ich eine professionelle Übersetzung." Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Eine Fachperson des Sozialzentrums Selnau sagt gar:

„Gespräche mit privaten Übersetzungshilfen sind oft stark emotional gefärbt und die Übersetzungshilfe nimmt die Rolle des Klienten ein. Die Gesprächsführung wird unmöglich. Dann arbeite ich lieber ohne Übersetzungshilfe und versuche, die Verständigung mit Hilfe von Übersetzungsprogrammen und Wörterbüchern sicherzustellen." Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

3.6 Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Sozialhilfe

Das interkulturelle Dolmetschen als Instrument der Verständigung ist in Sozialen Diensten und Institutionen der Sozialhilfe mehrheitlich bekannt, die Finanzierung von Dolmetschleistungen über die SIL grundsätzlich möglich. Die Kantone Bern und Zürich verfügen zudem über eine institutionelle Verankerung der Zusammenarbeit in den kantonalen Handbüchern. Und dennoch arbeiten die Institutionen oder sogar einzelne Fachpersonen sehr unterschiedlich intensiv und standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden. Hemmend wirken auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den vorgebrachten Fallbeispielen unter anderem die Tatsachen, dass die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen teilweise nach wie vor stark verankert ist, dass die Institutionen über keine gemeinsame Kultur der Verständigung verfügen oder dass die Notwendigkeit einer interkulturellen Verdolmetschung von den Fachpersonen nicht rechtzeitig erkannt wird. Zudem werden die Finanzierungsmöglichkeiten über die SIL von Seiten der Leitungspersonen unterschiedlich ausgelegt.

Aufgrund der beträchtlichen Unterschiede in Sozialen Diensten und Institutionen der Sozialhilfe sind die nachstehend formulierten Handlungsempfehlungen nicht für alle Institutionen von gleicher Relevanz. Als grundsätzliche Stossrichtung, in Übereinstimmung mit den allgemeinen Handlungsempfehlungen des Teils A, haben sie dennoch ihre Gültigkeit.

3.6.1 Handlungsempfehlungen

Die konkreten und bereichsspezifischen Handlungsempfehlungen für Institutionen der Sozialhilfe sollen die Regelstrukturen in der Einführung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen.

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschen relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK),

Schweizerische Konferenz über Sozialhilfe (SKOS), AvenirSocial, Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten (KID), Schweizerischer Städteverband (SSV), Schweizerischer Gemeindeverband, Städteinitiative Sozialpolitik.

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

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der Sozialhilfe.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten über die Situationsbedingten Leistung (SIL).
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

Kantonale Gremien und Behörden

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

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

- Sie klären die verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in Institutionen der Sozialhilfe unter Einbezug der Führungspersonen.
- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens im Rahmen der SIL.
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung.

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

Dabei handelt es sich insbesondere um regionale und kommunale Soziale Dienste bzw. Institutionen der Sozialhilfe sowie um kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der Institutionen der Sozialhilfe.
- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen.
- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung in den unterschiedlichen Abteilungen (Intake, persönliche Beratung) bzw. in den unterschiedlichen Momenten der Fallbearbeitung. Fachpersonen schätzen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sowohl für die Vermittlung von technischen und verfahrensrechtlichen Inhalten als auch für Gespräche mit persönlichen und intimen Inhalten. Bei schwierigen Gesprächssettings mit mehreren involvierten Institutionen und Fachpersonen ermöglicht die interkulturelle Verdolmetschung ebenfalls ein effizientes und effektives Arbeiten.
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Insbesondere in grossen Institutionen ist die Zusammenarbeit zu standardisieren. Grössere Zeitfenster für Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung erleichtern die institutionsinterne Organisation und Terminvergabe.

- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Antragsstellenden, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Amtssprachkenntnisse der Hilfesuchenden hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Fachpersonen die Entscheidung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden für Erst- bzw. Abklärungsgespräche.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen[65] oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (Institutionen der Sozialhilfe, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.
- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in den Institutionen der Sozialhilfe.[66] Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

[65] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.
[66] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

3.7 Fallbeispiel: Regionaler Sozialdienst Aarwangen

Der regionale Sozialdienst Aarwangen hat als Pilotpartner an der vorliegenden Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte von August 2014 bis Ende März 2015.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[67] vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit der stellvertretenden Leiterin und zwei Fachpersonen erhoben.

3.7.1 Regionaler Sozialdienst Aarwangen: Ausgangslage

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen (RSDA) betreut Personen mit Wohnsitz in den Gemeinden Aarwangen, Thunstetten Bützberg, Wynau, Bannwil und Schwarzhäusern. Die Aufgaben des RSDA liegen einerseits im Bereich der Sozialhilfe (wirtschaftliche Hilfe und Beratung), andererseits übernimmt er auch Mandate im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB (Mandatsführungen und Gefährdungsmeldungen). Im RSDA arbeiten rund 10 Sozialarbeitende (inkl. Stellenleitung), die Mehrheit davon Teilzeit. Grundsätzlich arbeiten alle Sozialarbeitenden in beiden Bereichen (wirtschaftliche Hilfe und Mandate).

Fallbearbeitung

Gesuchstellende melden sich beim Schalter und füllen die entsprechenden Formulare aus. Mitarbeitende des Sekretariats unterstützen die Gesuchstellenden in dieser Phase des Intake, d.h. sie klären Verständnisfragen und nehmen eine erste Einschätzung über die Anspruchsberechtigung auf Sozialhilfe vor. Fremdsprachige Gesuchstellende werden in der Regel von privaten Übersetzungshilfen, z.B. Verwandten oder Bekannten, begleitet. Im Erstgespräch mit der zuständigen Sozialarbeiterin bzw. dem Sozialarbeiter wird die Klientin/ der Klient über Rechte und Pflichten, über Abläufe, Anspruchsberechtigungen, Berechnungsgrundlagen zur Mittellosigkeit etc. informiert. Nach dem Erstgespräch werden Folgegespräche je nach Situation vereinbart.

Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und Finanzierung

Im Kantonalbernischen Handbuch der BKSE (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz) sind wichtige Aspekte der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden geregelt.[68] Folgende Punkte bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind damit geregelt:

Prinzip der Amtssprache und Anspruch auf ein faires Verfahren

Die Amtssprache des Verwaltungskreises, d.h. in diesem Fall Deutsch, ist die massgebende Sprache im Verkehr mit den Behörden. Der in der Verfassung verankerte Anspruch auf ein faires Verfahren kann jedoch unter Umständen den Beizug eines interkulturell Dolmetschenden beinhalten und durchbricht in diesem Fall das Prinzip der Amtssprache.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte sollen nur „mit der gebotenen Sorgfalt" als Übersetzende zugelassen werden.

[67] Fragebogen FB2 wurde von 7 Fachpersonen ausgefüllt. Fragebogen FB3 wurde 9 Mal ausgefüllt. Zusätzlich wurde eine Email-Umfrage an 4 Fachpersonen gerichtet, welche während der Pilotphase nicht mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben. Die Einsatzdaten stammen von den regionalen Vermittlungsstellen interunido und comprendi?.
[68] Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/.

Situationen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

In den folgenden Situationen ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden laut dem kantonalen Handbucheintrag erforderlich:

- „Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (z.B. Einstellung der Leistungen)
- Fälle, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden
- Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung" erfordern)
- Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.)."[69]

Finanzierung

Das Kantonalbernische Handbuch hält fest, dass aus methodischer Sicht gerechtfertigte Dolmetschkosten als situationsbedingte Leistungen dem individuellen Konto belastet werden sollen.

Kenntnis über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Obenstehender Handbucheintrag ist den Fachpersonen des RSDA mehrheitlich nicht bekannt. Bei der Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation haben drei von sieben Sozialarbeitenden angegeben, dass sie die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens von der jetzigen Arbeitsstelle oder von einer früheren Arbeitsstelle her kennen. Diese drei Sozialarbeitenden geben an, dass sie bei ungenügendem Verständnis zuweilen mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle interunido zusammenarbeiten. Die vier Fachpersonen, welche die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens noch nicht gekannt haben, stützen sich bei Verständigungsproblemen mehrheitlich auf private Übersetzungshilfen ab.

Die regionale Vermittlungsstelle interunido ist den Mitarbeitenden des RSDA als Fach- und Bildungsstelle im Migrations- und Integrationsbereich in der Region Langenthal und Oberaargau bekannt, da Klientinnen und Klienten immer wieder Deutschkurse oder Beratungsangebote von interunido in Anspruch nehmen. Aufgrund dieser Zusammenarbeit hat interunido seine Angebote (Kurse, Beratung und interkulturelles Dolmetschen) dem RSDA letztmals 2013 vorgestellt.

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen ist gemäss der stellvertretenden Leiterin offen für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Um das interkulturelle Dolmetschen bekannter zu machen und die Fachpersonen für die Vorteile des interkulturellen Dolmetschens zu sensibilisieren, hat der RSDA als Pilotpartner an der Studie teilgenommen.

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Die stellvertretende Leiterin des RSDA sagt, dass die Sozialarbeitenden bei Verständigungsproblemen grundsätzlich zuerst mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten. Dies ergäbe sich in der Regel „automatisch", da die Gesuchstellenden von sich aus eine Person mitbringen, welche die Kommunikation sicherstellen soll. Mit Kindern als

[69] Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten": http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/.

Übersetzungshilfen sollten die Sozialarbeitenden des RSDA aber grundsätzlich nicht zusammenarbeiten.

Die Sozialarbeitenden sollen die Gespräche in der Amtssprache führen können, betont die stellvertretende Leiterin. Dass Sozialarbeitende Gespräche in einer anderen Sprache oder der zweiten Muttersprache führen, erachtet die stellvertretende Leiterin als problematisch. Der damit einhergehende Rollenwechsel könne je nach Verlauf des Gesprächs zu einem Autoritätsverlust führen. Sie überlässt jedoch die Entscheidung darüber den einzelnen Sozialarbeitenden.

3.7.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Die Pilotkooperation dauerte vom 1. August 2014 bis Ende März 2015. Der RSDA konnte während dieser Zeit sowohl für Fälle der wirtschaftlichen Hilfe (Sozialdienst) als auch für Mandate der KESB interkulturell Dolmetschende beziehen. An der Einführungsveranstaltung haben die regionale Vermittlungsstelle interunido, die stellvertretende Leiterin sowie sechs Sozialarbeitende teilgenommen.

Zusammenarbeit mit interunido und comprendi?

Der RSDA arbeitet hauptsächlich mit der Vermittlungsstelle interunido zusammen. interunido verfügt über ca. 20 interkulturell Dolmetschende, welche knapp 20 Sprachen abdecken. Für weitere Sprachen müssen sich die Kunden an die Berner Vermittlungsstelle comprendi? wenden. comprendi? hat in den Jahren 2013 und 2014 für den RSDA insgesamt zwei Einsätze organisiert.

interunido stellt seinen Kunden eine Liste mit den interkulturell Dolmetschenden zur Verfügung. Mithilfe dieser Liste organisieren die Kunden die interkulturell Dolmetschenden für das jeweilige Gespräch selber. Trotz dem Mehraufwand, welcher durch diese Art der Auftragserteilung für die Kunden entsteht, erachteten die Sozialarbeitenden die Auftragserteilung als effizient. Mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle sind sie zufrieden.

Bezug von interkulturell Dolmetschenden

In den Jahren 2013 bis März 2015 hat der Regionale Sozialdienst Aarwangen bei regionalen Vermittlungsstellen (interunido und comprendi?) wie folgt interkulturell Dolmetschende bezogen:

RSDA: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2013	1	1.25
2014 (bis Juli/ vor dem Pilot)	11	16.00
2014 (ab August/ während dem Pilot)	8	8.25
2015 (bis März/ Ende Pilot)	1	1.00

Abbildung 12: RSDA: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Es fällt auf, dass im Jahr 2014 vor der Pilotkooperation mehr interkulturell Dolmetschende bezogen wurden als während der Pilotkooperation. Dies lässt sich wohl zu einem grossen Teil mit dem Weggang einer Fachperson erklären: Diese Fachperson hatte 8 der 11 Dolmetscheinsätze von 2014, welche vor der Pilotkooperation stattfanden, veranlasst. Sie hat den RSDA kurz vor der Pilotkooperation verlassen.

Die 9 Dolmetscheinsätze, welche während der Pilotkooperation stattfanden, wurden von drei Fachpersonen veranlasst und dienten der Verständigung mit zwei Klientinnen / Klienten:

RSDA: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation

ES Nr.	Fall	Fach-person	Bereich	Vermittlungs-stelle	Sprache	Dauer Gespräch	Betrag[1]	Inhalt Gespräch[2]
1	F1	FP1	KESB	interunido	Albanisch	60 min	71.40	Besuchsrecht Kindesvater, Kindergarten für älteres Kind
2	F1	FP2	SH	interunido	Albanisch	60 min	72.10	Einstufungstest, Deutschkurs, Erziehung und Betreuung der Kinder
3	F2	FP2	SH	interunido	Tamilisch	60 min	70.00	Verständnis Soziale Dienste, Verstehen von Zahlungen, Anmeldung Deutschkurs
4	F1	FP2	SH	interunido	Albanisch	60 min	72.10	Organisation der Anreise zum Einstufungstest
5	F1	FP2	SH	comprendi?[3]	Albanisch	60 min	103.70	Einstufungstest in Bern (ISA)
6	F1	FP1	KESB	interunido	Albanisch	75 min	93.10	Besuchsrecht, Drohung von Seiten des Kindesvaters, Kindergarten
7	F2	FP2	SH	interunido	Tamilisch	60 min	70.00	Besprechen von Rück-erstattungsvereinbarungen, Schulden, Ablösung vom RSDA
8	F1	FP2	SH	interunido	Albanisch	60 min	75.60	Anlaufstellen, Schutz vor Ex-Mann, Besuchsrecht der Kinder
9	F1	FP3	KESB	interunido	Albanisch	60 min	74.20	FP3 als neuer Beistand, Anhörung bei der KESB Oberaargau
						TOTAL	702.20	

Abbildung 13: RSDA: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation

1 comprendi? verrechnet CHF 80.00 pro Stunde zuzüglich Reisespesen von CHF 16.00 und Mehrwertsteuer. interunido verrechnet CHF 70.00 pro Stunde zuzüglich Reisespesen.

2 Gesprächsschwerpunkte gemäss der Fachperson, welche das Gespräch geführt hat.

3 Für die Begleitung zum Einstufungstest bei der ISA (Informationsstelle für Ausländerinnen- und Ausländerfragen) in Bern beantragte die Fachperson des RSDA eine interkulturell dolmetschende Person von comprendi?.

3.7.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung im RSDA

Bedarfseinschätzung vor der Pilotkooperation

In einem Gespräch vor der Pilotkooperation schätzte die stellvertretende Leiterin den Bedarf an interkultureller Verdolmetschung als eher gering ein. Es gäbe jedoch immer wieder Fälle, bei welchen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilfreich wäre:

„Es kommt immer wieder vor, dass wir im Nachhinein herausfinden, dass die Klientin oder der Klient einen Nebenjob hat oder zum Beispiel Rente aus dem Herkunftsland bezieht. Die Antwort ist dann oft, „wir wussten nicht, dass man das angeben muss". Mit interkulturell Dolmetschenden könnten wir

Fragen z. B. zur Gütertrennung, zu Angaben über Vermögen und Einkünfte, etc. umfassend erklären. Das wäre vor allem bei Erstgesprächen sehr wertvoll." Stellvertretende Leiterin, RSDA

Dass die Mitarbeitenden bis anhin nicht oder nur sehr selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben, begründeten die Mitarbeitenden zum Zeitpunkt der Einführungsveranstaltung unterschiedlich. Die meist genannten Argumente sind:

- „die allermeisten Klientinnen und Klienten sprechen genügend deutsch"
- „Dienstleistung, Ablauf und Organisation von interkulturellem Dolmetschen sind mir wenig bekannt"
- „es herrscht Unklarheit darüber, wer die Kosten übernehmen soll"
- „die Organisation einer interkulturell dolmetschenden Person geht im Trubel des Alltagsgeschäfts unter"

Die stellvertretende Leiterin begründet die äusserst seltene Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden auch damit, dass die Verständigung in der Regel auch mit privaten Übersetzungshilfen funktioniert:

„Weil die Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden nicht verankert ist, macht man es halt einfach irgendwie. Und es geht in der Regel gut." Stellvertretende Leiterin, RSDA

Bedarf während der Pilotkooperation

Dass der RSDA eher selten Personen betreut, die auf eine Verdolmetschung durch eine Drittperson angewiesen sind, hat auch die Pilotphase gezeigt (siehe Einsatzzahlen unter 6.2.2).

Von den acht Fachpersonen, welche während der Pilotphase auf dem RSDA tätig waren, haben fünf Fachpersonen nicht mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet. Vier von ihnen haben während der Pilotphase aber die Hilfe von privaten Übersetzungshilfen in Anspruch genommen. Sie geben dafür folgende Gründe an:

- Es gab in dieser Zeit keine neuen Fälle mit fremdsprachigen Gesuchstellenden. Interkulturell Dolmetschende werden vor allem für Erstgespräche beigezogen.
- Mit interkulturell Dolmetschenden wollen die Fachpersonen dann zusammenarbeiten, wenn keine privaten Übersetzungshilfen abkömmlich sind oder wenn es sich um besonders komplexe oder konfliktbeladene Gespräche handelt. Keine dieser Situationen ist während der Pilotphase eingetroffen.
- Der Wechsel von privaten Übersetzungshilfen zu professionellen interkulturell Dolmetschenden sehen die Fachpersonen nur dann angezeigt, wenn sich die bisherige Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen aus einem bestimmten Grund nicht mehr bewähren würde.
- In einem Fall wollte die Fachperson mit einer interkulturell dolmetschenden Person zusammen arbeiten. Die gesuchstellende Person hat sich jedoch dagegen gewehrt.

Diese vier Fachpersonen sehen, zumindest in den laufenden Fällen, keinen Bedarf für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

3.7.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Aufgrund der kleinen Anzahl Kooperationen während der Pilotphase ist eine allgemeine Aussage über Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen nicht möglich. Die nachfolgenden Kriterien beziehen sich auf die beiden Fälle, zu denen interkulturell Dolmetschende beigezogen wurden. Die betreffenden Klientinnen/ Klienten verstehen

schlecht Deutsch, einfache Inhalte sowie Anlass und Ziel der Gespräche konnten die Fachpersonen jedoch ohne fremde Hilfe kommunizieren. Dies hatte vor der Pilotphase auch bereits stattgefunden, da keine privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden verfügbar waren. Die Kommunikation war aber in beiden Fällen schwierig, die Inhalte mussten zum Teil mehrmals wiederholt werden. Die Verständigung konnte nur mit „Händen und Füssen" sichergestellt werden.

Schwierige und komplexe Fälle

Beide Fälle sind aus unterschiedlichen Gründen schwierig. Beim Fall F1 sind die Sozialen Dienste und die KESB involviert. Die Themen sind sowohl komplex und schwer zu verstehen (Unterstützung durch Sozialhilfe, Opferhilfe und ev. weitere Beratungsstellen, Funktionieren des Bildungssystems, Kindergarten, Kinderbetreuung etc.) als auch persönlich, belastend und emotional (Drohungen, Besuchsrecht der Kinder). Beim Fall F2 geht es um verschiedene Aspekte der Sozialhilfe, welche der Klient während der gesamten Zusammenarbeit nicht zu verstehen schien (Abläufe und Verfahren der Sozialhilfe, Zusammensetzung der monatlichen Auszahlungen, Budgetüberschuss durch Verdienste des Klienten und seiner Frau). Der Fall F2 wurde während der Pilotkooperation abgeschlossen.

In beiden Fällen waren, gemäss Aussagen der involvierten Fachpersonen, folgende Kriterien besonders entscheidend für den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person:

- Es mussten Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Es musste sichergestellt werden, dass die Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Es mussten komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermittelt werden.

Diese Entscheidungskriterien werden auch von Sozialarbeitenden genannt, welche während der Pilotphase nicht mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben.

Die Fachpersonen FP1 und FP2 haben während der Pilotkooperation mit beiden Klienten auch Gespräche ohne interkulturell Dolmetschende geführt. Dabei handelte es sich um Gespräche von kurzer Dauer mit einfachen Inhalten (Abgabe von Dokumenten und Unterlagen, Einholen einer Unterschrift oder ähnliches).

Ungenügendes Verständnis

Ein entscheidendes Beizugskriterium ist, ob die Klientin/ der Klient die Fachperson versteht, betonen die Sozialarbeitenden. Dies wiederum hängt, neben den Sprachkompetenzen, vom Inhalt und dessen Komplexität ab:

„Wenn ich den Eindruck habe, dass der Klient mir nicht folgen kann und ich mit meinen Anliegen einfach nicht durchkomme, dann möchte ich mit einem interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten." Sozialarbeiter, RSDA

Dieses Gefühl, nicht verstanden zu werden, erhalten die Fachpersonen erst im Verlauf des Gesprächs. Kann die Verständigung wirklich nicht sichergestellt werden, dann würden die Fachpersonen das Gespräch auch abbrechen und ein neues Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung vereinbaren. Dazu ist es jedoch noch nie gekommen.

Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Die stellvertretende Leiterin sowie eine Sozialarbeiterin haben angegeben, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden insbesondere bei Erstgesprächen von Bedeutung ist. Dem widerspricht jedoch die erwähnte Praxis, dass im RSDA grundsätzlich und zuerst mit privaten Übersetzungshilfen gearbeitet wird. Während der Pilotphase gab es

keinen neuen Fall, bei welchem der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für das Erstgespräch angezeigt gewesen wäre.

3.7.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Mit der Leistung der interkulturell Dolmetschenden sind die drei Fachpersonen sehr zufrieden. Insbesondere stimmten die Fachpersonen den Aussagen zu, dass die interkulturell Dolmetschenden

- sich mühelos und fliessend in der Amts- und der Herkunftssprache verständigen konnten.
- bei Kommunikationsschwierigkeiten angemessen reagierten sowie Ruhe und Professionalität bewahrten.
- einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz (gutes Rollenbewusstsein) pflegten.

Grundsätzlichen seien die interkulturell dolmetschenden Personen in den Gesprächen neutral, sehr freundlich und engagiert aber trotzdem professionell distanziert gewesen. Die Zusammenarbeit sei sehr gut verlaufen.

„Die professionelle Distanz der interkulturell Dolmetschenden habe ich sehr geschätzt. Und die interkulturell Dolmetschende ist auch bei der Klientin sehr gut angekommen, das hat man im Gespräch sofort gemerkt." Sozialarbeiter, RSDA

Der Unterschied zwischen professionellem interkulturellem Dolmetschen und den privaten Übersetzungshilfen bezüglich Qualität der Übersetzung aber auch in Bezug auf die professionelle Distanz sei sehr eindeutig, betonen die Fachpersonen.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Grundsätzlich beurteilen die Sozialarbeitenden den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als sehr hoch. Sie betonen folgende Aspekte:

- Gewissheit: Ein Kopfnicken von Seiten des Gegenübers heisst noch lange nicht, dass das Gesagte verstanden wurde. Bei einem Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung hingegen können die Fachpersonen davon ausgehen, dass das Gesagte beim Gegenüber wirklich ankommt.
- Verständnis als Basis für eine gute Zusammenarbeit: Das Schweizerische System der sozialen Sicherung kann ausreichend erklärt werden (Prinzip der Subsidiarität, Rechte und Pflichten). Sind die Rollen beider Seiten klar und transparent gemacht, dann entsteht eine gute Zusammenarbeit.
- Missverständnisse lösen: Eine gute Verständigung mit interkulturell Dolmetschenden hilft, „Knöpfe zu lösen", und zwar auf beiden Seiten.
- Zeit und Mühe sparen: Für eine schwierige Verständigung ohne interkulturell dolmetschende Person investiert man viel, gewinnt aber schlussendlich nichts. Die Verständigung mit interkulturell Dolmetschenden spart Zeit und Mühe.

Ebenfalls sind sich die beiden interviewten Fachpersonen einig, dass sich der organisatorische Aufwand für ein Gespräch lohnt, wenn man ihn mit dem Nutzen vergleicht. Man müsse sich für das Gespräch gut vorbereiten, damit alle wichtigen und unklaren Fragen im Beisein der interkulturell dolmetschenden Person geklärt werden können. So müsse auch nicht für jedes Gespräch jemand beigezogen werden, führt ein Sozialarbeiter aus.

„Wenn man so eine gute Leistung hat, dann sollte man auch etwas Aufwand in Kauf nehmen." Sozialarbeiter, RSDA

Bezogen auf die konkreten Fälle wurde der Nutzen unterschiedlich beurteilt. Dies zeigen die Gespräche und die Auswertung der Fragebogen. Beim Fall F1 beurteilen alle drei Fachpersonen die Zusammenarbeit mit der interkulturell dolmetschenden Person als sehr hilfreich und nützlich. Beim Fall F2 hingegen, welcher während der Pilotkooperation abgeschlossen wurde, ist die Fachperson auch mit interkultureller Verdolmetschung nicht viel weiter gekommen. Das Verständnis für die Abläufe und das System der Sozialhilfe konnten dem Klienten nicht näher gebracht werden. Die Fachperson führt dies aber nicht auf eine ungenügende Leistung der interkulturell dolmetschenden Person sondern auf das Unvermögen des Klienten zurück.

3.7.6 Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit

Eigene Praxis gefunden

Die beiden interviewten Fachpersonen arbeiten erst seit kurzer Zeit beim RSDA und haben weder in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch mit privaten Übersetzungshilfen viel Erfahrung. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden haben beide Fachpersonen sehr geschätzt und möchten auch in Zukunft bei schwierigen Fällen auf die Dienstleistung zurückgreifen:

„In gewissen Fällen ist es ein Muss, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten." Sozialarbeiter, RSDA

Diese zwei Fachpersonen schätzten die Pilotkooperation sehr. Beide Fachpersonen sind der Meinung, dass die Erfahrung einer effektiven Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für die Entscheidungsfindung, ob in einer gewissen Situation interkulturell Dolmetschende beizuziehen sind oder nicht, sehr wichtig ist:

„Dank der Pilotkooperation weiss ich jetzt, in welchen Situationen eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll ist und in welchen Situationen ich weiterhin ohne interkulturell Dolmetschende zurechtkomme." Sozialarbeiter, RSDA

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen, insbesondere mit Verwandten, beurteilen die beiden aufgrund der direkten Betroffenheit der Übersetzungsperson als schwierig.

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung?

Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens konnte mithilfe der Einführungsveranstaltung zwar bekannter gemacht werden. Die Pilotphase selber hat jedoch nur beschränkt zu einer Sensibilisierung geführt, da das Angebot nur von drei Fachpersonen in Anspruch genommen wurde. Dies liegt einerseits daran, dass es in der Region Aarwangen nur eine beschränkte Anzahl von fremdsprachigen Gesuchstellenden mit ungenügendem Deutschkenntnissen gibt. Andererseits halten die Fachpersonen an ihrer Praxis, die Verständigung grundsätzlich und zuerst mit privaten Übersetzungshilfen sicherzustellen, fest. Erst wenn die Zusammenarbeit nicht funktioniert oder es sich um einen besonders schwierigen Fall handelt, würden sie interkulturell Dolmetschende beiziehen.

Jene beiden Fachpersonen, welche während der Pilotkooperation mehrmals mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben, schätzten den Pilot als Instrument der Sensibilisierung und Information aber sehr:

„Eine einmalige Information in Form eines Mails oder eines Inputs zum interkulturellen Dolmetschen geht im Arbeitsalltag unter. Die Pilotkooperation hingegen gab mir die Möglichkeit, die Dienstleistung selber auszuprobieren. Ich weiss jetzt, wann ich es wirklich brauchen möchte." Sozialarbeiter, RSDA

Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Einschätzung der aktuellen Situation

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist durch das kantonale Handbuch geregelt, die Mehrheit der Sozialarbeitenden kennt den Eintrag „Übersetzungskosten" jedoch nicht. Darin ist auch die Finanzierung der Dolmetscheinsätze geregelt. Die stellvertretende Leiterin stellt sich hinter den Handbucheintrag und sieht in der Finanzierung der Dolmetschleistungen über die situationsbedingten Leistungen (SIL) der Klientenkonti als geregelt an. Die Abrechnung der Dolmetschleistungen wurde bereits vor der Pilotkooperation über die SIL getätigt.

Die stellvertretende Leiterin des RSDA unterstützt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Gleichzeitig gibt sie jedoch zu bedenken, dass der Alltag aus pragmatischen Gründen anders aussehe: In der Regel arbeiten die Sozialarbeitenden mit privaten Übersetzungshilfen zusammen, welche von den Gesuchstellenden von Anfang an mitgebracht werden. Solange diese Zusammenarbeit funktioniere, sieht der RSDA keinen Bedarf an einer interkulturellen Verdolmetschung. Auf interkulturell Dolmetschende werde dann zurückgegriffen, wenn es sich um besonders schwierige, emotionale und komplexe Situationen handle.

Die Auswertung der Zusammenarbeit vor und während der Pilotkooperation hat auch gezeigt, dass die Bedarfsbeurteilung und die effektive Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden stark abhängig sind von den jeweiligen Fachpersonen. Regelmässig auf die Dienstleistung zurückgegriffen haben in den letzten zweieinhalb Jahren nur drei Fachpersonen. Diese schätzen den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens sehr und sehen darin eine Qualitätssteigerung ihrer Beratungsarbeit.

Auswirkungen der Pilotkooperation

Einige Sozialarbeitende geben an, dass sie die Abläufe und die Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens zu wenig kennen und aus diesem Grund auf den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person verzichten. Daran hat auch die Durchführung einer Pilotkooperation nicht viel geändert, da die meisten Fachpersonen während der Pilotkooperation keinen Bedarf für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gesehen haben.

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bleibt im Alltag des RSDA ein Randphänomen. Die Pilotkooperation hat weder zu sichtbaren Veränderungen der Praxis noch zur Festlegung von Abläufen und Einsatzkriterien geführt.

Empfehlungen

Mit dem kantonalen Handbucheintrag verfügt der RSDA über die notwendige Definition und Verankerung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Darin ist auch die Finanzierung geregelt. Die stellvertretende Leiterin ist der Meinung, dass die Praxis des RSDA grundsätzlichen dem Handbucheintrag entspricht. Eine wiederholte Information und Sensibilisierung aller Fachpersonen könnte aber dazu führen, dass alle Fachpersonen über den gleichen Wissensstand verfügen und sich die Praxis der Zusammenarbeit innerhalb des RSDA weiter angleicht und nachhaltig verankert.

Eine Konkretisierung des Handbucheintrags, z.B. inwiefern im RSDA interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche beigezogen werden können oder sollen, hilft, die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens präsent zu haben, obwohl es sich um ein Randphänomen handelt. Dazu beitragen könnte zum Beispiel ein Hinweis der Schaltermitarbeitenden auf den möglicherweise angezeigten Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person: Diese erhalten in der Intake-Phase einen ersten Eindruck über die

sprachlichen Kompetenzen der gesuchstellenden Person und der privaten Übersetzungshilfen.

Angesichts der Fluktuation unter den Fachpersonen, der stark personenabhängigen Praxis und der Tatsache, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden selten stattfindet, wären regelmässige Informationsveranstaltungen über die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und die Angebote von interunido hilfreich.

3.8 Fallbeispiel: Sozialhilfe Basel-Stadt

In der Sozialhilfe Basel-Stadt sind die vier Abteilungen Intake, Integration 1 und 2 sowie die Abteilung Migration im operativen Bereich tätig. Die Abteilungen Intake sowie Integration 1 und 2 sind als Teil des Bereichs „Existenzsicherung und Sozialberatung" für sämtliche in der Stadt Basel wohnhaften Personen zuständig, welche über keine speziellen Aufenthaltsbewilligungen verfügen. Die Abteilung Migration widmet sich der Unterbringung, Betreuung, Beschäftigung und Integration von Asylsuchenden und Flüchtlingen [70]. Im Rahmen dieser Studie sind aufgrund der Fokussierung auf Institutionen der IIZ primär die Abteilungen des Bereichs „Existenzsicherung und Sozialberatung" relevant. Aus diesem Bereich haben Mitarbeitende der Abteilungen Integration 1 und 2 an der Studie teilgenommen. Die Einsatzdaten der Basler Vermittlungsstelle beziehen sich jedoch auf alle vier Abteilungen. Aus diesem Grund wurde ebenfalls ein Gespräch mit einer Sozialarbeiterin des Intake der Abteilung Migration geführt. Die Ergebnisse zur Abteilung Migration werden am Schluss des Kapitels unter Punkt 5 diskutiert.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[71] sowie in Gesprächen mit einem stellvertretenden Abteilungsleiter und drei Fachpersonen erhoben.

3.8.1 Sozialhilfe Basel-Stadt: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Hilfesuchende Personen kommen zur Aufnahme persönlich bei der Sozialhilfe vorbei. Am Informationsschalter werden sie beraten und sämtliche notwendigen Unterlagen und Formulare werden erklärt. Das Unterstützungsgesuch wie auch das Merkblatt, welches die Gesuchstellenden auf ihre Rechte und Pflichten hinweist, müssen unterschrieben werden. Sind die Unterlagen vollständig, müssen sie persönlich am Schalter vorbeigebracht werden. Die gesuchstellende Person erhält einen Ersttermin bei einer/ einem Sozialarbeitenden des Intake. In diesem Gespräch entscheidet sich, ob die Sozialhilfe zuständig ist bzw. ob die gesuchstellende Person Sozialhilfe erhalten kann. Zudem wird die persönliche Situation besprochen und die gesuchstellende Person wird über ihre Möglichkeiten aufgeklärt. Bei längerfristiger Unterstützung wird die gesuchstellende Person von einer Fachperson der Abteilung Integration 1 oder 2 in ihrer wirtschaftlichen, sozialen und persönlichen Integration unterstützt. Bei einer kurzfristigen Ablösung bleibt die Klientin oder der Klient in der Abteilung Intake.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die Sozialhilfe Basel-Stadt verfügt über einen Zusammenarbeitsvertrag (i.S. einer Auftragsvereinbarung) mit der regionalen Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt beider Basel. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist jedoch nirgendwo schriftlich konkretisiert. Einzig auf der Internetseite der Basler Sozialhilfe ist betreffend der Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen/ Klienten folgendes vermerkt:

„Wenn Sie nicht Deutsch sprechen können, hilft Ihnen die Ausländerberatung der GGG beim Ausfüllen des Unterstützungsgesuchs. Für die Gespräche mit den Sozialberatern/-innen wird bei Bedarf ein/-e Dolmetscher/-in durch die Sozialhilfe organisiert und finanziert."[72]

[70] In die Personengruppe „Asylsuchende" fallen Personen im Asylverfahren (Ausweis N), Personen mit vorläufiger Aufnahme (Ausweis F), anerkannte Flüchtlinge (Ausweis B) oder Personen mit negativem Asylentscheid, Nichteintretensentscheid (NEE) oder aufgehobener vorläufiger Aufnahme in der Nothilfe.
[71] Bei den interviewten Fachpersonen der Abteilungen Integration 1 und 2 handelt es sich um eine Sozialarbeiterin und um eine kaufmännische Sachbearbeiterin. Der Fragebogen FB1 diesen beiden sowie von sechs Fachpersonen der Abteilung Migration ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt beider Basel.
[72] http://www.sozialhilfe.bs.ch/sozialhilfe/ablauf-neuaufnahme.html

Auf mögliche Entscheidungskriterien oder typische Gesprächssituationen wird nirgends verwiesen. Die Praxis sei sehr persönlich und abhängig von den eigenen Erfahrungen und Einstellungen der einzelnen Sozialarbeitenden, führt der stellvertretende Abteilungsleiter aus.

Die Kosten von Dolmetscheinsätzen werden dem persönlichen Konto der Klientinnen und Klienten als Situationsbedingte Leistungen (SIL) verrechnet.

Zusammenarbeit mit der Ausländerberatung der GGG

Die Ausländerberatung der GGG ist die Anlaufstelle für Migrantinnen und Migranten im Kanton Basel-Stadt. Ihr angegliedert ist u.a. die Informationsstelle Integration und eine Beratungsstelle, welche Zugezogene in 15 Sprachen in finanziellen, rechtlichen und sozialen Fragen unterstützt.

Fremdsprachige hilfesuchende Personen werden bereits während der Gesuchstellung von der Sozialhilfe darauf hingewiesen, dass die Ausländerberatung sie beim Ausfüllen der Antragsformulare und bei weitergehenden rechtlichen oder sozialen Fragen (z.B. betreffend Aufenthalt, Arbeit, Einbürgerung, Versicherungen etc.) unterstützt. Auch während der Unterstützungszeit durch die Sozialhilfe werden fremdsprachige Klientinnen oder Klienten, wenn sie rechtliche oder soziale Fragen haben, durch die Sozialarbeitenden an die Ausländerberatung verwiesen.

3.8.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt beider Basel: Ablauf und Zusammenarbeit

Benötigen die Fachpersonen eine interkulturell dolmetschende Person, wenden sie sich direkt an die Vermittlungsstelle. Die Auftragserteilung sei sehr einfach, bemerkt die kaufmännische Sachbearbeiterin. Die Aufträge können online oder per Email oder Fax an die Vermittlungsstelle übermittelt werden. Die Vermittlungsstelle bestätigt den Eingang und die Vermittlung der entsprechenden interkulturell dolmetschenden Person. Mit den Leistungen der Vermittlungsstelle sind die Fachpersonen der Sozialhilfe zufrieden.

Einsatzzahlen zum interkulturellen Dolmetschen

Bei den Zahlen handelt es sich um sämtliche Dolmetscheinsätze, welche die Sozialhilfe Basel-Stadt bei HEKS Linguadukt beider Basel beantragt hat. Das heisst, die Dolmetschaufträge stammen sowohl von den Abteilungen Intake, Integration 1 und 2 als auch von der Abteilung Migration. Letzterer angeschlossen sind sämtliche Wohnheime für Asylsuchende. Weder die Sozialhilfe noch die Vermittlungsstelle können die Zahlen nach Abteilungen aufteilen. Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	148	183.00
2012	255	338.25
2013	347	452.00
2014	466	637.50

Abbildung 14: Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

In den letzten vier Jahren ist es zu einer markanten Zunahme an Dolmetscheinsätzen gekommen. Leider lässt sich nicht sagen, in welcher Abteilung diese hauptsächlich zustande gekommen ist.

Der stellvertretende Abteilungsleiter Integration 2 erklärt sich die Zunahme bei den Einsatzzahlen unter anderem damit, dass in den letzten Jahren mehr Sozialarbeitende angestellt wurden. Die Arbeitsbelastung der einzelnen Sozialarbeitenden hat dadurch abgenommen und sie haben mehr Zeit für ausführlichere und längere Gespräche. Damit steige auch die Bereitschaft, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten. Ein weiterer Grund sieht der stellevertretende Abteilungsleiter darin, dass die Arbeitsteilung in der Sozialhilfe umstrukturiert wurde. Im Gegensatz zu früher liegt seit 2014 die Fallführung, vollständig bei den Sozialarbeitenden. Die Gespräche werden durch Sozialarbeitende und nicht mehr durch Sachbearbeitende geführt. Die Gespräche erhalten dadurch eine andere Qualität, d.h. die Inhalte sind persönlicher und weniger technisch. Für solche Gespräche werden öfter interkulturell Dolmetschende beigezogen.

Dass die Zunahme der Einsätze wohl zu einem entscheidenden Teil auch der Abteilung Migration zuzuschreiben ist, zeigt die folgende Tabelle mit den Einsatzsprachen:

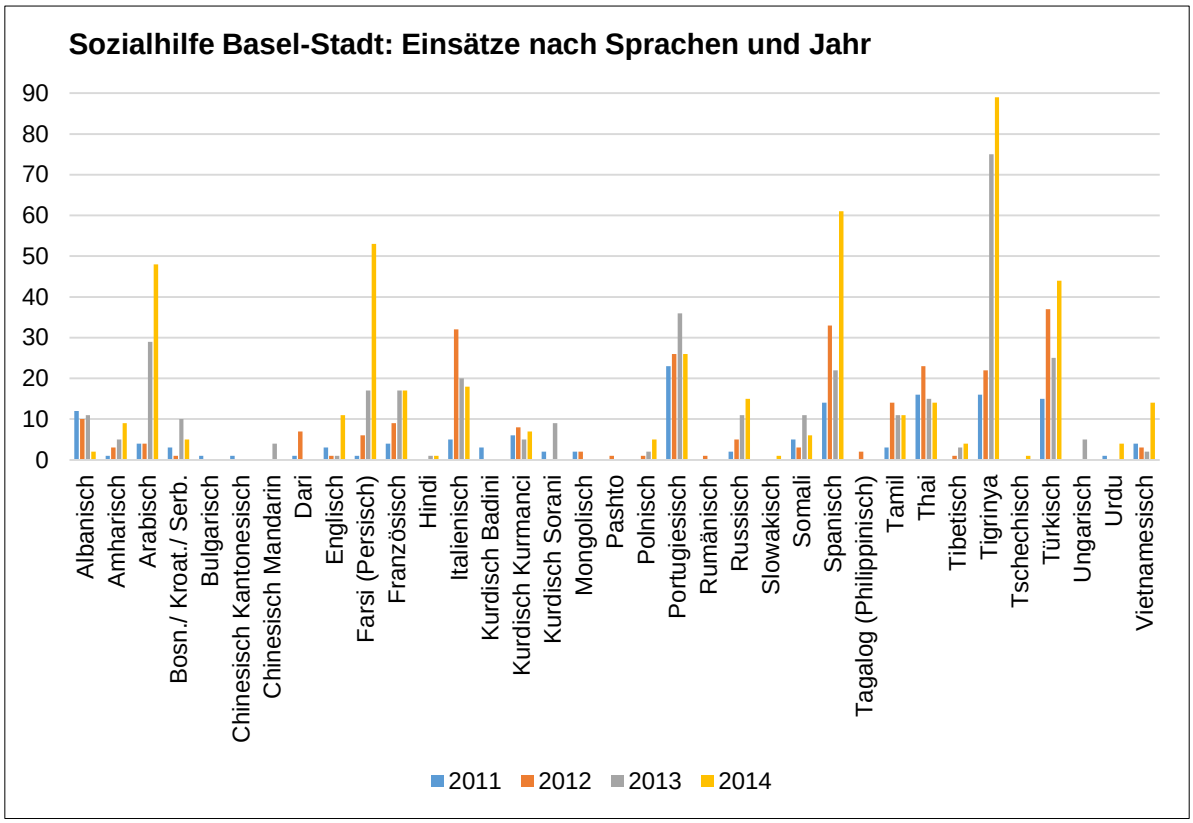

Abbildung 15: Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Laut der Sozialarbeiterin der Abteilung Migration, bezieht ihre Abteilung insbesondere interkulturell Dolmetschende in den Sprachen Arabisch, Farsi, Kurdisch Sorani und Tigrinya. Flüchtlinge aus diesen Sprachregionen hätten in den letzten Jahren stark zugenommen. Wie die Tabelle zeigt, sind dies genau jene Sprachen, welche in den Jahren 2011 bis 2014 von der Sozialhilfe Basel-Stadt verstärkt für interkulturell Dolmetschende gebraucht wurden und den entscheidenden Anteil an der starken Zunahme an Einsätzen ausmachen.

Unterschiedliche Bedarfseinschätzung

Der Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird von den beiden Fachpersonen der Abteilungen Integration 1 und 2 unterschiedlich eingeschätzt. Die Sozialarbeiterin ist der Meinung, dass der effektive Bezug von Dolmetschenden auch dem Bedarf entspricht. Sie selber zieht nach eigener Einschätzung sehr selten interkulturell

Dolmetschende bei. Die kaufmännische Sacharbeiterin hingegen arbeitet etwas häufiger mit interkulturell Dolmetschenden zusammen und möchte dies gerne noch öfter tun. Sie macht dies aus kostentechnischen Gründen nicht und stellt aber fest:

„Wenn ich sehe, wie viel Zeit ich in die Klärung von Verständnisfragen investieren muss, dann denke ich, es wäre besser, wenn wir von Anfang an mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten würden."
Kaufmännische Sacharbeiterin, Sozialhilfe Basel-Stadt

3.8.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Fachpersonen der Abteilungen Integration 1 und 2 entscheiden eigenständig, ob sie für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen oder nicht. Erhalten die Fachpersonen einen neuen, vorabgeklärten Fall zugewiesen, ist im Dossier vermerkt, wenn die Zusammenarbeit mit einer interkulturell dolmetschenden Person angezeigt ist.

In der Regel werden Klientinnen oder Klienten, welche ungenügend Deutsch sprechen, durch Bekannte oder Verwandte begleitet, selbst wenn im Dossier ein Hinweis auf die interkulturelle Verdolmetschung vermerkt ist. Es sei schwierig abzuschätzen, ob es wirklich eine interkulturell dolmetschende Person brauche oder ob die Verständigung auch ohne bzw. mit privater Übersetzungshilfe sichergestellt werden könne, sagt eine Fachperson. Erst wenn sich während oder nach dem geführten Gespräch zeigt, dass eine Verständigung unmöglich oder stark erschwert ist, ziehen die Fachpersonen bei einem nächsten Gespräch interkulturell Dolmetschende bei.

Interkulturell Dolmetschende für schwierige Gespräche

Laut dem stellvertretenden Abteilungsleiter und den beiden Mitarbeiterinnen arbeiten die Fachpersonen insbesondere dann mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, wenn es um persönliche Hilfe geht.

Die drei Fachpersonen beschreiben folgende typische Gesprächssituationen, welche für einen Beizug von interkulturell Dolmetschenden sprechen:

- Klärung von rechtlichen Fragen bzw. die Gewährung des rechtlichen Gehörs
- Erstellen von Handlungsplänen und Zielvereinbarungen (Fristen), Klärung der Mitwirkungspflicht
- Eindeutige und vollständige Mitteilung von wichtigen Informationen

In der Regel arbeiten die Fachpersonen aber auch hier mit privaten Übersetzungshilfen. Die kaufmännische Sachbearbeiterin arbeitet öfter mit interkulturell Dolmetschenden, wenn die Gespräche oder das Setting komplex sind oder wenn „kulturelle" Aspekte geklärt werden müssen. Diese Fachperson und der Teamleiter nennen zu den erwähnten noch folgende weitere Situationen:

- Bei belastenden Gesprächsinhalten (insbesondere gesundheitliche Situation)
- Mehrere Akteure und Institutionen sind am Gespräch beteiligt (Runder Tisch)
- „Sehr fremde Kultur": Wenn die Kultur der gesuchstellenden Person der Fachperson sehr fremd ist, möchte sie immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten und nicht mit Übersetzungshilfen.

Übersetzungshilfen und Ad-hoc-Dolmetschende

Auf private Übersetzungshilfen verlassen sich die drei Fachpersonen in folgenden typischen Gesprächssituationen:

- Routinegespräche ohne komplexen Inhalt

- Gespräche ohne besonderen Handlungsbedarf

Die Sozialarbeiterin sieht die Vorteile von privaten Übersetzungshilfen gegenüber interkulturell Dolmetschenden auch darin, dass Übersetzungshilfen die Gesuchstellenden unterstützen, vor allem wenn die Gesuchstellenden Ängste oder Vorbehalte gegenüber den Behörden haben oder wenn persönliche und heikle Themen angesprochen werden sollen.

Die Zusammenarbeit mit Verwandten und Bekannten erachten die Fachpersonen aber je nachdem auch als belastend. Diese seien oft allzu stark involviert. Zudem komme es vor, dass das Gespräch primär mit den Übersetzungshilfen anstatt mit den Gesuchstellenden geführt werde. Die Gesuchstellenden geben dadurch Eigenverantwortung ab, welche jedoch für die Wiedererlangung von finanzieller und sozialer Eigenständigkeit wichtig sei.

Selten werden Fachpersonen aus der Sozialhilfe mit entsprechenden Sprachkenntnissen als Ad-hoc-Dolmetschende beigezogen. Der Teamleiter beurteilt dies kritisch, da die betroffenen Fachpersonen anderweitig stark belastet sind und die Übersetzungsleistung einen zeitlichen Mehraufwand darstellt, der schwer zu kompensieren sei.

3.8.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Die Fachpersonen stellen unterschiedliche Kompetenzen in den Vordergrund: Die Sozialarbeiterin, welche selten mit interkulturell Dolmetschenden arbeitet, betont insbesondere die sprachlichen Kompetenzen. Durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden kann die Verständigung garantiert werden, dies ist insbesondere bei der Sicherstellung des rechtlichen Gehörs oder bei der Erstellung von Handlungsplänen und Zielvereinbarungen von Bedeutung. Die kaufmännische Sachbearbeiterin, welche öfter mit interkulturell Dolmetschenden arbeitet, schätzt zudem die interkulturellen Kompetenzen und die Brückenfunktion, welche interkulturell Dolmetschende auf Wunsch der Fachpersonen einnehmen können. Der stellvertretende Abteilungsleiter streicht neben den interkulturellen Kompetenzen insbesondere die berufsethischen Prinzipien, wie z.B. die Schweigepflicht, und die kompetente Verdolmetschung hervor.

Die Sozialarbeiterin hat auch schon schlechte Erfahrungen mit interkulturell Dolmetschenden gemacht: Die interkulturell dolmetschende Person habe sich eigenmächtig inhaltlich in das Gespräch eingemischt und ein klares Rollenverständnis vermissen lassen.

Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehen die zwei Mitarbeiterinnen und der stellvertretende Abteilungsleiter insbesondere darin, dass die beidseitige Kommunikation garantiert ist. Die Fachpersonen und die Klientel können ihre Anliegen äussern und sich darauf verlassen, dass sie vollständig verstanden werden:

„Was den Nutzen betrifft, sind für mich als Sozialarbeiter insbesondere zwei Aspekte wichtig: Ich bin sicher, dass der Klient sich verständigen kann, und ich bin sicher, dass der Klient mich versteht. Das ist in Bezug auf die rechtliche Absicherung von besonderer Bedeutung.“ Stellvertretender Abteilungsleiter, Sozialhilfe Basel-Stadt

Die kaufmännische Sachbearbeiterin und der stellvertretende Abteilungsleiter schätzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zudem, dass interkulturell Dolmetschende zwischen den Kulturen und Konzepten (Schweiz und Herkunftsland) vermitteln und übersetzen können. Sie führen diesbezüglich aus, dass die Verständigung vielfach nicht nur ein sprachliches sondern auch ein kulturelles Problem sei. Die interkulturell Dolmetschenden könnten in diesen Situationen die anderen, kulturell oder sozial bedingten Sichtweisen erkennen und erklären.

3.8.5 Intake der Abteilung Migration

Die Abteilung Migration ist für die Unterbringung, Betreuung, Beschäftigung und Integration von Asylsuchenden und Flüchtlingen zuständig.

Fallbearbeitung im Intake

Die Sozialarbeitenden des Intake Abteilung Migration erhalten vom Empfangszentrum kurzfristig (d.h. 2 Stunden bis 2 Tage im Voraus) Bescheid über den Eintritt einer Einzelperson oder einer Familie. Beim Eintrittsgespräch füllen die Sozialarbeitenden mit den Asylsuchenden diverse Unterlagen und Formulare aus und informieren sie über Abläufe, Rechte, Pflichten etc. Die Asylsuchenden sind in der Regel ca. 6 Monate im Wohnheim des Intake. Während dieser Zeit haben die Sozialarbeitenden oft Kontakt mit ihnen. Oft handelt es sich um kurze, informelle Gespräche. Häufige Themen sind die physische und psychische Gesundheit, die Alltagsbewältigung, die Einschulung von Kindern, erste Integrationsmassnahmen (Deutschkurs, Beschäftigungsprogramm, Triage zu Fachstellen, wie z.B. Rechtsberatung, Mütter- und Väterberatung) etc. Nach ca. 6 Monaten im Intake werden die Asylsuchenden in andere Wohnheime verlegt.

Bedarf und Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Bezüglich der Praxis der Zusammenarbeit schätzt die Sozialarbeiterin der Abteilung Migration die Situation ähnlich ein wie die Kolleginnen und Kollegen der Abteilungen Integration 1 und 2: Eine einheitliche Praxis gibt es nicht, die Sozialarbeitenden wissen auch nicht, wie oft, wann und in welchen Situationen interkulturell Dolmetschende beigezogen werden. Die Praxis sei sehr individuell.

Auf dem Intake der Abteilung Migration ist die Bedarfssituation im Vergleich zum Sozialdienst (Abteilungen Intake sowie Integration 1 und 2) grundsätzlich eine andere. Asylsuchende können meistens kein Deutsch, allenfalls sprechen sie, neben der Herkunftssprache, noch ansatzweise eine andere Sprache, z.B. Italienisch, Französisch oder Englisch. Dies bedeutet, dass die Sozialarbeitenden eigentlich immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten könnten oder sollten, folgert die Sozialarbeiterin. Das Gegenteil ist jedoch der Fall: Die Sozialarbeitenden arbeiten nur in Ausnahmefällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. In der Regel werden die Gespräche durch andere Asylsuchende aus dem Wohnheim, durch Bekannte oder Verwandte, durch Kinder oder durch Ad-hoc-Dolmetschende aus der Abteilung Migration übersetzt. Die Sozialarbeiterin macht drei Hauptgründe für die Zusammenarbeit mit diesen nicht-professionellen Übersetzungshilfen geltend:

- Erstens würde der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für alle Gespräche sehr hohe Kosten generieren.
- Zweitens werden die Gespräche im Intake sehr kurzfristig oder ganz spontan vereinbart. Die Erstgespräche finden direkt nach der Ankunft der Asylsuchenden im Intake statt. Die Organisation einer interkulturell dolmetschenden Person für dieses Gespräch ist dadurch praktisch unmöglich, bzw. wäre mit grossem Aufwand verbunden. Während den sechs Monaten im Wohnheim des Intake kommen die Asylsuchenden bei Anliegen oder Fragen oft spontan bei den Sozialarbeitenden vorbei. In diesen Situationen wäre bei einer erschwerten Verständigung allenfalls der nationale Telefondolmetschdienst hilfreich. Diese Dienstleistung ist jedoch der interviewten Sozialarbeiterin nicht bekannt.
- Und drittens sind für die benötigten Sprachen oft keine oder nicht genügend interkulturell Dolmetschende verfügbar. Die zurzeit am meisten benötigten Sprachen sind gemäss der interviewten Sozialarbeiterin Tigrinya, Kurdisch Sorani, Arabisch und Farsi.

Die Sozialarbeitenden des Intake der Abteilung Migration informieren die Teamleitung über den Bedarf einer interkulturellen Verdolmetschung bevor sie bei HEKS Linguadukt eine interkulturell dolmetschende Person bestellen. Die Teamleitung muss den Beizug von interkulturell Dolmetschenden bewilligen. Die anfallenden Kosten werden dem Klientenkonto als Situationsbedingte Leistungen (SIL) belastet.

Gespräche mit persönlichen und intimen Inhalten

Die Sozialarbeiterin schätzt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr. Trotzdem kann sie nur in den wenigsten Fällen davon Gebrauch machen. Sie tut dies dann, wenn der Gesprächsinhalt sehr persönlich und intim ist, wenn zum Beispiel psychische und medizinische Probleme, Folter, Traumatisierungen, etc. angesprochen werden sollen.

„Mit interkulturell Dolmetschenden und nicht mit anderen Asylsuchenden als Ad-hoc-Dolmetschende arbeite ich dann, wenn ich die betreffende Person schützen will. Unter den Asylsuchenden gibt es viel Gerede. Das Wissen um persönliche Geschichten von anderen bedeutet auch Kontrolle und für die betreffende Person selber einen grossen Druck. Diesem will ich die betreffende Person nicht aussetzen." Sozialarbeiterin, Intake Abteilung Migration, Basel-Stadt

Die Sozialarbeitenden arbeiten aber regelmässig mit privaten Übersetzungshilfen aus den Wohnheimen zusammen, auch wenn sich die Zusammenarbeit manchmal schwierig gestaltet. Die Sozialarbeiterin führt insbesondere folgende problematischen Punkte auf:

- Fehlende Rollenklarheit: Private Übersetzungshilfen mischen sich inhaltlich ins Gespräch ein.
- Stellvertretende Rolle: Private Übersetzungshilfen sprechen in Vertretung anstatt zu dolmetschen.
- Berufsgeheimnis: Bei privaten Übersetzungshilfen können die Sozialarbeitenden nicht davon ausgehen, dass die Schweigepflicht gewährleistet ist.

Diese Aspekte sind insbesondere bei den erwähnten Gesprächen mit persönlichen und intimen Inhalten sehr problematisch. In anderen Gesprächen werden diese Schwierigkeiten von der Sozialarbeiterin als erschwerende Umstände und gewissermassen als Teil ihrer Arbeit akzeptiert.

Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Sozialarbeitenden der Abteilung Migration sehen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden einen sehr hohen Nutzen. Abgesehen von den berufsethischen Prinzipien (Allparteilichkeit, Schweigepflicht, Rollenklarheit), streicht die Sozialarbeiterin vor allem die Tatsache hervor, dass sie viel mehr Informationen erhält, wenn das Gespräch durch interkulturell Dolmetschende übersetzt wird. Dies komme nicht primär daher, dass mehr und genauer übersetzt werde, sondern dass die Asylsuchenden mehr erzählten und sie als Fachperson detaillierter nachfragen könne. Das psychosoziale Befinden der Person könne dadurch viel besser erfasst werden. Die Person werde, wenn sie sich selber und in ihrer Herkunftssprache erklären kann, zu einem anderen und viel differenzierteren Menschen.

„Wenn ich eine interkulturell dolmetschende Person beiziehe, zeige ich damit auch, dass mir mein Gegenüber nicht egal ist und dass ich die Person wirklich verstehen will. Diese vertrauensvolle Ebene ist das a und o meiner Beratungstätigkeit." Sozialarbeiterin, Intake Abteilung Migration, Basel-Stadt

Dass sich die Person selber erklären kann, führe auch zu mehr Fragen und vielleicht auch zu mehr Forderungen. Es gäbe dann mehr Raum für alles. Die Fachperson wiederum kann das System Schweiz besser oder überhaupt erst erklären. Darum brauche die

Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aber auch mehr Zeit. Diese Investition lohnt sich jedoch, ist die Sozialarbeiterin überzeugt.

3.9 Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialdienstes der Stadt Bern

Der Sozialdienst der Stadt Bern ist in verschiedene Sektionen unterteilt und beschäftigt rund 160 Mitarbeitende. An der Studie teilgenommen hat die Sektion Intake. In dieser Sektion arbeiten 15 Sozialarbeitende mit gemeinsam rund 1000 Stellenprozenten.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[73] sowie in Gesprächen mit der stellvertretenden Leiterin der Sektion Intake und drei Fachpersonen erhoben.

3.9.1 Sozialdienst der Stadt Bern: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Die Anmeldung beim Sozialdienst der Stadt Bern erfolgt zweistufig. In einem ersten Schritt melden sich die Gesuchstellenden persönlich am Schalter an. Das Schalterpersonal prüft die Zuständigkeit und informiert die Gesuchstellenden in einem kurzen Gespräch darüber, welche Unterlagen für eine Anmeldung benötigt werden und wie die Anmeldung vonstattengeht. Sind die Unterlagen vollständig, bringen die Gesuchstellenden diese in einem zweiten Schritt am Schalter vorbei. Das Schalterpersonal prüft deren Vollständigkeit und veranlasst die Einladung zu einem ersten Gespräch (Erstgespräch oder Ersttermin). Wenn die Gesuchstellenden schlecht deutsch sprechen, empfiehlt das Schalterpersonal den Sozialarbeitenden den Beizug von interkulturell Dolmetschenden. Aufgrund des Gesprächs mit den Gesuchstellenden fällt diese Einschätzung dem Schalterpersonal nicht schwer.

Im Erstgespräch wird das Gesuch mit der gesuchstellenden Person besprochen und die Subsidiarität wird geprüft. Aufgrund des Erstgesprächs entscheidet das Team Intake, ob auf das Gesuch eingegangen wird, d.h. ob die gesuchstellende Person Anspruch auf Sozialhilfe hat.

Nach einem positiven Entscheid erhält die Klientin/ der Klient einen Folgetermin. Die Phase in der Sektion Intake dauert maximal 6 Monate. In dieser Zeit wird die Situation vollständig abgeklärt. Wenn das weitere Vorgehen definiert ist und der Zusammenarbeitsvertrag vorliegt, wird die Klientin/ der Klient an die für sie zuständige Sektion weiterverwiesen und von einer/einem neuen Sozialarbeitenden betreut, welche/welcher die Person in der beruflichen Wiedereingliederung und der sozialen und persönlichen Integration unterstützt.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens: Städtisches und kantonales Handbuch

Das Handbuch der Stadtberner Direktion für Bildung, Soziales und Sport verfügt über einen Eintrag „Übersetzungskosten". Dieser entspricht in weiten Teilen dem Handbucheintrag des Kantons Bern zum selben Thema.[74] Darin werden wichtige Aspekte der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden geregelt. Den Handbucheintrag erachten die Sozialarbeitenden als wichtige Grundlage für ihre Arbeit. Die effektive Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, bzw. die Frage, in welchen Situationen interkulturell Dolmetschende beigezogen werden, wird jedoch von Person zu Person und von Abteilung zu Abteilung unterschiedlich gehandhabt.

Folgende Punkte bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind damit geregelt:

[73] Fragebogen FB1 wurde von 8 Sozialarbeitenden ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Berner Vermittlungsstelle comprendi?.
[74] Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten": http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/.

Prinzip der Amtssprache und Anspruch auf ein faires Verfahren

Die Amtssprache des Verwaltungskreises, d.h. in diesem Fall Deutsch, ist die massgebende Sprache im Verkehr mit den Behörden. Der in der Verfassung verankerte Anspruch auf ein faires Verfahren kann jedoch unter Umständen den Beizug eines interkulturell Dolmetschenden beinhalten und durchbricht in diesem Fall das Prinzip der Amtssprache.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte sollen nur „mit der gebotenen Sorgfalt" als Übersetzende zugelassen werden.

Situationen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

In den folgenden Situationen ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden laut dem kantonalen Handbucheintrag erforderlich:

- „Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (z.B. Einstellung der Leistungen)
- Fälle, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden
- Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung" erfordern)
- Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.)."[75]

Finanzierung

Das Kantonalbernische Handbuch hält fest, dass aus methodischer Sicht gerechtfertigte Dolmetschkosten als situationsbedingte Leistungen dem individuellen Konto belastet werden sollen. Diese Kosten sind jedoch von einer allfälligen Rückerstattung befreit, ist im städtischen Handbucheintrag festgehalten.

Praxis der Abteilung Intake, Sozialdienst Stadt Bern

Grundsätzlich geht der Sozialdienst davon aus, dass die Klientinnen und Klienten selber für die Verständigung zuständig sind, d.h. dass sie eine Übersetzungshilfe mitbringen müssen, wenn sie die Gespräche oder Unterlagen nicht verstehen. Darauf werden die hilfesuchenden Personen bei der Anmeldung hingewiesen. Laut städtischem Handbucheintrag sollen die Sozialarbeitenden aber nur dann mit anderen Familienmitgliedern, Freunden und Bekannten zusammenarbeiten, wenn es sich um keine der im Handbuch genannten Situationen handelt und auch dann nur „mit der gebotenen Sorgfalt". Wenn die Klientinnen/ Klienten über keine geeignete Übersetzungshilfe verfügen, arbeiten die Sozialarbeitenden von Anfang an mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.

Die Sozialarbeitenden der Abteilung Intake sind sich einig, dass sie viel häufiger mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, als dies im Handbucheintrag durch die beschriebenen Situationen nahegelegt wird. Die Zusammenarbeit mit Verwandten und Bekannten finde eher selten statt. Eine Fachperson spricht von 10% der Fälle mit privaten Übersetzungshilfen und 90% mit interkulturell Dolmetschenden. Die Zusammenarbeit mit

[75] Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten": http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/.

interkulturell Dolmetschenden ist also die Regel und nicht die Ausnahme, wenn die Klientinnen/ Klienten über ungenügende Deutschkenntnisse verfügen. Kinder sollen gemäss Handbucheintrag nicht als Übersetzungshilfen eingesetzt werden. Dies wird, gemäss Fachperson, auch so praktiziert.

3.9.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle comprendi?

comprendi? ist die „Berner Fachstelle für interkulturelles Dolmetschen" und vermittelt interkulturell Dolmetschende in der Region Bern. Die Direktion für Bildung, Soziales und Sport der Stadt Bern hat einen Leistungsvertrag mit comprendi? abgeschlossen, auf den im erwähnten Handbuch der Stadt Bern hingewiesen wird.

Das Bestellen von interkulturell Dolmetschenden via Online-Formular übernehmen auf dem Sozialdienst der Stadt Bern Mitarbeitende der Administration. Dadurch haben die Sozialarbeitenden selber einen sehr geringen administrativen Aufwand, was sehr geschätzt wird. Sowohl mit der Auftragserteilung als auch mit der Qualitätssicherung sind die Fachpersonen mehrheitlich sehr zufrieden. Die Bestellung von interkulturell Dolmetschenden werde schnell bestätigt und allfällige Rückmeldungen würden von der Vermittlungsstelle professionell entgegengenommen. Die interkulturell Dolmetschenden sind zuverlässig und erscheinen pünktlich zum Gesprächstermin.

Einsatzzahlen

Die von comprendi? zur Verfügung gestellten Daten beziehen sich auf sämtliche Dolmetscheinsätze beim Sozialdienst der Stadt Bern. Eine Differenzierung nach Sektionen (z.B. Intake) ist nicht möglich.

Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	268	337.23
2012	330	413.73
2013	428	535.49
2014	447	553.91

Abbildung 16: Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die konstante Steigerung der Dolmetscheinsätze in den letzten Jahren wiederspiegelt die von den Fachpersonen beschriebene Praxis. Mit privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden aus dem Sozialdienst arbeiten die Fachpersonen mittlerweile nur noch selten zusammen. Dies zeigt auch die folgende Tabelle mit den Einsätzen nach Sprachen und Jahr:

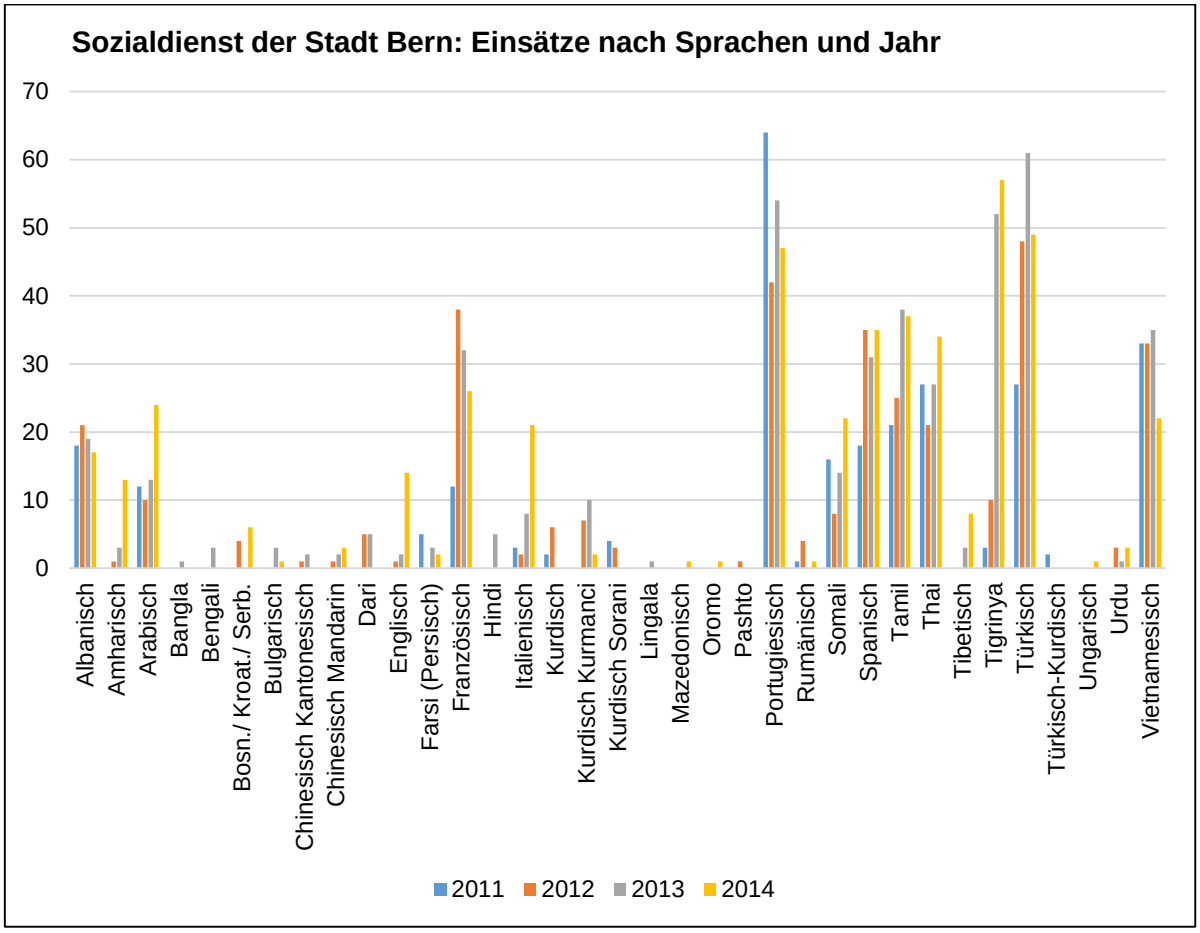

Abbildung 17: Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Der Sozialdienst der Stadt Bern arbeitet regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden auch bei Gesprächen in den Sprachen Englisch, Französisch und Italienisch.

Steigender Bedarf

Folgende Gründe sind laut den interviewten Sozialarbeitenden für den steigenden Bedarf an interkulturell Dolmetschenden verantwortlich. Erstens schätzt der Sozialdienst der Stadt Bern, d.h. sowohl die Leitung als auch die Mitarbeitenden, die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens sehr und erachtet diese als notwendig. Diese Praxis habe sich erst in den letzten zehn Jahren so etabliert, früher hätten die Sozialarbeitenden immer mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen gearbeitet. Es habe sich jedoch gezeigt, dass diese Lösung unbefriedigend war:

„Ich arbeite selten mit Familienangehörigen. Sie können zwar das Nötigste übersetzen, aber wenn es darum geht, Abklärungen zu machen, unser System zu erklären und den Verlauf zu diskutieren, dann brauche ich eine professionelle Übersetzung." Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Einen zweiten Grund für den steigenden Bedarf sehen die Sozialarbeitenden darin, dass früher mehr Fremdsprachen durch Sozialarbeitende abgedeckt werden konnten. Und drittens habe die in der letzten Zeit geführte kritische und politische Auseinandersetzung in den Medien zu Bezügen von Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger zu einer noch sorgfältigeren Arbeitsweise im Sozialdienst geführt. Die Sachverhalte und Leistungsansprüche würden sehr genau geprüft – eine fundierte Verständigung und damit eine professionelle Dolmetschleistung seien in diesem Zusammenhang unumgänglich.

3.9.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Das Handbuch sieht vor, dass die Fachpersonen der Sozialhilfe interkulturell Dolmetschende „in Absprache mit der Teamleitung" beiziehen. Dies entspricht jedoch nicht der Praxis: Die Sozialarbeitenden können selber entscheiden, wann und in welchen Situationen sie eine interkulturell dolmetschende Person benötigen.

Technische und komplexe Inhalte auf dem Intake

Auf der Sektion Intake nehmen die Sozialarbeitenden eine umfassende Abklärung der Situation vor. Aufgrund dieser Situationsanalyse vereinbart der Sozialdienst mit den Gesuchstellenden einen Zusammenarbeitsvertrag. Die gegenseitige Verständigung mithilfe von interkulturell Dolmetschenden ist in diesem Zusammenhang zentral:

„Auf dem Intake sind die Inhalte sehr technisch und komplex, die Sprache bereichsspezifisch und fremdwortlastig. Die Klienten erhalten sehr viele unterschiedliche Inhalte und fragen wiederum nach. Da ist die gegenseitige Verständigung sehr wichtig. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden." Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Ziehen die Fachpersonen interkulturell Dolmetschende bei, dann tun sie das in folgenden Situationen:

- Erklärung des Systems Sozialhilfe, Besprechung von sämtlichen Unterlagen
- Vermittlung von Rechten und Plichten
- Klärung der Abläufe und Verfahrensschritte
- Umfangreiche Erfassung der Gesamtsituation der gesuchstellenden Person (soziale Integration, verwandtschaftliche und freundschaftliche Beziehungen, Wohnen, Arbeit und Finanzen, Gesundheit, etc.)
- Gemeinsames Setzen von Zielen und Vereinbarungen, Formulierung eines Zusammenarbeitsvertrags, rechtliches Gehör

Das ausführliche Erklären insbesondere von Pflichten und Abläufen ist auch deshalb wichtig, weil deren Nichteinhaltung bestraft wird. Seit die Sozialarbeitenden regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, komme es viel seltener vor, dass Klientinnen/ Klienten sich unwissentlich nicht an Abmachungen und Fristen halten. Diese Transparenz fördere die Motivation und ermögliche eine konstruktive Zusammenarbeit, sind sich die interviewten Sozialarbeitenden einig.

Die Gewichtung der Entscheidungskriterien zeigt ein ähnliches Bild: Von grosser Bedeutung sind jene Entscheidungskriterien, welche die Sicherstellung der inhaltlichen Verständigung beinhalten:

- Ich will sicher sein, dass meine Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Ich muss Informationen vermitteln, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Ich muss komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermitteln.
- Es besteht Grund zur Annahme, dass ich schon den Anlass und das Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommunizieren kann.

Ob sich die/der Sozialarbeitende in einer bestimmten Situation für die Zusammenarbeit mit einer interkulturell dolmetschenden Person entscheidet, hänge oft vom „guten oder schlechten Gefühl" ab und müsse von Situation zu Situation abgewogen werden, ergänzen die Sozialarbeitenden im Gespräch. Der Entscheid ist abhängig von der Interpretation und Anwendung der zweiten, im Handbuch beschriebenen Situation („Fälle, in denen es für die

weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden"). Die Beurteilung der „Unerlässlichkeit" ist stark von der Situation, von der Klientin/ dem Klienten und insbesondere von der Arbeitsweise und der Einstellung der/des Sozialarbeitenden abhängig. Die Ausführungen der drei interviewten Sozialarbeitenden sowie der stellvertretenden Leiterin des Intake zeigen aber ein ähnliches Bild und lassen auf eine in den Grundzügen einheitliche Praxis schliessen.

Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Für das Erstgespräch ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden besonders wichtig, da in diesem Gespräch die grundsätzliche Zusammenarbeit (Abläufe, Rechte und Pflichten etc.) thematisiert wird. Für Erstgespräche ziehen die Sozialarbeitenden deshalb lieber einmal zu viel eine interkulturell dolmetschende Person bei, als dass sie ein unbefriedigendes Gespräch mit einer unprofessionellen Übersetzungshilfe oder ganz ohne Verständigungshilfe führen müssen. Diese Tendenz sei beim gesamten Team festzustellen. Beim Bezug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche halten sich die Sozialarbeitenden an die Empfehlungen des Schalterpersonals. Deren Einschätzung treffe in den meisten Fällen zu, sind sich die drei interviewten Sozialarbeitenden einig.

Eine verbindliche und beidseitige Zusammenarbeit

Eine gute Zusammenarbeit zwischen Fachperson und Klientin/ Klient kann nur dann bestehen, wenn sich beide Parteien bezüglich aller angesprochenen Punkte einig sind. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist in diesem Zusammenhang von grosser Bedeutung und kommt beiden Seiten zugute, betonen die Sozialarbeitenden. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ermöglicht nicht nur eine umfassende Verständigung, sondern gibt der hilfesuchenden Person auch die Möglichkeit, ihre Anliegen, Fragen und wichtige Informationen in der Herkunftssprache zu thematisieren. Dies sei bei schwierigen, emotionalen oder persönlichen Themen besonders wichtig. Die Sozialarbeitenden wiederum erhalten dadurch ein viel differenzierteres Bild von der Situation:

„Wenn sich Klienten gegen den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person wehren, dann versuche ich ihnen zu erklären, dass dies eine Dienstleistung für mich ist. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hilft mir, die Klienten zu verstehen und diese verstehen dann wiederum mich besser." Sozialarbeiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Die Zusammenarbeit zwischen Fachperson und Klientin/Klient wird in den meisten Fällen durch einen Vertrag verbindlich festgelegt. Dieser Zusammenarbeitsvertrag basiert auf dem Protokoll des Erstgesprächs. Darin sind unter anderem die Ziele der Zusammenarbeit und die Anforderungen an die Klientin/ den Klienten festgehalten. Der Vertrag dient einerseits als Gedächtnisstütze und Nachschlagedokument, andererseits bestätigt die hilfesuchende Person mit ihrer Unterschrift die Darstellung der Situation und die formulierten Ziele. Durch den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person stellen die Sozialarbeitenden sicher, dass die Klientin/ der Klient Inhalt und Zweck dieses Vertrags umfassend versteht.

3.9.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Sozialarbeitenden der Sektion Intake zufrieden. Von besonderer Bedeutung sind für die Sozialarbeitenden die Neutralität, die Schweigepflicht sowie die sinngemässe und genaue Übersetzung:

„Wenn ich mit professionellen interkulturell Dolmetschenden arbeite, dann weiss ich, dass mein Gesagtes auch vermittelt wird und zwar ohne Kommentar oder Zusatz. Manchmal ergänzen die

interkulturell Dolmetschenden das Gesagte mit einer Erklärung. In gewissen Situationen ist das sehr hilfreich." Stv. Bereichsleiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Einerseits erwarten die Sozialarbeitenden von den interkulturell Dolmetschenden also eine genaue Übersetzung, andererseits möchten sie auch von zusätzlichen Einschätzungen und Informationen profitieren. Die Sozialarbeitenden sprechen in diesem Zusammenhang von „kulturellem Wissen", welches in gewissen Situationen sehr wichtig und hilfreich sei. Zu diesen Informationen kommen die Sozialarbeitenden teils während des Gesprächs, teils in einem Nachgespräch zwischen sozialarbeitender und interkulturell dolmetschender Person.

Angesichts dieser unterschiedlichen Ansprüche sind die Rollenklarheit und eine transparente Arbeitsweise von Seiten der interkulturell Dolmetschenden von grosser Bedeutung. Mit Ausnahme von wenigen Fällen verfügen die interkulturell Dolmetschenden über ein gutes Rollenbewusstsein, sind sich die Sozialarbeitenden einig. Kommt es zu einem Zwischenfall – wenn zum Beispiel die/der interkulturell Dolmetschende eigenmächtig und proaktiv in das Gespräch eingreift – dann intervenieren die Sozialarbeitenden. Allenfalls besprechen sie den Vorfall nach dem Gespräch kurz mit der/dem interkulturell Dolmetschenden. In der Regel seien diese klärenden Gespräche sehr konstruktiv und befriedigend.

Vor- und Nachgespräche führen die Sozialarbeitenden selten bis nie, obwohl sie diese durchaus als hilfreich und nützlich einschätzen. Aus organisatorischen Gründen warten die interkulturell Dolmetschenden vor einem Gespräch im Schalterbereich und werden gemeinsam mit der Klientin/ dem Klienten in das Büro der/des gesprächsführenden Sozialarbeitenden geführt. Dies erlaubt kein Vorgespräch, was vor allem von einer Sozialarbeiterin sehr bedauert wird.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens beurteilen die Fachpersonen als hoch bis sehr hoch. Das interkulturelle Dolmetschen trage insbesondere dazu bei, die sprachlichen Barrieren zu überbrücken sowie beidseitig die Anliegen näher zu bringen und Fragen zu klären:

„Wenn ich mit interkulturell Dolmetschenden arbeite, dann ist eine gute, vollständige und neutrale Übersetzung garantiert. Das schätze ich sehr." Stv. Bereichsleiterin, Sozialdienst der Stadt Bern, Intake

Das Aufwand-Nutzen-Verhältnis schätzen die Sozialarbeitenden und die stellvertretende Leiterin demensprechend positiv ein. Zeitaufwändige Klärungen von Missverständnissen oder wiederholte telefonische Anfragen bei Unverständnis könnten durch eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von Beginn weg vermindert werden. Der finanzielle und zeitliche Aufwand, welcher durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entstehe, sei in jedem Fall gerechtfertigt.

Die Sozialarbeitenden des Intake schätzen die interkulturell Dolmetschenden als echte Partner. Einerseits übersetzen interkulturell Dolmetschende genau und vollständig, andererseits stehen sie auf Wunsch der Sozialarbeitenden auch für weitere Klärungen und Hilfestellungen zur Verfügung. Es komme auch vor, dass sie Gesprächsnotizen in der Herkunftssprache verfassen und diese nach dem Gespräch der Klientin/ dem Klienten mitgäben. Verfügen die interkulturell Dolmetschenden über diese vielfältigen Kompetenzen und gleichzeitig über ein gutes Rollenverständnis, dann sei die Zusammenarbeit äusserst hilfreich. Die Qualität der Beratungsleistung könne damit entschieden verbessert werden.

3.10 Fallbeispiel: Soziale Dienste der Stadt Langenthal

Die Aufgaben der Sozialen Dienste der Stadt Langenthal liegen einerseits im Bereich der Sozialhilfe, andererseits übernehmen sie auch Mandate im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB. Die Sozialarbeitenden arbeiten grundsätzlich in beiden Bereichen. An der Studie teilgenommen haben fünf Sozialarbeitende, welche sowohl Fälle der Sozialhilfe als auch der KESB betreuen.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[76] sowie in Gesprächen mit dem Co-Leiter Fachbereich Soziale Dienste und zwei Sozialarbeiterinnen erhoben.

3.10.1 Soziale Dienste Stadt Langenthal: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Hilfesuchende melden sich in den Sozialen Diensten Langenthal am Schalter. Von den Mitarbeitenden werden sie über die Abläufe der Gesuchstellung informiert und erhalten die entsprechenden Formulare zur Antragsstellung sowie eine Liste mit sämtlichen, ebenfalls einzureichenden Unterlagen. Sobald das Gesuch eingereicht ist, erhält die gesuchstellende Person einen „Intake-Termin". Bei diesem Erstgespräch prüft die/der Sozialarbeitende die Vollständigkeit des Gesuchs und der Unterlagen sowie den Anspruch auf Sozialhilfe. Weiter wird die gesuchstellende Person über ihre Rechte und Pflichten informiert, zu welchen sie sich bei der Antragsstellung mit der Unterschrift einverstanden erklärt hat. Wird das Gesuch genehmigt, erhält die Klientin/ der Klient einen Termin bei einer/ einem Sozialarbeitenden. Während der Zusammenarbeit klärt die/ der Sozialarbeitende sämtliche Ansprüche und Leistungen ab und unterstützt die hilfesuchende Person in ihrer persönlichen, beruflichen und/ oder sozialen Integration.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung: Kantonales Handbuch

Im Kantonalbernischen Handbuch der BKSE (Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz) sind wichtige Aspekte der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten sowie des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden geregelt.[77] Die Sozialen Dienste der Stadt Langenthal arbeiten seit Januar 2015 mit diesem Handbuch. Folgende Punkte bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind damit geregelt:

Prinzip der Amtssprache und Anspruch auf ein faires Verfahren

Die Amtssprache des Verwaltungskreises, d.h. in diesem Fall Deutsch, ist die massgebende Sprache im Verkehr mit den Behörden. Der in der Verfassung verankerte Anspruch auf ein faires Verfahren kann jedoch unter Umständen den Beizug eines interkulturell Dolmetschenden beinhalten und durchbricht in diesem Fall das Prinzip der Amtssprache.

Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Kinder werden als Übersetzende nicht akzeptiert. Andere Familienmitglieder, Freunde und Bekannte sollen nur „mit der gebotenen Sorgfalt" als Übersetzende zugelassen werden.

[76] Fragebogen FB1 wurde von 5 Sozialarbeitenden ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von den regionalen Vermittlungsstellen interunido und comprendi?. Weitere Informationen lieferte ebenfalls die MAS Thesis von Stefanie Wyniger, Sozialarbeiterin bei den Sozialen Diensten der Stadt Langenthal: Wyniger, Stefanie (2014): Sozialhilfe verständlich erklärt. Grundlagen für die Beratung von ausländischen Sozialhilfebeziehenden mit limitierten Sprachkenntnissen. MAS Thesis. Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Olten.
[77] Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten": http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/.

Situationen für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

In den folgenden Situationen ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden laut dem kantonalen Handbucheintrag erforderlich:

- „Mündliche Gewährung des rechtlichen Gehörs vor belastenden Verfügungen (z.Bsp. Einstellung der Leistungen)
- Fälle, in denen es für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich ist (z.B. Beschwerdegespräche), dass die konkreten Rechte und Pflichten einer Person unmissverständlich und neutral vermittelt werden
- Erstellung eines Zusammenarbeitsvertrags (v.a. in Fällen, die konfliktbeladen sind, und die nebst der sprachlichen auch eine „kulturelle Übersetzung" erfordern)
- Fälle, in denen sich die Zusammenarbeit mit der von der Klientel beigezogenen privaten Übersetzungshilfe nicht bewährt (z.B. einseitige, d.h. nicht neutrale Übersetzung, ungefragtes Einmischen in Verfahren etc.)."[78]

Finanzierung

Das Kantonalbernische Handbuch hält fest, dass aus methodischer Sicht gerechtfertigte Dolmetschkosten als situationsbedingte Leistungen dem individuellen Konto belastet werden sollen. Das alte, städtische Handbuch der Sozialen Dienste Langenthal enthält folgende Konkretisierung, welche noch Gültigkeit hat: Belaufen sich die Dolmetschkosten auf über CHF 300 pro Jahr, dann müssen die Sozialarbeitenden die Übernahme der Kosten vorgängig bei der Leitung beantragen. Das Antragsverfahren ist jedoch standardisiert und alltäglich und die Anträge werden immer gewährt, betont der Co-Leiter Fachbereich Soziale Dienste.

3.10.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Zusammenarbeit mit den Vermittlungsstellen interunido und comprendi?

interunido[79] ist die führende Fach- und Bildungsstelle im Migrations- und Integrationsbereich in Langenthal und der Region Oberaargau. Neben der Vermittlung von interkulturell Dolmetschenden bietet interunido weitere Dienstleistungen in den Bereichen Bildung und Beratung an. Aufgrund dieses breiten Angebots arbeiten das Sozialamt der Stadt Langenthal und interunido in unterschiedlichen Situationen zusammen. Die Sozialarbeitenden sind denn auch gut über das Angebot von interunido informiert. interunido fördert diese Zusammenarbeit zusätzlich, indem immer wieder Informationsveranstaltungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamtes durchgeführt werden. An diesen Veranstaltungen werden die Fachpersonen unter anderem über eine mögliche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für ihre Beratungstätigkeit informiert.

Die Auftragserteilung der Vermittlungsstelle erfolgt bei interunido direkt durch die Fachpersonen anhand einer von interunido zur Verfügung gestellten Liste. Die Sozialarbeitenden kontaktieren die interkulturell Dolmetschenden selber und vereinbaren einen Termin. Die Sozialarbeitenden und der Co-Leiter sind mit der Vermittlungsstelle mehrheitlich sehr zufrieden, die Auftragserteilung erachten sie als effizient.

Kann die regionale Vermittlungsstelle interunido einen Dolmetschauftrag nicht erfüllen – sei es, weil keine interkulturell dolmetschende Person verfügbar ist oder weil die benötigte

[78] Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. Stichwort „Übersetzungskosten": http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/uebersetzungskosten/.
[79] www.interunido.ch

Sprache nicht abgedeckt werden kann – fragen die Sozialen Dienste Langenthal die Berner Vermittlungsstelle comprendi? an. Dies kommt aber eher selten vor.

Fälle der Sozialhilfe und Fälle der KESB

Bei rund 60 Prozent der durch die Sozialen Dienste Langenthal betreuten Fälle handelt es sich um Sozialhilfe-Fälle, 40 Prozent sind Mandate der KESB. Die angefragten Sozialarbeitenden schätzen aber, dass der Beizug von interkulturell Dolmetschenden bei den Mandaten etwas häufiger stattfindet. Sowohl der Co-Leiter als auch die beiden interviewten Sozialarbeiterinnen erklären dies damit, dass es sich bei KESB-Fällen oft um inhaltlich heikle, persönliche und emotionale Gespräche handelt. Beim Kindesschutz sei eine gute und unabhängige Übersetzung sehr wichtig, weil die Gesprächsthemen die persönlichen Rechte einer Person – oft eines unmündigen Kindes – tangierten. Bei der Sozialhilfe handle es sich oft um einfachere Fälle. Eine Sozialarbeiterin führt zudem aus, dass erwachsene Personen – im Gegensatz zu Minderjährigen – selber entscheiden und beurteilen könnten, ob sie mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen ein Gespräch führen möchten.

Einsatzzahlen

Die von interunido und comprendi? zur Verfügung gestellten Einsatzzahlen beziehen sich auf sämtliche Dolmetscheinsätze der Sozialen Dienste der Stadt Langenthal, also auf beide Bereiche Sozialhilfe und KESB. Die Einsätze lassen sich den Bereichen nicht zuordnen.

Für die Jahre 2013 und 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Soziale Dienste Langenthal: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2013	49	62.75
2014	63	74.75

Abbildung 18: Soziale Dienste Langenthal: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Der Co-Leiter schätzt, dass rund die Hälfte der Einsätze für Fälle der Sozialhilfe beantragt wird. Die Steigerung der jährlichen Einsatzzahlen erklärt sich der Co-Leiter damit, dass die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens unter den Sozialarbeitenden immer bekannter werde. Die Leitung der Sozialen Dienste unterstützt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und es bestehen keinerlei Hürden für eine Zusammenarbeit. Weiter könnten aber auch einzelne schwierige Fälle, in welchen über längere Zeit und wiederholt mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet werde, die Höhe der Einsatzzahlen beeinflussen.

In den letzten zwei Jahren wurden interkulturell Dolmetschende für die folgenden Sprachen bezogen:

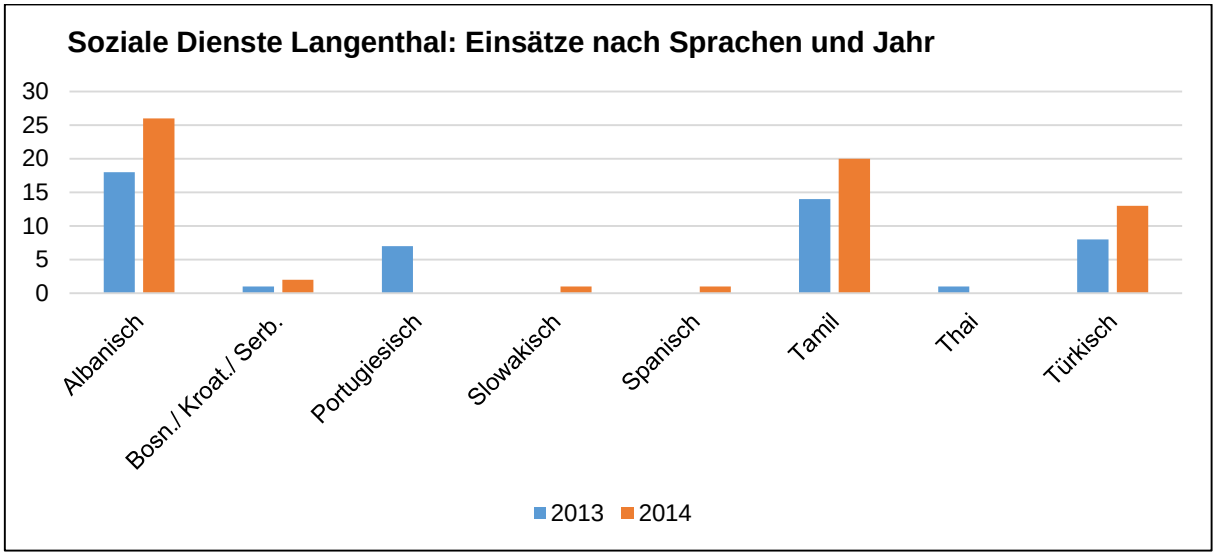

Abbildung 19: Soziale Dienste Langenthal: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Bedarf an interkulturellem Dolmetschen

Der Bedarf an einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wird von den Sozialarbeitenden als eher klein eingeschätzt. Die beiden interviewten Sozialarbeiterinnen haben dementsprechend angegeben, dass sie nur selten interkulturell Dolmetschende beiziehen. Dies sei einerseits darauf zurückzuführen, dass sie sehr selten mit Klientinnen/ Klienten zu tun haben, die kein Deutsch können, und dass sie andererseits bei Verständigungsschwierigkeiten in der Regel mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen arbeiteten.

In jenen Situationen, in den die Sozialen Dienste aber eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen, sei die Zusammenarbeit unerlässlich, betont der Co-Leiter:

„Wir schätzen das Angebot des interkulturellen Dolmetschens sehr und es gibt einfach Fälle, da sind wir darauf angewiesen. Ohne die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden hätten wir ein Problem.“ Co-Leiter, Fachbereich Soziale Dienste, Stadt Langenthal

3.10.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Über Einsatzkriterien sowie die Art und Weise der Zusammenarbeit tauschen sich die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste Langenthal nicht oder nur selten aus. Die Auswertung der Fragebogen und Gesprächsnotizen legt aber nahe, dass die Praxis der einzelnen Sozialarbeitenden sehr ähnlich ist.

Interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche

Das Erstgespräch in der Intake-Phase wird bei Sozialhilfefällen oft ohne interkulturell Dolmetschende geführt. Die Hilfesuchenden werden vom Schalterpersonal darauf hingewiesen, dass sie selber für die Verständigung zuständig sind und allenfalls jemanden mitnehmen sollen, die oder der das Gespräch übersetzen kann. Dies im Gegensatz zu den KESB-Fällen, wo häufiger auch bei Erstgesprächen interkulturell Dolmetschende zugegen sind. Stellt sich heraus, dass sich die Verständigung während des Erstgesprächs oder der Folgegespräche schwierig gestaltet, ziehen die Sozialarbeitenden für ein (weiteres) Folgegespräch eine interkulturell dolmetschende Person bei.

Komplexe Inhalte, Missverständnisse oder emotionale Situationen

Folgende Entscheidungskriterien sind gemäss den Sozialarbeitenden für den Beizug einer/ eines interkulturell Dolmetschenden ausschlaggebend:

- Die Verständigung durch eine Übersetzungshilfe ist nicht ausreichend, bzw. es ist keine geeignete Übersetzungshilfe abkömmlich.
- Es müssen komplexe Informationen oder Entscheide vermittelt werden, die unbedingt verstanden und nachvollzogen werden müssen: z.B. bei Zielvereinbarungen, bei der Klärung des Sozialhilfeauftrags, der Rechte und Pflichten oder für das Erklären der Budgets.
- Klärung von Missverständnissen oder Unsicherheiten, insb. bei längeren und komplizierten Fallgeschichten: „wenn ich das Gefühl habe, ich werde nicht richtig verstanden" oder bei unterschiedlichen, kulturell bedingten Vorstellungen.
- Bei sehr heiklen und emotionalen Situationen, in denen die Übersetzung durch eine neutrale und der Schweigepflicht unterstehende Person vorgenommen werden muss

Dementsprechend handelt es sich bei Gesprächen mit interkultureller Verdolmetschung auch oft um schwierige Gespräche, d.h. Gespräche mit komplexen Inhalten persönlicher, allenfalls stark emotionaler Prägung.

Die von den Sozialarbeitenden angegebenen typischen Situationen entsprechen grundsätzlich den im Kantonalbernischen Handbuch festgelegten Situationen, welche den Beizug von interkulturell Dolmetschenden erfordern.

Eher seltene Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Diese als für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden typisch erachteten Gesprächssituationen kommen jedoch selten vor. Dies zeigen auch die tiefen Einsatzzahlen. Die beiden Sozialarbeiterinnen betonen denn auch, dass sie mit dem Bezug von interkulturell Dolmetschenden sehr sorgfältig umgehen und dass sie Gespräche mehrheitlich ohne Übersetzung oder aber mit Verwandten und Bekannten als Übersetzungshilfen führen. Wenn es „nötig" wäre, würden sie jedoch immer interkulturell Dolmetschende beiziehen, sagen beide Sozialarbeiterinnen.

3.10.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Besonders hoch gewichten die Sozialarbeitenden die Kompetenzen bezüglich Sprache und Dolmetschen, die Einhaltung von berufsethischen Grundsätzen sowie ein gutes Rollenbewusstsein. Interessanterweise schätzen die Sozialarbeitenden die Kenntnisse in der Herkunftssprache als wichtiger ein als die Kompetenzen in der Amtssprache. Die beiden Sozialarbeiterinnen erwarten von den interkulturell Dolmetschenden auch nicht, dass sie sämtliche fachlichen Ausdrücke im Sozialwesen kennen.

Die Sozialarbeitenden wünschen sich in den interkulturell Dolmetschenden eine Person, welche ein – in der Regel schwierigeres und komplexes – Gespräch korrekt und kompetent dolmetscht. Über das sprachliche Dolmetschen hinausgehende Kompetenzen, wie zum Beispiel das Verständnis für die Systeme, Normen und Gebräuche sowie deren Vermittlung vor, während und nach dem Gespräch, sind für die Sozialarbeitenden weniger wichtig. Dementsprechend führen die Sozialarbeitenden auch eher selten Vor- oder Nachgespräche mit den interkulturell Dolmetschenden.

Gespräche ohne Übersetzung oder mit privaten Übersetzungshilfen

Grundsätzlich arbeiten die Sozialarbeitenden der Sozialen Dienste Langenthal nicht mit interkulturell Dolmetschenden, sondern nach Möglichkeit ohne Übersetzung oder mit

privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden. Gemäss Wyniger[80] besteht ein Integrationsziel der Sozialhilfe auch darin, dass fremdsprachige Sozialhilfebeziehende Gespräche auf Ämtern in der Amtssprache bewältigen können. Die Vereinfachung und Veranschaulichung von komplexen Themen durch die Sozialarbeitenden helfe, dies zu erreichen. Wyniger hat in ihrer MAS Thesis zwei graphische Darstellungen zum Aufbau der Sozialhilfe sowie zum Netz der Sozialen Sicherheit entworfen. Diese stehen den Sozialen Diensten Langenthal zur Verfügung und sollen die Kommunikation mit fremdsprachigen Sozialhilfebeziehenden ohne Übersetzung durch Dritte erleichtern.

Mit der Übersetzung durch Verwandte und Bekannte sind die beiden Sozialarbeiterinnen zufrieden. Oft handle es sich bei privaten Übersetzungshilfen um die erwachsenen Kinder der Gesuchstellenden, welche sehr gut Deutsch sprechen würden. Dass dadurch die erwachsenen Kinder in den Beratungsprozess miteinbezogen werden, schätzen die Sozialarbeiterinnen mehrheitlich als wertvoll ein. Mit minderjährigen Kindern als Übersetzungshilfen arbeiten die Sozialarbeitenden hingegen sehr selten bis nie zusammen. Probleme mit fehlendem Vokabular machen sie bei privaten Übersetzungshilfen selten aus. Dies erklären sie sich damit, dass sie die Inhalte ohnehin sehr einfach und reduziert erklären würden. Dadurch sei eine Übersetzung auch durch eine ungeübte Übersetzungshilfe möglich.

Als unangenehm schildert eine Sozialarbeiterin die Tatsache, dass die Gesprächsführung mit privaten Übersetzungshilfen oft erschwert sei:

„In Gesprächen mit privaten Übersetzungshilfen kommt es oft zu einer längeren Konversation unter den Verwandten in ihrer Herkunftssprache. Ich weiss dann nicht mehr, was besprochen wird, und das Gespräch verselbstständig sich streckenweise." Sozialarbeiterin, Soziale Dienste Stadt Langenthal

Solange jedoch das Gespräch als Ganzes erfolgreich verläuft und die Sozialarbeiterin den Eindruck hat, dass die gesuchstellende Person die zentralen Inhalte des Gesprächs verstanden hat, erachtet dies die Sozialarbeiterin nicht als störend.

Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Den Nutzen einer interkulturellen Verdolmetschung schätzen die Sozialarbeitenden als hoch bis sehr hoch ein. Das interkulturelle Dolmetschen trage massgeblich dazu bei,

- dass sprachliche Barrieren überbrückt werden können, insbesondere bei komplexen Themen, und
- dass das Verständnis für die Situation und Anliegen der Gesuchstellenden verbessert werden kann und die Gesuchstellenden ihrerseits Anliegen und Fragen äussern können.

Die beiden Sozialarbeiterinnen sehen den Nutzen insbesondere auch darin, dass sich die professionellen interkulturell Dolmetschenden an die berufsethischen Grundsätze (Neutralität, Schweigepflicht) halten und über ein gutes Rollenbewusstsein verfügen:

„Mit interkulturell Dolmetschenden arbeite ich zusammen, wenn die Themen sehr komplex und belastend sind. Dann brauche ich eine neutrale Person, die auch den Datenschutz gewährt." Sozialarbeiterin, Soziale Dienste Stadt Langenthal

Diese Kompetenzen schätzen die Sozialarbeiterinnen vor allem in heiklen, persönlichen und emotionalen Situationen oder bei Missverständnissen und verfahrenen Situationen. Die Sozialarbeiterinnen stellen bezüglich der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und privaten Übersetzungshilfen eindeutige Unterschiede in der Qualität

[80] Wyniger, Stefanie (2014): Sozialhilfe verständlich erklärt. Grundlage für die Beratung von ausländischen Sozialhilfebeziehenden mit limitierten Sprachkenntnissen. MAS Thesis. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. S. 39.

der Übersetzung, der Professionalität und der Gesprächsführung fest. In der Regel arbeiten sie aus Gründen des Kostenbewusstseins und der Selbstständigkeit der Gesuchstellenden aber trotzdem mit privaten Übersetzungshilfen und Ad-hoc-Dolmetschenden oder ohne Drittpersonen. Der Co-Leiter relativiert das Kostenargument in Bezug auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis:

„Wenn die Sozialarbeitenden mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten wollen, lehnen wir das nie ab. Die Dolmetschkosten sind so klein im Vergleich zu allen anderen Kosten und der Nutzen ist eindeutig." Co-Leiter, Fachbereich Soziale Dienste, Stadt Langenthal

3.11 Fallbeispiel: Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau, Stadt Zürich

Das Sozialzentrum Selnau ist eines von insgesamt fünf Sozialzentren, welche für die sozialen Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Zürich zuständig sind. Das Angebot des Sozialzentrums umfasst diverse Dienstleistungen, u.a. die persönliche Beratung und finanzielle Unterstützung zur Existenzsicherung in Notlagen, vormundschaftliche Mandate, Mütter- und Väterberatung, etc. An der Studie teilgenommen hat die Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau, welche für die Abklärung des Anspruches auf Sozialhilfe zuständig ist. Im Intake arbeiten rund 15 Sozialarbeitende.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[81] sowie in Gesprächen mit dem Leiter Intake, mit drei Sozialarbeitenden und mit einer Sachbearbeiterin erhoben.

3.11.1 Intake des Sozialzentrums Selnau: Ausgangslage

Fallbearbeitung

Am Schalter werden die Klientinnen und Klienten durch die Sachbearbeitenden über die Antragsstellung informiert. Im Anschluss an das kurze Gespräch erhalten die Gesuchstellenden die Unterlagen und einen Termin für ein Vorabklärungsgespräch, welches von einer/ einem Sozialarbeitenden geführt wird.

Im Vorabklärungsgespräch prüft die Sozialarbeiterin/ der Sozialarbeiter die Zuständigkeit und nimmt eine erste Situationsanalyse vor. Die gesuchstellende Person wird über die zentralen Aspekte der Sozialhilfe sowie über ihre Rechte und Pflichten informiert. Die mitgebrachten Unterlagen werden gesichtet und der Antrag auf seine Vollständigkeit hin überprüft.

Sind die Unterlagen zur Belegung der Mittellosigkeit vollständig und der Antrag eingereicht, erhalten die Gesuchstellenden einen Termin für ein Folgegespräch. Wird der Antrag auf Sozialhilfe gutgeheissen, werden in zwei bis drei weiteren Gesprächen sämtliche Ansprüche und Unterstützungsleistungen abgeklärt. Die Betreuungszeit auf der Abteilung Intake liegt zwischen 3 und 6 Monaten. Ist das weitere Vorgehen geklärt, wird die Klientin/ der Klient an die entsprechende Stelle im Quartier weiterverwiesen. Dort wird die Klientin/ der Klient in der beruflichen, sozialen und persönlichen Integration unterstützt.

Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens: städtisches Informationsblatt und kantonaler Handbucheintrag

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich verfügen über ein Informationsblatt zum „Vorgehen bei Beizug von Übersetzerinnen und Kulturvermittlerinnen". Im Informationsblatt werden die Mitarbeitenden über drei unterschiedliche Möglichkeiten der Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten informiert:

- Infodona – Beratungsstelle für Migrantinnen und Migranten: Freiwillige Mitarbeitende übersetzen Gespräche unentgeltlich
- AOZ Medios – Interkulturelles Dolmetschen: Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen vor Ort
- Nationaler Telefondolmetschdienst

Auf dem Informationsblatt ist festgehalten, dass sich die Sozialarbeitenden erst dann an AOZ Medios wenden, wenn die Möglichkeiten von Infodona abgeklärt wurden. Die Zusammenarbeit mit AOZ Medios ist in einem Rahmenvertrag, auf den im Informationsblatt hingewiesen wird, verbindlich geregelt.

[81] Fragebogen FB1 wurde von 5 Fachpersonen ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle AOZ Medios.

Im Handbuch des kantonalzürcherischen Sozialamts ist ein Eintrag zum Thema Übersetzungskosten[82] enthalten. Darin festgehalten ist, dass im Umgang mit den Behörden das Prinzip der Amtssprache gilt. Um zu gewährleisten, dass gesuchstellende Personen ihre Rechte und Pflichten im Verfahren um die Gewährung von wirtschaftlicher Hilfe verstehen, wird im Handbuch auf vorhandene, mehrsprachig verfasste Unterlagen (Unterstützungsanträge sowie die Broschüre „In Not geraten") verwiesen. Der Beizug einer professionellen Dolmetschleistung kann aus verfahrenstechnischen Gründen dann gerechtfertigt sein, „wenn es um die Gewährung des rechtlichen Gehörs vor dem Erlass von Entscheiden zulasten der betroffenen Personen (z.B. Kürzungen oder Einstellungen von Leistungen) geht und die betroffene Person niemanden aus dem privaten Umfeld beiziehen kann." In gewissen Fällen können, auch wenn keine verfahrenstechnische Gründe geltend gemacht werden können, professionelle interkulturell Dolmetschende beigezogen werden. Dies trifft dann ein,

- wenn der Beizug einer Person aus dem privaten Umfeld nicht „sinnvoll" ist,
- wenn die konkrete Situation der betroffenen Person „entscheidend verbessert werden kann" und
- wenn die Leistung in einem „sinnvollen Verhältnis zum erzielten Nutzen steht".

Treten diese Bedingungen ein, können die Dolmetschkosten als Situationsbedingte Leistung (SIL) dem Klientenkonto verrechnet werden.

Praxis der Abteilung Intake, Sozialzentrum Selnau

Die Abteilung Intake des Sozialzentrums Selnau arbeitet aus organisatorischen und qualitativen Gründen nicht mit dem Übersetzungsdienst von Infodona zusammen sondern nur mit AOZ Medios. Dieser Grundsatz ist schriftlich nicht festgehalten, die interviewten Mitarbeitenden sind sich diesbezüglich aber alle einig. Infodona verfügt erstens nur über einen kleinen Pool an Übersetzenden und Sprachen, zweitens ist deren Verfügbarkeit nicht garantiert, drittens kann Infodona nicht kurzfristig vermitteln und viertens handelt es sich nicht um eine professionelle Übersetzungsleistung. Mit dem Telefondolmetschdienst arbeiten die Sozialarbeitenden ebenfalls nicht zusammen, da die geführten Gespräche planbar und die Themen komplex und persönlich sind. Ausserdem handelt es sich bei den Beratungsgesprächen mit Verdolmetschung meistens um längere Gespräche (durchschnittlich über eine Stunde), was den Telefondolmetschdienst zu teuer machen würde.

Diese Praxis zeigt sich auch in der Auswertung der Fragebogen und der Gesprächsnotizen: Nicht-professionelle Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte) oder Ad-hoc-Dolmetschende aus der eigenen Institution werden sehr selten oder nie beigezogen.

Die Fachpersonen sollen die Gespräche in der Amtssprache führen können, betont der Leiter des Intake. Verfügen die Fachpersonen über weitere Sprachkenntnisse z.B. in Französisch oder Englisch oder in einer „zweiten" Muttersprache, ist es den Fachpersonen selber überlassen, ob sie Gespräche in dieser Sprache führen wollen. Der Leiter des Intake hat in seiner früheren Tätigkeit als fallführender Sozialarbeiter einige Male die Erfahrung gemacht, dass in der Herkunftssprache der Klientin/ des Klienten geführte Gespräche zu Schwierigkeiten mit der Rollenklarheit und der Autorität führen können.

Die Verständigung zwischen Fachpersonen und fremdsprachigen Klientinnen/ Klienten wird im Intake des Sozialzentrums Selnau also grundsätzlich mittels professioneller interkulturell Dolmetschender sichergestellt. Die im Handbuch beschriebenen Bedingungen für den

[82]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%C3%9Cbersetzungskosten.aspx

Beizug von interkulturell Dolmetschenden sehen die Fachpersonen des Intake als gegeben an.

Finanzierung der Dolmetscheinsätze im Intake

Beantragen die Sozialarbeitenden interkulturell Dolmetschende, werden die anfallenden Dolmetschkosten gemäss dem kantonalen Handbucheintrag im Klientenkonto unter den „Situationsbedingten Leistungen" (SIL) verrechnet. Die Stellenleitung sowie die interviewten Sozialarbeitenden und die Sachbearbeiterin sind sich einig, dass Beratungsgespräche im Zweifelsfall immer mit einer professionellen interkulturell dolmetschenden Person geführt werden. Die Kosten der Dolmetscheinsätze scheinen dazu keinen Hinderungsgrund darzustellen. Vielmehr erachtet der Leiter die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als finanzielle und zeitliche Entlastung. So führt er aus, dass es die Abteilung Intake teurer zu stehen komme, wenn Gespräche wegen ungenügender Verständigung zwei oder mehrere Male geführt werden müssten. Missverständnisse erschwerten und verlängerten die Zusammenarbeit unnötigerweise.

3.11.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle AOZ Medios

Die Zusammenarbeit mit AOZ Medios ist in einem Rahmenvertrag zwischen den Sozialen Diensten und AOZ Medios geregelt. Dieser Rahmenvertrag existiert bereits seit mehreren Jahren, die Zusammenarbeit mit AOZ Medios ist für die interviewten Mitarbeitenden des Intake entsprechend selbstverständlich. An eine andere Praxis kann sich niemand erinnern. Mit der Dienstleistung von AOZ Medios sind die Mitarbeitenden des Intake zufrieden. Die einzelnen Sozialarbeitenden haben in der Regel keinen Kontakt mit der Vermittlungsstelle, da die Administration für die Bestellung der interkulturell Dolmetschenden zuständig ist.

Einsatzzahlen

Die von AOZ Medios zur Verfügung gestellten Zahlen enthalten sämtliche Dolmetscheinsätze für das Sozialzentrum Selnau (d.h. Sozialhilfe, Vormundschaft, Kindesschutz, etc.). Die separate Aufstellung der Einsätze für das Intake der Sozialhilfe ist nicht möglich.

Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	271	398.50
2012	213	305.75
2013	266	368.25
2014	248	349.50

Abbildung 20: Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Der Bezug von interkulturell Dolmetschenden durch das Intake des Sozialzentrums Selnau ist in den letzten vier Jahren konstant geblieben. Durchschnittlich fanden 250 Einsätze von interkulturell Dolmetschenden der Vermittlungsstelle AOZ Medios statt. Die Einsätze dauern rund 1.4 Stunden. In den letzten vier Jahren wurden interkulturell Dolmetschende für die folgenden Sprachen bezogen:

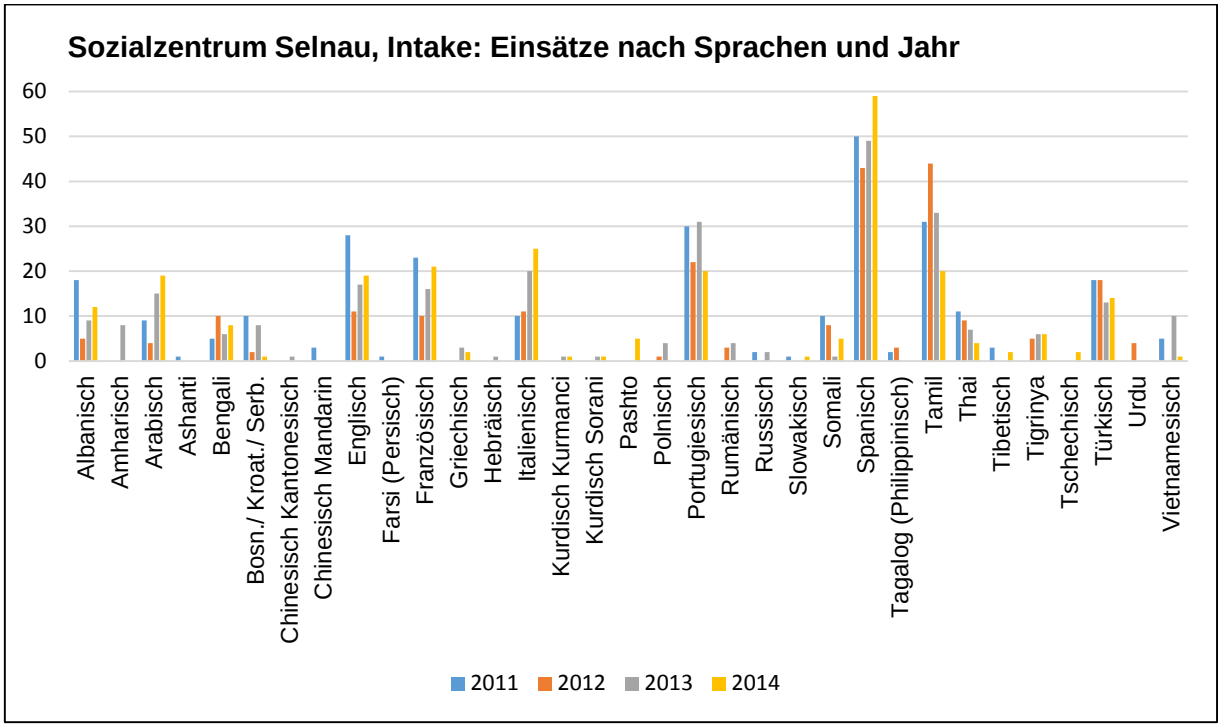

Abbildung 21: Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Durchschnittlich mehr als zehn Einsätze pro Jahr verzeichnen die Sprachen Albanisch, Arabisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, Tamil und Türkisch. Die relativ hohen Einsatzzahlen in den Sprachen Englisch, Französisch und Italienisch bestätigen die vom Leiter des Intake formulierte Praxis, dass die Fachpersonen Gespräche in der Regel nur in der Amtssprache Deutsch führen sollen, selbst wenn sie über Fremdsprachkenntnisse, z.B. in Englisch, verfügen.

Klarer Bedarf

Der Bedarf für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist für die Fachpersonen des Intake klar vorhanden. Dies ergebe sich zum einen daraus, dass die Gesprächsinhalte auf dem Intake sehr technisch und bereichsspezifisch sind. Eine Übersetzung durch private, unprofessionelle Übersetzungshilfen sei daher in den meisten Fällen ungenügend und nicht sinnvoll. Zum anderen gehe es um Rechte und Pflichten, welche für die Gesuchstellenden verbindlich sind. Der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung ergibt sich für die Fachpersonen des Intake bereits durch die Beurteilung und Bedeutung ihrer Beratungsarbeit:

„Der Gesprächsinhalt hier auf dem Intake ist sehr administrativ und technokratisch. Da ist eine gute und korrekte Übersetzung durch professionelle interkulturell Dolmetschende unerlässlich. In den Gesprächen geht es zudem um grundlegende und rechtlich relevante Informationen, welche verstanden werden müssen.“ Leiter Intake, Sozialzentrum Selnau

Eine Sozialarbeiterin gibt zu bedenken, dass die Einschätzung des Bedarfs auch eine Haltungsfrage sei. Die Hilfesuchenden sollen lernen, sich im Umfeld „Behörden“ auch ohne interkulturelle Verdolmetschung zu Recht zu finden. Gleichzeitig will die Abteilung Intake ihre Arbeit gut und gewissenhaft, kosteneffizient und professionell machen. Der Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person bedarf daher immer wieder einer sorgfältigen Abwägung.

3.11.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Die Fachpersonen – sowohl die Sachbearbeitenden bei der Antragsstellung als auch die Sozialarbeitenden – entscheiden eigenständig, ob sie für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen oder nicht.

Technische und komplexe Inhalte auf dem Intake

Wenn die Sozialarbeitenden interkulturell Dolmetschende beiziehen, tun sie dies fast immer aufgrund folgender Kriterien:

- Es müssen Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Es müssen komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermittelt werden.

Oft kommen zudem folgende Kriterien zum Tragen:

- Es besteht Grund zur Annahme, dass Anlass und Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommuniziert werden können.
- Entscheide, Abmachungen und Weisungen sollen nachvollzogen, verstanden und umgesetzt werden.
- Das rechtliche Gehör muss gewährleistet sein.

Die Sozialarbeitenden des Intake Sozialzentrum Selnau legen Wert auf eine umfassende und korrekte Information der Gesuchstellenden. Insbesondere bei den ersten Gesprächen sollen daher die Inhalte nicht vereinfacht werden, die Terminologie ist demensprechend bereichsspezifisch und fremdwortlastig. Zudem würden für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit immer wieder rechtlich relevante Informationen weitergegeben. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei dadurch unerlässlich.

Kriterium der Amtssprachkenntnisse

Im Gegensatz zu den Sozialarbeitenden, welche sich primär aufgrund der Bedeutung der zu vermittelnden Informationen und der Komplexität eines Falles für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entscheiden, tun dies die Sachbearbeitenden am Schalter alleine aufgrund der sprachlichen Kompetenzen der Gesuchstellenden.

Ist jemand nicht in der Lage, dem Gespräch zu folgen, wird die Person auf die Möglichkeit des Beizugs einer interkulturell dolmetschenden Person für die weiteren Gespräche (Vorabklärungsgespräch und Folgegespräche mit den Sozialarbeitenden) hingewiesen. Pro Tag können fünf Vorabklärungsgespräche durch Sozialarbeitende durchgeführt werden. Davon ist für ein Gespräch standartmässig mehr Zeit eingerechnet für den Fall, dass es im Beisein einer interkulturell dolmetschenden Person stattfindet. Die Organisation und Terminierung der Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung übernehmen die Sachbearbeitenden.

Mit den Entscheiden der Sacharbeitenden über den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person für ein Vorabklärungsgespräch sind die Sozialarbeitenden grundsätzlich zufrieden. Die Einschätzungen über die Amtssprachkenntnisse der Gesuchstellenden stimmten in der Regel, der Beizug von interkulturell Dolmetschenden sei gerechtfertigt. Selten komme es vor, dass die Sozialarbeitenden erst im zweiten Gespräch merkten, dass eine interkulturelle Verdolmetschung nötig gewesen wäre, weil die Gesuchstellenden im ersten Gespräch nicht alles verstanden hatten. Mit dem Grundsatz „im Zweifelsfall immer mit interkultureller Verdolmetschung“ versuchen die Fachpersonen des Intake jedoch, dies zu vermeiden, da eine vollständige oder teilweise Wiederholung eines Gesprächs zu einem hohen Mehraufwand führen. Ebenfalls selten komme es vor, dass eine interkulturell dolmetschende Person für ein Gespräch organisiert werde, obwohl dies gar nicht notwendig gewesen wäre.

Bedeutung von Erstgesprächen und Folgegesprächen

Die Fachpersonen sind sich einig, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bei den ersten Gesprächen (Vorabklärungsgespräch und erstes Folgegespräch mit dem zuständigen Sozialarbeitenden) am wichtigsten ist. In diesen Gesprächen werden bedeutende und grundlegende Informationen zur Zusammenarbeit und zum Ablauf auf dem Sozialdienst besprochen:

- Besprechung der Situation und Problemstellung, Verlauf der Abklärungen und Zuständigkeiten
- Rechte und Pflichten der Gesuchstellenden (z.B. Meldepflicht und Abwesenheiten)
- Bedeutung von Mittellosigkeit und subsidiären Leistungen (Arbeitslosentaggelder, Stipendien, IV, etc.)
- Mögliche, zu treffende Massnahmen (z.B. Arbeitsintegrationsmassnahmen, Sprachkurse)

Die zwei, drei weiteren Folgegespräche führen die Sozialarbeitenden manchmal auch ohne Übersetzung oder mithilfe einer privaten Übersetzungshilfe durch. Dies ist aber nur dann der Fall, wenn es sich um einfache, nicht emotionale und rechtlich nicht relevante Inhalte handelt und wenn keine gesundheitlichen Probleme besprochen werden müssen.

3.11.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Sozialarbeitenden des Intake zufrieden. Sie sehen einen klaren Vorteil und Mehrwert, wenn sie mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, und haben einen entsprechend differenzierten und umfassenden Anspruch an die Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden.

An erster Stelle betonen sie die professionelle Haltung der interkulturell Dolmetschenden, das Einhalten der Schweigepflicht und ein unparteiisches und neutrales Verhalten. An zweiter Stelle nennen sie ein gutes Rollenbewusstsein und eine professionelle Distanz sowie das kompetente übersetzen in der ich-Form. Dies erleichtere eine gute Gesprächsführung und verhindere Missverständnisse. Es sind insbesondere diese Aspekte, welche die Fachpersonen bei privaten Übersetzungshilfen vermissen:

„Gespräche mit privaten Übersetzungshilfen sind oft stark emotional gefärbt und die Übersetzungshilfe nimmt die Rolle des Klienten ein. Die Gesprächsführung wird unmöglich. Dann arbeite ich lieber ohne Übersetzungshilfe und versuche die Verständigung mit Hilfe von Übersetzungsprogrammen und Wörterbüchern sicherzustellen." Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

Alle interviewten Sozialarbeitenden sind sich jedoch einig, dass eine Vereinfachung und Reduktion der Sprache, bzw. die Arbeit mit Wörterbüchern in den meisten Fällen nicht zielführend ist. Dementsprechend schätzen sie bei den interkulturell Dolmetschenden, dass diese über fachliche Kenntnisse des Sozialhilfesystems, des Sozialhilfegesetzes und generell über die Systeme der sozialen Sicherheit verfügen. Dieses umfassende Wissen erlaube den interkulturell Dolmetschenden eine sinngemässe Übersetzung, welche aufgrund von fehlenden Konzepten und Begrifflichkeiten in anderen Sprachen und Kulturen von besonderer Bedeutung sind.

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass bei privaten Übersetzungshilfen die fachliche Terminologie nicht ausreichend vorhanden ist. Zum Teil gibt es in anderen Sprachen Begriffe gar nicht, zum Beispiel der Begriff „3. Säule". Interkulturell Dolmetschende kennen das System und die Begrifflichkeiten, darum arbeiten wir mit ihnen." Leiter Intake, Sozialzentrum Selnau

Interkulturell Dolmetschende können in solchen Situationen das hinter einer Bezeichnung stehende Konzept und damit indirekt den Begriff erklären. Dies erleichtere die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten sehr.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Die Fachpersonen erkennen einen hohen bis sehr hohen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Übersetzen interkulturell Dolmetschende, dann verfügen alle Gesprächsteilnehmende über denselben Wissensstand:

„Übersetzen interkulturell Dolmetschende, dann können wir darauf zählen, dass das Gesagte übersetzt wird. Bei Verwandten oder Bekannten hingegen wissen wir das nicht. Vielleicht will die private Übersetzungshilfe etwas verheimlichen oder geniert sich, das Gesagte eins zu eins weiterzugeben. Wir wissen es einfach nicht.“ Sozialarbeiter, Intake Sozialzentrum Selnau

Ist die Verständigung nicht oder nur schwer möglich, erachten die Fachpersonen dies als den grösseren Ressourcenverlust, als wenn sie einmal zu viel eine interkulturell dolmetschende Person engagieren. Der finanzielle Aufwand, welcher durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden entstehe, sei in jedem Fall gerechtfertigt:

„Wir haben nicht so viel Zeit, dass wir die Klienten bei Unklarheiten immer wieder einladen können. Darum arbeiten wir mit interkulturell Dolmetschenden. Ich will die Klienten auch nicht bemühen, wenn wir uns sowieso nicht unterhalten können.“ Sozialarbeiterin, Intake Sozialzentrum Selnau

Die Sozialarbeitenden erachten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden auch nicht als zeitlichen Mehraufwand, sondern sie sehen darin eine Möglichkeit, ihren Beratungs- und Abklärungsauftrag effizient und effektiv zu erfüllen.

4 Invaliden- und Unfallversicherung

Im Bereich der Invaliden- und Unfallversicherung kommt das interkulturelle Dolmetschen in erster Linie in medizinischen Abklärungen und Begutachtungen zur Anwendung. Bei Eingliederungsgesprächen auf den kantonalen IV-Stellen findet keine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden statt, die Fachpersonen arbeiten bei Verständigungsschwierigkeiten mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Die Pilotkooperation mit der Kantonalen IV-Stelle Wallis rückt diesen Befund in ein anderes Licht: Die Fachpersonen erkennen einen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und beurteilen die Übersetzungsleistungen von Verwandten, Bekannten, Jugendlichen oder gar Kindern in gewissen Situationen als problematisch. In der Phase der Frühintervention soll durch rasche bedarfsgerechte Massnahmen die berufliche Integration erhalten oder wieder erlangt werden. Die Beseitigung sprachlicher Barrieren ist dazu eine Grundvoraussetzung.

Die Untersuchungsbeispiele der Suva Aarau und der privaten Gutachterstelle veranschaulichen eine in der Praxis gut verankerte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Aus den unterschiedlichen strukturellen Merkmalen, Einsatzfeldern und Erwartungen resultiert eine Vielzahl von Argumenten, welche für eine bedarfsgerechte und zielorientierte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sprechen.

4.1 Untersuchungsbeispiele

Die Suche nach Partnern für die Realisierung der Studie erwies sich in diesem Bereich als schwierig. Wichtige Akteure in der interinstitutionellen Zusammenarbeit sind die kantonalen IV-Stellen. Von diesen konnte aber mit Ausnahme der Pilotpartnerin im Kanton Wallis keine Stelle zur Mitwirkung bewegt werden. Die SVA Zürich hat sich für ein Gespräch zur Verfügung gestellt, konnte aufgrund der schwachen Datenlage jedoch nicht als vollständiges Praxisbeispiel aufgenommen werden. Die Erkenntnisse dieses Gesprächs sind jedoch ebenfalls in das vorliegende Kapitel eingeflossen.

An der Studie teilgenommen haben die Kantonale IV-Stelle Wallis, die private Gutachterstelle SMAB AG und die Suva Aarau. Die drei Untersuchungsbeispiele werden im Folgenden kurz beschrieben. Ausführliche Darstellungen zur Ausgangslage und Praxis in den jeweiligen Institutionen finden sich in den Kapitel 4.8 bis 4.10.

4.1.1 Kantonale IV-Stelle Wallis

Die Kantonale IV-Stelle Wallis hat im Rahmen einer Pilotkooperation an der Studie teilgenommen. Drei ausgewählte Fachpersonen (zwei Psychologinnen und eine Wiedereingliederungskoordinatorin) haben insgesamt 25 Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung geführt. Die Pilotkooperation dauerte insgesamt zehn Monate, von August 2014 bis Mai 2015. Diese vergleichsweise lange Pilotphase wurde aufgrund der Erkenntnis vereinbart, dass interne Abläufe angepasst und ein Bewusstsein für mögliche Einsätze von interkulturell Dolmetschenden überhaupt erst geschaffen werden mussten. Die IV-Stelle Wallis hat bis zur Pilotkooperation ausschliesslich mit privaten Übersetzungshilfen und Ad-hoc-Dolmetschenden gearbeitet.

4.1.2 Private Gutachterstelle für polydisziplinäre Begutachtungen: SMAB AG

Die private Gutachterstelle für polydisziplinäre Begutachtung Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB) AG führt für kantonale IV-Stellen medizinische Gutachten

durch. Die SMAB AG arbeitet seit Beginn ihrer Tätigkeit mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle zusammen.

4.1.3 Suva Aarau

Seit 2003 nimmt die Suva eine Aufteilung der Schadenfälle in drei Stufen des New Case Managements vor (NCM1 bis 3+). Interkulturell Dolmetschende werden fast ausschliesslich für Komplexschadenfälle (NCM3 und NCM3+) beigezogen. Bei solchen Fällen handelt es sich um schwer bis schwerstverunfallte Personen mit einem langwierigen Heilungsprozess.

4.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

Die Kantonale IV-Stelle Wallis und die Suva Aarau verfügen über keinerlei Vorgaben für die Praxis. Die Fachpersonen der Suva berichten, dass die vermehrte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden mit der neuen Aufteilung der Schadenfälle in die drei Stufen des New Case Managements zusammenhängt. Eine Zusammenarbeit für die Komplexschadenfälle habe sich aufgedrängt, diese sei jedoch schriftlich nicht festgehalten.

4.2.1 Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010

Im Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 nimmt das Bundesgericht zu verschiedenen Fragen im Zusammenhang mit polydisziplinären Begutachtungen Stellung. So wird unter anderem die Bedeutung der Qualität, der Partizipationsrechte der versicherten Personen sowie der Mindestdifferenzierung der Gutachtertarife hervorgehoben. Die private Gutachterstelle spricht in diesem Zusammenhang von einer streng geregelten Praxis. Das rechtliche Gehör muss den Versicherten gewährleistet sein, die Verständigung muss daher in jedem Fall uneingeschränkt sichergestellt sein.

Im Anschluss an das Bundesgerichtsurteil hat das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) Korrekturen unter anderem bezüglich der Verrechnung von Dolmetschkosten veranlasst. Gemäss dem Tarifvertrag, welcher zwischen den privaten Gutachterstellen und dem BSV abgeschlossen wird, verrechnen die privaten Gutachterstellen die Dolmetschkosten unter einem separaten Kostenpunkt. Dabei handelt es sich, sofern möglich und je nach Verrechnungspraxis, nicht um eine Pauschale sondern um die effektiv verursachten Kosten. Bei der früheren Praxis waren die Dolmetschkosten in der Auftragspauschale enthalten und konnten daher nicht separat verrechnet werden. Damit habe „systemimmanent die Gefahr eines Fehlanreizes in qualitativer Hinsicht" bestanden, ist im Bundesgerichtsurteil festgehalten[83].

4.2.2 Finanzierungsmöglichkeiten in IV-Stellen

Von Bedeutung ist das Bundesgerichtsurteil für medizinische Konsultationen und Abklärungen im Bereich der Invalidenversicherung, jedoch nicht für Abklärungs- oder Beratungsgespräche der IV und Suva betreffend Eingliederung, Berufsberatung und Ähnlichem.

Dolmetschleistungen werden in IV-Stellen im globalen Budget als Leistungen von Dritten verrechnet. Wie durch das Bundesgerichtsurteil veranlasst, wäre auch bei den IV-Stellen eine explizite Verrechnung der Dolmetschkosten als Abklärungsmassnahme wünschenswert, wird von den Leitungspersonen der IV-Stelle Wallis zu bedenken gegeben. Eine gesamtschweizerische Harmonisierung und Differenzierung der Abrechnungsmöglichkeiten von Dolmetschkosten sei längerfristig anzustreben.

[83] Bundesgerichtsurteil 9C_243_2010: S. 48

Von Bedeutung sind die Verankerung und die Regelung der Finanzierung nicht nur innerhalb der IV-Stellen sondern auch in Bezug auf die interinstitutionelle Zusammenarbeit:

„Besonders hilfreich ist das interkulturelle Dolmetschen, wenn wir im Rahmen eines Falls mit anderen Institutionen zusammen arbeiten. Hier wäre eine gemeinsame Praxis sehr hilfreich und wünschenswert, auch bezüglich der Finanzierung." Leiter Zweigstelle, IV Wallis

4.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Es konnte keine kantonale IV-Stelle ausfindig gemacht werden, welche regelmässig – im Sinne eines guten Praxisbeispiels – mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeitet. Dies zeigt sich in der Auswertung von diversen Gesprächen sowie in den Einsatzzahlen interkulturell Dolmetschenden von 12 kantonalen IV-Stellen. Die IV-Stellen der Kantone Bern und Zürich arbeiten zwar gelegentlich mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, sie erachten diese Zusammenarbeit aber nicht als besonders relevant, da die Mehrzahl der Gespräche mit fremdsprachigen Gesuchstellenden mit privaten Übersetzungshilfen geführt wird. Die Erfahrungen, welche die Kantonale IV-Stelle Wallis während der Pilotkooperation gemacht hat, zeigen jedoch, dass durchaus ein Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besteht:

„Das interkulturelle Dolmetschen dient den Versicherten. Aber vor allem ist es auch für uns und unsere Arbeit wichtig. Ausserdem ist es für allfällige juristische Konsequenzen von Bedeutung." Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Die drei Fachpersonen der Kantonalen IV-Stelle Wallis haben während der zehnmonatigen Pilotphase 25 Mal Gespräche mit interkulturell Dolmetschenden geführt. Die Leiterin der Stelle sieht in den diversen Abteilungen der Kantonalen IV-Stelle Potential für eine vermehrte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Im Bereich der medizinischen Abklärungen besteht ein hoher Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, dies zeigen sowohl das Untersuchungsbeispiel SMAB AG – welches jährlich gut 400 Dolmetscheinsätze verzeichnet – als auch Recherchen zur Praxis der Regionalen Ärztlichen Dienste RAD. Bei medizinischen Abklärungen sind nur interkulturell Dolmetschende und keine privaten Übersetzungshilfen zugelassen[84]. Das interkulturelle Dolmetschen ist im Gesundheitswesen grundsätzlich stark verankert, entfallen doch rund 60% der von interkulturell Dolmetschenden geleisteten Einsatzstunden auf diesen Bereich. Davon wiederum machten medizinische Gutachten einen nicht zu vernachlässigenden Anteil aus. Dieser Anteil variiert regional aber stark.[85]

Die Fachpersonen der Suva Aarau (Spezialistinnen und Spezialisten der Wiedereingliederung sowie die Case Mangerinnen und Case Manager) arbeiten ebenfalls regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die Einsatzzahlen sind in den letzten drei Jahren sogar deutlich von 40 auf 90 Einsätze jährlich gestiegen.

4.4 Typische Gesprächssituationen

Aufgrund der unterschiedlichen Gesprächssituationen in den drei Untersuchungsbeispielen werden die IV-Stelle, die Suva Agentur und die private Gutachterstelle separat betrachtet.

[84] Siehe dazu zum Beispiel: https://www.svazurich.ch/internet/de/home/produkte/iv/rad/untersuchungen.html
[85] Siehe dazu der von INTERPRET veröffentlichte Statistikbericht: Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2014. www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/142/2014_einsatzstatistik_dt.pdf.

4.4.1 IV: Interkulturelles Dolmetschen im Rahmen von „Eingliederung vor Rente"

Mit der 5. IV-Rentenrevision wurde die Ausrichtung des IV-Verfahrens auf das Ziel der Eingliederung verstärkt. Durch eine frühzeitige Kontaktaufnahme im Rahmen der Früherfassung und eine schnelle und unbürokratische Zusprache von geeigneten Massnahmen wird der Erhalt der bisherigen Arbeitsstelle oder die Eingliederung in eine neue angestrebt, bevor es zu einer Chronifizierung der Beschwerden kommt. Die persönliche Zusammenarbeit und Beratung mit der versicherten Person, ihrem Arbeitgeber und dem sozialen Umfeld erhält dabei grosses Gewicht. Das IV-Verfahren orientiert sich damit vermehrt am Ansatz des Case Management. [86]

Zum Beispiel: Frühinterventionsmassnahmen für Frau Rossi*

Frau Rossi wurde von ihrem Arbeitgeber bei der IV-Stelle angemeldet, weil sie aufgrund von immer häufiger auftretenden Schulter-, Nacken- und Kopfschmerzen ihrer Arbeit nicht mehr nachkommen kann. Der Eingliederungskoordinator der IV-Stelle Wallis hat daraufhin mit Frau Rossi Kontakt aufgenommen. Am Telefon realisiert er, dass Frau Rossi über limitierte Amtssprachkenntnisse verfügt und entscheidet sich daher, bereits im Erstgespräch mit einer interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten.

Frau Rossi und der Eingliederungskoordinator besprechen mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden ihre medizinische und berufliche Situation. Ebenfalls werden bereits mögliche Massnahmen im Rahmen der Frühintervention in Betracht gezogen. Das Gespräch gestaltete sich anfänglich etwas schwierig, da Frau Rossi ihrer Anmeldung bei der IV-Stelle äusserst kritisch gegenüber steht: Sie möchte niemandem zur Last fallen. Mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden gelingt es dem Eingliederungskoordinator aber, die Vorteile einer Früherfassung aufzuzeigen. Frau Rossi fasst Vertrauen.

Im Folgegespräch wird auch Frau Rossis Arbeitgeber zugegen sein. Anpassungen des Arbeitsplatzes oder die Vermittlung in eine neue Tätigkeit sollen besprochen werden, eine dauerhafte Eingliederung ist das Ziel. Die interkulturell Dolmetschende wird auch bei diesem Gespräch dabei sein.

Kantonale IV-Stelle Wallis

*Name geändert

In der Frühinterventionsphase sind eine umfassende Verständigung und ein schneller Vertrauensaufbau zentral. Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis schätzen in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr. Alle Gespräche, welche die Fachpersonen der Kantonalen IV-Stelle Wallis während der Pilotkooperation mit interkultureller Verdolmetschung geführt haben, fanden in dieser Phase statt.

Innerhalb der Frühintervention sehen die Fachpersonen insbesondere bei Erstgesprächen einen Bedarf an interkultureller Verdolmetschung:

„Interkulturell Dolmetschende brauchen wir für Erstgespräche, da ist die Zusammenarbeit besonders wichtig." Psychologin, IV Wallis

In den von der IV-Stelle Wallis geführten Erst- und Folgegesprächen wurden folgende Inhalte besprochen:

- Vervollständigung der Informationen im medizinischen, sozialen und beruflichen Bereich (in Erstgesprächen)

[86] Siehe dazu: Bolliger, Christian und Tobias Fritschi (2013): Eingliederung vor Rente: Die 5. IV-Revision wirkt und hat noch Potenzial. In: Soziale Sicherheit CHSS 2/2013. S. 88-92. http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/publikationen/00096/03270/03277/index.html?lang=de. Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2011): Faktenblatt „Die IV-Revision 6a". Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00021/03189/?lang=de.

- Beurteilung der Situation und Besprechung von möglichen Massnahmen im Rahmen der Früherfassung (in Erst- und Folgegesprächen)
- Verlauf der Zusammenarbeit, mögliche Konsequenzen (in Erst- und Folgegesprächen)
- Anrecht auf Leistungen, Form der Leistungen wie Rente, Taggeld, Unterstützungsleistungen durch Dritte, etc. (in Erst- und Folgegesprächen)

4.4.2 IV: Komplexes Gesprächssetting und schwierige Inhalte

In der IV kommt auch das Gesprächssetting als Einsatzkriterium zum Tragen. Wenn zum Beispiel fremdsprachige Eltern am Gespräch mit der jugendlichen versicherten Person teilnehmen, dann lohnt sich eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besonders. Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden kann das schweizerische Bildungs- und Versicherungssystem umfassend erklärt werden:

„Die interkulturell Dolmetschende hat mich darin unterstützt, den Eltern unser Berufsbildungssystem näher zu bringen. Sie kennen jetzt die Konsequenzen, die sich aus einer fehlenden Ausbildung ergeben könnten, und können ihren Sohn bei der Suche nach einer Schnupperlehre besser unterstützen.“ Eingliederungsspezialistin, IV Wallis

Bis anhin hatten die Jugendlichen selber das Gespräch übersetzt. Diese Lösung erachten die Fachpersonen jedoch als problematisch. Ebenfalls mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten möchten die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis in jenen Situationen, in welchen weitere Institutionen (z.B. das RAV oder die Sozialhilfe) involviert sind.

4.4.3 Medizinische Gutachten: Lückenlose Verständigung unabdingbar

Bei medizinischen Begutachtungen werden Verwandte und Bekannte weder als Begleitpersonen noch als private Übersetzungshilfen zugelassen. Verfügt die versicherte Person über ungenügende Amtssprachkenntnisse, wird in jeden Fall eine professionelle interkulturell dolmetschende Person beigezogen. Folgende Gründe sprechen laut der SMAB AG für diese Praxis:

- Das Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 und der Tarifvertrag des BSV schaffen klare Grundlagen.
- Die versicherten Personen kennen ihre Rechte sehr gut und fordern diese ein. Rund die Hälfte der versicherten Personen wird durch eine Rechtsvertretung begleitet.
- Das Ergebnis des Gutachtens hat weitreichende finanzielle und persönliche Konsequenzen für die versicherte Person.
- Die Gesprächsinhalte sind komplex, schwierig, persönlich und oft auch emotional belastend.
- Die Zeit für die Erstellung eines Gutachtens ist äusserst knapp bemessen. Ein klärendes Zweitgespräch ist aus zeitlichen, rechtlichen und finanziellen Gründen keine Option.
- Die Gutachterstelle muss den strengen Auflagen von Seiten des BSV genügen, ansonsten wird sie nicht mehr zur Vergabeplattform SuisseMED@P zugelassen.

Ausschlaggebend für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sind daher die sprachlichen Kompetenzen der Versicherten. Der Entscheid eines Beizugs liegt dabei in erster Linie bei der versicherten Person selber:

„Wir sind auf ein professionelles und in jedem Fall verlässliches Gesprächssetting angewiesen, darum arbeiten wir bei Verständigungsschwierigkeiten zwischen medizinischer Fachperson und versicherter Person immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammen." Geschäftsführer SMAB AG, Geschäftsstelle Bern

Zum Beispiel: Frau Schneiders* IV-Rentenantrag

Die SMAB AG Bern erhält zwecks Durchführung eines polydisziplinären Gutachtens das Dossier von Frau Schneider, welche bei der IV-Stelle St. Gallen einen Rentenantrag gestellt hat. Die Administration der SMAB AG informiert Frau Schneider über die anstehenden Begutachtungstermine. Gleichzeitig wird Frau Schneider darauf hingewiesen, dass das Beisein von Angehörigen bei den Untersuchungen nicht gestattet ist und Angehörige nicht die Funktion eines Dolmetschers übernehmen dürfen. Frau Schneider muss ihre Muttersprache angeben und erklären, ob sie eine Verdolmetschung wünscht.

Frau Schneider schickt die Terminbestätigung zurück und informiert die Administration darüber, dass ihre Muttersprache Thai ist und sie sich eine Verdolmetschung wünscht. Sie kennt diese Dienstleistung bereits vom Regionalen Ärztlichen Dienst in St. Gallen, welcher die ärztlichen Abklärungsgespräche ebenfalls mit interkulturell Dolmetschenden durchgeführt hat. Die Administration der SMAB AG Bern organisiert daraufhin für die vier versicherungsmedizinischen Fachgutachten eine interkulturell Dolmetschende, welche während der ganzen Zeit anwesend sein und sämtliche Gespräche dolmetschen wird.

Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB AG), Geschäftsstelle Bern

*Name geändert

4.4.4 Suva: Interkulturelle Verdolmetschung bei Komplexschadenfällen

In der Suva Aarau arbeiten jene Fachpersonen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, welche Fälle der Schadenkategorie Komplex (NCM3 und NCM3+) betreuen. Dabei handelt es sich um schwer bis schwerstverunfallte Personen mit einem langwierigen Heilungsprozess, welche nach dem Unfall in eine schwierige berufliche, finanzielle und soziale Situation geraten. Die Betreuung der Versicherten durch die Fachpersonen der Suva ist sehr umfassend.

Komplexschadenfälle machen nur 5 Prozent der gesamten Fälle aus, sie verursachen jedoch 80 Prozent der Kosten. Dank einer gezielten Früherkennung und einer raschen, optimalen und nachhaltigen Wiedereingliederung sollen die Kosten der Suva reduziert werden. Eine erfolgreiche Wiedereingliederung bedingt das Zusammenwirken der versicherten Person, deren persönlichem Umfeld, dem Arbeitgeber, der involvierten medizinischen Fachpersonen sowie der Suva. Wird die Zusammenarbeit durch fehlende Amtssprachkenntnisse erschwert, ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden sehr hilfreich. Sie gewährleisten die gegenseitige Verständigung zwischen mehreren Institutionen, Fachpersonen und der versicherten Person:

„Ohne interkulturell Dolmetschende könnten wir nicht arbeiten. Sie übersetzen sinngemäss und zudem leisten sie noch viel mehr, eben dieses „interkulturelle". Sie erklären die Inhalte und bauen Brücken." Case Manager, Suva Aarau

Die fachspezifischen Inhalte können in der Regel durch private Übersetzungshilfen nur ungenügend übersetzt werden, sind sich die Fachpersonen der Suva Aarau einig. Die Fachpersonen erwähnen daher viele Situationen, in welchen sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Zentrale Gesprächsthemen sind unter anderem:

- Beschreibung des Unfallhergangs
- Gesundheitszustand, laufende Therapien, Medikation und Heilungschancen
- Langfristige berufliche Wiedereingliederung, Umschulung oder Weiterbildung

- Versicherungstechnische Details zur Rentenleistung, Kostendeckung durch Suva, IV oder Krankenkasse
- Vermittlung von rechtlichen Entscheiden

Zum Beispiel: Ein Arbeitsversuch für Herr Nivet*

Aufgrund eines schweren Motorradunfalls wird Herr Nivet von der Suva betreut. Nächsten Monat ist ein Arbeitsversuch beim ehemaligen Arbeitgeber geplant.

Der Arbeitsversuch wird vorgängig im Betrieb besprochen. An der Sitzung sind Herr Nivet, die Personalverantwortliche des Betriebs, die Spezialistin Wiedereingliederung der Suva und eine interkulturell Dolmetschende zugegen. Damit der Arbeitsversuch so positiv wie möglich verlaufen kann, ist ein gemeinsames Verständnis in Bezug auf dessen Bedeutung und die weiteren Schritte bis zur Wiedereingliederung zentral. Die interkulturell Dolmetschende ermöglicht allen Gesprächsteilnehmenden, sämtliche Inhalte vollständig zu verstehen und nachzuvollziehen. Herr Nivet erhält die Gelegenheit, seine Ängste und Unsicherheiten in seiner Herkunftssprache zu kommunizieren. Die Personalverantwortliche wiederum kann darauf reagieren und erklärt Herrn Nivet, dass er sich langsam wieder an die Abläufe gewöhnen und auch Pausen machen darf. Punktuelle Massnahmen sollen ermöglicht und die Arbeitsabläufe optimiert werden. Die Gesprächsteilnehmenden sehen dem Arbeitsversuch zuversichtlich entgegen.

Suva Aarau

*Name geändert

4.5 Klärung von institutionsinternen Abläufen

Die SMAB AG und die Suva Aarau haben ihre internen Abläufe und den Bestellvorgang von interkultureller Verdolmetschung aufeinander abgestimmt. In der SMAB AG werden die versicherten Personen schriftlich über die bevorstehenden Gutachtertermine informiert, dabei erhalten die versicherten Personen die Möglichkeit, eine interkulturelle Verdolmetschung für die Gespräche zu beantragen. In der Suva Aarau arbeiten die Fachpersonen über längere Zeit und zum Teil sehr intensiv mit der versicherten Person und dem jeweiligen Umfeld zusammen. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist den Fachpersonen überlassen, die Vereinbarung mit den internen Abläufen kein Problem.

In der Kantonalen IV-Stelle Wallis hingegen berichten die Fachpersonen, dass Anpassungen und Überlegungen zu einer rechtzeitigen und unkomplizierten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch in die Wege geleitet und in den Fallverlauf integriert werden müssen. Dies sei insbesondere für Erstgespräche wichtig. Dabei besteht die Schwierigkeit darin, dass die Entscheidung über die Notwendigkeit einer interkulturellen Verdolmetschung gefällt werden müsste, bevor die Amtssprachkenntnisse der versicherten Personen eindeutig bekannt sind.

4.6 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen einer interkulturellen Verdolmetschung sehen die Fachpersonen der drei Untersuchungsbeispiele insbesondere hinsichtlich folgender Aspekte:

- Interkulturell Dolmetschende sind professionell, sachkundig und unterstehen der Schweigepflicht. Die Dolmetscharbeit verüben sie kompetent und angemessen. Die in der Beratungsarbeit und Begutachtung festgelegten Qualitätsmerkmale können eingehalten werden.

- Im Gespräch verhalten sich die interkulturell Dolmetschenden entgegenkommend, aber trotzdem neutral. Dies erlaubt den Fachpersonen eine koordinierte und zielorientierte Gesprächsführung.
- Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ermöglicht den versicherten Personen ein eigenständiges Handeln. Die oft sehr persönlichen und emotionalen Anliegen können vorgebracht werden.
- Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden kann ein Vertrauensverhältnis hergestellt werden, welches für die Zusammenarbeit mit der versicherten Person entscheidend ist.

4.6.1 Hoher Nutzen – auch für die interinstitutionelle Zusammenarbeit

Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis beurteilen den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als sehr hoch. Die Situationserfassung und damit die Beratungsarbeit bei fremdsprachigen Versicherten werden mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden entscheidend erleichtert. Interkulturell Dolmetschende verfügen über ein bereichsspezifisches Vokabular und können auf ein zusätzliches Wissen zurückgreifen. Dies erleichtere auch die interinstitutionelle Zusammenarbeit mit dem RAV oder mit Behörden der Sozialhilfe sehr, betonen die Fachpersonen:

„Besonders hilfreich ist das interkulturelle Dolmetschen, wenn wir im Rahmen eines Falles mit anderen Institutionen arbeiten. Hier wäre eine gemeinsame Praxis sehr hilfreich und wünschenswert, auch bezüglich der Finanzierung." Leiter Zweigstelle, IV Wallis

4.6.2 Gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis

In der Suva und den privaten Gutachterstellen ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gut verankert:

„Ich muss effizient und effektiv arbeiten, das steht in meinem Pflichtenheft. Wie ich das erreiche, ist mir überlassen. Aber die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist ein wichtiges Instrument. Denn wenn ich in Gesprächen mit versicherten Personen arbeite, die die Amtssprache ungenügend verstehen, dann mache ich meine Arbeit nicht gut." Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Aarau

Sowohl die Suva Aarau als auch die SMAB AG schätzen die gute Qualität der Verdolmetschung durch interkulturell Dolmetschende sehr und setzen die professionelle Dienstleistung gezielt und bedarfsgerecht ein. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis schätzen die Fachpersonen der Suva und der SMAB AG sehr positiv ein.

4.6.3 Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Recherchen zeigen, dass kantonale IV-Stellen – RAD ausgenommen – kaum mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten. Dies zeigen die Einsatzzahlen der regionalen Vermittlungsstellen und die Beispiele Wallis und Zürich.

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen wird als selbstverständlich beurteilt, qualitative Einbussen werden in Kauf genommen. Die SVA Zürich sagt dazu, dass private Übersetzungshilfen eine anwaltschaftliche Funktion übernehmen würden und dass es sich bei der Dienstleistung nicht um eine wörtliche Übersetzung sondern um eine eigene Meinung der Übersetzenden handle. Dies sei bei Eingliederungsgesprächen – im Gegensatz zu ärztlichen Begutachtungen – aber vertretbar.

Jene Institutionen, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, beurteilen Gespräche ohne oder nur mit privaten Übersetzungshilfen jedoch ganz anders. Eine mangelhafte Verständigung verhindert eine beidseitige Zusammenarbeit:

„Oft sind die Amtssprachkenntnisse so gut, dass die versicherte Person zwar das Gesagte versteht, selber aber aufgrund des fehlenden Wortschatzes nicht reagieren kann." Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Aarau

Die Fachpersonen der Suva Aarau arbeiten zwar gelegentlich auch mit privaten Übersetzungshilfen, sie sind sich jedoch der geringeren Qualität der Dolmetschleistung sehr bewusst. Allfällige Vorteile sehen sie darin, dass sie viele zusätzliche Eindrücke über das persönliche Umfeld und Einblicke in andere Interpretationsweisen der Situation erhalten. Die Fachpersonen der Suva Aarau setzen private Übersetzungshilfen jedoch bewusst und immer nur als Ergänzung zur Sicherstellung der Verständigung durch professionelle interkulturell Dolmetschende ein. Denn mit Verwandten und Bekannten könne kein strukturiertes Gespräch geführt werden, Feinheiten zu Abläufen, Erwartungen und Befindlichkeiten könnten nicht eruiert werden:

„Arbeite ich mit privaten Übersetzungshilfen, bin ich immer etwas gehemmt. Denn es ist unangenehm, wenn ich den Gesprächsinhalt schlecht verstehe und darum öfters nachfragen muss oder Inhalte gar ungeklärt im Raum stehen bleiben." Case Manager, Suva Aarau

Auch die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis schätzen die bewusste Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr und möchten auch nach der Pilotkooperation in gewissen Situationen auf die Dienstleistung zurückgreifen können:

„Es gibt bei uns nicht viele Situationen, in welchen der Beizug von interkulturell Dolmetschenden angebracht ist. In diesen wenigen Situationen jedoch ist die Zusammenarbeit sehr hilfreich." Eingliederungskoordinatorin, IV Wallis

Angesichts der hohen Kosten, welche eine erfolglose Wiedereingliederung mit sich bringt, scheint der Einsatz von professionellen interkulturell Dolmetschenden gerechtfertigt. Die Suva zeigt mit ihrem Ansatz des New Case Managements und der stufengerechten Zuweisung der Fälle klar, dass eine bedarfs- und zielgerichtete Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden möglich und sinnvoll ist.

4.7 Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Invaliden- und Unfallversicherung

Das interkulturelle Dolmetschen als Instrument der Verständigung kommt in erster Linie in medizinischen Abklärungen und Begutachtungen zum Einsatz. Auf kantonalen IV-Stellen arbeiten Fachpersonen der Eingliederung bei Verständigungsproblemen mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote der Verständigung bezüglich Nutzen, Aufwand, Kosten, etc. sind ungenügend bekannt. Zudem können sich die IV-Stellen weder auf rechtliche Grundlagen oder Vorgaben für die Praxis im Sinne von verbindlichen Standards noch auf eine übergeordnete Regelung der Finanzierung beziehen.

Mit der Neuausrichtung der IV von einer Renten- zu einer Eingliederungsversicherung orientiert sich auch das IV-Verfahren immer mehr am Ansatz des Case Managements, „dessen wichtigstes Merkmal die persönliche Zusammenarbeit zwischen der IV, der versicherten Person, ihrem Arbeitgeber und ihrem sozialen Umfeld ist."[87] In diesem Zusammenhang kommt auch der interkulturellen Verdolmetschung eine grössere Bedeutung zu. Die Fachpersonen der Kantonalen IV-Stelle Wallis haben im Verlauf der Pilotkooperation erkannt, dass insbesondere in Beratungsgesprächen der Früherfassung eine professionelle interkulturelle Verdolmetschung die Erfüllung des gesetzlichen Dienstleistungsauftrags massgeblich unterstützt.

[87] Bolliger, Christian und Tobias Fritschi (2013): Eingliederung vor Rente: Die 5. IV-Revision wirkt und hat noch Potenzial. In: Soziale Sicherheit CHSS 2/2013. S. 88-92. http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/publikationen/00096/03270/03277/index.html?lang=de

Die Bedeutung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterscheidet sich zwischen den kantonalen IV-Stellen einerseits und der Suva sowie den privaten Gutachterstellen und RAD andererseits stark. Handlungsbedarf stellt INTERPRET im Rahmen dieser Studie insbesondere bei den kantonalen IV-Stellen fest, weshalb sich die Handlungsempfehlungen in erster Linie an jene Institutionen richten.

4.7.1 Handlungsempfehlungen

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

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschenden relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV), nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), IV-Stellen-Konferenz (IVSK), Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten (KID).

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

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in der IV.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten. Dolmetschleistungen sollen als Abklärungsmassnahme explizit verrechenbar sein.
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

Kantonale Gremien und Behörden

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

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

- Sie klären die verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in der IV-Stelle unter Einbezug der Führungspersonen.
- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens in Absprache mit den nationalen Gremien (z.B. IVSK).
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung.

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

Dabei handelt es sich insbesondere um die Kantonalen IV-Stellen sowie um kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der IV-Stelle.

- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen.
- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung. Besondere Beachtung erhält dabei der Zeitpunkt der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Verlauf des Beratungsprozesses (Frühinterventionsphase, Erst- oder Folgegespräch). Ebenso von Bedeutung ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bei Jugendlichen und deren der Amtssprache nur wenig mächtigen Eltern. Betroffene Jugendliche sollten unter keinen Umständen ein Gespräch selber für die eigenen Eltern übersetzen müssen. Der damit einhergehende problematische Positionswechsel innerhalb des sozialen und familiären Gefüges muss thematisiert werden.
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Besondere Beachtung erhält dabei der Zeitpunkt der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Verlauf des Beratungsprozesses.
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Versicherten, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Amtssprachkenntnisse der Versicherten hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Fachpersonen die Entscheidung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen[88] oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (IV-Stelle, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.
- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in der IV-Stelle.[89] Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

[88] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.
[89] INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

4.8 Fallbeispiel: IV-Stelle des Kantons Wallis

Die IV-Stelle des Kantons Wallis hat als Pilotpartnerin an der vorliegenden Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte insgesamt zehn Monate (August 2014 bis Mai 2015).

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[90] vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit der stellvertretenden Direktorin, dem Leiter einer Zweigstelle sowie mit drei Fachpersonen erhoben.

4.8.1 Kantonale IV-Stelle Wallis: Ausgangslage

Die kantonale IV-Stelle Wallis hat ihren Hauptsitz in Sion mit Zweigstellen für die berufliche Eingliederung in Martigny und Brig. Die IV-Stelle arbeitet interdisziplinär, die Versicherten werden unter anderem von Eingliederungskoordinatorinnen/ -koordinatoren, Psychologinnen und Psychologen sowie von Arbeitsplatzberaterinnen und -berater betreut.

Fallbearbeitung

Bei der Anmeldung der versicherten Person wird aufgrund der gesundheitlichen, sozialen oder psychischen Probleme entschieden, welche Fachperson für den entsprechenden Fall zuständig ist.

Eingliederung vor Rente

Machen ein Arbeitgeber oder eine versicherte Person selber eine Meldung zur Früherfassung, klärt eine Fachperson der IV-Stelle die Situation ab. Falls das gesundheitliche Problem der versicherten Person zu einer Invalidität führen kann, empfiehlt die Fachperson eine IV-Anmeldung. Im Rahmen von Massnahmen der Frühintervention erarbeiten die Fachpersonen der IV in Zusammenarbeit mit der versicherten Person und dem Arbeitgeber mögliche Lösungen, wie z.B. Anpassungen des Arbeitsplatzes. Weitere Massnahmen sind die Berufsberatung und Arbeitsvermittlung sowie der Besuch von Ausbildungskursen und Beschäftigungskursen, welche die berufliche und soziale Integration fördern. Spätestens zwölf Monate nach der IV-Meldung entscheidet die IV-Stelle über Eingliederungsmassnahmen. Ist die Eingliederung erfolgreich, wird der Fall abgeschlossen. Gelingt die (vollständige) Eingliederung nicht, wird die Auszahlung einer (Teil-) Rente beschlossen.

Eingliederung statt Rente

Um eine versicherte Person, welche bereits eine IV-Rente erhält, wieder ins Arbeitsleben zurückzubringen, kann die IV-Stelle Wiedereingliederungsmassnahmen initiieren. In einer Triage werden Rentnerinnen oder Rentner ausgewählt, welche ein besonderes Eingliederungspotential aufweisen. Ziel dieser Massnahmen ist die teilweise oder vollständige Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt. Bei einer erfolgreichen Wiedereingliederung werden die IV-Renten angepasst oder ganz aufgehoben.

Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und Finanzierung

Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis haben bis anhin nicht oder nur sporadisch mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet. Die Zusammenarbeit ist nicht verankert und Finanzierungmöglichkeiten sind nicht geklärt.

[90] Fragebogen FB2 wurde von sechs Fachpersonen ausgefüllt. Fragebogen FB3 wurde 25 Mal ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der regionalen Vermittlungsstelle AVIC.

Kenntnis über die Dienstleistung interkulturelles Dolmetschen

Die sechs Fachpersonen der kantonalen IV-Stelle, welche an der Einführungsveranstaltung der Pilotkooperation teilgenommen haben, hatten bis dahin nicht mit interkulturell Dolmetschenden sondern hauptsächlich mit privaten Übersetzungshilfen oder mit Ad-hoc-Dolmetschenden aus der IV-Stelle selber zusammengearbeitet.

Von den sechs Fachpersonen kannten vier die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens aus unterschiedlichen Begegnungen damit:

- von einer früheren Arbeitsstelle
- von der Ausbildung (CAS an der Universität Lausanne)
- durch einen Versicherten
- durch die Initiierung und Begleitung der vorliegenden Studie in den nationalen IIZ-Gremien

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens war bisher wenig bekannt, die Fachpersonen haben bis anhin aus unterschiedlichen Gründen nicht mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet. Grundsätzlich haben die Fachpersonen die Organisation einer/ eines Dolmetschenden bis jetzt den Versicherten selber überlassen (siehe 11.3.1).

4.8.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Am 31. Juli 2014 hat INTERPRET in Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen AVIC in der kantonalen IV-Stelle in Sion eine Einführungsveranstaltung für die Pilotkooperation durchgeführt. Aktiv an der Pilotkooperation teilgenommen haben zwei Psychologinnen und eine Eingliederungskoordinatorin. Die IV-Stelle hat die Anzahl der teilnehmenden Fachpersonen aus organisatorischen Gründen beschränkt, um den Aufwand für die Durchführung der Pilotkooperation in einem angemessenen Rahmen zu halten.

Fälle, welche eine interkulturelle Verdolmetschung benötigten, wurden während der Pilotphase an eine der drei Fachpersonen zugewiesen. Dies gab den drei Fachpersonen die Möglichkeit, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in unterschiedlichen Situationen zu erproben und Erfahrungen zu sammeln.

Zusammenarbeit mit AVIC

Mit der regionalen Vermittlungsstelle AVIC sind die Fachpersonen durchwegs sehr zufrieden. Die Auftragserteilung erfolgt effizient; bei der Vermittlung geht AVIC auf spezifische Anliegen und Wünsche betreffend den interkulturell Dolmetschenden ein.

Bezug von interkulturell Dolmetschenden

Die Pilotkooperation mit der IV-Stelle dauerte insgesamt 10 Monate. Die Ausdehnung der Pilotphase auf 10 Monate wurde vereinbart, weil die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden anfänglich sehr zögerlich angelaufen war. In den ersten 5 Monaten haben die Fachpersonen lediglich in fünf Fällen interkulturell Dolmetschende beigezogen, in den letzten 5 Monaten war dies doch bereits 20 Mal der Fall. Die Fachpersonen und die Leitung der IV-Stelle Wallis begründen die Anlaufschwierigkeiten damit, dass interne Abläufe angepasst und das Bewusstsein für die Möglichkeit der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden überhaupt erst geschaffen werden mussten. Zudem zeigte sich, dass eine Praxisänderung innerhalb eines Falles sehr schwierig ist: Die Versicherten, welche sich gewohnt waren, von privaten Übersetzungshilfen begleitet zu werden, hatten sich dezidiert

gegen den Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden ausgesprochen. Die Fachpersonen haben deshalb mehrheitlich bei neuen Fällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet.

Insgesamt kam es während den 10 Monaten zu 25 Einsätzen:

IV-Stelle Wallis: Einsätze interkulturell Dolmetschender

Einsätze Total	Geleistete Zeit in Std.	Ø (Std. / Einsatz)	Betrag Total
25	36.25	1.45	CHF 2'655.00

Abbildung 22: IV-Stelle Wallis: Einsätze interkulturell Dolmetschender

Die gedolmetschten Gespräche dauerten im Durchschnitt knapp eineinhalb Stunden. In der nachfolgenden Grafik sind die Dolmetschsprachen sowie die Aufteilung der Gespräche nach Fällen ersichtlich:

IV-Stelle Wallis: Einsätze und Fälle nach Sprachen

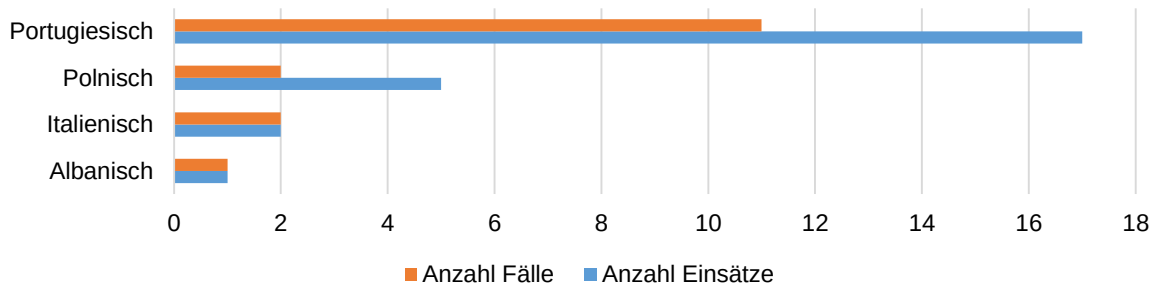

Abbildung 23: IV-Stelle Wallis: Einsätze und Fälle nach Sprachen

4.8.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Bedarf vor der Pilotkooperation

Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis hatten bis zur Pilotkooperation noch nie mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet und begründen dies wie folgt:

- Die Organisation einer Übersetzungshilfe überlassen die Fachpersonen grundsätzlich den versicherten Personen.
- Die Organisation von interkulturell Dolmetschenden für Gespräche geht im Alltagsgeschäft unter.
- Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens, ihr Nutzen sowie der Bestellvorgang und die Vermittlungsstelle waren bis anhin den Fachpersonen wenig bekannt.
- Die allermeisten fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten sprechen die Amtssprache gut genug, um eine ausreichende Verständigung zu ermöglichen.

In Bezug auf die bevorstehende Pilotkooperation sahen die Fachpersonen jedoch durchaus Bedarf an der punktuellen Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Bedarf während und nach der Pilotkooperation

Die drei Fachpersonen haben sehr unterschiedlich oft auf interkulturell Dolmetschende zurückgegriffen:

- FP1, Eingliederungskoordinatorin, hat 18 Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung geführt, welche sich auf 9 Fälle verteilen.
- FP2, Eingliederungskoordinatorin (insbesondere für Jugendliche), hat in drei Fällen insgesamt drei Mal eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen.
- FP3, Psychologin, hat wie FP2 pro Fall nur einmal eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen. Dies ist vier Mal vorgekommen.

Alle drei Fachpersonen schätzen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr und geben an, dass sie dann, wenn es ihnen angebracht schien, mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben. Dass die Fachperson FP1 viel mehr interkulturell Dolmetschende beigezogen hat als die beiden anderen, erklären sich die Fachpersonen damit, dass die Klientel von FP1 öfters fremdsprachig ist und tendenziell seit kürzerer Zeit in der Schweiz lebt. FP2 betreut vor allem Jugendliche, welche in der Regel die Amtssprache ausreichend beherrschen. Wenn sie auf interkulturell Dolmetschende zurückgegriffen hat, dann war dies bei Gesprächen mit den Eltern der Fall. FP3 berichtet zudem von einem Fall, bei welchem sich die versicherte Person gegen den Beizug einer/eines interkulturell Dolmetschenden gewehrt hat.

Den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden schätzen die Fachpersonen als eher gering ein. Die Zahlen – 25 Einsätze in 10 Monaten – bestätigen diese Einschätzung. Die drei Fachpersonen sind sich aber einig, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr bereichernd ist:

„Es gibt bei uns nicht viele Situationen, in welchen der Beizug von interkulturell Dolmetschenden angebracht ist. In diesen wenigen Situationen jedoch, ist die Zusammenarbeit sehr hilfreich."
Eingliederungskoordinatorin, IV Wallis

Die stellvertretende Direktorin sieht weiteres Potential für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in anderen Abteilungen und Zweigstellen.

4.8.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Interkulturell Dolmetschende in der Frühinterventionsphase

Alle Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung fanden in der Frühinterventionsphase statt. Die beteiligten versicherten Personen erhielten (noch) keine Rente. In dieser Phase können die Fachpersonen unbürokratisch bedarfsgerechte Massnahmen veranlassen, welche zum Erhalt der Arbeitsstelle beitragen, bevor Chronifizierungen der Beschwerden die Eingliederungschancen stark reduzieren. Zu diesem Zeitpunkt sind eine umfassende Verständigung und ein schneller Vertrauensaufbau zentral. Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis schätzen in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr.

Während der Pilotphase wurden keine Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung für versicherte Personen mit Rente geführt. Eingliederungsmassnahmen nach Erhalt einer Rente sind in der Regel umfangreicher und aufwändiger, Anspruch darauf haben nur jene versicherten Personen, welche über ein gutes Eingliederungspotential verfügen. In dieser Gruppe sei der Anteil fremdsprachiger Personen viel kleiner, gibt die stellvertretende Direktorin zu bedenken. Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist daher für diese Fälle äusserst klein.

Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Von den 25 geführten Gesprächen sind deren 12 Erstgespräche. In 9 Fällen ist es bei einem Gespräch (Erstgespräch) geblieben. In nur drei Fällen haben die Fachpersonen nach dem verdolmetschten Erstgespräch noch weitere (2 bis 3) Folgegespräche mit interkulturell

Dolmetschenden geführt. Diesbezüglich ist jedoch zu bemerken, dass fünf Erstgespräche im letzten Monat der Pilotphase stattgefunden haben. Ein Folgegespräch war daher bei diesen Fällen im Rahmen der Pilotkooperation nicht mehr möglich.

Die Fachpersonen schätzen die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens insbesondere für Erstgespräche sehr:

„Interkulturell Dolmetschende brauchen wir für Erstgespräche, da ist die Zusammenarbeit besonders wichtig." Psychologin, IV Wallis

In diesen Erst- oder Abklärungsgesprächen im Rahmen der Früherfassung werden folgende Themen besprochen:

- Vervollständigung der Informationen (im medizinischen, sozialen und beruflichen Bereich)
- Erste Beurteilung und Abklärung im Rahmen der Frühintervention
- Mögliche Massnahmen im Rahmen der Frühintervention
- Verlauf der Zusammenarbeit, Anrecht auf Leistungen

Die Schwierigkeit besteht darin, dass vorgängig entschieden werden muss, ob für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen werden soll. Vor dem Erstgespräch wissen die Fachpersonen jedoch in der Regel noch nicht, wie gut die Amtssprachkenntnisse der versicherten Person sind. Dies sei sehr unbefriedigend. Mögliche Lösungen sehen die Fachpersonen darin, den Sachbearbeitenden, welche für die Anmeldung der versicherten Personen zuständig sind, den Entscheid zu überlassen oder die Amtssprachkompetenzen im Vorfeld telefonisch abzuklären. Auf alle Fälle müsse die Organisation einer interkulturell dolmetschenden Person in die Abläufe der Fallbearbeitung aufgenommen werden, betont der Leiter der Zweigstelle, was aber realisierbar sei.

Interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche

Ziehen die Fachpersonen interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche bei, dann tun sie das aus unterschiedlichen Gründen:

- Besprechung von Massnahmen im Rahmen der Frühintervention
- Situationsanalyse bzw. Besprechung des weiteren Vorgehens, des Verlaufs und der möglichen Konsequenzen, welche sich aus bestimmten Handlungen von Seiten der versicherten Person ergeben
- Anrecht auf Leistungen (Rente, Taggeld, Unterstützungsleistungen von Dritten, etc.)

Das Gesprächssetting ist als Einsatzkriterium ebenfalls entscheidend. Die Fachpersonen sehen die Notwendigkeit eines Beizugs von interkulturell Dolmetschenden insbesondere dann als gegeben an, wenn zum Beispiel die fremdsprachigen Eltern am Gespräch der jugendlichen versicherten Person teilnehmen. Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden gelingt es den Fachpersonen beispielsweise, das schweizerische Bildungs- und Versicherungssystem zu erklären:

„Die interkulturell Dolmetschende hat mich darin unterstützt, den Eltern unser Berufsbildungssystem näher zu bringen. Sie kennen jetzt die Konsequenzen, die sich aus einer fehlenden Ausbildung ergeben könnten, und können ihren Sohn bei der Suche nach einer Schnupperlehre besser unterstützen." Eingliederungsspezialistin, IV Wallis

Bis anhin hatten die Jugendlichen selber das Gespräch übersetzt. Dies erachten die Fachpersonen jedoch als problematisch. Die Fachpersonen möchten zudem in jenen Situationen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, in welchen weitere Institutionen

(z.B. das RAV oder die Sozialhilfe) involviert sind. Diese Fälle sind oft kompliziert, der Verlauf schwierig und komplex.

4.8.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die drei Fachpersonen durchwegs sehr zufrieden. Die Fachpersonen beschreiben die interkulturell Dolmetschenden als professionell, entgegenkommend und sachkundig. Die Dolmetscharbeit übten sie kompetent, angemessen und neutral aus. Dem stellen sie die Übersetzungsleistungen von Verwandten und Bekannten gegenüber. Diese würden sich im Gespräch parteiisch und persönlich allzu involviert geben:

„Stellen interkulturell Dolmetschende – im Gegensatz zu einer nahestehenden Person als Übersetzungshilfe – die Verständigung sicher, dann kann ich im Gespräch freier intervenieren. Das gefällt mir sehr gut.“ Eingliederungskoordinatorin, IV Wallis

An der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden schätzen die Fachpersonen ebenfalls, dass diese über die bereichsspezifischen Begrifflichkeiten und über zusätzliches Wissen zu den unterschiedlichen Systemen und Zuständigkeiten sowohl im Herkunftsland als auch in der Schweiz verfügten. Auf dieses Wissen wie auch auf persönliche Einschätzungen der interkulturell Dolmetschenden haben die Fachpersonen öfters in Nachgesprächen zurückgegriffen. Dies erleichtere zum Beispiel die interinstitutionelle Zusammenarbeit mit dem RAV oder mit Behörden der Sozialhilfe sehr, betonen die Fachpersonen. Denn die versicherten Personen sowie deren Verwandte und Bekannte würden die unterschiedlichen Systeme der sozialen Sicherung selten ausreichend verstehen. Die interkulturell Dolmetschenden hingegen könnten im Gespräch die Zuständigkeiten und Handlungsspielräume der unterschiedlichen Behörden erklären.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Die Fachpersonen erkennen keinen besonderen zusätzlichen Aufwand, welcher sich aus der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ergibt. Den Nutzen der professionellen interkulturellen Verdolmetschung beurteilen sie demgegenüber als sehr gross:

„Das interkulturelle Dolmetschen dient den Versicherten. Aber vor allem ist es auch für uns und unsere Arbeit wichtig. Ausserdem ist es für allfällige juristische Konsequenzen von Bedeutung.“ Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erleichtert die Erfassung der Situation und damit die Beratungsarbeit. Dank der interkulturellen Verdolmetschung verstehen die Versicherten die Inhalte, auch wenn diese komplex und schwierig sind.

Eine Fachperson merkt an, dass die Anwesenheit von interkulturell Dolmetschenden den Vertrauensaufbau und den Aufbau einer persönlichen Beziehung mit den Versicherten erschwere. Dies liege aber nicht an der fehlenden Kompetenz der interkulturell Dolmetschenden – im Gegenteil, diese wirkten an sich vertrauensfördernd – sondern an der ungewohnten Situation eines Gesprächs zu Dritt.

Umso grösser sei deshalb die Bedeutung einer guten Rollenklärung und die im Dreieck angeordnete Sitzordnung, sind sich die Fachpersonen einig.

4.8.6 Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit

Von besonderer Bedeutung für die berufliche Eingliederung sind Früherfassung und Frühintervention. Oberstes Ziel ist der Erhalt der Arbeitsfähigkeit bei noch erwerbstätigen Personen (IV-Revision 5 von 2008). Für jene Fälle sieht die IV Wallis einen Bedarf an

interkultureller Verdolmetschung. Insbesondere für Erstgespräche und Gespräche mit fremdsprachigen Eltern von jugendlichen Versicherten erachten die Fachpersonen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als hilfreich. Für diese Situationen möchten die Fachpersonen die Zusammenarbeit weiterführen.

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung

Sowohl die Leitungspersonen als auch die Fachpersonen sind sehr zufrieden mit der Pilotkooperation. Der Entscheid, dass nur drei ausgewählte Fachpersonen an der Pilotkooperation teilgenommen haben, erachten alle Beteiligten als sehr sinnvoll. Bei einer Einführung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in der ganzen IV-Stelle Wallis werden diese drei Fachpersonen eine Schlüsselposition einnehmen:

„Wenn wir eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wollen, dann müssen wir intern dafür Werbung machen. Wir müssen die anderen Fachpersonen informieren und überzeugen." Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Dass die Sensibilisierungsarbeit von Arbeitskolleginnen und -kollegen übernommen werden kann, erachten die Fachpersonen als Vorteil. Die persönliche Betroffenheit und Überzeugung führe dazu, dass die anderen Fachpersonen eher gewillt seien, die bisherige Praxis zu überdenken und allenfalls anzupassen.

Übergeordnete Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Die Leitungspersonen der IV Wallis erachten die Einführung einer bedarfsgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als wünschenswert. Sie sind jedoch der Auffassung, dass eine Verankerung und Regelung der Finanzierung auf übergeordneter Ebene angegangen werden muss. Sie wünschen sich deshalb eine Harmonisierung der Finanzierung der Dolmetschleistungen in allen IV-Stellen. Möglichkeiten der Finanzierung bestünden bereits heute mit der Verrechnung der Dolmetschleistungen über das globale Budget als Leistung von Dritten. Längerfristig sei diese Lösung jedoch nicht erfolgsversprechend. Vielmehr müssten die Dolmetschleistungen als Abklärungsmassnahme explizit verrechenbar sein, wie dies bei den Regional Ärztlichen Diensten bereits praktiziert würde.

Der Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und der Regelung der Finanzierung weisen die Leitungs- und Fachpersonen der IV-Stelle Wallis nicht nur innerhalb der IV eine grosse Bedeutung zu sondern ebenfalls in Bezug auf die interinstitutionelle Zusammenarbeit:

„Besonders hilfreich ist das interkulturelle Dolmetschen, wenn wir im Rahmen eines Falls mit anderen Institutionen zusammen arbeiten. Hier wäre eine gemeinsame Praxis sehr hilfreich und wünschenswert, auch bezüglich der Finanzierung." Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Die Fachpersonen sind der Überzeugung, dass die Beratungsarbeit weiter verbessert und erleichtert würde, wenn andere Institutionen, wie z.B. das RAV oder Behörden der Sozialhilfe, ebenfalls mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten würden. Die versicherten Personen könnten von Anfang an besser und umfassender informiert werden, die interinstitutionelle Zusammenarbeit würde damit vereinfacht.

4.9 Fallbeispiel: Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB) AG

Die SMAB AG führt als Zentrum für medizinische Abklärungen und Beratungen unter anderem polydisziplinäre Begutachtungen für kantonale IV-Stellen durch. Diese machen rund 70% des Gesamtumsatzes der beiden Geschäftsstellen Bern und St. Gallen aus. An der Studie teilgenommen hat die Geschäftsstelle Bern.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[91] an drei Mitarbeitende der Administration und an sechs ärztliche Gutachterinnen/ Gutachter sowie im Gespräch mit dem Geschäftsleiter erhoben.

4.9.1 Polydisziplinäre Begutachtungen für IV-Stellen durch externe Stellen

Bei der Beurteilung von Krankheitsbildern und der Bemessung der Invalidität können sich die IV-Stellen auf Berichte der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, auf Gutachten vom Regionalen Ärztlichen Dienst (RAD) oder auf Gutachten von externen Stellen stützen. Insbesondere bei der Beurteilung von sehr komplexen Krankheitsbildern, oder wenn der RAD nicht über die fachlichen Ressourcen verfügt, beauftragen die IV-Stellen hierfür spezialisierte externe Gutachterstellen. Diese polydisziplinären versicherungsmedizinischen Begutachtungen umfassen Abklärungen in mindestens drei Fachdisziplinen.[92] Eine Begutachtung bezweckt:

- die Erhebung medizinischer Befunde und das Beschreiben der funktionellen Leistungsfähigkeit,
- die Beurteilung der Leistungsfähigkeit sowie
- die Auskunft über medizinisch zumutbare Möglichkeiten zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit und deren Realisierbarkeit im Hinblick auf die Eingliederung.[93]

Vergabeplattform SuisseMED@P

Polydisziplinäre Begutachtungen werden seit dem 1. März 2012 über die Internetplattform „SuisseMED@P“ zufällig und anonym an private Gutachterstellen vergeben. Die Vergabe ist dabei örtlich nicht gebunden, sondern alleine von den sprachlichen Möglichkeiten (deutsch, französisch, italienisch) und von den zeitlichen Ressourcen der Gutachterstellen abhängig.

Zur Plattform werden nur jene Gutachterstellen zugelassen, welche den Vorgaben des Bundesamtes für Sozialversicherungen (BSV) entsprechen und mit dem BSV eine Vereinbarung[94] eingegangen sind. Die Gutachterstellen sind unabhängig und unparteiisch und weder dem BSV noch den kantonalen IV-Stellen gegenüber weisungsgebunden.[95]

Der Hintergrund dieser streng geregelten Praxis ist im Bundesgerichtsurteils 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 zu sehen. Das Bundgericht nahm zu verschiedenen Fragen im Zusammenhang mit einer polydisziplinären Begutachtung Stellung. Insbesondere die Verfahrensgarantien sah es als latent gefährdet an, da zwischen den Gutachterstellen und

[91] Fragebogen FB1 wurde 9 Mal ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Berner Vermittlungsstelle comprendi?.
[92] Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014a): Hintergrund Polydisziplinäre Begutachtung in der IV. Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.
[93] Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28.6.2011. http://www.bger.ch/9c_243_2010_urteil.pdf. S. 9.
[94] Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.
[95] Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.S. 6. Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2013): Auftragsvergabe und Zufallsprinzip SuisseMED@P. Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.

der IV eine wirtschaftliche Abhängigkeit bestand. Das BSV hat daraufhin Korrekturen in folgenden Bereichen vorgenommen:[96]

- Vergabe von Aufträgen über eine IT-Plattform nach dem Zufallsprinzip
- Mindestdifferenzierung der Gutachtertarife
- Verbesserung und Vereinheitlichung der Qualitätsanforderungen und -kontrollen
- Stärkung der Partizipationsrechte der versicherten Personen (u.a. anfechtbare Zwischenverfügung)

Die Eidgenössische Invalidenversicherung lässt in rund 10 Prozent aller Fälle die Begutachtung durch externe professionelle Gutachterstellen abklären. Die Zusammenarbeit von IV-Stellen mit privaten Gutachterfirmen ist trotz der durch das BSV neu gestalteten Vergabepraxis weiterhin umstritten.[97] So wird unter anderem immer noch bemängelt, dass die privaten Gutachterstellen finanziell zu stark abhängig sind von den kantonalen IV-Stellen. Damit erklären die Kritiker von privaten Gutachterstellen beispielsweise die Tatsache, dass die privaten Gutachterstellen die Arbeitsfähigkeit der versicherten Personen bis zu knapp 30 Prozent höher schätzen als die Gesuchsteller selber oder die behandelnden Ärzte. Eine Studie des Universitätsspitals Basel hingegen führt die unterschiedliche Beurteilungspraxis darauf zurück, dass versicherte Personen und deren behandelnde Ärzte „in grösserem Ausmass persönliche und psychosoziale Umstände berücksichtigen"[98]. Die SMAB AG betont in diesem Zusammenhang, dass sie in jedem Fall den versicherungsmedizinischen Vorgaben zur Beurteilung der Arbeitsunfähigkeit Rechnung tragen muss und dass nicht jede Diagnose zu einer Arbeitsunfähigkeit auf dem gesamten Arbeitsmarkt führt.

Tarifvertrag und Verrechnung

Die Kosten der Begutachtungen werden durch die IV-Stellen übernommen, das entsprechende Rechnungsformular für polydisziplinäre versicherungsmedizinische Gutachten wird vom BSV vorgegeben.[99] Die Tarife richten sich nach dem Tarifvertrag, welcher zwischen dem BSV und den Gutachterstellen abgeschlossen wurde. Für die erbrachten Leistungen gibt der Vertrag festgelegte Tarife vor. Diese werden gemäss der Komplexität des Falles abgestuft (Tarifziffer 290.1 bis 290.5: „Allgemeine/Innere Medizin + 2 Spezialisten" bis „Allgemeine/Innere Medizin + 6 Spezialisten"). Dolmetscherkosten werden unter einem separaten Kostenpunkt verrechnet (Tarifziffer 290.6). Hierbei handelt es sich, sofern möglich (je nach Verrechnungspraxis) nicht um eine Pauschale, sondern um die effektiv verursachten Kosten durch das interkulturelle Dolmetschen. Diese Anpassungen wurden aufgrund des Bundesgerichtsurteils durch das BSV im Rahmen der Mindestdifferenzierung der Gutachtertarife vorgenommen. Bei der vorherigen Praxis waren die Dolmetscherkosten in der Auftragspauschale bereits enthalten. Diese Tatsache wurde unter anderen im Bundesgerichtsurteil beanstandet. Bei den bis anhin identischen Auftragspauschalen ohne die Möglichkeit, Zusatzaufwendungen wie Dolmetscherkosten zu verrechnen, habe „systemimmanent die Gefahr eines Fehlanreizes in qualitativer Hinsicht"

[96] Kocher, Ralf (2012): Polydisziplinäre Begutachtung in der Invalidenversicherung. Soziale Sicherheit CHSS 4/2012. S. 236-238.
[97] Mooser, Hubert (2014): Eine Beschwerde kann sich auch lohnen. Basler Zeitung 18.7.2014. S. 5.
[98] Universitätsspital Basel (2014): Grosse Unterschiede bei der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit. Mediencommuniqués, 14.07.2014. https://www.unispital-basel.ch/medien/mediencommuniques/detail/article/2014/07/14/grosse-unterschiede-bei-der-einschaetzung-der-arbeitsfaehigkeit/
[99] Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/. Eidgenössische Invalidenversicherung IV (2012): Rechnung für polydisziplinäre medizinische Gutachten. http://www.svasg.ch/de/online-schalter/pdf/form_300.002.pdf.

bestanden, weil eine möglichst einfache Erledigung des Auftrags neue Kapazitäten für weitere pauschalentschädigte Begutachtungen geschaffen habe[100].

4.9.2 SMAB AG: Fallbearbeitung

Erhält die SMAB AG einen Auftrag, wird das Dossier von den Administrativ-Mitarbeitenden gesichtet und medizinisch triagiert, und die gesuchstellende Person wird schriftlich zur versicherungsmedizinischen Abklärung aufgeboten. Das Aufgebot beinhaltet eine schriftliche Terminbestätigung, welche die gesuchstellende Person an die SMAB AG zurück schicken muss. Auf der Terminbestätigung wird die/der Gesuchsteller/in darauf hingewiesen, dass das Beisein von Angehörigen an den Untersuchungen nicht gestattet ist und dass dementsprechend Angehörige auch nicht die Funktion eines Dolmetschenden übernehmen dürfen. Weiter wird die gesuchstellende Person gebeten, ihre Muttersprache anzugeben und anzukreuzen, ob eine Verdolmetschung erwünscht ist oder nicht.

Wird von Seiten der gesuchstellenden Person eine Verdolmetschung gewünscht, beantragen die Mitarbeitenden der Administration für die bestätigten Termine bei der Berner Vermittlungsstelle „comprendi?“ eine interkulturell dolmetschende Person.

Nach den medizinischen Abklärungen wird aus den Fachgutachten ein polydisziplinäres Gesamtgutachten erstellt. Die Gesamtbeurteilung wird durch unabhängige Experten noch einmal gesichtet (Konsensdiskussion und Supervision) und anschliessend an die IV-Stelle geschickt. Gemäss Vereinbarung mit dem BSV muss der Begutachtungsauftrag innerhalb von 130 Tagen (Auftragseingang bis Versand) geleistet werden.

Entscheid für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

Der Entscheid für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden liegt bei der gesuchstellenden Person, indem sie bei der Terminbestätigung den Wunsch nach einer interkulturellen Verdolmetschung äussert. In der Regel ist das interkulturelle Dolmetschen den versicherten Personen bekannt, dementsprechend wird von dieser Dienstleistung auch rege Gebrauch gemacht. Ob eine Verdolmetschung benötigt wird, ist oft auch aus dem Dossier ersichtlich. Im Zweifelsfall würden immer interkulturell Dolmetschende beigezogen, führt der Geschäftsführer der SMAB AG aus.

Wenn eine medizinische Begutachtung aufgrund sprachlicher Probleme nicht möglich ist oder die/der interkulturell Dolmetschende nicht erscheint, wird die Sitzung abgebrochen. Die Begutachtung wird nur dann ohne professionelle interkulturelle Verdolmetschung durchgeführt, wenn die versicherte Person dies ausdrücklich wünscht. In diesem Fall wird dies im Gutachten protokollarisch vermerkt.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die SMAB AG und die Berner Vermittlungsstelle comprendi? verfügen über einen Zusammenarbeitsvertrag. Die Dolmetschkosten verrechnet die Gutachterstelle gemäss Tarifvertrag mit dem BSV direkt den kantonalen IV-Stellen. Wenn der Dolmetscheraufwand für eine Begutachtung fünf Stunden insgesamt nicht übersteigt, werden die Kosten pauschal verrechnet. Bei aufwändigeren Fällen, d.h. bei mehr als drei Fachbereichen oder bei einer zeitlich stärkeren Beanspruchung der interkulturell dolmetschenden Person, verrechnet die SMAB AG den IV-Stellen die effektiv verursachten Kosten, welche von comprendi? in Rechnung gestellt wurden.

[100] Bundesgerichtsurteil 9C_243_2010 vom 28. Juni 2011: S. 48.

4.9.3 Einsatz von interkulturell Dolmetschenden in der SMAB AG

Zusammenarbeit mit comprendi?

Der Geschäftsführer schätzt die Zusammenarbeit mit comprendi? sehr. Die Vermittlungsstelle gehe meistens auf die Anliegen der SMAB AG ein. Auf Anmerkungen und Beschwerden reagiere die Vermittlungsstelle angemessen und sofort. Einmal im Jahr findet ein Austauschtreffen zwischen dem Geschäftsführer und der Vermittlungsstelle statt. Dabei sind auch die interkulturell Dolmetschenden, welche regelmässig für die SMAB AG dolmetschen, anwesend. An diesen Treffen kann der Geschäftsführer die speziellen Gesprächssituationen darlegen und besonders wichtige Qualitätsaspekte hervorstreichen. Die interkulturell Dolmetschenden ihrerseits können Fragen und Anliegen äussern. Sowohl der Geschäftsführer der SMAB AG als auch die Leiterin der Vermittlungsstelle schätzen diese Austauschrunden sehr.

Die in der Administration tätigen Mitarbeitenden der SMAB AG sind hingegen mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle teilweise nicht zufrieden. Sie bemängeln die zu wenig effiziente Art der Auftragsbewirtschaftung sowie die teilweise ungenügende Erreichbarkeit der Vermittlungsstelle. Die SMAB AG betont in diesem Zusammenhang, dass sie aufgrund der sehr aufwändigen Terminkoordination und des knappen Zeitmanagements auf eine effiziente Bearbeitung angewiesen ist. comprendi? und die SMAB AG stehen jedoch in regelmässigem Kontakt und versuchen, die Zusammenarbeit weiter zu optimieren.

Einsatzzahlen

Die SMAB AG arbeitet seit ihrer Gründung mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die regelmässige Zusammenarbeit zeigt sich auch in den Einsatzzahlen:

SMAB AG: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anz. Einsätze	geleistete Zeit in Std.	Anz. erstellte Gutachten (davon ca. 70% IV-Begutachtungen)
2012	471	751.41	400
2013	407	675.33	480
2014	404	646.58	550

Abbildung 24: SMAB AG: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die durchschnittliche Dauer eines Einsatzes beträgt 1.7 Stunden, d.h. ungefähr 100 Minuten. Der Geschäftsführer schätzt, dass ca. 35% aller polydisziplinären Begutachtungen mit interkultureller Verdolmetschung durchgeführt werden.

Die Einsatzzahlen nach Sprachen der Jahre 2012 bis 2014 zeigen folgendes Bild:

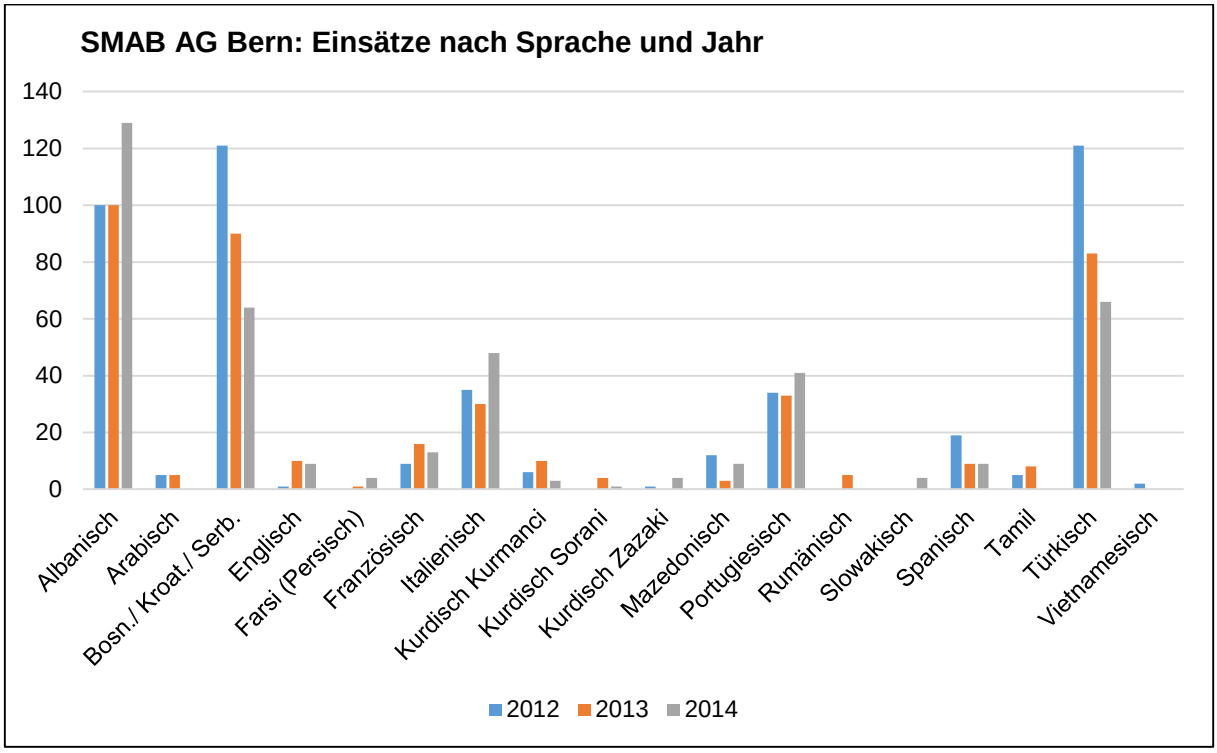

Abbildung 25: SMAB AG Bern: Einsätze nach Sprache und Jahr

Die am häufigsten benötigten Sprachen sind Albanisch, Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch, Türkisch, Italienisch und Portugiesisch.

4.9.4 Entscheidungskriterien und Bedarf an interkulturell Dolmetschenden

Entscheidend für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sind die sprachlichen Kompetenzen der Versicherten, wobei der Entscheid in erster Linie bei der versicherten Person selber liegt.

Private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende sind grundsätzlich nicht zugelassen. Um das rechtliche Gehör jederzeit gewährleisten zu können, arbeiten die versicherungsmedizinischen Gutachterinnen und Gutachter immer, wenn dies durchfehlende sprachliche Kompetenzen der Versicherten angezeigt ist, mit professionellen interkulturell Dolmetschenden zusammen.

Gründe für die unbedingte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Aus dem Gespräch mit dem Geschäftsführer und der Auswertung der Fragebogen kristallisieren sich unterschiedliche Gründe für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden heraus.

Bundesgerichtsurteil und Tarifvertrag des BSV

Das oben erwähnte Bundesgerichtsurteil hebt die Qualitätsanforderungen, die Bedeutung der Partizipationsrechte der versicherten Personen sowie die Anforderungen an die Mindestdifferenzierung der Gutachtertarife hervor. Das BSV regelt im Tarifvertrag mit den Gutachterstellen unter anderem die Verrechnung der Dolmetschkosten. Damit ist eine quasi juristische Verankerung für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gegeben und die Finanzierung sichergestellt.

Die Gesuchstellenden kennen ihre Rechte

Der Geschäftsführer der SMAB AG schätzt, dass sich rund 50 Prozent versicherten Personen bei medizinischen Begutachtungen durch einen Rechtsanwalt begleiten lassen. Die versicherten Personen und deren Rechtsvertretungen kennen die rechtliche Lage sehr genau und achten auf eine korrekte Durchführung der Begutachtungen. Die Gutachtergespräche und Abklärungen werden genau protokolliert, und das rechtliche Gehör muss gewährt sein. Die uneingeschränkte sprachliche Verständigung ist dabei ein grundlegender Punkt.

Weitreichende finanzielle und persönliche Konsequenzen für die versicherte Person

Das Ergebnis des Gutachtens hat für die versicherte Person oft weitreichende Konsequenzen finanzieller und persönlicher Art. Die Beurteilung von zumutbarer Erwerbstätigkeit bzw. der Invaliditätsgrad bestimmen nicht nur die weitere Lebensgestaltung und Laufbahn der versicherten Person sondern letztlich auch die Höhe der finanziellen Unterstützung durch die Invalidenversicherung.

Komplexe und schwierige Gesprächsinhalte

Bei den Begutachtungen handelt es sich um versicherungsmedizinische Abklärungen zu Anamnese und Status, zum Tagesablauf und zu den sozialen Hintergründen zwecks Feststellung der aktuellen Arbeitsfähigkeit bzw. -unfähigkeit. Aufgrund der persönlichen Inhalte sind die Gespräche zum Teil auch stark emotional gefärbt, insbesondere bei psychischen Beschwerden. Professionelle interkulturell Dolmetschende ermöglichen in solchen Situationen eine funktionierende Kommunikation.

Organisatorische Gründe von Seiten der Abklärungsstelle

Die Zeit für die Erstellung des Gutachtens (Fach- und Gesamtgutachten) ist äusserst knapp bemessen und die Koordination der unterschiedlichen medizinischen Abklärungen anspruchsvoll. Zudem muss die versicherte Person für die versicherungsmedizinischen Abklärungen in der Regel länger anreisen, da die Auftragsvergabe über SuisseMED@P an die Gutachterstellen unabhängig vom Wohnort der versicherten Person geschieht. Die lückenlose Kommunikation muss daher von Beginn weg garantiert sein. Ein klärendes Zweitgespräch ist aus zeitlichen, rechtlichen und finanziellen Gründen keine Option.

Wirtschaftliche Konsequenzen für die Gutachterstelle

Die Gutachterstelle muss den strengen Auflagen von Seiten des BSV genügen. Tut sie dies nicht, wird sie nicht mehr zur Vergabeplattform SuisseMED@P zugelassen. In der Vereinbarung ist festgehalten, dass die Gutachterstelle „die Gutachten nach bestem ärztlichen Wissen und Gewissen entsprechend dem anerkannten Wissensstand der Medizin" erstellen müssen[101]. Weiter garantieren die Gutachterstellen, dass die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit bei der Erstellung der Gutachten gewährleistet ist. Eine lückenlose und vollständige Verständigung ist daher zwingend, Missverständnisse darf es keine geben. Bei sprachlich bedingten Verständigungsschwierigkeiten ist die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden deshalb unerlässlich.

4.9.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Aus rechtlicher, qualitativer und betriebsökonomischer Sicht der Gutachterstelle ist die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden unerlässlich, der Nutzen daher klar ersichtlich:

[101] Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/. S. 6.

„Wir sind auf ein professionelles und in jedem Fall verlässliches Gesprächssetting angewiesen, darum arbeiten wir bei Verständigungsschwierigkeiten zwischen medizinischer Fachperson und versicherter Person immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammen." Geschäftsführer SMAB AG, Geschäftsstelle Bern

Die ärztlichen Gutachter erkennen ebenfalls einen klaren Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. In erster Linie können sprachliche Barrieren überbrückt werden. Das interkulturelle Dolmetschen trägt aber auch massgeblich dazu bei, das Verständnis für die Situation und Anliegen der versicherten Person zu verbessern und eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen. Die sechs Ärztinnen und Ärzte beurteilen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als Entlastung.

Zusammenarbeit mit den interkulturell Dolmetschenden

Die sechs befragten ärztlichen Gutachterinnen und Gutachter sind mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden zufrieden. Der Geschäftsleiter der SMAB AG schätzt die Zusammenarbeit ebenfalls als gut und sehr konstruktiv ein.

Als besonders wichtig erachten die ärztlichen Gutachterinnen bzw. Gutachter und der Geschäftsführer die Kompetenzen in den Bereichen Rollenbewusstsein, berufsethische Grundsätze und Sprache/Dolmetschen. Die interkulturell Dolmetschenden müssen die verschiedenen Rollen der Gesprächsteilnehmenden im jeden Fall respektieren, weiterführende Erklärungen müssen jederzeit deklariert werden. Von besonderer Bedeutung sind zudem die Unparteilichkeit und die Schweigepflicht. Der Geschäftsführer betont die Bedeutung eines professionellen Umfelds:

„Wir erwarten von den interkulturell Dolmetschenden eine vollständige und möglichst wortgetreue Übersetzung. Die dolmetschende Person muss die Fragen des ärztlichen Gutachters und die Antworten des Versicherten ohne Emotionen und neutral dolmetschen." Geschäftsleiter SMAB AG, Geschäftsstelle Bern

Um ein Vertrauensverhältnis herzustellen, sei es zudem wichtig, dass für sämtliche Abklärungsgespräche dieselbe interkulturell dolmetschende Person da sei. Da die Gespräche und Abklärungen an ein bis zwei, maximal drei Tagen durchgeführt werden, bedeute dies für die interkulturell dolmetschende Person einen sehr zeitintensiven und anstrengenden Einsatz, führt der Geschäftsführer aus. Zudem müssten die interkulturell Dolmetschenden unbedingt über Kenntnisse bezüglich der Abläufe und Verfahren bei Begutachtungen sowie über das entsprechende versicherungsmedizinische Vokabular verfügen.

Der Geschäftsführer berichtet von seltenen Fällen, wo die Zusammenarbeit zwischen medizinischer Fachperson und interkulturell dolmetschender Person nicht funktioniert hat. Dies vor allem deshalb, weil die interkulturell dolmetschende Person während des Gesprächs parteiisch war und die versicherte Person verteidigt hat. In diesen seltenen Situationen nimmt der Geschäftsführer Kontakt mit comprendi? auf und bespricht den Vorfall mit der dolmetschenden Person und der Leiterin der Vermittlungsstelle. Allenfalls wird die betroffene dolmetschende Person nicht mehr an die SMAB AG vermittelt, um das Risiko eines nicht schlüssigen Gutachtens infolge inkompetenter Dolmetschleistungen zu vermeiden.

4.10 Fallbeispiel: Suva Aarau

Die Suva (Schweizerische Unfallversicherungsanstalt) unterhält schweizweit 18 Agenturen. An der Studie teilgenommen hat die Agentur Suva Aarau.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen[102] und in Gesprächen mit vier Fachpersonen (ein Case Manager, zwei Spezialistinnen der Wiedereingliederung und eine Fachperson Aussendienst Care) erhoben.

4.10.1 Suva Aarau: Ausganglage

Die Suva Aarau betreut Kunden aus dem Kanton Aargau (ohne Bezirk Rheinfelden) und aus dem östlichen Teil des Kantons Solothurn (Bezirke Olten, Gösgen, Gäu). Bei der Agentur Aarau arbeiten 125 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Agentur Aarau versichert gegen 10'000 Unternehmen mit rund 170'000 Beschäftigten.

Einstufung der Schadenfälle

Erhält die Agentur Aarau eine Unfallmeldung, wird der Fall in eine Kategorie eingeteilt und einer Fachperson zugewiesen. Die Suva stuft die Schadenfälle in drei Kategorien ein:

- Standard (New Case Management 1 (NCM1)): Hier handelt es sich um leichte Unfälle, welche maximal eine 8-wöchige Arbeitsunfähigkeit nach sich ziehen. Die Betreuung geschieht teilweise automatisiert.
- Normal (NCM2): Es handelt sich um leichte bis mittelschwere Unfälle. Nach einer eventuell längeren Phase der Rehabilitation ist die versicherte Person wieder auf ihrem bisherigen Beruf arbeitsfähig. Die versicherte Person wird persönlich durch Mitarbeitende der Suva betreut. Besondere Beachtung wird der Früherkennung von Komplexfällen geschenkt.
- Komplex (NCM3 und NCM3+): Hier handelt es sich um schwer bis schwerstverunfallte Personen mit einem langwierigen Heilungsprozess, welche nach dem Unfall in eine schwierige berufliche, familiäre, finanzielle und/ oder soziale Situation geraten. Die versicherte Person wird durch eine Fachperson der Suva (Spezialist Wiedereingliederung oder Case Manager) umfassend betreut. Die Wiedereingliederung gestaltet sich komplex, oft kommt sind Weiterbildungen, Umschulungen etc. nötig.

Interkulturell Dolmetschende werden fast ausschliesslich für Schadenfälle der Kategorie Komplex (NCM3 und NCM3+) beigezogen.

Komplexschadenfälle (NCM 3 und NCM 3+) machen nur 5 Prozent der gesamten Fälle aus, sie verursachen aber 80 Prozent der Kosten. Dies zeigen die zwei folgenden Abbildungen.

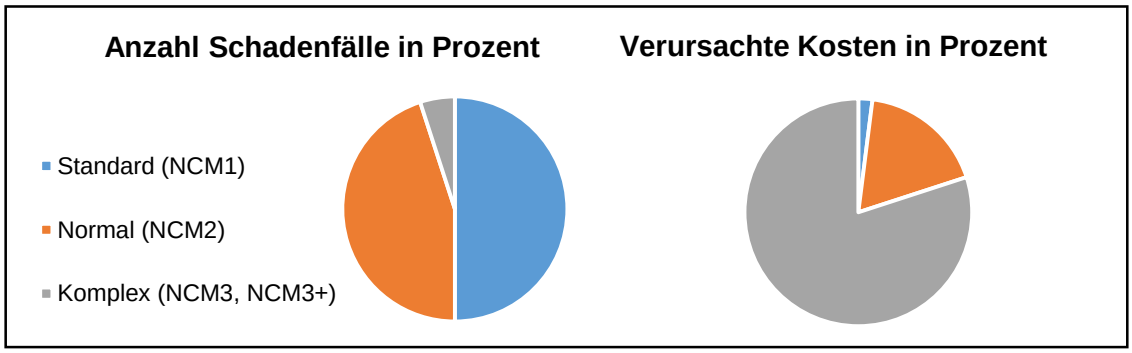

Abbildung 26: Anzahl Schadenfälle und verursachte Kosten

[102] Fragebogen FB1 wurde von 17 Fachpersonen (11 Spezialistinnen/ Spezialisten der Wiedereingliederung, eine Fachperson Aussendienst Care sowie 5 Case Managerinnen/ Manager) ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt Aargau / Solothurn.

Die Aufteilung der Schadenfälle in die drei Stufen des New Case Managements hat die Suva 2003 eingeführt. Gründe dafür waren die Kundenorientierung und die Wirtschaftlichkeit. Dank gezielter Früherkennung von Komplexfällen und rascher Wiedereingliederung sollen die Kosten der Suva reduziert werden. Die Verunfallten sollen durch eine umfassende Betreuung möglichst rasch und optimal in den Arbeitsmarkt reintegriert werden. Für eine erfolgreiche Wiedereingliederung braucht es das Zusammenwirken von Arbeitgeber, Patient und dessen persönlichem Umfeld sowie vom Arzt und der Suva. Die Spezialistin/ der Spezialist Wiedereingliederung oder die Case Managerin/ der Case Manager koordiniert und betreut diesen komplexen Prozess.

Fallbearbeitung

Nach der Unfallmeldung bei der Suva und Einteilung in die Schadenkategorie übernimmt die zuständige Fachperson die notwendigen administrativen Vorkehrungen (Meldung bei der Polizei, bei der IV, Kostengutsprachen, etc.). Sie nimmt auch Kontakt auf mit dem privaten und beruflichen Umfeld der verunfallten Person. Im weiteren Verlauf der Betreuung arbeitet die Fachperson die Möglichkeiten der beruflichen Wiedereingliederung aus. Dies geschieht in einem intensiven Austausch mit der verunfallten Person, mit dem privaten Umfeld, mit Ärztinnen/ Ärzten, mit dem Arbeitgeber, mit Fachpersonen der Berufs- und Laufbahnberatung etc. Verunfallte Personen der Fallkategorie Komplex (NCM3 oder NCM3+) werden bei Bedarf während mehreren Jahren von der Suva begleitet.

Schadenfälle der Kategorie NCM3 werden durch Spezialistinnen/ Spezialisten der Wiedereingliederung betreut. Diese Fachpersonen erledigen ihre Arbeit grundsätzlich von der Agentur aus. Für Einsätze ausserhalb der Agentur, d.h. für Abklärungen, Treffen und Gespräche, welche nicht in der Agentur stattfinden können, kann eine Fachperson des Aussendienstes Care beigezogen werden. Schadenfälle der Kategorie NCM3+ werden nur durch eine Fachperson – durch die Case Managerin/ den Case Manager – bearbeitet. Die Betreuung ist umfassender und die teilweise oder vollständige Wiedereingliederung dauert meistens länger.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und die Finanzierung der Dolmetschleistungen sind schriftlich nicht verankert. Die Fachpersonen der Agentur Aarau arbeiten jedoch bei Komplexschadenfällen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die Fachpersonen schätzen, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden seit 8 bis 10 Jahren besteht. Sie ist als Teil der Weiterentwicklung des Schadenmanagements zu sehen.

Die Finanzierung der Dolmetschkosten wird als Versicherungsleistung im entsprechenden Fall abgerechnet. Die Fachpersonen entscheiden, wann sie eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen.

4.10.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt AG / SO: Ablauf und Zusammenarbeit

Mit der Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle Linguadukt der HEKS-Regionalstelle AG / SO sind die Fachpersonen zufrieden. Die Auftragserteilung erfolgt effizient und speditiv, die Vermittlungsstelle geht bei der Bestellung von interkulturell Dolmetschenden auf Anliegen der Fachpersonen ein. Dem Wunsch nach einer weiblichen oder männlichen dolmetschenden Person – welche je nach versicherter Person und je nach Schadenfall für die Zusammenarbeit von Bedeutung ist – wird zum Beispiel immer entsprochen. Falls die versicherte Person vorgängig bereits mit einer interkulturell dolmetschenden Person Kontakt hatte, dann wünschen die Fachpersonen der Suva, dass dieselbe interkulturell

dolmetschende Person auch in den Gesprächen der Suva zugegen ist. Diesem Wunsch entspricht die Vermittlungsstelle wenn möglich ebenfalls.

Einsatzzahlen

Die von Linguadukt zur Verfügung gestellten Daten beziehen sich auf sämtliche Einsätze von interkulturell Dolmetschenden bei der Suva Aarau. Die Dolmetscheinsätze betreffen mehrheitlich Gespräche des NCM3 und NCM3+ sowie kreisärztliche Gespräche, welche in der Agentur stattfinden.

Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Suva Aarau: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	40	65.00
2012	41	62.00
2013	73	112.50
2014	90	153.00

Abbildung 27: Suva Aarau: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die Anzahl Einsätze ist in den letzten vier Jahren deutlich gestiegen. Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl Einsätze nach Sprachen und Jahr:

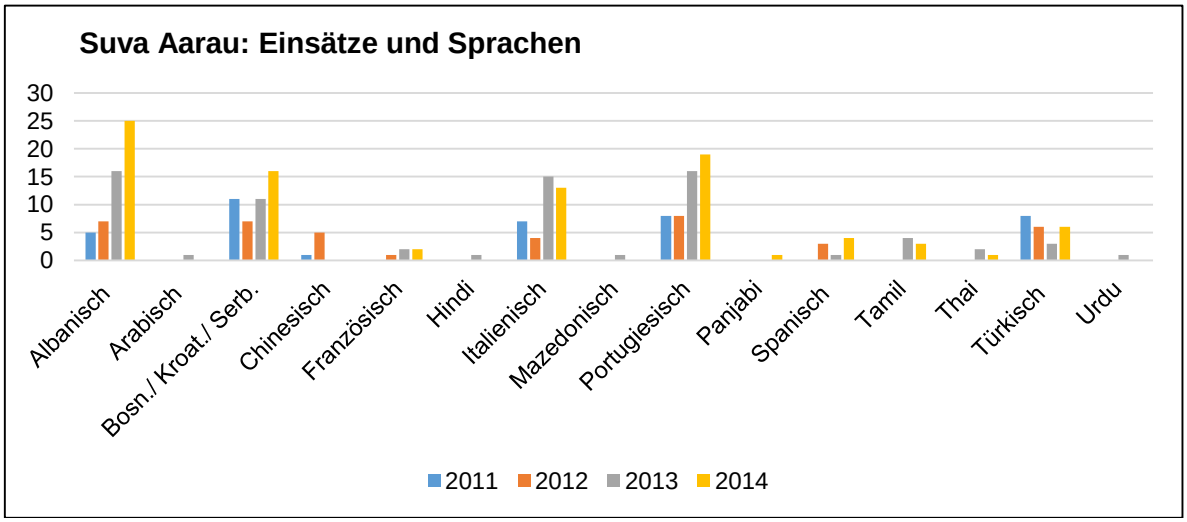

Abbildung 28: Suva Agentur Aarau: Einsätze und Sprachen

Die Sprachen Albanisch, Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch, Italienisch und Portugiesisch wurden am meisten benötigt.

Vorhandener Bedarf

Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist vorhanden, dies bestätigen alle Fachpersonen. In der Regel arbeiten die Fachpersonen für Gespräche, welche in der Agentur stattfinden, mit professionellen interkulturell Dolmetschenden und nicht mit privaten Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte). Besuchen die Fachpersonen die versicherte Person zuhause, dann übersetzen oft Verwandte und Bekannte. Auf Fremdsprachkenntnisse von Mitarbeitenden der Suva greifen die Fachpersonen nur für kurze Telefongespräche zurück, und wenn die Verständigung anders nicht möglich ist.

4.10.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Folgende Entscheidungskriterien sind für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden oft oder immer von Bedeutung:

- Die vermittelten Informationen müssen unbedingt verstanden werden.
- Die kommunizierten Entscheide und Weisungen müssen nachzuvollziehen sein, die getroffenen Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Die vermittelten Informationen sind komplex und schwer zu verstehen.

Die Fälle im Schadenbereich Komplex sind grundsätzlich sehr anspruchsvoll und langdauernd. Die verunfallten Personen befinden sich in einer schwierigen beruflichen, familiären, finanziellen und/ oder sozialen Situation. Die Situationen, in denen Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, sind vielfältig.

Unterschiedliche fachspezifische Inhalte

Aufgrund der komplexen Schadenfälle werden unterschiedlichste, oft fachspezifische Themen angesprochen. Fachpersonen arbeiten sowohl in Erst- als auch in Folgegesprächen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Zentrale Gesprächsthemen sind unter anderem:

- die genaue Beschreibung des Unfallhergangs;
- der Gesundheitszustand, laufende Therapien und Medikation sowie Heilungschancen der verunfallten Person;
- Fragen der beruflichen Umschulung, Weiterbildung und langfristigen Wiedereingliederung;
- wenn eine bestimmte Richtung eingeschlagen werden soll, wenn das weitere Vorgehen und der Verlauf beschlossen wird („Schlüsselgespräch“);
- versicherungstechnische Details über die Rentenleistung, Kostendeckung durch Suva, IV oder Krankenkasse;
- die Vermittlung von rechtlichen Entscheiden zu Leistungen und Kostengutsprachen.

Diese fachspezifischen Inhalte können in der Regel durch private Übersetzungshilfen nur sehr ungenügend übersetzt werden:

„Ohne interkulturell Dolmetschende könnten wir nicht arbeiten. Sie übersetzen sinngemäss und zudem leisten sie noch viel mehr, eben dieses „interkulturelle“. Sie erklären die Inhalte und bauen Brücken.“ Case Manager, Suva Agentur Aarau

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei zu einer Selbstverständlichkeit geworden.

Koordination mit unterschiedlichen Akteuren

Die Fachpersonen der Suva, welche im Schadenbereich Komplex arbeiten, nehmen in der Fallbetreuung die Funktion einer Schnittstelle zwischen der verunfallten Person und ihrem Umfeld einerseits und allen involvierten weiteren Fachpersonen andererseits ein. Sind bei Beratungsgesprächen mehrere Fachpersonen oder Institutionen beteiligt, dann arbeiten die Fachpersonen der Suva in der Regel mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Involvierte Institutionen sind insbesondere die IV, Stellen der Berufsberatung und der Stellenvermittlung, Arbeitgeber, Beratungsstellen oder Kliniken.

„Wenn z.B. eine Frau auf die Opferhilfestelle muss, sie traut sich aber nicht, dann gehen wir mit. Oder wir begleiten die versicherte Person zur Schuldenberatung oder zu einem Psychologen. Wir

versuchen, uns in die Leute hineinzuversetzen und machen alles, um diese Leute gut zu begleiten." Case Manager, Suva Agentur Aarau

Damit die Zusammenarbeit mit den involvierten Personen erfolgreich verläuft, ist die vollständige Verständigung für alle beteiligten Personen von grosser Bedeutung. Diese anspruchsvolle Aufgabe könnten nur professionelle interkulturell Dolmetschende wahrnehmen, sind sich die Fachpersonen einig.

Vertrauensbildung mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden

Angesichts der sehr schwierigen Situationen, in welchen sich die versicherten Personen befinden, ist die Vertrauensbildung für einen erfolgreichen Heilungs- und schlussendlich Wiedereingliederungsprozess von entscheidender Bedeutung. Diese Sicherheit und das notwendige Vertrauen erlangen die versicherten Personen nur, wenn sie die Konsequenzen, welche sich aus dem Unfall ergeben, und die möglichen Lösungsansätze umfassend verstehen und eigenmächtig darauf reagieren können:

„Wenn die versicherte Person nachvollziehen kann, wie die Zukunft aussehen könnte, dann kann sie auch die Angst davor verlieren. Dafür aber brauche ich interkulturell Dolmetschende." Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Agentur Aarau

Zudem reichen Sprachkompetenzen, welche sich im Alltag der versicherten Personen bewähren, für die emotionalen, gesundheitlichen und zum Teil auch tabubelegten Probleme nicht mehr aus:

„Oft sind die Amtssprachkenntnisse so gut, dass die versicherte Person zwar das Gesagte versteht, selber aber aufgrund des fehlenden Wortschatzes nicht reagieren kann." Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Aarau

Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist daher insbesondere in jenen Gesprächen für die Vertrauensbildung entscheidend.

4.10.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Fachpersonen der Suva Aarau zufrieden. Die Fachpersonen schätzen die Zusammenarbeit sehr, die Qualität der Verdolmetschung sei gut. Interkulturell Dolmetschende arbeiteten sehr professionell, sie erschienen pünktlich zum vereinbarten Termin und seien immer sehr freundlich, betonen die Fachpersonen im Gespräch.

Einerseits schätzen die Fachpersonen, dass die interkulturell Dolmetschenden qualitativ gut und sinngemäss übersetzen. Andererseits greifen die Fachpersonen auch auf die interkulturellen Kompetenzen der Dolmetschenden und auf ihre Kenntnisse zum Herkunftsland zurück. Zusätzliche Erklärungen oder Ergänzungen helfen den Fachpersonen, die schwierige persönliche, soziale und/ oder gesundheitliche Situation der verunfallten Person richtig einzuschätzen. Die Fachpersonen schätzen es auch, wenn interkulturell Dolmetschende während des Gesprächs auf Missverständnisse hinweisen. Umso mehr aber ist ein gutes Rollenverständnis von grosser Bedeutung. Darauf weisen die Fachpersonen mehrmals hin.

Vor- und Nachteile der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Die Fähigkeit, während des Gesprächs die verschiedenen Rollen zu respektieren und einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz umzusetzen, unterscheidet die interkulturell Dolmetschenden eindeutig von den privaten Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte):

„Verwandte und Bekannte sind befangen. Das hat nichts mit einer bestimmten Kultur zu tun, sondern das ist grundsätzlich so. Wenn ich für einen Freund übersetzen müsste, dann würde ich auch versuchen, das Beste rauszuholen." Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Agentur Aarau

Mit privaten Übersetzungshilfen, insbesondere wenn mehrere Verwandte und Bekannte in das Gespräch involviert sind, kann auch kein strukturiertes Gespräch geführt werden. Feinheiten zu genauen Abläufen, zu Erwartungen und Befindlichkeiten können nicht eruiert werden, da das Gespräch inhaltlich auf einem relativ tiefen Niveau stattfindet und die privaten Übersetzungshilfen nicht über das notwendige Vokabular verfügen, führen die Fachpersonen aus. Dazu komme, dass die Fachperson automatisch weniger nachfragt, wenn private Übersetzungshilfen dolmetschen:

„Arbeite ich mit privaten Übersetzungshilfen, bin ich immer etwas gehemmt. Denn es ist unangenehm, wenn ich den Gesprächsinhalt schlecht verstehe und darum öfters nachfragen muss oder Inhalte gar ungeklärt im Raum stehen bleiben." Case Manager, Suva Agentur Aarau

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen haben in gewissen Fällen aber auch Vorteile, ergänzt der Case Manger. Übernehmen Verwandte oder Bekannte die Funktion einer Übersetzungshilfe, dann erhält die Fachperson viele Eindrücke über die Familie bzw. über das persönliche Umfeld der verunfallten Person, z.B. über innerfamiliäre Hierarchien. Oft kämen die Fachpersonen auch zu zusätzlichen Informationen, anderen Interpretationsweisen der Vorfälle und möglichen Interventionen zur erfolgreichen Wiedereingliederung, welche in dieser Form von der verunfallten Person vielleicht gar nie dargestellt wurden. Diese Informationen helfen den Fachpersonen, die ganze Situation umfassend einzuschätzen und dementsprechend die verunfallte Person ideal zu unterstützen. Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen wird in diesem Fall von der Fachperson bewusst als Ergänzung zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gewählt.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen für die alltägliche Arbeit beurteilen die Fachpersonen der Suva Aarau als hoch bis sehr hoch:

„Das interkulturelle Dolmetschen ist für unsere Arbeit sehr wertvoll und wichtig. Ohne diese professionelle Dienstleistung könnten wir nicht mehr arbeiten. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist eine Bereicherung und eine Erleichterung." Case Manager, Suva Agentur Aarau

Das interkulturelle Dolmetschen trägt dazu bei, dass die Fachperson mit der versicherten Person ein Vertrauensverhältnis aufbauen kann. Das gegenseitige Verständnis der Situation kann sichergestellt werden. Für einen erfolgreichen Verlauf der Fallbetreuung sind diese Aspekte zentral, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden daher selbstverständlich. Dies zeigt auch die folgende Aussage:

„Ich muss effizient und effektiv arbeiten, das steht in meinem Pflichtenheft. Wie ich das erreiche, ist mir überlassen. Aber die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist ein wichtiges Instrument. Denn wenn ich in Gesprächen mit versicherten Personen arbeite, die die Amtssprache ungenügend verstehen, dann mache ich meine Arbeit nicht gut." Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Aarau

ANHANG

Abkürzungsverzeichnis

AG	Aargau
ALE	Arbeitslosenentschädigung
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
AOZ	Asylorganisation Zürich
AVIC	Association Valaisanne Interprétariat Communautaire
AVIG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
AVIV	Arbeitslosenversicherungsverordnung
BFS	Bundesamt für Statistik
BIB	Berufsintegrationsberatung
BIZ	Berufsinformationszentrum
BKSE	Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz
BSV	Bundesamt für Sozialversicherungen
CM BB	Case Management Berufsbildung, Kanton Solothurn
CMB	Case Management Berufsbildung, Kanton Luzern
EDK	Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren
EG	Erstgespräch
ES	Einsatz
EU	Europäische Union
F	Fall
FB	Fragebogen
FG	Folgegespräch
FOS	Frontoffice und Support (Abteilung des Amtes für Arbeit und Migration, Kanton Uri)
FP	Fachperson
GGG	Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige, Basel-Stadt
HEKS	Hilfswerk der evangelischen Kirchen Schweiz
IIZ	Interinstitutionelle Zusammenarbeit
IIZ-EKG	IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium
IIZ-StG	IIZ Steuerungsgremium
IV	Invalidenversicherung
IVSK	IV-Stellen-Konferenz
KBSB	Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung
KESB	Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden
KID	Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten
KIP	Kantonales Integrationsprogramm
NCM	New Case Management
RAD	Regionaler Ärztlicher Dienst
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum

RSDA	Regionaler Sozialdienst Aarwangen
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
Sek I	Sekundarstufe I
Sek II	Sekundarstufe II
SEM	Staatssekretariat für Migration
SIL	Situationsbedingte Leistungen
SKOS	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
SMAB	Swiss Medical Assessment- and Business-Center
SO	Solothurn
SODK	Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren
SSV	Schweizerischer Städteverband
Suva	Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
SVA	Sozialversicherungsanstalt
VDK	Konferenz kantonaler Volkswirtschaftsdirektoren
VKE	Vollzugskostenentschädigung
VSAA	Verband Schweizerischer Arbeitsmarktbehörden

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Spezifische Integrationsförderung von Bund und Kantonen 20
Abbildung 2: Dolmetscheinsätze in den Praxisbeispielen und Pilotkooperationen 21
Abbildung 3: RAV Schaffhausen: Übersicht über die Einsätze 44
Abbildung 4: RAV Schaffhausen: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation 45
Abbildung 5: Kanton St. Gallen: Einsätze 2011 bis 2014 nach RAV 53
Abbildung 6: RAV des Kantons St. Gallen: Einsätze nach Sprachen und Jahr 54
Abbildung 7: RAV Uri: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 60
Abbildung 8: RAV Uri: Einsätze nach Sprachen und Jahr 61
Abbildung 9: Abteilung Beratung und Integration: Dolmetscheinsätze während der Pilotphase 75
Abbildung 10: Fachstelle CM BB: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 82
Abbildung 11: Einsätze in den Institutionen der Sozialhilfe (2011 bis 2014) 90
Abbildung 12: RSDA: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 102
Abbildung 13: RSDA: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation 103
Abbildung 14: Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 111
Abbildung 15: Sozialhilfe Basel-Stadt: Einsätze nach Sprachen und Jahr 112
Abbildung 16: Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 120
Abbildung 17: Sozialdienst der Stadt Bern: Einsätze nach Sprachen und Jahr 121
Abbildung 18: Soziale Dienste Langenthal: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 127
Abbildung 19: Soziale Dienste Langenthal: Einsätze nach Sprachen und Jahr 128
Abbildung 20: Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 134
Abbildung 21: Sozialzentrum Selnau, Intake: Einsätze nach Sprachen und Jahr 135
Abbildung 22: IV-Stelle Wallis: Einsätze interkulturell Dolmetschender 152
Abbildung 23: IV-Stelle Wallis: Einsätze und Fälle nach Sprachen 152
Abbildung 24: SMAB AG: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 160
Abbildung 25: SMAB AG Bern: Einsätze nach Sprache und Jahr 161
Abbildung 26: Anzahl Schadenfälle und verursachte Kosten 164
Abbildung 27: Suva Aarau: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden 166
Abbildung 28: Suva Agentur Aarau: Einsätze und Sprachen 166

Literaturverzeichnis

Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE) (2015): Handbuch Sozialhilfe. Bern: BKSE. http://handbuch.bernerkonferenz.ch/.

Bolliger, Christian und Tobias Fritschi (2013): Eingliederung vor Rente: Die 5. IV-Revision wirkt und hat noch Potenzial. In: Soziale Sicherheit CHSS 2/2013. S. 88-92. http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/publikationen/00096/03270/03277/index.html?lang=de

Brägger, Martina (2012): Nutzen der interkulturellen Übersetzung für Sozialämter und regionale Arbeitsvermittlungsstellen. Begleitstudie zum EKIM-Pilotprojekt „Dolmetschvermittlung" des Kantons St. Gallen, Departement des Innern. Zürich: Landert und Partner.

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.

Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2011): Faktenblatt „Die IV-Revision 6a". Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00021/03189/?lang=de.

Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2013): Auftragsvergabe und Zufallsprinzip SuisseMED@P. Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.

Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014a): Hintergrund Polydisziplinäre Begutachtung in der IV. Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.

Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/.

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

Eidgenössische Invalidenversicherung IV (2012): Rechnung für polydisziplinäre medizinische Gutachten. http://www.svasg.ch/de/online-schalter/pdf/form_300.002.pdf.

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/.

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

Institut für Mehrsprachigkeit (Hg.) (2015): Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen. Executive Summary. Fribourg: Institut für Mehrsprachigkeit. http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/documents/A5_Arbeitsmarkt%2008%2005%202015_Web.pdf.

INTERPRET (2015): Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2014. Bern: INTERPRET. www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/142/2014_einsatzstatistik_dt.pdf.

interunido (2015): Interkulturell Dolmetschende Langenthal und Oberaargau. Langenthal: interunido. http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikd_Liste_Mai_15_2.pdf.

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

Kanton Uri, Bildungs- und Kulturdirektion (2013): KIP Kantonales Integrationsprogramm. Spezifische Integrationsaufgabe als Verbundaufgabe Bund – Kantone – Gemeinden. Altdorf: Bildungs- und Kulturdirektion. http://www.ur.ch/dl.php/de/52d4115d48caa/kip_kantonales__integrationsprogramm2014.pdf.

Kanton Zürich, Sicherheitsdirektion (2012): Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich. Neuauflage. Zürich: Sicherheitsdirektion. http://www.sozialhilfe.zh.ch/Seiten/Kapitel.aspx.

Kocher, Ralf (2012): Polydisziplinäre Begutachtung in der Invalidenversicherung. Soziale Sicherheit CHSS 4/2012. S. 236-238.

Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) (2010): Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln. Bern: SODK. http://www.sodk.ch/aktuell/empfehlungen/einzelansicht/artikel/empfehlungen-zur-foerderung-von-interkulturellem-uebersetzen-und-vermitteln/.

Mooser, Hubert (2014): Eine Beschwerde kann sich auch lohnen. Basler Zeitung 18.7.2014. S. 5.

Nationale IIZ Fachstelle (2012): Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ). Bericht zu den Kantonsbesuchen 2011-2012. Bern: Nationale IIZ Fachstelle.

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

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.

Universitätsspital Basel (2014): Grosse Unterschiede bei der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit. Mediencommuniqués, 14.07.2014. https://www.unispital-basel.ch/medien/mediencommuniques/detail/article/2014/07/14/grosse-unterschiede-bei-der-einschaetzung-der-arbeitsfaehigkeit/

Wyniger, Stefanie (2014): Sozialhilfe verständlich erklärt. Grundlage für die Beratung von ausländischen Sozialhilfebeziehenden mit limitierten Sprachkenntnissen. MAS Thesis. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW.

Fragebogen

- Fragebogen FB1 (Praxisbeispiel): S. 176
- Fragebogen FB2 (Pilotkooperation): S. 181
- Fragebogen FB3 (Pilotkooperation): S. 184

Schriftlicher Fragebogen für Best Practice FB1

„Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit"

Bitte beachten Sie folgende begriffliche Präzisierung: Sprechen wir in diesem Fragebogen von interkulturell Dolmetschenden (ikD), meinen wir ausschliesslich professionelle interkulturell Dolmetschende, welche durch Ihre regionale Vermittlungsstelle vermittelt wurden. Es handelt sich NICHT um Dolmetschende, welche Sie von eigenen Listen beziehen, oder um Dolmetscheinsätze durch Bekannte, Verwandte oder Mitarbeitende Ihrer Institution, etc.

Bitte füllen Sie den Fragebogen vollständig aus. Fragen, welche für Ihre Arbeit mit interkulturell Dolmetschenden ohne Belang sind, beantworten Sie bitte mit „keine Antwort/Relevanz".

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen per Email an: lena.emch@inter-pret.ch oder per Post an INTERPRET, Monbijoustrasse 61, 3007 Bern.

Institution: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Fachperson: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Ort: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Bitte beziehen Sie alle Fragen zusammenfassend auf alle mit interkulturell Dolmetschenden (ikD) geführten Gespräche.

Kontext FB1/1

	immer	oft	ab und zu	selten	nie
Handelt es sich bei den Gesprächen mit ikD um Erstgespräche?	☐	☐	☐	☐	☐
Handelt es sich bei den Gesprächen mit ikD um Folgegespräche?	☐	☐	☐	☐	☐
Handelt es sich bei den Gesprächen mit ikD um IIZ-Fälle*?	☐	☐	☐	☐	☐
Führen Sie mit der/ dem ikD ein Vorgespräch durch?	☐	☐	☐	☐	☐
Führen Sie mit der/ dem ikD ein Nachgespräch durch?	☐	☐	☐	☐	☐

* Bei IIZ-Fällen (IIZ: Interinstitutionelle Zusammenarbeit) sind mehrere Stellen involviert. Namentlich RAV, IV, Sozialhilfe, Berufs- und Laufbahnberatung, SUVA, etc.

Bitte beschreiben Sie stichwortartig eine typische Gesprächssituation, welche die Zusammenarbeit mit einer/ einem interkulturell Dolmetschenden nahelegt (Fallverlauf, Gesprächsthema und -ziel, etc.):

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Vermittlung durch die regionale Vermittlungsstelle FB1/2

Mit welcher regionalen Vermittlungsstelle arbeiten Sie zusammen?

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
Die Auftragserteilung erfolgt effizient.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Vermittlungsstelle geht auf unser Anliegen ein, mit einer/ einem bestimmten ikD zusammenzuarbeiten.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Vermittlungsstelle berücksichtigt die von uns gewünschten Kriterien zur/ zum ikD (Geschlecht, Herkunftsland bzw. Region, Sprache, etc.).	☐	☐	☐	☐	☐
Die Vermittlungsstelle garanitert die Qualitätssicherung (Möglichkeiten der Kritik und Feedback, Ausbildung und Begleitung der ikD, etc.).	☐	☐	☐	☐	☐

Alles in Allem:	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort/ Relevanz
Wie zufrieden sind Sie mit der Vermittlung durch die regionale Vermittlungsstelle?	☐	☐	☐	☐	☐

Wahl der Dolmetschenden FB1/3

Arbeiten Sie neben den interkulturell Dolmetschenden (vermittelt durch die regionale Vermittlungsstelle) noch mit anderen Dolmetschenden oder Übersetzungshilfen zusammen?

	immer	oft	ab und zu	selten	nie
Interne/ eigene Liste mit Dolmetschenden:	☐	☐	☐	☐	☐
Anderer Übersetzungsdienst: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	☐	☐	☐	☐	☐
Freischaffende Dolmetschende:	☐	☐	☐	☐	☐
Interne Übersetzungshilfen (Fachpersonen aus Ihrer Institution mit entsprechenden Sprachkenntnissen):	☐	☐	☐	☐	☐
Bekannte oder Verwandte der Klientin/ des Klienten:	☐	☐	☐	☐	☐
Kinder:	☐	☐	☐	☐	☐
Andere: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	☐	☐	☐	☐	☐

Kriterien für den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person

FB1/4

Wenn Sie eine ikD beiziehen, wie häufig handelt es sich um die folgenden Entscheidungskriterien?	immer	oft	selten	nie	keine Antwort/ Relevanz
Es besteht Grund zur Annahme, dass ich schon den Anlass und das Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommunizieren kann.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss Informationen vermitteln, die unbedingt verstanden werden müssen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermitteln.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss sicherstellen, dass das rechtliche Gehör gewährleistet ist.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich will sicher sein, dass meine Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss etwas mitteilen, das für das Gegenüber belastend sein kann.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich rechne damit, dass religiöse und/oder kulturelle Aspekte wirksam sind.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss mit emotionalen Reaktionen auf Seiten des Gegenübers rechnen.	☐	☐	☐	☐	☐

Gibt es für Sie weitere entscheidende Kriterien, einen ikD beizuziehen?

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Nutzen durch den Einsatz einer interkulturellen Verdolmetschung

FB1/5

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu: **Das interkulturelle Dolmetschen trägt massgeblich dazu bei, …**	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
… die sprachlichen Barrieren zu überbrücken.	☐	☐	☐	☐	☐
… meine Anliegen der Klientin/ dem Klienten näher zu bringen.	☐	☐	☐	☐	☐
… mein Verständnis für die Situation und Anliegen der Klientin/ des Klienten zu verbessern.	☐	☐	☐	☐	☐
… das Vertrauen der Klientin/ des Klienten zu gewinnen.	☐	☐	☐	☐	☐
… dass die Klientin/ der Klient ihre/ seine Anliegen und Fragen äussern kann.	☐	☐	☐	☐	☐
… eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen.	☐	☐	☐	☐	☐
… kulturell, sozial und/ oder religiös bedingte Vorstellungen und Erwartungen zu verstehen.	☐	☐	☐	☐	☐
… mich in meiner Arbeit zu entlasten.	☐	☐	☐	☐	☐

Alles in Allem:	sehr hoher Nutzen	hoher Nutzern	geringer Nutzen	gar kein Nutzen	keine Antwort/ Relevanz
Wie beurteilen Sie den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens für Ihre Arbeit allgemein?	☐	☐	☐	☐	☐

Kompetenzen der interkulturell dolmetschenden Person FB1/6

Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Kompetenzen der ikD? **Die/ der interkulturell Dolmetschende …**	sehr wichtig	eher wichtig	eher nicht wichtig	gar nicht wichtig	keine Antwort/ Relevanz
… drückt sich mühelos und fliessend in der Amtssprache aus.	☐	☐	☐	☐	☐
… kennt und respektiert die verschiedenen Rollen der Gesprächsteilnehmenden.	☐	☐	☐	☐	☐
… kommuniziert wertschätzend und konstruktiv.	☐	☐	☐	☐	☐
… kann sich mit der Klientin/ dem Klienten mühelos verständigen.	☐	☐	☐	☐	☐
… kennt den kulturellen, sozialen und religiösen Hintergrund der Klientin/ des Klienten.	☐	☐	☐	☐	☐
… reagiert bei Kommunikationsschwierigkeiten angemessen, bewahrt Ruhe und Professionalität.	☐	☐	☐	☐	☐
… ist unparteiisch.	☐	☐	☐	☐	☐
… dolmetscht das Gesprochene vollständig.	☐	☐	☐	☐	☐
… weist während des Gesprächs auf Missverständnisse hin.	☐	☐	☐	☐	☐
… untersteht der Schweigepflicht.	☐	☐	☐	☐	☐
… passt sprachlich die Wortwahl seinem Gegenüber an (z.B. in Bezug auf die soziale, kulturelle Herkunft).	☐	☐	☐	☐	☐
… pflegt einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz (gutes Rollenbewusstsein).	☐	☐	☐	☐	☐
… deklariert eigene weiterführende Erklärungen gegenüber allen GesprächspartnerInnen als solche.	☐	☐	☐	☐	☐
… übersetzt das Gesprochene wortgetreu und genau (d.h. 1:1).	☐	☐	☐	☐	☐
… nimmt, falls dies von der Fachperson gewünscht wird, während des Gesprächs eine aktive Rolle ein.	☐	☐	☐	☐	☐
… kennt die regionalen und Schweizer Strukturen der für das Gespräch relevanten Fachbereiche.	☐	☐	☐	☐	☐
… hilft Ihnen, kulturell, sozial und/ oder religiös bedingte Vorstellungen und Erwartungen der Klientin/ des Klienten zu verstehen.	☐	☐	☐	☐	☐

Alles in Allem:	sehr zu-frieden	eher zu-frieden	eher unzu-frieden	gar nicht zu-frieden	keine Antwort/ Relevanz

Wie zufrieden sind Sie mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der ikD?	☐	☐	☐	☐	☐

Schwierigkeiten während des Gesprächs FB1/7

	immer	oft	ab und zu	selten	nie
Wie häufig handelt es sich bei Gesprächen mit einer/ einem interkulturell Dolmetschenden um schwierige Gespräche?	☐	☐	☐	☐	☐

Wenn Sie an Gespräche denken, welche mit Schwierigkeiten verbunden waren, wie häufig treffen die folgenden Aussagen zu?

Der Dolmetscheinsatz ist mit Schwierigkeiten verbunden, weil …	immer	oft	ab und zu	selten	nie	keine Antwort/ Relevanz
… der Gesprächsinhalt grundsätzlich sehr schwierig und komplex ist.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… das Gespräch aufgrund der persönlichen Inhalte stark emotional gefärbt ist.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… die Situation bereits seit längerem verfahren und konfliktgeladen ist.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… die Kenntnisse der Amtssprache der/ des ikD ungenügend sind.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… die Dolmetschsprachkenntnisse der/ des ikD ungenügend sind.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… die/ der ikD sich in die formelle und inhaltliche Gestaltung des Gesprächs einmischt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… für mich die Gesprächsführung im Trialog noch ungewohnt ist.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… das Vertrauen der Klientin/ des Klienten nicht gewonnen werden kann.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
… Missverständnisse zwischen mir und der Klientin/ dem Klienten bestehen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gibt es für Sie weitere Faktoren, welche für Schwierigkeiten während des Gesprächs verantwortlich sind?

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Hier ist Platz für zusätzliche Bemerkungen oder Gedanken zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden:

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens!

Einführungsveranstaltung Pilot-Kooperation
Fragebogen FB2

Bitte beachten Sie folgende begriffliche Präzisierung: Sprechen wir in diesem Fragebogen von interkulturell Dolmetschenden (ikD), meinen wir ausschliesslich Dolmetschende, welche durch Ihre regionale Vermittlungsstelle vermittelt wurden. Es handelt sich also NICHT um Dolmetschende, welche Sie von internen Listen beziehen, oder um spontane Dolmetscheinsätze durch Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende, etc.

Name Fachperson: .....

Institution: .....

Bereich: .....

Interkulturelles Dolmetschen FB2/1

War Ihnen die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens vor dieser Pilot-Kooperation bekannt?	Ja ☐	Nein ☐

Wenn ja, woher? .....

.....

Arbeit mit unterschiedlichen Dolmetschenden FB2/2

Wenn Sie sich in Ihrer Beratungstätigkeit nicht ausreichend verständigen können, welche „Art" Dolmetschende ziehen Sie bei?

	immer	oft	ab und zu	selten	nie
Interkulturell Dolmetschende (über die **regionale Vermittlungsstelle** vermittelt)	☐	☐	☐	☐	☐
Interne Liste mit Dolmetschenden	☐	☐	☐	☐	☐
ANDERER Übersetzungsdienst	☐	☐	☐	☐	☐
Freischaffende (interkulturell) Dolmetschende	☐	☐	☐	☐	☐
Interne Übersetzungshilfen (Fachpersonen aus Ihrer Institution mit entsprechenden Sprachkenntnissen)	☐	☐	☐	☐	☐
Bekannte oder Verwandte der Klientin/ des Klienten	☐	☐	☐	☐	☐
Kinder	☐	☐	☐	☐	☐
Andere	☐	☐	☐	☐	☐

Gründe für den tiefen Bedarf an interkulturell Dolmetschenden

FB2/3

Warum arbeiteten Sie bis anhin nicht oder selten mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle zusammen?

Beurteilen Sie folgende Aussagen:	trifft zu	trifft nicht zu	keine Antwort/ Relevanz
Unsere Stelle verfügt über alternative Übersetzungsdienstleistungen.	☐	☐	☐
Grundsätzlich überlasse ich die Organisation einer/eines Dolmetschenden der Klientin oder dem Klienten.	☐	☐	☐
Die Einsatzkosten eines interkulturell Dolmetschenden sind zu hoch.	☐	☐	☐
Es herrscht Unklarheit darüber, wer die Kosten übernehmen soll.	☐	☐	☐
Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens war mir bisher wenig bekannt.	☐	☐	☐
Der Nutzen des interkulturellen Dolmetschens war mir bisher unklar.	☐	☐	☐
Die allermeisten fremdsprachigen Klientinnen/ Klienten sprechen genügend deutsch.	☐	☐	☐
Die Klientin/der Klient soll Deutsch lernen, darum organisiere ich keine Übersetzung für das Gespräch.	☐	☐	☐
In den Beratungsgesprächen handelt es sich meistens um einfache Sachverhalte.	☐	☐	☐
Die Organisation einer/eines interkulturell Dolmetschenden geht im Trubel des Alltagsgeschäfts unter.	☐	☐	☐
Die Organisation einer/eines interkulturell Dolmetschenden würde zu viel Zeit in Anspruch nehmen.	☐	☐	☐
Ablauf und Organisation der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sind mir wenig bekannt, darum verzichte ich darauf.	☐	☐	☐

Gibt es für Sie weitere Gründe für den tiefen Bedarf an interkulturell Dolmetschenden?

.....

.....

.....

Einsatzkriterien und Situationen, welche den Beizug von interkulturell Dolmetschenden nahelegen

FB2/4

Notieren Sie die Antworten stichwortartig.

Wenn Sie an die bevorstehende Pilotphase denken, in welchen Situationen werden Sie wohl interkulturell Dolmetschende brauchen?

Warum, denken Sie, brauchen Sie interkulturell Dolmetschende (Einsatzkriterien)?

Was erwarten Sie von professionellen interkulturell Dolmetschenden im Gegensatz zu unprofessionellen Übersetzungshilfen?

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens!

„Name der Institution“	Pilotphase xx.xx.2014 bis xx.xx.2015

Schriftlicher Fragebogen für PilotFB3

Pilot-Kooperation „Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit“

ikD = interkulturell dolmetschende Person (vermittelt durch die regionale Vermittlungsstelle)

Bitte füllen Sie diesen Fragebogen nach jedem Einsatz einer interkulturellen Verdolmetschung aus. Bitte beziehen Sie Ihre Antworten auf den jeweiligen Einsatz. Fragen, welche im entsprechenden Fall ohne Belang sind, beantworten Sie bitte mit „keine Antwort/Relevanz“.

Bitte schicken Sie die vollständig ausgefüllten Fragebogen laufend per Email an lena.emch@inter-pret.ch oder per Post an INTERPRET, Monbijoustrasse 61, 3007 Bern.

Fachperson: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Dienst: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Gedolmetschte Sprache: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Ort und Datum: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Kontext

FB3/1

Erst- oder Folgegespräch

Handelte es sich bei dem Gespräch um ein Erstgespräch?	Ja ☐ Nein ☐
Handelte es sich bei dem Gespräch um ein Folgegespräch?	Ja ☐ Nein ☐

Falls es sich um ein Folgegespräch handelte:

Wie oft haben Sie bislang im laufenden Verfahren dieses Falles eine/ einen ikD beigezogen?	Klicken Sie hier, um Text einzugeben. mal
War beim letzten Gespräch eine/ein ikD anwesend?	Ja, die gleiche Person ☐ Ja, eine andere Person ☐ Nein, eine andere Übersetzungshilfe ☐ Wer? Klicken Sie hier, um Text einzugeben. Nein ☐

Involvierte Stellen

Sind im laufenden Verfahren dieses Falles mehrere Institutionen involviert (RAV, IV, etc.)?	Ja ☐ Nein ☐

Wenn ja, welche Institutionen? Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Gesprächsinhalt und Ziele

Bitte beschreiben Sie stichwortartig Ziele und Inhalt des Gesprächs:

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Vor- und Nachgespräch

Fand ein Vorgespräch mit der/dem ikD statt?	Ja ☐ Nein ☐
Fand ein Nachgespräch mit der/dem ikD statt?	Ja ☐ Nein ☐

Falls Sie ein Vor- oder Nachgespräch geführt haben:

	Ja	Nein	keine Antwort/ Relevanz
Haben Sie das Vorgespräch als hilfreich für den Verlauf des Gesprächs empfunden?	☐	☐	☐
Haben Sie das Nachgespräch als hilfreich für den weiteren Verlauf des Falles empfunden?	☐	☐	☐

Kriterien für den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person FB3/2

Welche Kriterien waren für Sie entscheidend, eine interkulturell dolmetschende Person beizuziehen? *(Es können mehrere Aussagen bejaht werden.)*

Es bestand Grund zur Annahme, dass ich schon den Anlass und das Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommunizieren kann.	Ja ☐	Nein ☐
Ich musste Informationen vermitteln, die unbedingt verstanden werden müssen.	Ja ☐	Nein ☐
Ich musste sicherstellen, dass das rechtliche Gehör gewährleistet ist.	Ja ☐	Nein ☐
Ich wollte sicher sein, dass meine Entscheide und Weisungen nachvollzogen und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.	Ja ☐	Nein ☐
Ich musste etwas mitteilen, das für das Gegenüber belastend sein kann.	Ja ☐	Nein ☐
Ich musste komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermitteln.	Ja ☐	Nein ☐
Ich rechnete damit, dass religiöse und/oder kulturelle Aspekte wirksam sind.	Ja ☐	Nein ☐
Ich musste mit emotionalen Reaktionen auf Seiten des Gegenübers rechnen.	Ja ☐	Nein ☐

Gab es für Sie weitere entscheidende Kriterien, einen ikD beizuziehen?

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Alles in Allem:	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort/ Relevanz
Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Entscheid, eine ikD beizuziehen?	☐	☐	☐	☐	☐

Vermittlung durch die regionale Vermittlungsstelle FB3/3

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
Die Auftragserteilung erfolgte effizient.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Vermittlungsstelle ging auf unser Anliegen ein, mit einer bestimmten Person (ikD) zusammenzuarbeiten.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Vermittlungsstelle berücksichtigte die von uns gewünschten Kriterien zur ikD (Geschlecht, Herkunftsland bzw. Region, Sprache, etc.).	☐	☐	☐	☐	☐
Die Vermittlungsstelle bemüht sich um die Qualitätssicherung (Möglichkeiten der Kritik, Feedback, Begleitung, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

Alles in Allem:	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort/ Relevanz
Wie zufrieden waren Sie mit der Vermittlung durch die regionale Vermittlungsstelle?	☐	☐	☐	☐	☐

Kompetenzen der interkulturell dolmetschenden Person FB3/4

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu: **Die/ der interkulturell Dolmetschende …**	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
… drückte sich mühelos und fliessend in der Amtssprache aus.	☐	☐	☐	☐	☐
… schien sich mit der Klientin/ dem Klienten mühelos verständigen zu können.	☐	☐	☐	☐	☐
… kannte die regionalen und Schweizer Strukturen der für das Gespräch relevanten Fachbereiche.	☐	☐	☐	☐	☐
… reagierte bei Kommunikationsschwierigkeiten angemessen, bewahrte Ruhe und Professionalität.	☐	☐	☐	☐	☐
… kommunizierte wertschätzend und konstruktiv.	☐	☐	☐	☐	☐
… pflegte einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz (gutes Rollenbewusstsein).	☐	☐	☐	☐	☐
… deklarierte eigene weiterführende Erklärungen gegenüber allen GesprächspartnerInnen als solche.	☐	☐	☐	☐	☐

Alles in Allem:	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	gar nicht zufrieden	keine Antwort/ Relevanz
Wie zufrieden waren Sie mit der/ dem ikD?	☐	☐	☐	☐	☐

Nutzen durch den Einsatz einer interkulturellen Verdolmetschung FB3/5

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu: **Das interkulturelle Dolmetschen trug massgeblich dazu bei, …**	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
… die sprachlichen Barrieren zu überbrücken.	☐	☐	☐	☐	☐
… meine Anliegen der Klientin/ dem Klienten näher zu bringen.	☐	☐	☐	☐	☐
… mein Verständnis für die Situation und Anliegen der Klientin/ des Klienten zu verbessern.	☐	☐	☐	☐	☐
… das Vertrauen der Klientin/ des Klienten zu gewinnen.	☐	☐	☐	☐	☐
… dass die Klientin/ der Klient ihre/ seine Anliegen und Fragen äussern konnte.	☐	☐	☐	☐	☐
… eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen.	☐	☐	☐	☐	☐
… kulturell, sozial und/ oder religiös bedingte Vorstellungen oder Erwartungen zu verstehen.	☐	☐	☐	☐	☐
… mich in meiner Arbeit zu entlasten.	☐	☐	☐	☐	☐

Alles in Allem:	sehr guter Nutzen	guter Nutzern	geringer Nutzen	gar kein Nutzen	keine Antwort/ Relevanz
Wie beurteilen Sie den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens für das heutige Gespräch?	☐	☐	☐	☐	☐

Schwierigkeiten während des Gesprächs FB3/6

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu: **Der Dolmetscheinsatz war mit Schwierigkeiten verbunden, weil …**	stimmt voll und ganz	stimmt eher	stimmt eher nicht	stimmt gar nicht	keine Antwort/ Relevanz
… die Amtssprachkenntnisse der/ des ikD ungenügend waren.	☐	☐	☐	☐	☐
… die Dolmetschsprachkenntnisse der/ des ikD ungenügend waren.	☐	☐	☐	☐	☐
… die/ der ikD sich in den Inhalt des Gesprächs einmischte.	☐	☐	☐	☐	☐
… für mich die Gesprächsführung im Trialog noch ungewohnt ist.	☐	☐	☐	☐	☐
… das Vertrauen der Klientin/ des Klienten nicht gewonnen werden konnte.	☐	☐	☐	☐	☐
… der Gesprächsinhalt grundsätzlich sehr schwierig und komplex war.	☐	☐	☐	☐	☐
… das Gespräch aufgrund der persönlichen Inhalte stark emotional gefärbt war.	☐	☐	☐	☐	☐
… Missverständnisse zwischen mir und der Klientin/ dem Klienten bestehen.	☐	☐	☐	☐	☐
… die Situation bereits seit längerem verfahren und konfliktgeladen ist.	☐	☐	☐	☐	☐

Hier ist Platz für zusätzliche Bemerkungen oder Gedanken zum geführten Gespräch:

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens!