

Nutzen der interkulturellen Übersetzung für Sozialämter und regionale Arbeitsvermittlungsstellen

**Begleitstudie zum EKIM-Pilotprojekt¹ «Dolmetschervermittlung»
des Kantons St. Gallen, Departement des Innern**

Kurzbericht

Im Auftrag des Kompetenzzentrums Integration, Gleichstellung und Projekte
des Kantons St. Gallen, Departement des Innern

Martina Brägger

Zürich, 17. April 2012

¹ Entwicklung Kantonaler Integrationsprogramme und begleitende Massnahmen

Hintergrund und Ausgangslage

Interkulturelle Übersetzungen leisten einen wichtigen Beitrag zur Integration fremdsprachiger Bürgerinnen und Bürger. Ihnen kommt **in komplexen Situationen** wie bei medizinischen Behandlungen, schwierigen Gesprächen in der Schule, bei anspruchsvollen Beratungen auf den regionalen Arbeitsvermittlungsstellen (RAV) oder auf Sozialämtern eine besonders wichtige Rolle zu – insbesondere weil sie neben der **rein sprachlichen Übersetzungsleistung** auch die **interkulturelle Vermittlung** umfassen.² Im Unterschied zur Justiz ist die Nutzung einer interkulturellen Übersetzung im Sozialbereich aber keine Selbstverständlichkeit. Dies, obschon der Staat aufgrund der Rechtslage dazu verpflichtet wäre, eine hindernisfreie Kommunikation sicher zu stellen, „überall dort, wo staatliches Handeln den **Charakter einer Verfügung annimmt**“ (Künzli und Achermann 2009, 2).³

Der Kanton St. Gallen fördert die interkulturelle Übersetzung, indem er den betreffenden Fachpersonen eine Vermittlungsstelle bietet (Verdi). Die Erfahrungen zeigen allerdings, dass grosse Unterschiede in der Beanspruchung dieser Dienstleistung bestehen. Um die Nutzung bei den Sozialämtern und RAV weiter zu fördern, lancierte das Kompetenzzentrum Integration, Gleichstellung und Projekte (IGP) des Departements des Innern des Kantons St. Gallen das **Pilotprojekt «Dolmetschervermittlung»**.⁴ Dieses Pilotvorhaben wird vom Bundesamt für Migration im Rahmen des kantonalen EKIM-Projekts «Innovation in Regelstrukturen» mitfinanziert.⁵

Das Pilotprojekt verfolgte das Ziel, Stellenleitende und Mitarbeitende der teilnehmenden Fachstellen **für den bedarfsgerechten Einsatz einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren und den Nutzen einer solchen aufzuzeigen**. Mittels Gutscheinen konnten die neun kommunalen Sozialämter und die sechs kantonalen RAV vom Juli 2011 bis Februar 2012 kostenlos auf diese Dienstleistung zurückgreifen. Im Gegenzug verpflichteten sie sich, an der Begleitstudie teilzunehmen.⁶

Der Zweck der Begleitstudie deckte sich mit den Zielen des Pilotprojekts: Zum einen sollte sie den **Nutzen aufzeigen**, der durch den Einsatz einer interkulturellen Übersetzung für Fachpersonen entsteht. Zum anderen sollten **förderliche und hinderliche Faktoren identifiziert** werden, die darüber entscheiden, ob Fachpersonen auf die Dienstleistung einer interkulturellen Übersetzung zurückgreifen.

² Laut INTERPRET findet eine interkulturelle Übersetzung im Unterschied zum Dolmetschen im Dialog (Dialog zu dritt) statt. Zwar steht die möglichst wortgetreue Übermittlung von Informationen im Zentrum, interkulturell Übersetzende berücksichtigen aber auch den sozialen und kulturellen Hintergrund der involvierten Personen.

³ Diese Verpflichtung lässt sich indirekt aus dem Anspruch auf rechtliches Gehör gemäss Bundesverfassung und aus dem anwendbaren Verfahrensrecht herleiten (Künzli und Achermann 2009, 4).

⁴ Das Amt für Wirtschaft verpflichtete alle sechs RAV im Kanton St. Gallen zur Teilnahme am Pilotprojekt, während die Sozialämter freiwillig daran teilnehmen konnten.

⁵ EKIM: Entwicklung Kantonaler Integrationsprogramme und begleitende Massnahmen

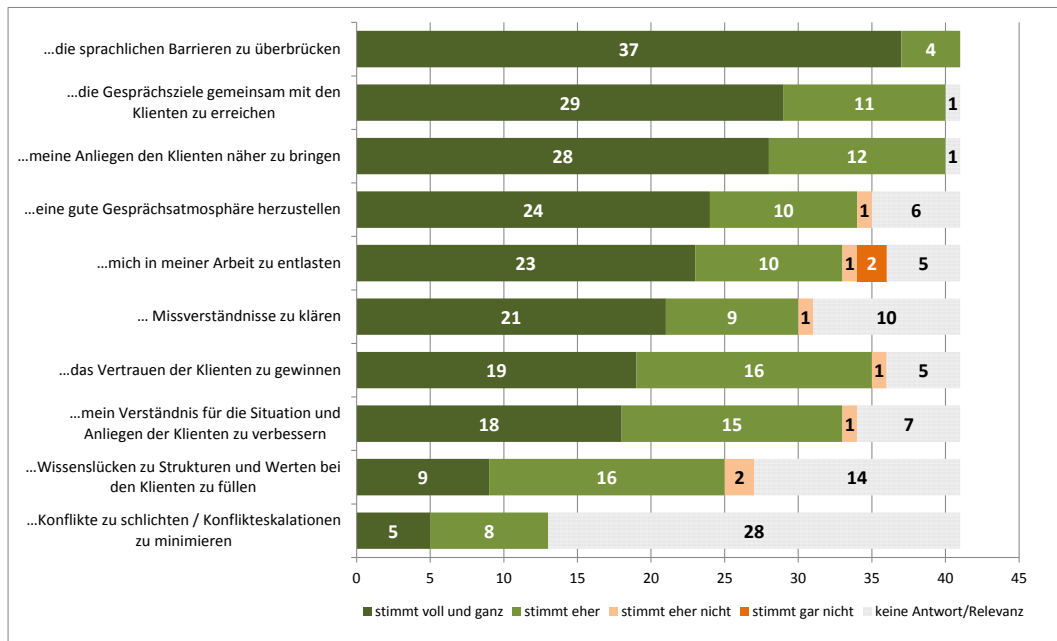
⁶ Zweimalige Befragung der Stellenleitenden zu Beginn und gegen Ende des Pilotprojekts, sowie schriftlicher Fragebogen nach jedem Einsatz einer interkulturellen Übersetzung.

Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse

Nutzen durch den Einsatz einer interkulturellen Übersetzung

Die Ergebnisse belegen eindrücklich, dass aus dem Beizug einer interkulturellen Übersetzung immer **ein spürbarer Nutzen für die Fachpersonen** resultiert. Die interkulturelle Übersetzung trägt stark dazu bei, dass Fachpersonen und KlientInnen ihre **Anforderungen und Erwartungen gegenseitig klären** können und die Beratungsqualität allgemein steigt (vgl. Beurteilung verschiedener Nutzenaspekte in *Abbildung 1*). Dies vereinfacht den Verlauf von Verfahren und die Umsetzung von Massnahmen, wodurch laut Einschätzung der Fachpersonen wahrscheinlich auf einzelne Sitzungen verzichtet werden kann. **Den Gesamtnutzen einer interkulturellen Übersetzung beurteilen sie in jedem Fall höher als den Initialaufwand.**

Abbildung 1: Die interkulturelle Übersetzung trug massgeblich dazu bei... (N=41)



Datenquelle: Feedbackbogen nach Einsatz einer Interkulturellen Übersetzung.

Abbildung 1 zeigt, dass wenn ein Nutzenaspekt für ein Gespräch von Relevanz war, die Übersetzung praktisch in nahezu allen Fällen unterstützend dazu beitrug. Ausnahmen hiervon bilden besonders schwierige Fälle mit einer hohen Gesamtbelastung, in denen die Übersetzung aus nachvollziehbaren Gründen nur einen geringen Beitrag zur Klärung der Situation leisten konnte.

Anders als beim Beizug von Angehörigen oder Bekannten können sich die Fachpersonen darauf verlassen, dass professionell Übersetzende **korrekt und neutral übersetzen**. Die interkulturell Übersetzenden von Verdi weisen zudem mehr für die Gespräche **relevante Fachkenntnisse** aus als freischaffende Übersetzende.

Beizug einer interkulturellen Übersetzung – förderliche und hinderliche Faktoren⁷

Im Rahmen des Pilotprojektes konnten die beteiligten Fachstellen während rund eines halben Jahres interkulturelle Übersetzungen kostenlos beziehen. Trotzdem griffen die einzelnen Stellen während dieses Zeitraums nicht signifikant häufiger auf diese Dienstleistung zurück als zuvor. Diese Beobachtung wie auch die Aussagen der Stellenleitenden belegen, dass **die Kosten eine untergeordnete Rolle spielen**, ob und wie häufig eine Fachstelle eine interkulturelle Übersetzung bezieht. Die vergleichende Analyse zeigt, dass andere Faktoren für den Nutzungsentscheid wichtiger sind, wobei letztlich ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren ausschlaggebend ist:

- Der Beizug einer interkulturellen Übersetzung hängt grundsätzlich einmal davon ab, wie häufig sich die Fachstellen **mit fremdsprachigen KlientInnen konfrontiert sehen**. Dabei gibt es objektive Gründe, weshalb dies je nach Fachbereich häufiger oder seltener der Fall ist.⁸ Je vielseitiger die **Sprachkenntnisse der Mitarbeitenden** einer Fachstelle sind, desto eher kann sie zudem den Bedarf nach einer Übersetzung intern abdecken. Aus naheliegenden Gründen ist dies in grösseren Fachstellen eher der Fall.
- Im Weiteren entscheidet **die „Brisanz“ oder „Wichtigkeit“ einer Sachlage** darüber, ob eine interkulturelle Übersetzung beigezogen wird oder nicht. Eine hohe Brisanz liegt laut Einschätzung der Stellenleitenden vor, wenn jemandem rechtliches Gehör verschafft werden muss, wenn es um Entscheide mit gravierenden Folgen sowie um Eingriffe in die Rechte einer Person geht, wenn der Persönlichkeitsschutz gewährleistet werden muss, wenn Emotionen, Missverständnisse oder Konflikte im Raum stehen, wenn Minderjährige oder mehrere Familienangehörige betroffen sind oder wenn mehrere Institutionen involviert sind und die Komplexität des Falls dadurch steigt.
- Die ersten beiden Punkte suggerieren einen objektiv messbaren Bedarf nach einer interkulturellen Übersetzung. In der Realität besteht jedoch ein beträchtlicher Ermessensspielraum bezüglich beider Faktoren. Der Beizug einer interkulturellen Übersetzung hängt daher letztlich stark von der **Haltung der einzelnen Fachperson** und der **gelebten Kultur in einer Fachstelle** ab. Diese sind wiederum nachweislich beeinflusst von der **«Nähe zum Fall»**: Insbesondere die Sozialämter haben ein hohes Eigeninteresse, dass die Zusammenarbeit mit den KlientInnen gut verläuft, da ein Fall sie in der Regel über mehrere Jahre beschäftigt.
- Als entscheidend erweisen sich letztlich **positive Erfahrungen** mit interkulturellen Übersetzenden. Wer bereits früher mit einer solchen zusammengearbeitet hat, kennt den zu erwartenden Nutzen. Wer hingegen über keine Erfahrungen verfügt, scheut tendenziell den Initialaufwand bzw. schätzt den Aufwand im Vergleich zum Nutzen als zu hoch ein. Dies kann so weit gehen, dass der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung als Störfaktor statt als Hilfeleistung betrachtet wird, umso mehr, wenn für die Fallarbeit zeitliche Vorgaben bestehen.

⁷ Die unterschiedliche Ausgangslage der RAV und Sozialämter sowie individuelle Unterschiede zwischen den einzelnen Fachstellen bildeten eine gute Ausgangslage für eine vergleichende Analyse, um förderliche und hinderliche Faktoren für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung zu identifizieren.

⁸ Im Falle der RAV verfügen laut Aussage der Stellenleitenden die meisten KlientInnen über minimale Deutschkenntnisse, da sie im Arbeitsmarkt tätig waren, der in der Regel Deutschkenntnisse voraussetzt.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Das Pilotprojekt wurde lanciert, um Stellenleitende und Mitarbeitende von Sozialämtern und RAV für den bedarfsgerechten Einsatz einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren und den Nutzen einer solchen aufzuzeigen. Insbesondere letzteres konnte eindrücklich erreicht werden. Dass auch eine Sensibilisierung stattfand, zeigen interne Massnahmen, die einige Stellenleitenden zur Förderung des Beizugs einer interkulturellen Übersetzung vorsehen.

Damit der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung in anspruchsvollen Gesprächen auch in der sozialen Arbeit zu einer Selbstverständlichkeit wird, ist aber vermehrt Sensibilisierungsarbeit notwendig. Weitere Akteure wie die Vermittlungsdienste oder die Fachstellen selbst, übergeordnete interdepartementale Gremien und Kommissionen, kantonale Ämter sowie INTERPRET sind daher aufgefordert, einen Beitrag zur Sensibilisierung zu leisten bzw. diesen aufrecht zu erhalten oder zu verstärken.

Da die konkreten Erfahrungen darüber bestimmen, ob eine interkulturelle Übersetzung beigezogen wird oder ob dies aufgrund einer falschen Gewichtung des Initialaufwandes unterlassen wird, gilt es demnach:

- administrative Hürden abzubauen und stattdessen Anreize (z.B. durch weitere Gutscheine) zu schaffen und
- Vorurteile abzubauen und stattdessen über den Nutzen aufzuklären (z.B. in Form von Beiträgen in Fachzeitschriften, Tagungen oder internen Weiterbildungen).

Das Pilotprojekt bestätigt zudem frühere Befunde, wonach verbindliche Richtlinien für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung fehlen (Calderón 2010, Künzli und Achermann 2009). Aus rechtlicher Sicht besteht zwar ein Anspruch nach einer Übersetzung, sobald eine Amtshandlung Verfügungscharakter ausweist (Künzli und Achermann 2009). Dieser Rechtsanspruch alleine greift in der Praxis aber zu kurz, selbst wenn er allen Fachpersonen bekannt wäre: Einerseits besteht Ermessensspielraum bezüglich der sprachlichen Kompetenzen der KlientInnen bzw. derer Angehörigen (ab wann ist die Kommunikation derart stark beeinträchtigt, dass die KlientInnen die relevanten Punkte nicht vollumfänglich verstehen und ihre Anliegen nicht vollumfänglich einbringen können?). Andererseits geht jeder Verfügung ein Verfahren voraus. Je besser dieses verläuft, desto eher werden Verfügungen akzeptiert. Um Fachpersonen für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung zu sensibilisieren, gilt es demnach:

- die Fachdiskussion zu fördern, die im Idealfall zu verbindlichen Richtlinien führt, wann im jeweiligen Fachbereich eine interkulturelle Übersetzung beigezogen werden sollte sowie
- Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen, die den Fachpersonen im Kontakt mit fremdsprachigen KlientInnen zu erkennen helfen, wann die Kommunikation zu stark beeinträchtigt ist und der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung angebracht wäre.

Literatur

Calderón-Grossenbacher, Ruth (2010). *Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotential*. Bericht zuhanden des Bundesamtes für Migration.

Regierung des Kantons St.Gallen (2011). *Integration: Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Kantons St.Gallen*. Bericht der Regierung vom 4. Januar 2011.

Künzli, Jörg; Achermann, Alberto (2009). *Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates*. Gutachten zuhanden der Schweizerischen Konferenz der Integrationsdelegierten (KID).

SODK (2010). *Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von Interkulturellem Übersetzen und Vermitteln. An die kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren*. Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK).