

Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden¹ im Sozialbereich

Informationsschreiben und Materialsammlung

Sei es in der Sozialarbeit, im Jugend- und Erwachsenenschutz, in der Arbeitsvermittlung, Opferhilfe, Sozialpädagogik oder Schulsozialarbeit: Die Soziale Arbeit ist geprägt von komplexen und emotionalen Themen. Kommen zusätzlich zu den inhaltlichen Herausforderungen noch sprachliche und kulturelle Verständigungsschwierigkeiten hinzu, stossen Fachpersonen an ihre Grenzen. Ein frühzeitiger Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden lohnt sich sowohl für Sie als Fachperson oder Behörde der Sozialen Arbeit als auch für die Klientinnen und Klienten.

- *Wie gelingt es einer Behörde, ihre Mitarbeitenden ausreichend und nachhaltig über die Möglichkeit einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu informieren? Welche Dokumente oder Veranstaltungen sind hilfreich?*
- *Und wie findet diese Zusammenarbeit genau statt? Worauf ist zu achten, damit aus einem unbefriedigenden Verständigungsversuch im Dialog eine erfolgreiche, zielführende, für alle lohnende Kommunikation im Dialog wird?*

Im vorliegenden Informationsdossier stellen wir Ihnen erstens INTERPRET und die regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen vor. Zweitens möchten wir Ihnen einige unserer Materialien zur Verfügung stellen, welche Sie bei der Einführung oder Festigung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen können. Das Dossier wurde im Rahmen eines durch den Integrationskredit des Bundes (BFM) finanzierten Projekts zur Umsetzung der Empfehlungen aus den Studien zum interkulturellen Dolmetschen im Bildungs- und Sozialbereich² erarbeitet.

Über den Link www.inter-pret.ch/uploads/media/Materialsammlung_ikD_Sozialbereich_01.zip können Sie den Ordner „Materialsammlung_ikD_Sozialbereich“ herunterladen. Darin finden Sie sämtliche Dokumente, welche im Folgenden besprochen oder erwähnt werden (gekennzeichnet durch: *Dokument*). Wenn Sie weitere Informationen wünschen oder eine Zusammenarbeit ins Auge fassen, können Sie sich sehr gerne an INTERPRET oder an die regionale Vermittlungsstelle wenden.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Unterlagen eine Hilfestellung zu geben und wünschen Ihnen gute Lektüre.

INTERPRET, Juni 2013



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Unterstützt durch den Integrationskredit des Bundes (BFM)

¹ Ehemals „interkulturell Übersetzende“: Die Mitgliederversammlung von INTERPRET hat im Mai 2013 eine Änderung der deutschen Bezeichnung von „interkulturelles Übersetzen“ in „interkulturelles Dolmetschen“ beschlossen. Damit wird eine begriffliche Inkonsequenz aufgehoben, denn „Übersetzen“ bedeutet korrekterweise die schriftliche Übertragung eines Textes in eine andere Sprache. „Interkulturelles Übersetzen“ bzw. neu „interkulturelles Dolmetschen“ ist aber ausschliesslich und explizit eine mündliche Tätigkeit.

² Die Studien finden Sie unter folgenden Links: Studie im Sozialbereich: www.inter-pret.ch/uploads/media/ikUe_im_Sozialbereich_dt.pdf; Studie im Bildungsbereich: www.inter-pret.ch/fileadmin/be_user/PDF/Infothek/Sozial- und Bildungsbereich/ikUe_im_Bildungsbereich_dt.pdf.

1. Akteure im Bereich des interkulturellen Dolmetschens

1.1 INTERPRET

INTERPRET engagiert sich für die interkulturelle Verständigung und die Professionalisierung des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns in der Schweiz. INTERPRET vereint und vertritt alle relevanten Akteure des interkulturellen Dolmetschens:

- die zertifizierten interkulturell Dolmetschenden
- die regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen
- die Ausbildungsinstitutionen

INTERPRET verfasst ein drei Mal jährlich erscheinendes Infomail. Es greift aktuelle Entwicklungen, Projekte und diverse Aktualitäten aus dem breiten Umfeld des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns auf. Das Infomail kann kostenlos abonniert werden unter: www.inter-pret.ch/interpret/infomail

INTERPRET  Monbijoustrasse 61, 3007 Bern, T: 031 351 38 28,
coordination@inter-pret.ch, www.inter-pret.ch

1.2 Die regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen

Wenn Sie als Behörde oder Fachperson für ein Gespräch interkulturelles Dolmetschen benötigen, wenden Sie sich an Ihre regionale Vermittlungsstelle. Die Vermittlungsstellen garantieren nicht nur den reibungslosen Ablauf aller administrativer Belange (Anfragebearbeitung, Einsatz der dolmetschenden Person, Rechnungsstellung), sondern stellen durch den Einsatz bewährter Instrumente der Qualitätssicherung (Evaluation, Supervision, Weiterbildung, persönliche Kontakte zu Dolmetschenden und Kunden) auch die höchste Qualität der Dienstleistung sicher.

Eine Zusammenstellung sämtlicher Vermittlungsstellen in der Schweiz finden Sie unter: <http://www.inter-pret.ch/interkulturelles-dolmetschen/regionale-vermittlungsstellen.html> oder

Dokument 1.2.1_Vermittlungsstellen

Viele regionale Vermittlungsstellen verfügen zudem über spezifische Dokumente und Merkblätter zu Vermittlung und Ablauf sowie zu den Kosten und allgemeinen Geschäftsbedingungen. Zudem bieten etliche Vermittlungsstellen auf Anfrage auch Weiterbildungen oder Workshops zum interkulturellen Dolmetschen an.

2. Hilfestellung für kantonale und kommunale Behörden

Verschiedene Gremien (Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK), Konferenz der schweizerischen Integrationsdelegierten (KID), Antwort des Bundesrates auf die Motion Schiesser, Studie BFM) fordern die Sicherstellung und den Ausbau des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns unter anderem im Sozialbereich. Auch der Vorstand **SODK** empfiehlt in einem Schreiben vom Juni 2010 die sprachübergreifende Kommunikation z.B. mit folgenden Massnahmen zu fördern:

1. Festlegen der Verfahren zum Einbezug von interkulturellen Übersetzenden und Vermittelnden im Sozialbereich.
2. Weiterentwicklung der interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden der Sozialdienste.
3. Zur Qualitätssicherung empfiehlt der Vorstand SODK so weit möglich die Inanspruchnahme von Vermittlungsstellen für interkulturelle ÜbersetzerInnen.

SODK 2010: [Empfehlungen vom 24. Juni 2010 zur Förderung von interkulturellem Übersetzen und Vermitteln](#).

Dokument 2.1_Empfehlungen SODK

SODK 2010: [Erläuterungen zu den Empfehlungen zur Förderung von interkulturellem Übersetzen und Vermitteln](#).

Dokument 2.2_Erläuterungen SODK

Wie können Sie als Behördenvertreterin oder Behördenvertreter das interkulturelle Dolmetschen als Arbeitshilfe für Ihre Mitarbeitenden effektiv und effizient einführen bzw. festigen?

Grundsätzlich kann das interkulturelle Dolmetschen von oben gefördert werden, etwa durch klare Vorgaben und die Schaffung entsprechender Strukturen, oder von unten, etwa durch die Sensibilisierung und Weiterbildung von Fachpersonen. Die folgenden Ausführungen basieren auf einer Studie von INTERPRET zum interkulturellen Dolmetschen im Sozialbereich³. Die Autorin der Studie, Barbara von Glutz, diskutiert und analysiert darin die aktuelle Praxis anhand von Fallbeispielen und erarbeitet konkrete Handlungsempfehlungen.

2.1 Rechtliche Verankerung und Vorgaben für die Praxis

Um das interkulturelle Dolmetschen in die normativen Vorgaben der Regelstrukturen aufzunehmen, ist eine Verankerung in den kantonalen Gesetzen aus dem Sozialbereich im Zuge von Gesetzesrevisionen anzustreben. Die Gemeinden ihrerseits sollen in der Umsetzung der entsprechenden Vorlagen unterstützt werden. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die **ikÜ-Verordnung** der Stadt Biel (Verordnung zur Regelung des Einsatzes der interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer; SGR 152.08) als vorbildliche normative Vorgabe im Bereich des interkulturellen Dolmetschens:

[ikÜ-Verordnung, Stadt Biel](#)

In Richtlinien und Leitfäden können Behörden verbindliche Standards und Kriterien für den Einsatz von interkulturell Dolmetschenden, für die Auftragsabwicklung und die Kostenübernahme festhalten. Übergeordnete Richtlinien wie kantonale Handbücher oder die SKOS-Richtlinien unterstützen insbesondere kleinere Gemeinden in ihrer praktischen Arbeit, welche sich mangels eigener interner Regelungen vermehrt auf übergeordnete Richtlinien stützen. Als Beispiel sei hier das **Handbuch für die Sozialhilfe** des Kantons Bern genannt

³ Von Glutz, Barbara / INTERPRET (2012): Interkulturelles Übersetzen im Sozialbereich. Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von Fallbeispielen. Bern.

(erarbeitet von der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz, BKSE):

Handbuch für die Sozialhilfe, Kt. Bern: [Stichwort Übersetzungskosten](#)

Die Studie von von Glutz hat gezeigt, dass dienstinterne Richtlinien und Leitfäden von den Fachpersonen als wichtige Instrumente eingestuft und bei Bedarf konsultiert werden. INTERPRET hat deshalb beispielhaft **Richtlinien zum Beizug von interkulturell Dolmetschenden** erarbeitet. Das Muster-Dokument steht Ihnen hier zur Verfügung:

www.inter-pret.ch/uploads/media/Richtlinien_zum_interkulturellen_Dolmetschen_MUSTER.pdf
Dokument 2.1.1_RichtlinienMUSTER

2.2 Finanzielle Rahmenbedingungen

INTERPRET, wie auch weitere Akteure (z.B. der Vorstand der SODK in einem Schreiben vom Juni 2010), empfehlen die Zusammenarbeit mit den Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen. Mit einem **Leistungsvertrag** zwischen der Behörde und der Vermittlungsstelle können die zu erbringenden Dolmetschdienste sowie grundsätzliche Absprachen über den Auftrag, die Qualität und die Rechnungsstellung verbindlich definiert werden. INTERPRET hat beispielhaft einen Vertrag für die Leistungserbringung im Bereich des interkulturellen Dolmetschens erarbeitet. Dieser steht Ihnen hier zur Verfügung:

pdf-Version (inkl. Anhang):

www.inter-pret.ch/uploads/media/Leistungsvertrag_MUSTER_01.pdf

Dokument 2.2.1_Leistungsvertrag_MUSTER

Arbeitsvorlage (word-Version):

www.inter-pret.ch/interkulturelles-dolmetschen/rahmenbedingungen-finanzierung.html

Dokument 2.2.2_Leistungsvertrag_Arbeitsvorlage

Eine institutionalisierte Zusammenarbeit mit einer Vermittlungsstelle motiviert öffentliche Stellen in der Benutzung eben dieser Dienstleistung. Insbesondere wenn im Rahmen der Leistungsvereinbarung vergünstigte Tarife angeboten werden können, dürfte bei den Fachpersonen der Anreiz zur Zusammenarbeit steigen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, für eine zeitlich beschränkte Dauer **Gutschriften** für Dolmetscheinsätze zu sprechen, welche über eine Vermittlungsstelle laufen, wie es die Fachstelle für Integration im Kanton St. Gallen gemacht hat. Mehr dazu finden Sie in den folgenden Publikationen:

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 Partner. Kurzbericht der

Studie: www.lfp.ch/app_icc/xt_obj_document.asp?oid=8990&cid=&cmd=FETCH&err=0&;

Dokument 2.2.3_Brägger_Kurzbericht_Nutzen für Sozialämter und RAV

Ferraro, Sara (2012): Interkulturelle Übersetzung. Brücken über kulturelle Gräben. Der Arbeitsmarkt 12/2012. S. 40-42. www.inter-pret.ch/fileadmin/be_user/PDF/Infothek/Sozial-_und_Bildungsbereich/2012.12_Der_Arbeitsmarkt_Br%C3%BCcken_%C3%BCber_kult._Gr%C3%A4ben.pdf;

Dokument 2.2.4_Ferraro_Brücken über kulturelle Gräben

2.3 Sensibilisierung und Weiterbildung der Mitarbeitenden

INTERPRET oder die Vermittlungsstelle in Ihrer Region unterstützen Sie gerne in der Sensibilisierungs- und Informationsarbeit. Drei Angebote von INTERPRET könnten Sie in dieser Hinsicht interessieren:

Referat „Interkulturelles Dolmetschen im Sozialbereich“

Das ca. halbstündige Referat gibt einen Einblick in das Feld des interkulturellen Dolmetschens. Die unterschiedlichen Akteure, insbesondere die interkulturell Dolmetschenden und ihr Kompetenzprofil, werden vorgestellt, Entscheidungskriterien für einen Einsatz und der Ablauf einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden diskutiert.

Dokument 2.3.1_PPP_interkulturelles Dolmetschen im Sozialbereich

Workshop „Transkulturelle Kompetenz konkret“

INTERPRET bietet auf Anfrage einen eintägigen Workshop zu transkultureller Kompetenz und interkulturellem Dolmetschen für Fachpersonen an. Der Workshop wird selbstverständlich dem beruflichen Umfeld und den Teilnehmenden angepasst. Einen Überblick zu Inhalt und Ablauf finden Sie im folgenden Dokument:

Dokument 2.3.2_Workshop_Transk.Komp.konkret

TRIALOG – Lernplattform

Zurzeit erarbeitet INTERPRET eine web-basierte Lernplattform zur Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturell Dolmetschenden in den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales.



Drei Filme illustrieren exemplarisch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den drei wichtigsten Einsatzbereichen. Zusätzlich können isolierte Filmsequenzen zur Illustration eines bestimmten Stichwortes (z.B. Rollenklärung, direktes Ansprechen, einfache Sprache etc.) angewählt werden. „Negative“ Beispiele (für diese Tätigkeiten nicht ausgebildete Angehörige übersetzen das Gespräch ad-hoc) und deren Gegenüberstellung mit den „positiven“, gelungenen Beispielen zeigen eindrucksvoll und praxisnah den Nutzen des professionellen interkulturellen Dolmetschens auf. Die Filme werden durch gezielt einsetzbares didaktisches Material (Beobachtungsbögen, Merkblätter, Tipps, Argumentarien, etc.) sowie eine breite Sammlung an weiterführenden Informationen, Unterlagen und Links ergänzt.

Die Lernplattform wird auf einer eigens dafür eingerichteten Homepage platziert, der Zugriff erfolgt kostenlos. Die Lernplattform TRIALOG wird ab August 2013 zugänglich sein.

2.4 Informationsmaterial zum interkulturellen Dolmetschen

INTERPRET verfügt über diverse Informationsmaterialien zum interkulturellen Dolmetschen. Die meisten finden Sie auf unserer Homepage www.inter-pret.ch. Im vorliegenden Schreiben möchten wir Sie insbesondere auf folgende Dokumente und Publikationen aufmerksam machen:

Interkulturelles Dolmetschen im Sozialbereich

- Argumente für den Einsatz des interkulturellen Dolmetschens im Sozialbereich

Im Merkblatt sind die wichtigsten Argumente für den Einsatz von interkulturell Dolmetschenden im Sozialbereich zusammengefasst.

www.inter-pret.ch/uploads/media/Argumentarium_Soziales_03.pdf

Dokument 2.4.1_Argumentarium Sozialbereich

Interkulturelles Dolmetschen im Allgemeinen

- Entscheidungshilfe zum Beizug interkulturell Dolmetschender (Flyer)

In welcher Situation soll auf das interkulturelle Dolmetschen zurückgegriffen werden? Fachpersonen entscheiden auf Grund der Sprachkompetenzen der Klientinnen und Klienten, der Komplexität des Gesprächs sowie unter Berücksichtigung emotionaler und soziokultureller Aspekte ob eine Übersetzungshilfe beigezogen wird oder nicht. Die kurz gefasste Entscheidungshilfe zeigt auf, in welchen Situationen der Beizug einer professionellen interkulturell dolmetschenden Person unbedingt ins Auge zu fassen ist.

www.inter-pret.ch/uploads/media/Entscheidungshilfe_Kriterien_dt.pdf

Dokument 2.4.2_Entscheidungshilfe

- Factsheet zum interkulturellen Dolmetschen

Definition und Ziele des interkulturellen Dolmetschens, Kompetenzprofil der interkulturell Dolmetschenden, Einsatzgebiete sowie Setting und Rahmenbedingungen.

www.inter-pret.ch/uploads/media/Factsheet_Interkulturelles_Dolmetschen_vor_Ort_02.pdf

Dokument 2.4.3_Factsheet

- Glossar zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln

Im Glossar finden Sie Definitionen, umfassende Begriffsklärungen und vertiefende Erläuterungen zu den wichtigsten Begriffen im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns.

www.inter-pret.ch/uploads/media/Glossar_INTERPRET_d_01.pdf

Dokument 2.4.4_Glossar