

Der «Dialog zu dritt» hilft bei sprachlichen Barrieren

Interkulturell Dolmetschende stellen die Verständigung zwischen Fachpersonen und Migrantinnen und Migranten auf professionelle Art und Weise sicher. Der Regionale Sozialdienst Aarwangen nutzt das Angebot von Interpret seit Jahren.



Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden hilft Fachpersonen, Situationen fundiert abzuklären. Und die Klientinnen und Klienten von Sozialdiensten sind froh, sich in ihrer Muttersprache frei äussern zu können.

Bild: Interpret

Der Umgang mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten gehört zum Alltag von kommunalen und kantonalen Behörden, sei es bei Sozial- oder Einwohnerdiensten, bei der Berufsberatung, bei der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde oder bei den Stellen der regionalen Arbeitsvermittlung. In der Regel ist dieser Austausch durch die Fachpersonen problemlos zu bewältigen. Insbesondere die soziale Arbeit ist jedoch oft auch von komplexen und emotionalen Themen geprägt. Kommen sprachliche und kulturelle Verständigungsschwierigkeiten hinzu, können Fachpersonen auf

unterschiedliche Ressourcen und Strategien zurückgreifen, das interkulturelle Dolmetschen ist eine davon.

Der Regionale Sozialdienst Aarwangen (RSDA) arbeitet bei Bedarf und sehr situationsgebunden mit professionellen interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle Interunido zusammen. Der RSDA bearbeitet jährlich rund 450 Sozialhilfedossiers, rund 270 Dossiers im Auftrag der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), davon gut 160 Mandatsführungen. Die Sozialarbeitenden ziehen interkulturell Dolmetschende für rund 10 bis 20 Ge-

sprache jährlich hinzu. Die Einsatzzahlen schwanken stark und sind abhängig von der Komplexität des Falls und den Amtssprachkenntnissen der Klientinnen und Klienten.

Was bringt die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden?

Besonders hilfreich sei der Beizug von interkulturell Dolmetschenden im Bereich der Sozialhilfe beim «Intake», sagt die Sozialarbeiterin und stellvertretende Leiterin des RSDA Hanna Jörg. Zu diesem Zeitpunkt der Zusammenarbeit sei eine fundierte Verständigung sehr wich-

tig. Es gehe darum, den Antragsstellen den die Abläufe, Rechte und Pflichten sowie mögliche Leistungen und Hilfestellungen zu erklären und damit ein Fundament für die zukünftige Zusammenarbeit zu schaffen. Mithilfe von interkulturell Dolmetschenden könnten die Sozialarbeitenden die Situation gut erfassen, bei Unklarheiten nachfragen und rechtzeitig klärend eingreifen. In der persönlichen Beratung sei eine barrierefreie Verständigung insbesondere bei konkreten Fragestellungen und Problemen wichtig, so zum Beispiel bei Schul- oder Ausbildungsfragen, bei schwerwiegenden gesundheitlichen Problemen oder bei persönlichen Krisen. Oft bräuchten die Klientinnen oder Klienten Familienmitglieder, Freunde oder Bekannte als Übersetzungshilfen mit. Dabei könne es aber zu Unklarheiten kommen, gibt Hanna Jörg zu bedenken; sei es, weil sprachliche Einschränkungen die Verständigung erschweren, weil unvollständig und sehr rudimentär übersetzt werde oder weil sich die übersetzende Person anwaltschaftlich und parteiisch verhält.

Interkulturell Dolmetschende stellen die Verständigung zwischen Fachperson und Migrantin oder Migrant auf professionelle Art und Weise sicher. Sie dolmetschen beidseitig, vollständig und sinngemäss. Zudem garantieren sie die Einhaltung der Schweigepflicht und der Allparteilichkeit. Die Fachpersonen erhalten eine rollenneutrale Übermittlung des Gesagten, die Klientinnen und Klienten wiederum können ihre Anliegen ohne sprachliche Hürden äussern. Hanna Jörg schätzt dies sehr, denn Klientinnen und Klienten wirkten in ihrer Muttersprache anders, zum Beispiel lebhafter, lauter oder sicherer. Dieser Aspekt sei für die Interaktion bereichernd und ermögliche eine differenziertere Beurteilung der Lage.

Institutionelle Verankerung und Finanzierung

In der sozialen Arbeit wurde die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von verschiedener Seite her immer wieder bekräftigt. So zum Bei-

Dolmetschen ist auch am Telefon möglich

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

Sie können sich an eine Vermittlungsstelle in Ihrer Region wenden (Liste sämtlicher Vermittlungsstellen nach Regionen: www.inter-pret.ch > Die regionalen Vermittlungsstellen). Diese vermitteln Ihnen professionelle interkulturell Dolmetschende in bis zu 70 Sprachen. Dank dem nationalen Telefondolmetschendienst (<http://0842-442-442.ch>) stehen professionelle interkulturell Dolmetschende rund um die Uhr für eine schnelle Verständigung zur Verfügung. Er stellt innerhalb von wenigen Minuten eine Verbindung mit professionellen Dolmetschenden für die Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch und bis zu 50 Dolmetsch-sprachen her.

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

Für planbare, umfangreiche Gespräche mit komplexen, möglicherweise emotionalen, allenfalls auch «kulturell» bedeutsamen Inhalten ist die physische Anwesenheit von interkulturell Dolmetschenden hilfreich. Das Dolmetschen via Telefon eignet sich insbesondere für unvorhergesehene, nicht planbare Einsätze, in Notfällen, aber auch für voraussichtlich kurze, einfache Gespräche.

spiel im Frühling 2016 durch die Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren SODK, die den Kantonen bei der Zusammenarbeit mit unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden den Einbezug von interkulturell Dolmetschenden empfiehlt.¹ Bereits im Jahr 2010 hat der Vorstand der SODK den kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren die Förderung des interkulturellen Dolmetschens nahegelegt.² Der Kanton Bern hat darauf reagiert und geht im kantonalbernerischen Handbuch für die Sozialhilfe³ unter dem Stichwort «Übersetzungskosten» ausführlich auf die Zusammenarbeit und Fragen der Finanzierung ein. Familienmitglieder und Bekannte sollen nur mit der «gebotenen Sorgfalt» als Übersetzungshilfen akzeptiert werden. Die anfallenden Dolmetschkosten werden über die situationsbedingten Leistungen (SIL) abgerechnet.

Städte und kleinere Gemeinden mit unterschiedlichem Bedarf

Der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung wird von den Institutionen der Sozialhilfe und den sozialen Diensten

unterschiedlich eingeschätzt. Dies hat eine Studie zur Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit gezeigt.⁴ Grosse, städtische Sozialdienste, wie zum Beispiel Bern oder Zürich, verfügen über eine Klientel mit vielen unterschiedlichen Herkunftssprachen, der Anteil der fremdsprachigen Gesuchstellenden ist entsprechend relativ hoch. Diese Sozialdienste arbeiten regelmässig und standardisiert mit interkulturell Dolmetschenden.

Kleinere und ländlichere Gemeinden kommen weniger oft mit Klientinnen und Klienten in Kontakt, die die Amtssprache ungenügend beherrschen. Das interkulturelle Dolmetschen stellt dann ein Randphänomen dar, das im Berufsalltag kaum Beachtung findet. Unterschiedliche Faktoren erleichtern die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und sorgen dafür, dass die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens nicht vergessen wird. Unter anderem sind es das Wissen um den Nutzen des interkulturellen Dolmetschens, Kenntnisse über die Dienstleistung und die regionale Vermittlungs-

¹ Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren SODK (Mai 2016): Empfehlungen der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem Asylbereich (MNA-Empfehlungen): <http://j.tinyurl.com/lop2y6x>.

² Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren SODK (Juli 2010): Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von interkulturellem Übersetzen und Vermitteln sowie Erläuterungen zu den Empfehlungen: <http://j.tinyurl.com/mczuq4v>.

³ Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kinder- und Erwachsenenschutz (BKSE): Handbuch Sozialhilfe, Stichwort «Übersetzungskosten»: <http://j.tinyurl.com/k25caq4>.

⁴ Lena Emch-Fassnacht/INTERPRET (2016): Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ): Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen. Studie zuhanden der nationalen IIZ-Gremien im Auftrag des Staatssekretariats für Migration (SEM): www.inter-pret.ch > Interpret > Projekte und Veröffentlichungen.



Die interkulturelle Verdolmetschung ist nicht nur für die Sozialhilfe wertvoll, sondern sowohl im Bereich der KESB mit Massnahmen im Kinderschutz als auch bei der Erstellung von Unterhaltsverträgen für Kinder von nicht verheirateten Eltern, insbesondere für Asylsuchende. Bild: Interpret

stelle, die aktive Unterstützung und Thematisierung durch die Stellenleitung sowie die Klärung der internen Abläufe und Fragen der Finanzierung.

Dies ist dem RSDA gelungen. Das kantonale Handbuch legt den institutionellen Rahmen fest. Die Stellenleitung wiederum zeigt sich offen gegenüber der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und kommuniziert die Bedeutung einer bedarfsgerechten professionellen Verdolmetschung. Die Zusammenarbeit mit Interunido sei zudem unkompliziert und direkt, die Abläufe innerhalb des sozialen Dienstes wenig komplex, da es sich um eine relativ kleine und übersichtliche Stelle handelt. «Man kennt sich», sagt Hanna Jörg kurz und bündig. Dies ist auch gut so, denn die interkulturelle Verdolmetschung ist nicht nur für die Sozialhilfe wertvoll, sondern sowohl im Bereich der KESB mit Massnahmen im Kinderschutz als auch bei der Erstellung von Unterhaltsverträgen für Kinder von nicht verheirateten Eltern, insbesondere aus dem Zentrum für Asylbewerberinnen und -bewerber in Aarwangen. Hier können sich die Sozialarbeitenden auf die Unterstützung durch interkulturell Dolmetschende verlassen und tun dies auch immer wieder.

Lena Emch, Interpret

RÉSUMÉ

Interprétariat communautaire

Le contact avec les clientes et les clients immigrés fait partie du quotidien des autorités communales et cantonales, qu'il s'agisse des services sociaux ou du contrôle des habitants, de l'orientation professionnelle, de l'autorité de protection des mineurs et des adultes (APMA) ou encore des offices régionaux de placement. En règle générale, les professionnels maîtrisent cet échange sans problème. Souvent cependant, le travail social en particulier est marqué par des thèmes complexes et émotionnels. Si des difficultés linguistiques et culturelles viennent s'y ajouter, les professionnels sont contents de pouvoir recourir à différentes ressources et stratégies. L'interprétariat communautaire est l'une d'entre elles.

Avec l'aide d'interprètes communautaires, les travailleurs du social pourraient bien saisir la situation, poser des questions en cas d'incertitudes et intervenir à temps pour clarifier les problèmes. Dans le conseil personnel, une compréhension immédiate est importante, surtout lorsqu'il s'agit de questions et problèmes concrets, par

exemple d'école ou d'éducation, de problèmes de santé graves ou des crises personnelles. Les clientes ou les clients sont souvent accompagnés de membres de la famille, d'amis ou de connaissances qui les aident à traduire. Mais des ambiguïtés peuvent se produire, que ce soit parce que des problèmes linguistiques limitent la compréhension, que la traduction n'est pas complète et très rudimentaire ou que la personne qui traduit se comporte en «avocat» et agit donc avec partialité. Les interprètes communautaires assurent la compréhension spécialisée entre professionnels et personnes immigrées. La présence physique d'interprètes communautaires est utile pour des entretiens prévisibles d'une certaine longueur, avec des contenus complexes, peut-être émotionnels et éventuellement aussi «culturels». Mais cet interprétariat peut aussi se faire par téléphone et se prêter en particulier à des engagements imprévus, non planifiables, dans des cas d'urgence, mais aussi pour des entretiens plus courts et simples.

<http://0842-442-442.ch> et www.inter-pret.ch