

# **Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial**

**Bericht**

Zuhanden Bundesamt für Migration, Arbeit, Integration & Bürgerrecht, Sektion Integration  
Quellenweg 6, 3003 Bern-Wabern

Ruth Calderón-Grossenbacher  
Bern, März 2010

## Vorwort

Am 5. März 2010 hat der Bundesrat den Bericht zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes gutgeheissen.<sup>1</sup> Dieser beruht auf Vorarbeiten und Konsultationen breiter Kreise. Von Bedeutung waren namentlich auch der Bericht und die Empfehlungen der Tripartiten Agglomerationskonferenz TAK.<sup>2</sup>

Im bundesrätlichen Bericht wird auch die Thematik des interkulturellen Übersetzens dargelegt. Die Dienstleistung des interkulturellen Übersetzens stellt sicher, dass in den Fällen, wo dies sinnvoll und nötig ist, eine klare Verständigung zwischen fremdsprachigen Personen und öffentlichen Institutionen namentlich im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich stattfinden kann. Verschiedene Bundesstellen haben seit mehreren Jahren das interkulturelle Übersetzen gefördert. Das Bundesamt für Gesundheit sowie das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie haben die Ausbildung von interkulturellen Übersetzenden unterstützt, während das Bundesamt für Migration die Vermittlungsstellen von interkulturell Übersetzenden an die Kunden gefördert hat.

Der bundesrätliche Bericht, der sich in dieser Hinsicht auf die TAK-Empfehlungen stützt, zeigt eine Rollenklärung zwischen Bund, Kantonen (sowie Städten und Gemeinden) auf. Demnach soll der Bund eine strategische Rolle wahrnehmen. Die Kantone sowie die Städte und Gemeinden sind für die operative Umsetzung zuständig. Wie dieser Grundsatz im Bereich des interkulturellen Übersetzens umzusetzen ist, ist gemäss dem bundesrätlichen Bericht in der kommenden Zeit klarzustellen. Es gilt, die Rolle der verschiedenen Bundesstellen (vor allem des BAG und des BFM) und die Aufgaben der Kantone zu klären. Einerseits ist die strategische Steuerung und Qualitätssicherung durch den Bund zu bestimmen. Andererseits ist die Übernahme der Einsatzkosten in den verschiedenen Bereichen, insbesondere im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitsbereich zu klären und nach Möglichkeit einheitlich zu regeln. Hier sind namentlich die Kantone und Gemeinden anzusprechen (siehe Bericht, S. 45).

Im Hinblick auf diese anstehenden Arbeiten hat das BFM eine Untersuchung in Auftrag gegeben, welche eine Auslegeordnung zum interkulturellen Übersetzen in der Schweiz erstellt. Die Untersuchung soll erste Überlegungen zum Bedarf sowie zu den Finanzen anstellen, die Frage der Qualitätssicherung und der Vorgehens- und Einsatzweisen thematisieren sowie insgesamt einen Boden für die weiteren Arbeiten legen.

Diese Untersuchung liegt nun in Form der Studie "Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial" von rc consulta Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen, Bern, vor.

Die Resultate der Studie geben die Erkenntnisse und Ansichten der Verfasserin wider. Sie stellen eine Grundlage für die Diskussion sowie für die Weiterarbeiten dar.

Wir danken der Verfasserin sowie allen Beteiligten für die grosse Arbeit!

*Dr. Adrian Gerber, Leiter Sektion Integration, Bundesamt für Migration*

<sup>1</sup> [http://www.bfm.admin.ch/bfm/de/home/dokumentation/medienmitteilungen/2010/ref\\_2010-03-052.html](http://www.bfm.admin.ch/bfm/de/home/dokumentation/medienmitteilungen/2010/ref_2010-03-052.html)

<sup>2</sup> <http://www.tak-cta.ch/themen/auslander-und-integrationspolitik/ausblick/menu-id-54.html>

## Préface

En date du 5 mars 2010, le Conseil fédéral approuvé la rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération.<sup>3</sup> Celui-ci se base sur de nombreux travaux préalables et la consultation de cercles importants. Le rapport et les recommandations de la CTA (Conférence tripartite des agglomérations) ont été également largement pris en considération.<sup>4</sup>

Dans le rapport du Conseil fédéral, le thème de l'interprétariat communautaire est également abordé. Les prestations de l'interprétariat communautaire garantissent que, dans les cas où cela s'avère nécessaire et utile, resp. dans les domaines de la santé, de l'aide sociale et de la formation, la compréhension entre personnes de langues étrangères et les institutions soit rendue possible. Depuis plusieurs années, plusieurs offices fédéraux ont soutenu l'interprétariat communautaire. Pendant que l'Office fédéral de la Santé Publique et l'Office fédéral pour la Formation et la Technologie prenaient en charge la formation des interprètes communautaires, l'Office fédéral des Migrations encourageait la mise sur pied de centres d'interprétariat communautaire à l'intention des bénéficiaires.

Le Tribunal Fédéral, s'appuyant sur les recommandations de la CTA, clarifie les rôles dévolus à la Confédération et aux cantons (resp. aux villes et aux communes). En conséquence, la Confédération doit assumer le rôle stratégique, alors que les cantons, les villes et les communes prennent en charge la partie opérationnelle. Le Tribunal Fédéral doit définir prochainement comment les principes de l'interprétariat communautaire sont à concrétiser. Cela concerne le rôle des offices fédéraux (OFSP et ODM) et les tâches des cantons. Le pilotage stratégique et l'assurance-qualité sont à définir par la Confédération, d'une part. D'autre part, la prise en charge des coûts des interventions dans les différents domaines, resp. la formation, l'aide sociale et la santé, sont à clarifier et à régler si possible de façon uniforme. Les cantons et les communes sont concernés par ce thème. (v. rapport, p.45).

En lien avec ces travaux, la confédération a mandaté une recherche sur l'état des lieux dans le domaine de l'interprétariat communautaire en Suisse. Cette recherche doit fournir les premières estimations en matière de besoins et de finances. Elle doit également donner les premiers éléments de réponse en matière d'assurance-qualité, de procédure et de mode d'intervention, ainsi que fournir une base pour des travaux ultérieurs.

Cette recherche est désormais disponible en allemand sous le titre "Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial" de rc consulta Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen, Bern. Les principaux éléments sont résumés en français au début de cette étude.

Les résultats de l'étude reflètent les opinions de l'experte et forment une base de discussion pour les travaux futurs. Nous remercions l'experte ainsi que toutes les personnes qui ont pris part à cette étude pour leur investissement.

*Dr. Adrian Gerber, Chef section Intégration, Office fédéral des Migrations*

<sup>3</sup> [http://www.bfm.admin.ch/bfm/de/home/dokumentation/medienmitteilungen/2010/ref\\_2010-03-052.html](http://www.bfm.admin.ch/bfm/de/home/dokumentation/medienmitteilungen/2010/ref_2010-03-052.html)

<sup>4</sup> <http://www.tak-cta.ch/themen/auslander-und-integrationspolitik/ausblick/menu-id-54.html>

## Zusammenfassung

Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln erleichtert die Kommunikation zwischen schweizerischen Fachstellen und der fremdsprachigen Bevölkerung. Die schweizerische Integrationspolitik soll gemäss Art. 4 des Ausländergesetzes (AuG) der ausländischen Bevölkerung ermöglichen, am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben in der Schweiz teilzuhaben. Es ist gemäss Art. 53 AuG an Bund, Kantonen und Gemeinden, „günstige Rahmenbedingungen für die Chancengleichheit und die Teilhabe der ausländischen Bevölkerung am öffentlichen Leben“ zu schaffen und Bestrebungen zu fördern, welche u.a. „das gegenseitige Verständnis zwischen der schweizerischen und der ausländischen Bevölkerung und das Zusammenleben erleichtern“.

Die Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK), die politische Plattform von Bund, Kantonen sowie Städten und Gemeinden, gab im Juni 2009 einen Bericht zur Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik heraus. Darin werden Massnahmen beschrieben und Empfehlungen formuliert, welche interkulturelles Übersetzen und Vermitteln bei zielgruppenspezifischen Massnahmen vorsehen.

Interkulturelles Übersetzen wird im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich seit einigen Jahren zunehmend eingesetzt. Nicht zuletzt spielen neben fachlichen und ethischen Argumenten auch ökonomische Argumente eine Rolle: Wenn Verständigungsprobleme und Missverständnisse mit Folgeproblemen dank interkultureller Übersetzung frühzeitig aus dem Weg geräumt werden können, hat sich der zusätzliche zeitliche und finanzielle Aufwand gelohnt.

Der vorliegende Bericht zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich enthält eine Bestandesaufnahme zur bisherigen und künftigen Entwicklung. Wenn der gesamten Bevölkerung, also auch der fremdsprachigen Bevölkerung der gleiche Zugang zu öffentlichen Diensten gewährleistet werden soll, braucht es vermehrt interkulturelles Übersetzen und Vermitteln. Aufgrund der Berechnungen sind in der Schweiz zusätzliche finanzielle Mittel nötig. Ein Bedarf besteht insbesondere bei MigrantInnen, die weder eine Landessprache noch Englisch sprechen. Ihre unterschiedliche Verteilung auf die Kantone und der damit verbundene Bedarf an interkulturellem Übersetzen werden im Bericht dargestellt.

Eine Bestandesaufnahme zu den aktuellen formalen und strukturellen Rahmenbedingungen und der Praxis im Sozial- und Bildungsbereich in den Kantonen und einigen Städten gibt Anhaltspunkte zur Art und Weise der heutigen Verankerung dieser Dienstleistung in den Strukturen der Verwaltung und zeigt den weiteren Handlungsbedarf auf. Eine vollständige Übersicht über die bisher aufgewendeten finanziellen Mittel gibt es nicht, da interkulturelles Übersetzen vielerorts noch wenig reguliert ist und verschiedene Vorgehensweisen innerhalb der gleichen Verwaltungseinheiten existieren. Es braucht neben den nötigen finanziellen Mitteln insbesondere auch klare Vorgaben, die die Qualität der Dienstleistung gewährleisten und eine konsequente und effiziente Vorgehensweise beim Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen regeln. Einige Fallbeispiele aus Kantonen und Städten illustrieren die konkrete Umsetzung von Massnahmen.

Die Ergebnisse zeigen, interkulturelles Übersetzen und Vermitteln muss ausgebaut werden. Gleichzeitig gilt es, die Qualitätsstandards zu gewährleisten, um den rechtlichen und professionellen Anforderungen der öffentlichen Fachstellen zu genügen.

Der Bericht enthält am Schluss Empfehlungen an den Bund, die Kantone und Gemeinden: Auf Bundesebene besteht Handlungsbedarf im Bereich der Sozialversicherungen, damit künftig interkulturelles Übersetzen in klar definierten Fällen in die Leistungen der Versicherungen integriert ist. Massnahmen im Sozial- und Bildungsbereich liegen in der Kompetenz der Kantone und Gemeinden. Hier kann das Bundesamt für Migration aufgrund seines Koordinationsauftrags im Integrationsbereich (Art. 57 AuG und Art. 8 VIntA) wichtige Anstösse zur Entwicklung und Verankerung des interkulturellen Übersetzens geben. Bei den Kantonen und Gemeinden liegt es, über gesetzliche Grundlagen, Regelungen und gezielte Finanzierung das interkulturelle Übersetzen und Vermitteln zu steuern und zu koordinieren.

## Résumé

L'interprétariat communautaire et la médiation culturelle facilitent la communication entre les services spécialisés suisses et la population de langue étrangère. Conformément à l'art. 4 de la loi fédérale sur les étrangers (LEtr), la politique suisse en matière d'intégration doit permettre à la population étrangère de participer à la vie économique, sociale et culturelle. Aux termes de l'art. 53 LEtr, la Confédération, les cantons et les communes doivent créer des conditions propices à l'égalité des chances et à la participation des étrangers à la vie publique et soutenir les efforts déployés en vue de favoriser la compréhension mutuelle entre populations suisse et étrangère et de faciliter la coexistence.

En juin 2009, la Conférence tripartite sur les agglomérations (CTA), qui regroupe des représentants de la Confédération, des cantons, ainsi que des villes et des communes, a publié un rapport sur le développement de la politique suisse d'intégration. Ce rapport comporte des mesures et des recommandations préconisant le recours à l'interprétariat communautaire et à la médiation culturelle dans le cadre de mesures destinées à des groupes spécifiques.

Depuis quelques années, les domaines de la santé, de la formation et des affaires sociales recourent de plus en plus à l'interprétariat communautaire. A cela plusieurs raisons, non seulement professionnelles et éthiques, mais également économiques. Lorsque l'interprétariat communautaire permet d'éviter les problèmes de compréhension et autres malentendus, la charge temporelle et le surcroît de travail en valent la peine.

Le présent rapport sur l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle dans le domaine des affaires sociales et de la formation dresse un état des lieux de la situation et se penche sur l'évolution à venir. L'interprétariat communautaire et la médiation culturelle doivent être renforcés si l'on souhaite garantir un accès équitable aux services publics pour toute la population. Les estimations montrent que la Suisse doit pour cela dégager des moyens financiers supplémentaires. Or le besoin existe, notamment pour les migrants qui ne parlent aucune langue nationale ni l'anglais. Le rapport montre comment ces migrants se répartissent entre les cantons et recense les besoins en interprétariat communautaire qui en résultent.

L'état des lieux des conditions-cadres tant formelles que structurelles en vigueur ainsi que de la pratique des cantons et de certaines villes dans le domaine des affaires sociales et de la formation fournit de précieuses indications sur la manière dont ces prestations sont inscrites dans les structures administratives. Il permet également de mettre en relief les lacunes à combler. Il n'existe aucun aperçu complet des moyens financiers déboursés à ce jour, car l'interprétariat communautaire est encore peu régulé et la façon de procéder varie parfois au sein d'une même unité administrative. Par conséquent, non seulement l'interprétariat communautaire doit bénéficier des moyens financiers nécessaires, mais il doit répondre aussi à des exigences claires. Ainsi seulement, la qualité des prestations pourra être garantie. Et ainsi seulement une pratique systématique et efficace pourra être fixée concernant le recours aux interprètes communautaires et aux médiateurs culturels. Plusieurs exemples provenant des cantons et des villes illustrent la mise en œuvre concrète de telles mesures.

Les résultats montrent qu'il convient de développer l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle. Il importe également de garantir des standards de qualité permettant de satisfaire aux exigences légales et professionnelles des services spécialisés.

Le rapport conclut sur un certain nombre de recommandations à l'intention de la Confédération, des cantons et des communes. Ainsi, à l'échelon fédéral, l'interprétariat communautaire devrait, dans des cas clairement définis, être intégré aux prestations des assurances sociales. Les mesures dans le domaine des affaires sociales et de la formation relèvent de la compétence des cantons et des communes. Sur la base de son mandat de coordination en matière d'intégration (art. 57 LETr et art. 8 OIE), l'Office fédéral des migrations peut contribuer à développer et à asseoir l'interprétariat communautaire. Les cantons et les communes doivent quant à eux guider et coordonner l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle par le biais de bases légales, de réglementations et de financements ciblés.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>I</b>
<b>Préface</b> .....	<b>II</b>
<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>III</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>V</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1 Ausgangslage .....	3
1.2 Zielsetzungen dieses Berichts .....	7
1.3 Methodisches Vorgehen .....	8
1.4 Begriffe.....	8
<b>2 Bestandesaufnahme finanzielle Ressourcen und künftiger Bedarf</b> .....	<b>11</b>
2.1 Entwicklung der bisherigen Nachfrage .....	11
2.2 Künftiger Bedarf für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln .....	12
2.3 Bisheriger finanzieller Aufwand für interkulturelles Übersetzen .....	15
2.3.1 Aufwand für die Entschädigung der Einsatzstunden .....	15
2.3.2 Aufwand für die Qualitätsentwicklung und -sicherung .....	16
2.4 Künftiger finanzieller Bedarf für interkulturelles Übersetzen.....	17
2.4.1 Künftige Kosten für die einzelnen Kantone.....	19
2.5 Überblick zu den Berechnungsansätzen .....	22
<b>3 Bestehende kantonale und städtische Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln</b> .....	<b>24</b>
3.1 Grundlagen, Konzepte, Richtlinien und Leitfäden der Kantone und Gemeinden.....	24
3.2 Ausgestaltung der Dienstleistung interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, finanzielles Engagement der Kantone und Gemeinden .....	27
3.3 Beispiele aus den Kantonen, Regionen und Städten .....	29
3.3.1 Zentralschweiz: Zusammenschluss von sechs Kantonen für regionalen Dolmetscherdienst .....	29
3.3.2 Kanton Aargau: Schulentwicklung mit Indikatoren für interkulturelles Übersetzen .....	32
3.3.3 Kanton Waadt: Das Erziehungsdepartement stellt ein Budget für interkulturelles Übersetzen bereit.....	34
3.3.4 Stadt Winterthur – eigene Vermittlungsstelle .....	35
3.3.5 Stadt Bern – Zusammenarbeit mit externer Vermittlungsstelle .....	36
3.4 Zusammenfassung bisheriger Erfahrungen.....	39
<b>4 Steuerung und Koordination durch Massnahmen</b> .....	<b>41</b>
4.1 Inhaltliche Aufgabenstellungen.....	42
4.2 Zugang zu interkulturellen ÜbersetzerInnen.....	44
4.3 Die aktuelle Praxis im Sozial- und Bildungsbereich: Listen sind weit verbreitet.....	46
4.3.1 Die Qualitätssicherung fehlt beim Zugang über Listen weitgehend .....	47
4.3.2 Die Dienste der Vermittlungsstellen werden geschätzt .....	48
4.4 Anreizmechanismen .....	48



4.5	Schlussfolgerungen zur Förderung der Nachfrage unter Wahrung der Qualitätssicherung .	49
4.5.1	Qualitätssicherung .....	49
4.5.2	Massnahmen zur Ausweitung des interkulturellen Übersetzens .....	50
4.5.3	Steuerungs- und Anreizmechanismen für den Einsatz von interkulturellen Übersetzenden.....	50
<b>5</b>	<b>Schlussfolgerungen und Empfehlungen.....</b>	<b>52</b>
5.1	Einflussbereich und finanzielle Beteiligung des Bundes .....	52
5.2	Herausforderungen und Aufgaben auf kantonaler Ebene .....	54
5.2.1	Einsatz der Finanzmittel und Qualitätssicherung .....	54
5.2.2	Vereinheitlichung wird von oben vorgeschrieben und durchgesetzt (Top-Down-Förderstrategie) .....	54
5.2.3	Vereinheitlichung wird durch Anreizsystem gefördert (Bottom-up-Förderstrategie).....	55
5.2.4	Kombination der Strategien .....	55
5.2.5	Handlungsbedarf für den Sozial- und Bildungsbereich .....	55
5.3	Offene Fragen, Entwicklungsbedarf .....	56
5.4	Weiterentwicklung und Umsetzung der Empfehlungen des TAK-Berichts.....	57
	<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>57</b>
	<b>Anhänge</b>	
A1	Definitionen: Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln.....	60
A2	Allophone Personen – Definitionen nach Fritschi et al. ....	61
A3	Ausländische und allophone Bevölkerung nach Kantonen .....	62

## Abkürzungen

AuG	Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BFM	Bundesamt für Migration
BBT	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie
KID	Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten
TAK	Tripartite Agglomerationskonferenz – die politische Plattform von Bund, Kantonen sowie Städten und Gemeinden
VIntA	Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage

Die schweizerische Integrationspolitik verfolgt gemäss Art. 4 des Ausländergesetzes (AuG) als Ziel den gesellschaftlichen Zusammenhalt auf der Grundlage der Bundesverfassung. Die ausländische Bevölkerung soll am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben in der Schweiz teilhaben können. Zudem ist Integration ein gegenseitiger Prozess, der neben dem Willen der AusländerInnen zur Integration auch die Offenheit der schweizerischen Bevölkerung voraus setzt. Interkulturelles Übersetzen in öffentlichen Diensten ist nicht nur ein Aspekt dieser Offenheit, sondern stellt einen wichtigen Beitrag zur Erleichterung des Zugangs der allophonen<sup>5</sup> Bevölkerung zu den wichtigsten Dienstleistungen dar. Gemäss Art. 53 AuG haben Bund, Kantone und Gemeinden, „günstige Rahmenbedingungen für die Chancengleichheit und die Teilhabe der ausländischen Bevölkerung am öffentlichen Leben“ zu schaffen und Bestrebungen zu fördern, welche u.a. „das gegenseitige Verständnis zwischen der schweizerischen und der ausländischen Bevölkerung und das Zusammenleben erleichtern“.

Im Bericht der Tripartiten Agglomerationskonferenz (TAK) zur Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik vom Juni 2009 werden eine Reihe von Massnahmen beschrieben und Empfehlungen formuliert für die Entwicklung und Realisierung einer solchen Integrationspolitik. Prioritär soll die Integration von MigrantInnen in folgenden Handlungsfeldern gefördert werden: Bildung, Arbeit und gesellschaftliche Integration. Die spezifische Integrationsförderung wird in folgenden Bereichen als dringlich erachtet: „Flächendeckende Begrüssung, Information sowie ggf. Erstberatung, professionelle Fachberatung und Projektbegleitung durch Kompetenzzentren, zielgruppenspezifische Massnahmen (interkulturelle Übersetzung und Vermittlung, individuelle Begleitung und gezielte Vereinbarungen, Förderung der Sprache und Bildung von schwer erreichbaren Personen, spezifische Massnahmen für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene) sowie Förderung der gesellschaftlichen Integration.“<sup>6</sup>

Der vorliegende Bericht befasst sich mit interkulturellem Übersetzen und Vermitteln als einem, der unter der spezifischen Integrationsförderung aufgeführten Entwicklungsbereiche.

### Warum ist interkulturelles Übersetzen nötig?

Für den Einsatz von interkulturellen Übersetzenden gibt es sowohl ökonomische, fachliche, ethische wie rechtliche Argumente. Für den Gesundheitsbereich werden sie folgendermassen dargestellt:

**Ökonomische Argumente:** Wenn Verständigungsprobleme und Missverständnisse mit Folgeproblemen dank interkultureller Übersetzung frühzeitig aus dem Weg geräumt werden, hat sich der zusätzliche zeitliche und finanzielle Aufwand gelohnt. So können z.B. unnötige Untersuchungen durch die sprachliche Verständigung bei der Anamnese verhindert werden, oder wenn die Einnahme von Medikamenten verständlich kommuniziert wird, eine korrekte Umsetzung der ärztlichen Anweisungen und eine rasche Genesung entsprechend gefördert werden. Quantitative Studien fehlen bislang, aber be-

<sup>5</sup> Allophon im Sinne von fremdsprachig, siehe Begriffsdefinitionen Kap. 1.4

<sup>6</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) – die politische Plattform von Bund, Kantonen sowie Städten und Gemeinden: Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik vom 30. Juni 2009, S. 34

stehende Indizien sowie diesbezügliche Aussagen von Fachpersonen aus der Praxis lassen auf einen klaren Nutzen schliessen. Dies zeigt auch eine Studie zu Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens von Gehrig und Graf, welche im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit erstellt wurde.<sup>7</sup>

Auch **fachliche Argumente** spielen eine Rolle, wenn die Sicherstellung der Verständigung eine Voraussetzung zu professionellem Handeln ist. So z.B. wenn bei der medizinischen Diagnose und Behandlung neben den objektiven Daten auch die Sicht des/der PatientIn nötig ist.

*„**Ethisches Argument:** Das ethische Argument besagt im Wesentlichen, dass der Zugang zu medizinischen Leistungen und der Anspruch eines jeden Menschen auf „die für seine Gesundheit notwendige Pflege“ (Art. 41 Abs. 1b der Bundesverfassung) in der Schweiz ein Recht darstellen, das kein Gegenstand politischer Verhandlungen ist und das dem Geltungsbereich sozialer Interessensabwägungen entzogen ist. Deshalb ist es aus ethischer Sicht angezeigt, mit dem Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen einen diskriminierungsfreien Zugang der allophonen Bevölkerung zu medizinischen Leistungen sicherzustellen. Diskriminierungsfrei heisst dabei insbesondere, dass eine Qualität der medizinischen Leistungen sichergestellt wird, die mit derjenigen vergleichbar ist, in deren Genuss die einheimische Bevölkerung kommt.*

***Juristisches Argument:** Das juristische Argument besagt zum einen, dass der Anspruch auf gleiche medizinische Versorgung vom Verfassungsrecht der Schweiz und dem Völkerrecht garantiert wird. Zum anderen verpflichten die gesetzlichen Regelungen zum Patientendekret den Staat, sicherzustellen, dass in den öffentlichen Spitälern die Aufklärung von PatientInnen und das Einholen ihrer Einwilligung zu medizinischen Eingriffen nicht von Sprachbarrieren verhindert werden.“<sup>8</sup>*

Ein Anspruch auf interkulturelles Übersetzen lässt sich auch aus verfahrensrechtlicher Hinsicht herleiten: Aus dem Anspruch auf rechtliches Gehör ergibt sich bei ungenügenden Amtssprachenkenntnissen die Pflicht des Staates, Übersetzungsdienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für die Sozialhilfe und der damit verbundenen Verfahren und Entscheide.<sup>9</sup> Auch im Bildungsbereich, insbesondere im Kontakt mit Eltern aus Migrationsfamilien, ist das Recht auf Verstehen und Verstanden werden unabdinglich wenn es z.B. um Schullaufbahnentscheide der Kinder geht.

Die Stadt Bern hält in der Anleitung zur „Kommunikation mit fremdsprachigen Personen – Tipps für den Verwaltungsalltag Folgendes fest“:

„Bei komplexen oder sehr persönlichen Sachverhalten ziehen Sie einen interkulturellen Übersetzungsdienst bei. Bei einem Verwaltungsverfahren hat die reibungslose Verständigung eine besondere Bedeutung, weil Missverständnisse eine Beschwerde nach sich ziehen können. Tipps: Sie stossen bei Ihren Abklärungen auf Personen und Umstände, bei denen Sie die Amtssprache Deutsch nicht weiter bringt. Ziehen Sie eine interkulturelle Übersetzung bei, um alle für einen sachdienlichen Abklärungen vorzunehmen. Ein Verfahren kann Anlass zu Beschwerden geben, weil die betroffene Person aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse Verständnisschwierigkeiten hat. Verhindern Sie Folge-

<sup>7</sup> Gehrig Matthias, Graf Iris (2009): Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitsbereich (Vorstudie). Büro BASS, im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit, Bern:  
<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/07964/index.html?lang=de>

<sup>8</sup> Zitat aus: Gehrig Matthias, Graf Iris (2009)

<sup>9</sup> Achermann Alberto, Künzli Jörg (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Herausgeberin: Schweizerische Konferenz der Integrationsdelegierten KID, Bern

kosten, indem Sie das rechtliche Gehör garantieren. Auch hier gilt: Nutzen Sie die Möglichkeit der interkulturellen Übersetzung.“<sup>10</sup>

### **Wer braucht interkulturelles Übersetzen?**

Zurzeit sind einige MigrantInnen, insbesondere solche mit einem bescheidenen Bildungshintergrund, auch nach längerer Anwesenheit in der Schweiz nicht in der Lage, ein Gespräch beim Arzt, in der Schule oder beim Sozialdienst in der Ortssprache zu führen. Neu eingereiste MigrantInnen sollen gemäss der TAK-Empfehlungen künftig von Beginn ihres Aufenthalts in der Schweiz im Erwerb der lokalen Landessprache gezielt gefördert werden. Trotzdem wird es weiterhin Bedarf für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln geben. Wenn Verständigung zwischen einer Fachperson im öffentlichen Dienst, sei es im Gesundheits-, Sozial- oder Bildungsbereich, und dem/der fremdsprachigen GesprächspartnerIn nicht möglich ist, hilft interkulturelles Übersetzen und Vermitteln sprachliche Hindernisse und unterschiedliche Wahrnehmungen zu überwinden. Bei neu angekommenen Personen aber auch bei Personen in spezifischen Lebenslagen (ältere Menschen, Menschen in psychisch und physisch belastenden Situationen, anspruchsvolle Fachthemen usw.) ist es notwendig, bei entscheidenden Gesprächen (z.B. Abklärung und Vereinbarung von Massnahmen) eine interkulturelle Übersetzung beizuziehen. Verwandte und Freunde sollen bei sehr persönlichen oder komplexen Themen nicht beigezogen werden. Kinder sollen generell nicht fürs Übersetzen eingesetzt werden, da sie von den Inhalten her und in ihrer Rolle als Kind meist überfordert sind, in Loyalitätskonflikte geraten und so auf problematische Weise belastet werden.

### **Unter welchen Bedingungen ist interkulturelles Übersetzen sinnvoll?**

Die Wirksamkeit des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns ist abhängig von folgenden Faktoren:

- den Kompetenzen der interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen,
- der Fähigkeit der Fachpersonen, ein Gespräch in einer Dialogsituation führen zu können,
- dem Zugang zum/r geeigneten interkulturellen ÜbersetzerIn innert nützlicher Frist und
- den für interkulturelles Übersetzen zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln.

### **Die interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen**

Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln ist eine anspruchsvolle Dienstleistung und stellt an die ausführenden Personen hohe Anforderungen. Entsprechend wurde in den letzten zehn Jahren die Professionalisierung dieser Tätigkeit entwickelt und umgesetzt. Mittlerweile haben mehr als 660 interkulturelle ÜbersetzerInnen das Zertifikat INTERPRET erworben. Im Herbst 2009 haben erstmals auch 40 Personen nach bestandener Berufsprüfung den Eidg. Fachausweis als Interkulturelle/r ÜbersetzerIn erhalten. Es handelt sich vorwiegend um MigrantInnen, welche aufgrund ihrer eigenen Integrationserfahrung, ihrer Sprachkenntnisse und ihrer beruflichen Fähigkeiten diese Tätigkeit ausführen.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Stadt Bern, Direktion für Bildung, Soziales und Sport. Kompetenzzentrum Integration: Im Kontakt mit fremdsprachigen Personen. Tipps für den Verwaltungsalltag. Bern:

<http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen>

<sup>11</sup> Beschreibung der Ausbildung für interkulturelles Übersetzen: siehe [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

## **Die Fachpersonen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich**

Im Gesundheitsbereich wird die transkulturelle Kompetenz der Fachpersonen im Rahmen von Weiterbildung bereits seit einigen Jahren gefördert. Die Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden wird thematisiert.<sup>12</sup> Im Sozial- und Bildungsbereich hingegen ist der Einbezug von interkulturellen ÜbersetzerInnen und die Zusammenarbeit mit interkulturellen VermittlerInnen in der Aus- und Weiterbildung der Fachleute erst vereinzelt ein Thema. Immerhin empfiehlt die COHEP für die LehrerInnenbildung folgende Fähigkeiten auszubilden: „Wissen und Fähigkeit, ankommende Eltern in schulischen Fragen einzubeziehen“ und „Strategien und kulturelle Einschätzungen in Begegnungsprozessen angemessen berücksichtigen“ (insbesondere bei der Zusammenarbeit mit Eltern).<sup>13</sup>

## **Zugang zu interkulturellem Übersetzen und Vermitteln**

In der deutschen, französischen und italienischen Schweiz arbeiten die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln mit den Spitälern, Schulen, Sozialdiensten etc. zusammen, indem sie Einsätze von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen koordinieren und auch die Abwicklung der Honorarauszahlungen übernehmen. Die Vermittlungsstellen verfügen über ein breites Angebot an Sprachen und interkulturellen ÜbersetzerInnen. Sie übernehmen verschiedene weitere Aufgaben. Sie unterstützen insbesondere auch die Qualitätssicherung, indem sie Weiterbildung und Supervision für die interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen anbieten und die institutionellen Kunden beraten. Vielerorts greifen die Institutionen aber auch auf eigene Listen und persönliche Kontakte zu interkulturellen ÜbersetzerInnen zurück.

## **Die finanziellen Mittel**

Den Fachstellen im öffentlichen Dienst ist es erst möglich, professionelle interkulturelle ÜbersetzerInnen einzusetzen, wenn die Finanzierung dieser Dienstleistung geregelt und ein entsprechendes Budget zur Verfügung steht. Der Bund unterstützt interkulturelles Übersetzen im Rahmen der Integrationsförderung und der Strategie Migration und Gesundheit. Viele Kantone und Gemeinden leisten ebenfalls Beiträge.

Trotz der bestehenden Angebote ist der Zugang zu interkulturellem Übersetzen vielerorts noch nicht gewährleistet bzw. eher zufällig und wenig systematisch. Die im Rahmen des TAK-Prozesses erfolgte Analyse des Handlungsbedarfs zeigt auf, dass für die Verwirklichung des gleichen Zugangs für die gesamte Bevölkerung zu Dienstleistungen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich in bestimmten Kontexten interkulturelles Übersetzen und Vermitteln notwendig ist.<sup>14</sup>

Zur Steuerung und Förderung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns braucht es Richtlinien und Massnahmen. Die TAK empfiehlt generell für die Umsetzung der Integrationsmassnahmen Strategien und Aktionspläne zu erarbeiten.

---

<sup>12</sup> Siehe z.B. Transkulturelle Kompetenz. Migration und Gesundheit. Themenübersicht der Bildungsangebote des Schweizerischen Roten Kreuzes:

[http://transkulturelle-kompetenz.ch/bildupload/client/Themenuuebersicht\\_TKK.pdf](http://transkulturelle-kompetenz.ch/bildupload/client/Themenuuebersicht_TKK.pdf)

<sup>13</sup> Schweizerische Konferenz der RektorInnen und Rektoren der Pädagogischen Hochschulen COHEP (2007): Empfehlungen der COHEP zur interkulturellen Pädagogik an den Institutionen der LehrerInnen- und Lehrerbildung, Bern

<sup>14</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK): Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik. Dokumentation. Anhang zum Bericht vom 28. Mai 2009

Im Rahmen der Strategie Migration und Gesundheit wurden die Rahmenbedingungen für interkulturelles Übersetzen im Gesundheitsbereich bereits vielseitig untersucht und entsprechende Empfehlungen ausgearbeitet.<sup>15</sup> So ist in diesen Berichten deutlich geworden, dass interkulturelles Übersetzen in bestimmten Situationen notwendig ist. Wer die Kosten dafür übernehmen soll, ist erst im Rahmen von Empfehlungen angedacht und bleibt vorläufig eine politische Frage. In Ergänzung dazu fokussiert der vorliegende Bericht die aktuelle Praxis und Handlungsoptionen im Sozial- und Bildungsbereich. Ende 2009 abgeschlossen wurde ein Gutachten von Alberto Achermann und Jörg Künzli zum „Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates“, welches im Auftrag der Schweizerische Konferenz der Integrationsdelegierten KID erstellt wurde. Die Studie zeigt auf, dass sich aus dem Verfahrensrecht indirekt ein Anspruch auf Übersetzung herleiten lässt, da rechtsverbindliche Vereinbarungen von beiden Parteien, wie sie u.a. in der Sozialhilfe erfolgen, verstanden werden müssen. Eine entsprechende Untersuchung für den Bildungsbereich fehlt noch.

## 1.2 Zielsetzungen dieses Berichts

Die Bestandesaufnahme der aktuellen Rahmenbedingungen und Praxis sowie die Analyse des Entwicklungspotenzials des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns im Sozial- und Bildungsbereich sollen eine Grundlagen bieten, um die Art und Weise einer künftigen Ausgestaltung dieser Dienstleistung und den damit verbundenen Aufwand zu planen. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse werden Empfehlungen für die Umsetzung von Massnahmen zur Verankerung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns im Sozial- und Bildungsbereich formuliert.

Im Rahmen des Berichts werden folgende Fragen behandelt:

- 1 Darstellung der aktuellen Situation und des Entwicklungspotenzials des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns im Sozial- und Bildungsbereich, in den Kantonen. Dazu wurden der künftige Bedarf und die damit verbundenen Kosten berechnet.
- 2 Welche Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln haben die Kantone und Städte bisher ergriffen? Eine Bestandesaufnahme zu den rechtlichen, strukturellen und finanziellen Rahmenbedingungen gibt Aufschluss über die aktuelle Praxis und die bestehenden Modelle und Erfahrungen. Fallbeispiele aus Kantonen und Städten illustrieren die konkrete Umsetzung der Massnahmen.
- 3 Klären relevanter Fragen bezüglich des Zugangs zu interkulturellen Übersetzenden, des Auftragsverhaltens der institutionellen Kunden und der Qualitätssicherung auf dem Hintergrund der aktuellen Praxis.
- 4 Empfehlungen zur Verankerung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns im Sozial- und Bildungsbereich: Rollenteilung, Aufgaben, Organisation, Finanzierungsmodelle von Bund, Kantonen und Gemeinden.

---

<sup>15</sup> So u.a. der Bericht über die Finanzierung von Dolmetschleistungen, verfasst im Auftrag von BAG und H+ Die Spitäler der Schweiz (2008) und das Gutachten „Übersetzen im Gesundheitsbereich: Ansprüche und Kostentragung“ von Alberto Achermann und Jörg Künzli zuhanden des BAG (2008). Siehe auch: <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/00394/00395/06019/06020/index.html?lang=de>



### 1.3 Methodisches Vorgehen

Vorausgehend und begleitend zur Erarbeitung dieses Berichts wurden die aktuelle Literatur und laufende Forschungsprojekte einbezogen. Die Ergebnisse ihrer z.T. noch nicht veröffentlichten Studien stellten folgende Autoren zur Verfügung: Thomas Redmann, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW Soziale Arbeit sowie Alberto Achermann und Jörg Künzli, Bern.

Zur Berechnung des künftigen Bedarfs an interkulturellem Übersetzen wurden die vorhandenen Volkszählungsdaten und die Statistiken zum Zuwachs der ausländischen Bevölkerung des Bundesamts für Statistik beigezogen. Die Aufbereitung der Volkszählungsdaten geschah in enger Zusammenarbeit mit Matthias Gehrig, Büro BASS. Die Bestandesaufnahme der bisher eingesetzten finanziellen Mittel erfolgte aufgrund von Recherchen bei den zuständigen Stellen und der Bearbeitung der Unterlagen, die im Zusammenhang mit den Bundessubventionen des BAG und BFM zur Verfügung standen. Die Grundangaben zu den kantonalen Beiträgen an die Ausbildung der interkulturellen Übersetzenden stellten Katharina Walker und Hannes Lindenmeyer von KEK-CDC Consultants zur Verfügung.

Die Bestandesaufnahme der Massnahmen zu interkulturellem Übersetzen und Vermitteln wurde erstellt aufgrund von Recherchen auf den Internetseiten der Kantone und Städte, der Informationen im TAK-Bericht<sup>16</sup>, Auskünften der FachexpertInnen des BFM, der KdK und der EDK sowie den Rückmeldungen der kantonalen und städtischen Stellen aufgrund einer Mailumfrage und telefonischen Interviews.

Die Darstellung einzelner Beispiele und Erfahrungen von Kantonen und Städten, der Zugänge zu interkulturellem Übersetzen und den Steuerungs- und Anreizmöglichkeiten stützt sich auf Leitfaden gestützte Telefoninterviews und schriftliche Befragungen.

Interessante Hinweise und Erweiterungen der Fragestellungen ergab auch die Durchführung des Sounding Boards, an dem sich VertreterInnen von verschiedenen Ebenen und Bereichen der Verwaltung auf Bundes- wie der interkantonalen Ebene als ExpertInnen aktiv beteiligten.

Allen oben genannten Personen und Fachstellen sei an dieser Stelle gedankt für ihre Unterstützung bei der Erarbeitung dieses Berichts.

### 1.4 Begriffe

Im Folgenden werden einige diesem Bericht zugrunde liegende Begriffe umschrieben.

#### **Sozialbereich**

Neben den Dienstleistungen im Bereich der Sozialhilfe im engeren Sinne, sind damit auch soziale Bereiche des öffentlichen Dienstes im weiteren Sinne eingeschlossen wie z.B. der direkte Kontakt des Personals der öffentlichen Dienste mit EinwohnerInnen, sei es am Schalter oder Telefon oder in der Beratungs- und Informationstätigkeit.

---

<sup>16</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009): Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik

## **Bildungsbereich**

In diesem Bericht liegt der Fokus insbesondere bei Bereichen, die Migrationsfamilien und ihre Kinder betreffen, d.h. Angebote im Bereich der frühen Förderung, der Betreuung und Erziehung, der Volksschule sowie der Berufs- und Mittelschulbildung.<sup>17</sup>

## **Fremdsprachige respektive allophone Bevölkerung<sup>18</sup>**

Im vorliegenden Bericht stützen wir uns auf Definitionen, die im Zusammenhang mit interkulturellem Übersetzen bedeutungsvoll sind, da die Wahrscheinlichkeit gross ist, dass bei Personen mit diesen Sprachmerkmalen gelegentlich interkulturelles Übersetzen nötig ist: Allophon ist eine Person, wenn ihre Hauptsprache<sup>19</sup> keine Landessprache und auch nicht Englisch ist und sie diese Sprachen weder zu Hause noch auf der Arbeit resp. in der Schule spricht. Das kann z.B. eine Migrantin sein, die sich als Hausfrau um die Familie kümmert und zuhause wie im Bekanntenkreis ihre Herkunftssprache spricht.

Eine etwas weniger strikte Definition geht von der Regionalsprache aus. Eine Person ist allophon, wenn deren Hauptsprache nicht die Regionalsprache ist und sie diese Sprache weder zu Hause noch auf der Arbeit resp. in der Schule spricht. Das kann also z.B. ein Italiener sein, der zwar eine Landessprache spricht, aber in der Deutschschweiz lebt und zuhause Italienisch und am Arbeitsplatz Italienisch, Spanisch und Portugiesisch spricht.

## **Triolog**

Eine Gesprächssituation, in der neben den beiden Gesprächsparteien eine dritte Person als interkulturelle/r ÜbersetzerIn beteiligt ist.

## **Interkulturelles Übersetzen**

Mündliche Übertragung von in einer anderen Sprache formulierten Äusserungen in die Umgebungssprache und umgekehrt, unter Berücksichtigung des soziokulturellen Hintergrundes der GesprächspartnerInnen. Interkulturelle Übersetzende unterstehen der Schweigepflicht.<sup>20</sup>

## **Interkulturelles Vermitteln**

Interkulturelles Vermitteln geht über das eigentliche interkulturelle Übersetzen hinaus. Interkulturelle Vermittelnde übernehmen eine aktive Rolle, z.B. in der Beratung, in der Elternbildung oder in der Gesundheitsprävention. Sie fördern bei schweizerischen Fachpersonen das Verständnis für die jeweilige Migrationsgemeinschaft und liefern Erklärungsansätze für unterschiedliches Verhalten.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> Handlungsbedarf für interkulturelles Übersetzen sieht auch die TAK in ihrer Untersuchung vor allem in diesen genannten Bereichen. Siehe: Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik. Dokumentation. Anhang zum Bericht vom 28. Mai 2009:

<sup>18</sup> Ausführliche Definitionen, welche für die Ermittlung im Rahmen der Volkszählungsdaten nötig waren: siehe Anhang

<sup>19</sup> Sprache in der jemand denkt.

<sup>20</sup> Kurzdefinition des Bundesamts für Migration. Eine ausführlichere Definition findet sich im Anhang.

<sup>21</sup> Eine ausführlichere Definition findet sich im Anhang.



### **Abgrenzung zu anderen Übersetzungsarten**

Interkulturelle Übersetzung erfolgt in der Regel nur mündlich als Konsekutivdolmetschen, d.h. das Dolmetschen erfolgt zeitlich verschoben. Im Unterschied dazu übersetzen Konferenzdolmetschende simultan. Schriftliche Übersetzung von amtlichen Dokumenten setzt ein anspruchsvolleres Sprachkompetenzniveau voraus als mündliche Übersetzung in einer Trialogsituation. Professionelle interkulturelle Übersetzende mit INTERPRET-Zertifikat oder Eidgenössischem Fachausweis verfügen über eine spezifische Ausbildung für Trialogsituationen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich.

## 2 Bestandesaufnahme finanzielle Ressourcen und künftiger Bedarf

Im Folgenden werden die aktuelle Situation und das Entwicklungspotenzial des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns im Sozial- und Bildungsbereich, in den Kantonen und in einigen Städten<sup>22</sup> dargestellt. Aufgrund der bisherigen Nachfrage und Kosten für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln wie aufgrund von Volkszählungsdaten und weiteren Grundlagen wird die künftige Entwicklung abgeschätzt. Im Bericht der Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik vom 30. Juni 2009 wird die Höhe der zusätzlich benötigten Gelder für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln auf 40 Mio. Franken pro Jahr geschätzt. Aufgrund unserer Berechnungen erscheinen diese Schätzungen als realistisch.

### 2.1 Entwicklung der bisherigen Nachfrage

Einen Anhaltspunkt zur Entwicklung der Nachfrage kann die vom BFM geführte Statistik über die subventionierten Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln geben. Allerdings umfasst diese nicht die gesamte Nachfrage in der Schweiz, da nicht alle Vermittlungsstellen vom Bund unterstützt werden und ein gewichtiger Teil der Übersetzungsmandate direkt zwischen Nachfrageinstitution und interkulturellen ÜbersetzerInnen vereinbart wird. Wir gehen aber davon aus, dass die vom Bund subventionierten Vermittlungsstellen ungefähr die Hälfte der Übersetzungsleistungen abdecken und deshalb gute Anhaltspunkte zur Nachfrageentwicklung geben können.

Tab.1 Nachfrageentwicklung nach Einsatzstunden (Statistik BFM 2007 und 2008)

	Einsatzstunden 2007		Einsatzstunden 2008		Vergleich 2007-2008	
	In Std.	In %	In Std.	In %	Steigerung in Std.	Steigerung in %
Total	82'475	100	94'965	100	12'490	15
<b>Bereich</b>						
Soziales	16'936	21	22'606	24	5'670	33
Gesundheit	52'074	63	57'519	61	5'445	10
Bildung	10'520	13	11'592	12	1'072	10
Andere Bereiche	2'945	4	3'249	3	304	10

Im Jahr 2008 hat sich die Nachfrage in allen Bereichen gesteigert. Im Gesundheitsbereich ist die Nachfrage immer noch am grössten. Im Vergleich sind aber die Anteile des Sozial- und Bildungsbereich grösser geworden. Dies ist u.a. damit zu erklären, dass interkulturelles Übersetzen im Gesundheitsbereich bereits seit längerer Zeit in Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen erfolgt, während im Sozial- und Bildungsbereich erst seit jüngerer Zeit weniger auf informelle Lösungen und vermehrt auf diese

<sup>22</sup> Städte, die in der Konferenz der Integrationsdelegierten (KID) vertreten sind, wurden in die Bestandesaufnahme einbezogen.

Dienstleistung abgestützt wird. Zudem fällt z.B. der Bildungsbereich im Vergleich der Einsatzstunden weniger ins Gewicht, weil pro Kunde durchschnittlich weniger Stunden anfallen als im Gesundheits- und Sozialbereich. Die Zunahme kann zudem nicht allein auf den Bedarf im Hinblick auf die allophone Bevölkerung zurückgeführt werden. Die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen und Vermitteln ist auch von folgenden Faktoren abhängig<sup>23</sup>:

- politische Vorgaben
- finanzielle Ressourcen, welche von den Institutionen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln vorgesehen sind;
- Kosten;
- Sensibilisierung für die Notwendigkeit des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns und Kenntnisse über das Angebot der Fachpersonen.

Ob und welche dieser Faktoren möglicherweise die Entwicklung in den Jahren 2007 und 2008 in den einzelnen Bereichen beeinflusst haben, wird später in diesem Bericht untersucht.<sup>24</sup>

## 2.2 Künftiger Bedarf für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

Der künftige Bedarf an interkulturellem Übersetzen und Vermitteln kann aufgrund der fremdsprachigen Bevölkerung geschätzt werden. Zur Definition der fremdsprachigen bzw. allophonen Bevölkerung schlagen Fritschi et al.<sup>25</sup> zwei Definitionen vor, welche einerseits die Bezeichnung einer Obergrenze und andererseits im Sinne einer konservativen Schätzung die Bezeichnung einer Untergrenze zulassen. Sie stützen sich dabei auf die Volkszählung 2000 und berücksichtigen den Zuwachs der ausländischen Wohnbevölkerung von 2000 bis 2007.

Im vorliegenden Bericht stützen wir uns auf Definitionen, die im Zusammenhang mit interkulturellem Übersetzen bedeutungsvoll sind, da die Wahrscheinlichkeit gross ist, dass bei Personen mit diesen Sprachmerkmalen gelegentlich interkulturelles Übersetzen nötig ist:

---

<sup>23</sup> Fritschi, Gehrig, Egger (BASS), Muggli, Mellenberger (PwC) (2009): Konzept Telefondolmetschdienst für den Gesundheitsbereich. Detailkonzept und Marktanalyse. Unveröffentlichter Bericht im Auftrag des BAG, Bern

<sup>24</sup> Siehe Kap. 4

<sup>25</sup> Fritschi et al. (2009)

Tab. 2 Definitionen zur fremdsprachigen resp. allophonen Bevölkerung<sup>26</sup>

**Allophone Personen - Definition I zur Ermittlung der Obergrenze**

Eine Person ist allophon,  
 - wenn deren Hauptsprache<sup>27</sup> nicht die Regionalsprache ist und  
 - wenn sie diese Sprachen weder zu Hause noch auf der Arbeit resp. in der Schule spricht.

**Allophone Personen - Definition II zur Ermittlung der Untergrenze**

Eine Person ist allophon,  
 - wenn ihre Hauptsprache keine Landessprache und auch nicht Englisch ist und  
 - wenn sie diese Sprachen weder zu Hause noch auf der Arbeit resp. in der Schule spricht.

Wir gehen davon aus, dass die **Definition I** der Alltagsrealität von allophonen Personen im Umgang mit Institutionen am nächsten kommt. Personen, die über mittelmässige Kenntnisse der Regionalsprache verfügen und diese weder zu Hause noch auf der Arbeit verwenden, sind wahrscheinlich nicht immer in der Lage mit Behörden und öffentlichen Diensten im erforderlichen Masse zu kommunizieren. Entsprechend gibt es auch hier in speziellen Situationen wie z.B. bei komplexen Sachverhalten, sehr persönlichen Themen und bei Verwaltungsverfahren Bedarf nach professionellem interkulturellem Übersetzen.

Fritschi et al. nehmen aufgrund ihrer Berechnungen und Annahmen eine Bedarfsprognose für interkulturelles Übersetzen für den Zeitraum 2008 bis 2013 vor (Tab. 3).<sup>28</sup> Insgesamt fallen demnach ausgehend von 300'000 allophonen Personen 1'112'032 Std. an interkulturellem Übersetzen und Vermitteln pro Jahr an. Aktuell werden gemäss der Statistik des BFM zu den subventionierten Vermittlungsstellen gegen zwei Drittel aller Einsatzstunden im Gesundheitsbereich geleistet (Tab. 1). In der Praxis werden aber gerade im Bildungsbereich sehr viele Stunden geleistet, die nicht von der Statistik erfasst werden. Für die Bedarfsprognose ist deshalb die folgende von Fritschi et al. vorgenommene Aufteilung sinnvoll: Der Gesundheitsbereich umfasst bei diesen Berechnungen die Hälfte aller Einsatzstunden. Auf den Sozial- und Bildungsbereich sowie weitere Bereiche fallen demnach 556'017 Std., d.h. ca. 1.8 Std. pro Person. Es sind somit 3.6 Std. interkulturelles Übersetzen pro allophone Person und Jahr insgesamt für den Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich in Situationen, in denen klare Informationen, Erwartungen sowie Rechte und Pflichten kommuniziert werden müssen oder rechtsverbindliche Vereinbarungen getroffen werden.

Die in der Statistik des BFM erfassten Einsatzstunden für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln von rund 95'000 Std. im Jahr 2008 zeigt deutlich, dass der Einsatz von professionellen interkulturellen Übersetzenden<sup>29</sup> noch bei Weitem nicht den geschätzten Bedarf abdeckt. Fritschi et al. sprechen von einer unsichtbaren Nachfrage der allophonen Bevölkerung nach interkulturellem Übersetzen. Die Nachfrage ist ebenfalls abhängig von den zur Verfügung stehenden Mitteln. Wenn also die Finanzierung geregelt und mehr Mittel zur Verfügung stehen, kann der Bedarf umfangmässig wie auch von der Qualität her besser abgedeckt werden.

<sup>26</sup> Ausführliche Definitionen, welche für die Ermittlung im Rahmen der Volkszählungsdaten nötig waren: siehe Anhang A2

<sup>27</sup> Hauptsprache ist die Sprache in der eine Person denkt.

<sup>28</sup> Fritschi et al. (2009)

<sup>29</sup> Vom Bund subventionierte Vermittlungsstellen achten auf die Qualitätssicherung und eine korrekte Abrechnung der Honorare sowie Vermittlung und Kundenpflege.

Ein gewichtiger Teil des bisherigen Bedarfs wird auf andere Weise abgedeckt: Es werden Ad hoc-Übersetzende aus den Institutionen oder Familienangehörige beigezogen. Zudem arbeiten die Institutionen im Sozial- und Bildungsbereich auch öfter direkt mit interkulturellen Übersetzenden zusammen, weshalb diese Leistungen nicht in der Statistik des BFM erscheinen. Bei solchen internen Lösungen stellt die Qualitätssicherung, speziell was die Weiterbildung und Supervision der interkulturellen Übersetzenden anbelangt, oft einen Schwachpunkt dar.<sup>30</sup>

Ausgehend von den über die Vermittlungsstellen geleisteten Übersetzungsstunden im Sozial- und Bildungsbereich (Einsatzstatistik BFM 2008) und unter der Annahme, dass sich die Praxis im Sozial- und Bildungsbereich in den nächsten Jahren im gleichen Verhältnis wie bisher entwickelt, stellt sich der potenzielle Bedarf an Einsatzstunden nach Bereichen folgendermassen dar:

Tab. 3 Bedarf an Übersetzungsstunden auf schweizerischem Niveau

Bereich	Bedarf an Einsatzstunden pro Jahr (2008-2013) <sup>31</sup> :	
	150'000 allophonen Personen (Untergrenze)	300'000 allophonen Personen (Obergrenze)
<b>Total<sup>32</sup></b>	<b>510'391</b>	<b>1'200'154</b>
Soziales <sup>33</sup>	157'043	369'278
Bildung	78'522	184'639
Anderes (u.a. Justiz)	19'630	46'160
Gesundheit	255'196	600'077

Was die mittelfristige Entwicklung des Bedarfs nach 2013 anbelangt, kann davon ausgegangen werden, dass der Bedarf an interkulturellem Übersetzen sich auf einem gewissen, allenfalls leicht tieferen Niveau einpendeln wird. Wenn die weiteren Integrationsmassnahmen, wie sie der TAK-Bericht empfiehlt, zu greifen beginnen und somit die neu zugewanderten MigrantInnen konsequent und erfolgreich im Erwerb der örtlichen Amtssprache gefördert werden und die öffentlichen Dienste mit interkulturellen Teams und transkulturell geschultem Personal arbeiten, wird der Bedarf nach interkulturellem Übersetzen allenfalls sogar zurück gehen.

<sup>30</sup> Siehe auch Kap. 4.3.1

<sup>31</sup> Innerhalb dieser Zeitperiode wurde kein Wachstum eingerechnet, weshalb es sich um Minimalwerte handelt.

<sup>32</sup> Siehe unten Tab. 7

<sup>33</sup> Soziales, Bildung, Anderes: eigene Berechnungen ausgehend vom Verhältnis der Einsatzstunden in der Statistik des BFM von 2008: Soziales 8/13, Bildung 4/13, Anderes 1/13 der Gesamtstundenzahl dieser Bereiche

## 2.3 Bisheriger finanzieller Aufwand für interkulturelles Übersetzen

### 2.3.1 Aufwand für die Entschädigung der Einsatzstunden

Aufgrund der Angaben der vom Bund subventionierten Vermittlungsstellen und der vom BFM erstellten Statistik kann eine Schätzung der bisher eingesetzten Gelder für die Einsatzstunden von interkulturellen ÜbersetzerInnen vorgenommen werden. Für die von Vermittlungsstellen vermittelten Einsätze rechnen wir mit einem durchschnittlichen Ansatz von CHF 75 pro Einsatzstunde.<sup>34</sup> Die Einsätze erfolgen aber nicht nur über Vermittlungsstellen.

Unsere Recherchen in verschiedenen Kantonen zum Zugang zu interkulturellen Übersetzenden zeigen, dass ein grosser Teil der Einsätze direkt zwischen den institutionellen Kunden und den interkulturellen Übersetzenden vereinbart und abgerechnet wird.<sup>35</sup> In dieselbe Richtung gehen die Umfrageergebnisse von Lindenmeyer und Walker<sup>36</sup>: 19% der interkulturellen Übersetzenden (N 253) geben an, nur über direkte Kontakte Aufträge zu erhalten, 43% erhalten sowohl Aufträge direkt von den Kunden wie über Vermittlungsstellen. Wir gehen deshalb davon aus, dass die rund 95'000 Einsatzstunden, welche die vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen im Jahr 2008 vermittelt haben, nur knapp die Hälfte der Einsatzstunden ausmacht. Der andere Teil wird direkt vereinbart und von Dienststellen der Kantone und Gemeinden auch direkt bezahlt. Die Stundenansätze liegen dann leicht tiefer bei CHF 67.<sup>37</sup> Der etwas höhere Stundenansatz der Vermittlungsstellen von CHF 75 schliesst die Wegspesen, den Vermittlungsaufwand, administrative Kosten und einen Anteil Aus- und Weiterbildung<sup>38</sup> ein. Der Ansatz von CHF 67 für direkt vereinbarte Einsätze umfasst meist reine Honorarkosten ohne Sozialversicherungsbeiträge des Arbeitgebers, Administrationsaufwand etc.

Für die bisherige Praxis von einem geschätzten Volumen von 200'000 Einsatzstunden ergibt dies Gesamtkosten von ca. CHF 16.5 Mio. pro Jahr. Wenn die Beiträge des BFM von CHF 1.42 Mio. und die Kantons- und Gemeindebeiträge an die Vermittlungsstellen von CHF 830'000<sup>39</sup> abgezogen werden, verbleiben noch rund CHF 14.2 Mio. Kosten, welche durch öffentliche und private Stellen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich bei Abgeltung der Einsatzstunden übernommen wurden (Tab. 4).

<sup>34</sup> Vermittlungsstellen verrechneten den Kunden insgesamt CHF 7'148'671 für Einsatzstunden und Spesen. Auf die total 94'964 Std. macht dies durchschnittlich circa CHF 75 pro Einsatzstunde aus. Länger dauernde Einsätze haben wegen der gleich bleibenden Spesen einen günstigeren Std.-Ansatz, kürzer dauernde Einsätze sind entsprechend teurer. Zudem sind die Preise der Vermittlungsstellen sehr unterschiedlich hoch.

<sup>35</sup> Siehe Kap. 4.3

<sup>36</sup> Lindenmeyer Hannes, Walker Katharina (2010, in Erarbeitung): Studie im Auftrag des BAG zum „Bedarf an Ausbildungsplätzen für Interkulturelle ÜbersetzerInnen“, KEK-CDC Consultants, Zürich.

<sup>37</sup> Ergebnis der Umfrage von Lindenmeyer und Walker

<sup>38</sup> Die Vermittlungsstellen bieten den interkulturellen Übersetzenden Ausbildungsberatung, Weiterbildung und Supervision an (meist ein Bestandteil des Leistungsvertrags mit dem Kanton).

<sup>39</sup> Gemäss Angaben der vom Bund subventionierten Vermittlungsstellen

Tab. 4 Im Jahr 2008 eingesetzte Gelder für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

Finanzgeber	Leistungsträger	CHF pro Jahr
BFM	Beiträge an Vermittlungsstellen (Basis 95'000 Einsatzstunden)	1'420'000
Kantone und Gemeinden	Beiträge an Vermittlungsstellen: Subventionen Kantone und Gemeinden	830'000
Kantone, Gemeinden und private Träger	Kostenübernahme für Einsatzstunden über Vermittlungsstellen (95'000 Std. gerundet) direkt mit Kunden vereinbart (105'000 Std.) total (ca. 200'000 Std.)	(7'148'671)
		(7'035'000)
		14'183'681
Total		16'433'671
<b>Total gerundet</b>		<b>16.5 Mio.</b>

### 2.3.2 Aufwand für die Qualitätsentwicklung und -sicherung

Der Bund unterstützte in den letzten Jahren gezielt die Qualitätssicherung des interkulturellen Übersetzens. Dazu gehören die Beiträge an die schweizerische Dachorganisation INTERPRET<sup>40</sup>, welche schweizerische Ausbildungsstandards, ein modulares Zertifizierungssystem und die Eidg. Berufsprüfung für interkulturelles Übersetzen erarbeitete und umsetzt. INTERPRET unterstützt auf nationaler Ebene auch die Koordination und den Austausch unter den verschiedenen Akteuren (Vermittlungsstellen, Ausbildungsanbieter, institutionelle Kunden, interkulturelle Übersetzende, Forschung und Politik).

Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) subventioniert die Ausbildungsinstitutionen bei der Entwicklung der Module sowie die Entwicklung der Sprachprüfungen, welche Teile des Zertifikats für interkulturelles Übersetzen sind. Weiter finanzierte das BAG im Rahmen der Strategie Migration und Gesundheit auch mehrere Grundlagenstudien im Zusammenhang mit interkulturellem Übersetzen und Vermitteln.<sup>41</sup> Inwieweit diese Subventionierung nach Abschluss der Strategie Migration und Gesundheit Ende 2013 weiter geführt werden kann, ist offen.

Das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT) hat die Entwicklung der eidgenössischen Berufsprüfung für den Fachausweis Interkulturelle/r ÜbersetzerIn subventioniert. Diese Subvention ist nicht wiederkehrend, da die Entwicklungsarbeiten mit der Durchführung der ersten Berufsprüfung im Herbst 2009 weitgehend abgeschlossen sind.

Das Bundesamt für Migration unterstützt die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen im Rahmen der Integrationsförderung.<sup>42</sup> Damit wurde in den letzten Jahren der Aufbau von regionalen Vermittlungsstellen nach definierten Qualitätskriterien gefördert. Bei der Förderung liegt ein Akzent auf der Qualität der Dienstleistung. Die Einsatzstunden von zertifizierten interkulturellen Übersetzenden werden mit einem Beitrag in doppelter Höhe gegenüber den Einsätzen von nicht ausgebildeten interkul-

<sup>40</sup> INTERPRET – Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

<sup>41</sup> <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/00394/00395/06019/06020/index.html?lang=de>

<sup>42</sup> Im Schwerpunkt 2, siehe: Bundesamt für Migration (2007): Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunktprogramm für die Jahre 2008 bis 2011. <http://www.bfm.admin.ch/etc/medialib/data/migration/integration.Par.0028.File.tmp/G283-0036%20Schwerpunkteprogramm2008-2011%20d.pdf>



turellen Übersetzenden berechnet. Das Programm im Rahmen der Integrationsförderung läuft 2011 aus. Das BFM bzw. das EJPD hat im Jahre 2007 angekündigt, keine weiteren direkten Subventionen des Bundes an Vermittlungsstellen zu vergeben.

Alle drei Bundesämter unterstützen mit ihrer Subventionierung direkt oder indirekt die Qualitätsentwicklung und –sicherung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns (Tab. 5).

Tab. 5 Finanzielle Beiträge des Bundes an die Entwicklung von Grundlagen, Qualitäts- und Ausbildungsstandards und für die Sensibilisierung für interkulturelles Übersetzen

Finanzgeber	Leistung	CHF 2007 bis 2009 <sup>43</sup>
BAG	Grundlagenberichte und Studien: Ausbildungsmodul für interkulturelle ÜbersetzerInnen: Entwicklung Eidg. Fachausweis und Information: Total	(313'877) (745'513) (318'712) 1'378'102
BBT	Entwicklung Eidg. Fachausweis und Berufsprüfung 2007-2009 (inkl. Strukturkostenbeitrag an INTERPRET)	628'971
BFM	Projektbezogen (Integrationsförderung Schwerpunkt 3 Modellvorhaben)	45'000
<b>Bund insgesamt</b>	<b>Total</b>	<b>2'052'073</b>
<b>Bund insgesamt</b>	<b>Durchschnittlich pro Jahr (gerundet)</b>	<b>684'000</b>

Inwieweit solche Aufwendungen auch in Zukunft vom Bund übernommen werden können, muss aufgrund der künftigen Strategien noch geklärt werden.<sup>44</sup> Die Kantone und Städte leisteten ihrerseits ebenfalls Beiträge an die Ausbildung der interkulturellen Übersetzenden. Gemäss Angaben der 11 vom BAG subventionierten Ausbildungsinstitutionen<sup>45</sup> erhalten sie von einigen Kantonen Beiträge. Die Gesamtsumme für die Jahre 2007-2009 macht CHF 373'000 aus. Die Ausbildungsbeiträge des BAG und der Kantone an die Anbieter von Modulen für die Jahre 2007 bis 2008 machen demnach zusammen rund CHF 1.1 Mio. aus.<sup>46</sup> Daneben haben auch Kirchen und Stiftungen namhafte Beiträge geleistet, die in diesem Rahmen nicht im Detail dargestellt werden können.

## 2.4 Künftiger finanzieller Bedarf für interkulturelles Übersetzen

Die vom Bund subventionierten Einsatzstunden an interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Jahr 2008 decken mit 94'965 Std. 19% des Bedarfs nach der konservativen Definition (Untergrenze) von

<sup>43</sup> Zahlen für 2009 beruhen auf dem Budget und nicht den tatsächlichen Ausgaben

<sup>44</sup> Siehe auch Kapitel 5.1 Empfehlungen

<sup>45</sup> Ausbildungsinstitutionen, welche von INTERPRET anerkannte Ausbildungsmodul anbieten: <http://interpret.ch/contenus/pdf/listes/Adressen%20anerkannte%20Ausbildungsmodul.pdf>

<sup>46</sup> Aufstellung zu den kantonalen Beiträgen: Katharina Walker, KEK-CDC Consultants Zürich



150'000 allophonen Personen und nur 8% des Bedarfs nach der progressiven Definition (Obergrenze) von 300'000 allophonen Personen.

Wenn der gleiche Zugang zu öffentlichen Diensten für die gesamte Bevölkerung gewährleistet werden soll, braucht es einen geregelten Zugang zu interkulturellem Übersetzen, das auch den Qualitätsstandards genügt. Im Folgenden werden die Kosten berechnet unter der Bedingung, dass der geschätzte Bedarf für interkulturelles Übersetzen vollständig über professionelle interkulturelle ÜbersetzerInnen<sup>47</sup> abgedeckt würde.

Die Vollkosten pro Einsatzstunde beinhalten Einsatzhonorar, Vermittlungskosten, Spesen und einen Anteil an Weiterbildung. Aktuell bestehen unter den verschiedenen Vermittlungsstellen grosse Unterschiede bzgl. Vollkosten pro Einsatzstunde. Das schweizerische Mittel beträgt zurzeit CHF 108 pro Einsatzstunde.<sup>48</sup> Wir rechnen im Folgenden mit einem tieferen Stundenansatz von durchschnittlich CHF 90 unter der Bedingung, dass es insgesamt eine Steigerung des Volumens an vermittelten Einsatzstunden bei den Vermittlungsstellen gibt und dass kostengünstigere Vermittlungsverfahren eingeführt werden. Unter diesen Bedingungen ist eine Senkung der Kosten zu erwarten.

Tab. 6 Bedarf und Kosten für interkulturelles Übersetzen 2008-2013<sup>49</sup>

Bei	150'000 allophonen Personen (Untergrenze)		300'000 allophonen Personen (Obergrenze)	
	Einsatzstunden pro Jahr*	Kosten in CHF pro Jahr	Einsatzstunden pro Jahr*	Kosten in CHF pro Jahr
<b>Total</b>	<b>510'391</b>	<b>45'935'190</b>	<b>1'200'154</b>	<b>108'013'860</b>
Soziales	157'043	14'133'905	369'278	33'235'034
Bildung	78'522	7'066'952	184'639	16'617'517
Anderes	19'630	1'766'738	46'160	4'154'379
Gesundheit	255'196	22'967'595	600'077	54'006'930

\* Bedarf: durchschnittlich 3.6 Std. insgesamt für alle Bereiche pro allophone Person und Jahr

Der Bedarf kann also mit rund CHF 50 Mio. gedeckt werden, wenn wir von einer Untergrenze von 150'000 allophonen Personen ausgehen, und mit CHF 100 Mio., wenn wir eine Obergrenze von 300'000 allophonen Personen berücksichtigen. Der im TAK-Bericht geschätzte Mehrbedarf von CHF 40 Mio. scheint auf dem Hintergrund dieser Berechnungen realistisch. Zusammen mit den bisherigen Aufwendungen von CHF 16.5 Mio. für die Einsätze von interkulturellem Übersetzen könnte der Bedarf im Rahmen der Untergrenze (150'000 allophone Personen) mit professionellem interkulturellem Übersetzen abgedeckt werden. Im Rahmen der Obergrenze (300'000 allophone Personen) könnte die Hälfte des geschätzten Bedarfs abgedeckt werden.

<sup>47</sup> Professionelle interkulturelle ÜbersetzerInnen verfügen über ein INTERPRET-Zertifikat oder eine gleichwertige Ausbildung und allenfalls über den Eidg. Fachausweis

<sup>48</sup> Fritschi et al. (2009)

<sup>49</sup> Innerhalb dieser Zeitperiode wurde kein Wachstum eingerechnet, weshalb es sich um Minimalwerte handelt. Siehe auch Tab. 3

In diese Kosten nicht integriert sind folgende Aufwendungen, welche für den sinnvollen Einsatz und die Qualitätssicherung nötig sind (Tab. 5):

- die Ausbildung von interkulturellen Übersetzenden (Beiträge an Entwicklungskosten von Ausbildungsmodulen, Ausbildungs- und Zertifizierungsverfahren),
- Aus- und Weiterbildung der Fachpersonen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich (Entwicklung von Ausbildungseinheiten, welche in die Regelausbildung integriert oder als Weiterbildung im berufsspezifischen oder institutionellen Rahmen statt finden),
- Qualitätssicherung und –entwicklung (Leitfäden für den Einsatz, Evaluation), Grundlagenarbeit (Evaluation und Weiterentwicklung).

Um den gleichen Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen und deren effiziente Erbringung für alle zu gewährleisten, muss die Qualität des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns sichergestellt werden. Die Grundlagen dazu sind einheitliche Ausbildungs- und Qualitätsstandards. Die Koordination, Zulassung und Weiterentwicklung der Aus- und Weiterbildung der interkulturellen Übersetzenden und die Information der Öffentlichkeit geschehen am sinnvollsten weiterhin auf nationalem Niveau. Für diese und weitere Aufgaben sehen BFM und BAG ein Mandat für 2010-2013 im Umfang von jährlich CHF 300'000 vor, welches an eine national tätige Organisation vergeben wird.

Der längerfristige Bedarf an interkulturellem Übersetzen und Vermitteln über das Jahr 2013 hinaus ist einerseits abhängig von den Migrationsströmen und den spezifischen Charakteristiken der jeweiligen Migrationsgruppen bezüglich Sprachen und Bildungshintergrund. Andererseits ist zu erwarten, dass die übrigen Integrationsmassnahmen zu greifen beginnen.<sup>50</sup>

#### **2.4.1 Künftige Kosten für die einzelnen Kantone**

Aufgrund der oben dargestellten Berechnungen und ausgehend von der Anzahl allophoner Personen im jeweiligen Kanton lässt sich auch eine Schätzung der künftigen Kosten für die einzelnen Kantone vornehmen.<sup>51</sup> Die Anzahl allophoner Personen beruht auf den Angaben in der Volkszählung 2000, welche wir aufgrund des Zuwachses der ständigen ausländischen Wohnbevölkerung auf schweizerischem Niveau seit 2000 bis 2008 angeglichen haben. In den Volkszählungsdaten sind die Personen im Asylprozess enthalten. In der Zuwachsrate wurden auch die Übertritte aus der Gruppe der Personen im Asylprozess in die Gruppe der nach Ausländerrecht geregelten Personen berücksichtigt, Zuwachs und Abnahme der Personen im laufenden Asylverfahren jedoch nicht. Bei der Zuwachsrate wurde die Zuwanderung von Personen aus Deutschland, Österreich, Frankreich, Nordamerika und England nicht einbezogen, da davon ausgegangen werden kann, dass die meisten dieser ZuwandererInnen Deutsch, Französisch oder Englisch sprechen und somit nicht unseren Definitionen von Allophonen entsprechen.<sup>52</sup>

Im Rahmen der beiden Definitionen<sup>53</sup> kann pro Kanton eine Unter- und eine Obergrenze angegeben werden. Je nachdem welche Definition berücksichtigt wird, ergibt sich ein unterschiedliches Bild bezüg-

<sup>50</sup> Siehe oben Kap. 2.2 letzter Abschnitt

<sup>51</sup> Ausgehend von jährlich durchschnittlich 3.6 Std. interkulturelles Übersetzen insgesamt pro allophone Person, gemäss Fritschi et al. (2009)

<sup>52</sup> Wachstum der ausländischen Bevölkerung nach Kanton 2000-2008 siehe Tabelle im Anhang

<sup>53</sup> Genaue Definitionen Allophone siehe Tab. 2 und Anhang A2

lich Anteil allophone Bevölkerung in der Schweiz. Während es bei einigen Kantonen kaum einen Unterschied macht, ist er bei anderen wesentlich verschieden.

Auch in der Reihenfolge der Kantone ergibt sich je nach Definition ein anderes Bild. Der Kanton Zürich bleibt insgesamt bei beiden Definitionen mit 21% Anteil an der allophonen Bevölkerung in der Schweiz mit grossem Abstand zu den anderen Kantonen an der Spitze. Im Rahmen der progressiven Definition I (Hauptsprache nicht Regionalsprache) verteilen sich 56% der allophonen Bevölkerung auf die fünf Kantone Zürich, Bern, Waadt, Genf und Aargau. Im Rahmen der konservativen Definition II (Hauptsprache keine Landessprache oder Englisch) verteilen sich 55% der allophonen Bevölkerung auf die Kantone Zürich, Aargau, Bern, Waadt, und St. Gallen.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Verteilung der Rangreihenfolgen siehe Anhang

Tab. 7 Geschätzte Kosten pro Kanton entsprechend dem Anteil der allophonen Bevölkerung<sup>55</sup>

Bei	Insgesamt 300'000 allophonen Personen (Definition I Obergrenze)				Insgesamt 150'000 allophonen Personen (Definition II Untergrenze)			
	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten
<b>Total CH</b>	<b>100</b>	<b>333'376</b>	<b>1'200'154</b>	<b>108'013'860</b>	<b>100</b>	<b>141'775</b>	<b>510'391</b>	<b>45'935'190</b>
AG	7.1	23'774	85'585	7'702'664	9.1	12'873	46'343	4'170'915
AI	0.1	242	872	78'513	0.1	176	632	56'922
AR	0.3	1'026	3'694	332'504	0.4	613	2'206	198'538
BE	11.4	37'971	136'695	12'302'516	8.8	12'432	44'756	4'028'075
BL	3.2	10'548	37'971	3'417'391	3.1	4'389	15'799	1'421'950
BS	4.0	13'417	48'302	4'347'224	3.8	5'408	19'469	1'752'215
FR	3.4	11'448	41'213	3'709'127	2.4	3'439	12'379	1'114'104
GE	7.5	25'148	90'531	8'147'834	6.7	9'430	33'949	3'055'381
GL	0.5	1'828	6'579	592'139	0.7	984	3'544	318'963
GR	3.4	11'180	40'250	3'622'456	1.7	2'469	8'889	799'969
JU	0.5	1'675	6'031	542'778	0.4	508	1'830	164'724
LU	4.0	13'370	48'131	4'331'781	5.4	7'631	27'473	2'472'532
NE	1.5	4'908	17'668	1'590'087	1.6	2'280	8'209	738'779
NW	0.3	1'026	3'692	332'295	0.4	527	1'896	170'617
OW	0.3	866	3'118	280'578	0.4	516	1'856	167'059
SG	5.0	16'586	59'708	5'373'741	7.6	10'723	38'603	3'474'238
SH	0.9	2'895	10'423	938'096	1.3	1'799	6'476	582'823
SO	3.0	10'108	36'390	3'275'110	3.7	5'287	19'032	1'712'865
SZ	1.4	4'562	16'424	1'478'167	2.0	2'776	9'995	899'577
TG	2.6	8'529	30'705	2'763'454	3.6	5'092	18'333	1'649'932
TI	3.9	12'893	46'416	4'177'464	2.4	3'344	12'040	1'083'574
UR	0.2	705	2'538	228'426	0.3	440	1'585	142'662
VD	8.9	29'606	106'583	9'592'453	8.5	12'044	43'358	3'902'189
VS	4.1	13'574	48'867	4'398'065	3.0	4'238	15'255	1'372'958
ZG	1.6	5'426	19'534	1'758'044	1.8	2'520	9'073	816'572
ZH	21.0	70'065	252'233	22'700'931	21.0	29'836	107'411	9'667'016

<sup>55</sup> Die Zahlen bei den zweisprachigen Kantonen wurden ansatzweise bereinigt. Hier gibt es aber aufgrund der zur Verfügung stehenden Daten gewisse Unschärfen bei der Definition I (Obergrenze).

## 2.5 Überblick zu den Berechnungsansätzen für die Einsatzstunden

Im Folgenden werden die verwendeten Grundlagen zu den Kostenberechnungen hinsichtlich der bisherigen und künftigen Kosten pro Einsatzstunde für interkulturelles Übersetzen im Überblick dargestellt:

Tab. 8 Verwendete Berechnungsansätze

Zugang zu interkulturellem Übersetzen	Preis pro Einsatzstd für Kunden in CHF	Vollkosten* in CHF (Durchschnitt)	Overhead in CHF inkl. Administrativer Aufwand und Arbeitgeberbeiträge für Sozialversicherungen	Beiträge an Strukturkosten durch öffentliche (Bund, Kantone und Gemeinden) und private Stellen
<i>Heute</i>				
Direkter Kontakt Kunde – interk. ÜbersetzerIn	67	Keine Kostentransparenz	Nicht berechnet. Kosten sind jedoch vergleichbar wie bei Vermittlungsstellen.	Indirekt, da keine Kostentransparenz
Über Vermittlungsstelle	75	108	33 inkl. Qualitätssicherung und Wegspesen	Strukturbeiträge ermöglichen den vergünstigten Tarif.
<i>Mittelfristig</i>				
Über Vermittlungsstelle	75	90	15	Beiträge in diesem minimalen Rahmen für gleich bleibenden Tarif.

\* Vollkosten inkl. Sozialversicherungsbeiträge, Vermittlungs- und Abrechnungsaufwand, Spesen und Qualitätssicherung

Um die Kosten pro Einsatzstunde im oben beschriebenen Rahmen um ca. 16% zu senken, braucht es grosse Anstrengungen von Seiten der Vermittlungsstellen kostengünstigere Abläufe und Verfahren für ihre Dienstleistungen zu entwickeln. Eine weitere Option ist die Zusammenlegung von kleineren Vermittlungsstellen, um das Auftragsvolumen zu steigern und somit die Betriebsaufwendungen besser aufteilen zu können. Andererseits ist zu erwarten, dass das Volumen der Einsatzstunden zunimmt durch Massnahmen, die die Kantone und Gemeinden ergreifen, und damit die bestehenden Vermittlungsangebote für interkulturelles Übersetzen besser ausgelastet und kostengünstiger werden.

Die Zusammenstellung zeigt: Es braucht auch künftig Beiträge der öffentlichen und privaten Stellen an die Strukturkosten der Vermittlungsstellen, damit die Tarife für die Kunden nicht steigen. Eine Erhöhung der Stundentarife für interkulturelles Übersetzen würde viele Institutionen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich eher davon abhalten interkulturelle Übersetzende bei Bedarf konsequent einzusetzen. Eine solche Entwicklung entspräche nicht der Stossrichtung der Integrationsbemühungen wie sie im AuG sowie in den TAK-Empfehlungen vorgezeichnet sind.

### **Aufteilung der Kosten nach Bereichen**

Bisher wurden zwei Drittel der Einsatzstunden im Gesundheitsbereich geleistet. In unseren Berechnungen gingen wir von einer verhältnismässigen Angleichung aus, indem wir für den Gesundheitsbereich die Hälfte aller Einsatzstunden berechneten, auf die Bereiche Bildung, Soziales und Anderes (u.a. Justiz) fällt die andere Hälfte der Einsatzstunden. Wie die künftige Aufteilung aussehen wird, hängt einerseits vom Bedarf und andererseits auch von der Steuerung durch die Behörden ab, je nachdem wo sie Handlungsschwerpunkte sehen und entsprechende Massnahmen ergreifen.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Siehe Kap. 4.5

### **3 Bestehende kantonale und städtische Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln**

Die bisherigen Erfahrungen von Kantonen und Städten, die bereits Massnahmen zur Verankerung des interkulturellen Übersetzens getroffen haben, können Anhaltspunkte zur sinnvollen Planung und Umsetzung dieser Dienstleistung geben. Die Bestandesaufnahme der aktuellen formalen und strukturellen Rahmenbedingungen und Praxis im Sozial- und Bildungsbereich in den Kantonen und einigen Städten soll Informationen bieten zur Art und Weise der Verankerung dieser Dienstleistung in den Strukturen der Verwaltung sowie vorhandene Lücken und den damit verbundenen Handlungsbedarf aufzeigen.

Aufgrund einer Recherche auf den Internetseiten der Kantone und Städte, der zahlreichen Informationen im TAK-Bericht<sup>57</sup>, Auskünften der FachexpertInnen des BFM, der KdK und der EDK sowie den Rückmeldungen der kantonalen und städtischen Stellen wurde eine Bestandesaufnahme zu den Grundlagen, Strukturen und ansatzweise auch zu den Informationsmassnahmen in den Kantonen erstellt.<sup>58</sup>

#### **3.1 Grundlagen, Konzepte, Richtlinien und Leitfäden der Kantone und Gemeinden**

Die Bestandesaufnahme erfasst auf Ebene Kantone und Gemeinden die vorhandenen Grundlagen, Konzepte, Richtlinien und Leitfäden, welche die Steuerung und Koordination<sup>59</sup> des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns wie auch die konkrete Ausgestaltung der Dienstleistung des interkulturellen Übersetzens ermöglichen.

Im September 2009 zeigt sich folgende Situation:

##### **Kantonale (Integrations-)Gesetze**

- Im Integrationsgesetz des Kantons Appenzell Innerrhoden wird interkulturelles Übersetzen erwähnt, allerdings ist es nur bei Gerichtsverhandlungen vorgesehen.
- Das in Vorbereitung befindliche Integrationsgesetz des Kantons Bern wird dem Vernehmen nach auch einen Passus zum interkulturellen Übersetzen enthalten.
- Kanton Luzern: In der Botschaft zum Gesetz zur Förderung des gesellschaftlichen Zusammenhalts wird der Leistungsvertrag mit dem Dolmetscherdienst erwähnt.
- Das Integrationskonzept des Kantons Waadt sieht in Art. 15, Absatz h explizit die Subvention der Aus- und Weiterbildung von interkulturellen VermittlerInnen vor.

<sup>57</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009)

<sup>58</sup> Die Zusammenstellung zu den einzelnen Kantonen und den Städten wird nicht veröffentlicht, da sie aufgrund von laufenden Veränderungen rasch überholt sein wird.

<sup>59</sup> Im Sinne der Empfehlungen Nr. 6 und 8 im TAK-Bericht

## **Kantonale und städtische Leitbilder, Konzepte und Umsetzungsprogramme**

Leitbilder, Konzepte und Umsetzungsprogramme haben eher programmatischen Charakter und geben die Zielrichtung vor. 12 Kantone und 8 Städte haben gemäss unseren Recherchen interkulturelles Übersetzen und Vermitteln bereits in ihr Integrationsleitbild, ihre Leitlinien und/oder Massnahmenpläne integriert:

- Kanton Baselland: Die Verordnung zum Integrationsgesetz sieht interkulturelles Übersetzen bei der Information für zuziehende AusländerInnen vor.
- Kanton Basel-Stadt: Im Programmkonzept Integrationsförderung ist interkulturelles Übersetzen und Vermitteln als ein Mittel zur sozialen Integration an mehreren Stellen aufgeführt.
- Kanton Bern: Zurzeit wird ein Informationskonzept erarbeitet, das beim obligatorischen Begrüssungsgespräch nach Bedarf auch interkulturelle Übersetzung vorsieht.
- Kanton Schaffhausen: Die Integrationsleitlinien äussern sich auch zum interkulturelles Übersetzen und Vermitteln.
- Kanton Schwyz: Im Handbuch Integrationsförderung gibt es einen Verweis auf den Dolmetschdienst.
- Kanton Solothurn: Im Integrationsleitbild und Konzept wird interkulturelles Übersetzen erwähnt. Bei den Integrationsmassnahmen 2008 ist der Aufbau von Schlüsselpersonen aufgeführt.
- Kanton Uri: Im Grundlagenbericht zu einer Kinder- und Jugendpolitik wird zur Verbesserung der Integration der ausländischen Jugendlichen u.a. interkulturelles Übersetzen und Vermitteln als Massnahme aufgeführt.
- Kanton Wallis: Im Integrationsleitbild werden die Kriterien für den Einsatz von interkulturellem Übersetzen beschrieben.
- Kanton Zürich: Die Leitlinien Bildung und Integration nennen unter Chancengleichheit auch die Förderung des interkulturellen Vermittelns in den Schulen.

Auch die folgenden Städte haben auf der programmatischen Ebene Grundlagen geschaffen:

- Stadt Burgdorf: Im Integrationsleitbild ist die Unterstützung von Übersetzungsangeboten aufgenommen.
- Stadt Luzern: In der Strategie 2006-2009 zum Integrationsleitbild ist interkulturelles Übersetzen im Bildungsbereich erwähnt.
- Stadt St. Gallen: Das Integrationskonzept enthält auch ein Projekt zur Schulung von interkulturellem Vermitteln und Konfliktlösung.
- Stadt Thun: Das Integrationsleitbild erwähnt unter Kommunikation auch interkulturelles Übersetzen.
- Stadt Wil: Im Integrationsleitbild wird interkulturelles Übersetzen mehrmals zum Teil auch mit Vorbehalten erwähnt. Für die „Kundenorientierung, Integration und interkulturelle Öffnung der Verwaltung“ ist interkulturelles Übersetzen ein wesentliches Element für die Erbringung der Dienstleistung. Fragwürdig ist allerdings, dass es das Ziel sein soll, dass der oder die MigrantIn den oder die DolmetscherIn stellt.
- Stadt Winterthur: Im Integrationsleitbild werden KulturdolmetscherInnen bzw. KulturübersetzerInnen/mediatorInnen an zwei Stellen erwähnt: Sie sollen beigezogen werden, um Missverständnisse und Konflikte in der interkulturellen Kommunikation lösen zu helfen.
- Stadt Zürich: Die integrationspolitischen Schwerpunkte 2006-2010 sehen den Einsatz von interkulturellem Übersetzen bei Verwaltungsstellen vor. Im städtischen Integrationsbericht 2009 wird mehrmals Bezug genommen auf interkulturelles Übersetzen und auch auf die Vermittlungsstelle medios hingewiesen.



Verbindlicher sind solche Massnahmenpläne dann, wenn sie konkrete Ziele und Aufgaben benennen, wie die folgenden Beispiele zeigen:

- Kanton Freiburg: Im Leitbild wird Dolmetschen und interkulturelles Vermitteln im Zusammenhang mit der Kommunikation der staatlichen Angestellten mit MigrantInnen aufgeführt. Im Aktionsplan 2008-2011 betreffen 4 Ziele das interkulturelle Übersetzen und Vermitteln.
- Kanton St. Gallen: In der „Handlungsplattform für die Tätigkeit der Koordinationsstelle für Integration“ wird die Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen explizit als ein Leitprojekt genannt.
- Kanton Waadt: Gemäss Umsetzungsprogramm 2009-2012 stellt das Bildungs-, Jugend- und Kulturdepartements (DFJC) finanzielle Ressourcen für interkulturelles Übersetzen bei Elterngesprächen und zur Übersetzung von Unterlagen bereit.
- Stadt Bern: Im Integrationsleitbild wird für die Information und Kommunikation der gezielte Einsatz von Übersetzungs- und Mediatorendiensten aufgeführt. In den direktionsübergreifenden (Integrations-)Zielen und Massnahmen 2007-2010 ist interkulturelles Übersetzen Teil der Indikatoren für das Informationsziel.

### **Kantonale und städtische Richtlinien, Regelungen und Leitfäden für die Praxis**

Richtlinien und Leitfäden setzen mehr oder weniger verbindliche Standards und legen Kriterien fest für den Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen, die Auftragsabwicklung und die Übernahme der Kosten und bieten so Anleitung für die Praxis der Fachleute.

- Kanton Aargau: Im Bildungsbereich stellt das Departement Bildung, Kultur und Sport, Abteilung Volksschule ein Merkblatt zum Übersetzen im Elterngespräch zur Verfügung. Weiter gibt es ein Evaluationsinstrument für Schulentwicklung, welches auch den Einbezug des interkulturellen Übersetzens in der Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern beurteilt (detaillierte Beschreibung siehe unten Kap. 3.3.2).
- Kanton Appenzell Innerrhoden, Erziehungsdepartement: Im Merkblatt „Integration von fremdsprachigen Schülerinnen und Schülern“ ist der Bezug von interkultureller Übersetzung aufgeführt.
- Kanton Baselland: Im Bildungsbereich wird im Handbuch für Schulräte und Schulleitungen bei der Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten der Bezug von Übersetzung aufgeführt.
- Kanton Graubünden: Die Richtlinien des Erziehungs-, Kultur- und Umweltschutzdepartements zur Förderung der fremdsprachigen Kinder enthalten die Empfehlung, bei der Elterninformation wenn nötig DolmetscherInnen beizuziehen. Die Kosten gehen zu Lasten der Gemeinde.
- Kanton Luzern: Im Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe ist die Regelung der Dolmetschkosten enthalten. Das Bildungs- und Kulturdepartement stellt ein Merkblatt für Dolmetschdienste und (schriftliche) Übersetzungen sowie interkulturelles Vermitteln zur Verfügung.
- Kanton St. Gallen: interkulturelles Übersetzen wird empfohlen im Leitfaden für Behörden und Verwaltungen und im Leitfaden zur Integration am Arbeitsplatz.
- Kanton Schaffhausen: In der Broschüre „Tipps für den Verwaltungsalltag“ finden sich Kriterien für den Einsatz von interkulturellem Übersetzen.
- Kanton Zug: Im kantonalen Gesundheitsamt gibt es für die Suchtberatung ein Konzept für interkulturelles Übersetzen.
- Kanton Zürich: Die Bildungsdirektion stellt den Lehrpersonen eine Handreichung „Interkulturelle Vermittlung in der Schule“ zur Verfügung, die umfassend über die Argumente und das praktische Vorgehen informiert.
- Mehrere Städte wie Baden, Bern, Biel und Winterthur haben Leitfäden für interkulturelles Übersetzen erarbeitet.

## **3.2 Ausgestaltung der Dienstleistung interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, finanzielles Engagement der Kantone und Gemeinden**

### **Kantons- und Gemeindebeiträge an Vermittlungsstellen**

Die Vermittlung von interkulturellen ÜbersetzerInnen wird teils von regionalen Integrationsfachstellen oder Kompetenzzentren für Integration, meist mit einer Vereinsträgerschaft, mehrheitlich jedoch von externen Vermittlungsstellen, welche von Hilfswerken getragen werden, angeboten.

Die Mehrheit der Kantone (22 der 26 Kantone) leisten finanzielle Beiträge an die regionalen Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen. Die Beteiligung Dritter ist auch eine Bedingung damit der Bund mitfinanzieren kann. Die Beiträge an die Strukturkosten und die Qualitätssicherung helfen die Stundenansätze für die Kunden zu senken.

### **Leistungsverträge mit Vermittlungsstellen**

Einige Kantone und Städte verbinden ihre finanzielle Unterstützung mit Auflagen in Bezug auf das Angebot, einheitliche Bedingungen, die Qualitätssicherung und eine Berichterstattung über die geleisteten Dienste. Die folgenden Kantone und Städte haben dafür einen Leistungsvertrag mit einer Vermittlungsstelle abgeschlossen:

- Kanton Baselland mit Dolmetschdienst des Ausländerdienstes: Die Schule kann interkulturelles Übersetzen für Elterngespräche gratis in Anspruch nehmen.
- Kanton Basel-Stadt mit HEKS Linguadukt
- Kanton St. Gallen mit dem Vermittlungsdienst Verdi
- Die sechs Zentralschweizer Kantone Luzern, Nidwalden, Obwalden, Schwyz, Uri und Zug gemeinsam mit Caritas Luzern für den Dolmetschdienst Zentralschweiz
- Kanton Waadt und Stadt Lausanne mit Appartenances Waadt
- Stadt Bern mit der Vermittlungsstelle „comprendi?“: Dienststellen der Stadtverwaltung und zugewandte Betriebe erhalten einen günstigeren Tarif. (detaillierte Beschreibung siehe unten Kap 3.3.5)
- Stadt Biel mit der deutschsprachigen Vermittlungsstelle „comprendi?“ und der frankophonen Vermittlungsstelle „se comprendre“, im Verbund mit den Kantonen Jura und Fribourg.
- Stadt Schaffhausen mit Anlaufstelle „Gemeinsam! für Vermittlung“ (Vereine Derman und Integres): Sie hat zusammen mit anderen Gemeinden ein Finanzierungssystem eingerichtet, bei dem die Kosten für die Vermittlungseinsätze in Schulen von der Vermittlungsstelle direkt mit der Gemeinde abgerechnet werden.
- Stadt Zürich mit AOZ medios

### **In die Verwaltung integrierte Fachstelle Integration vermittelt auch interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen**

Einige Kantone und Städte haben die Vermittlungsstelle als Dienstleistung innerhalb der Verwaltung angesiedelt:

- Kanton Neuenburg: Der Service de la cohésion multiculturelle (COSM) ist eine kantonale Dienststelle, welche dem Wirtschaftsdepartement angegliedert ist. Der Service leistet Beratung in verschiedenen Sprachen und vermittelt interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen.

- Die Städte Baden und Winterthur<sup>60</sup> vermitteln über ihre kantonale resp. städtische Fachstelle Integration auch interkulturelle ÜbersetzerInnen.
- Vereinzelt gibt es auch interne Vermittlungsstellen, die nicht nach aussen treten und nur innerhalb der eigenen Abteilung interkulturelle Übersetzende vermitteln.

### **Listen mit interkulturellen Übersetzenden**

Auf den Internetseiten der Kantone Appenzell Innerrhoden, Glarus, Solothurn und Zürich stehen Listen mit Namen, Adressen und Sprachen der interkulturellen Übersetzenden zur Verfügung bzw. wird auf aufliegende Listen in den Schulen hingewiesen, die bei Bedarf konsultiert werden können und eine direkte Auftragserteilung an die oder den interkulturellen Übersetzenden zulassen.

Auch Vermittlungsstellen arbeiten teilweise mit Listen, die sie ihren Kunden abgeben und regelmässig aktualisieren. Die Vor- und Nachteile von Listen werden weiter unten abgehandelt.<sup>61</sup>

### **Ressourcen für die Kostenübernahme der Einsätze von interkulturellen Übersetzenden**

Während 12 Kantone und die Stadt Lausanne auch Beiträge an die Aus- und Weiterbildung der interkulturellen Übersetzenden zahlen<sup>62</sup>, haben nur wenige kantonale und städtische<sup>63</sup> Dienststellen ein Budget für die Übernahme der Einsatzkosten von interkulturellem Übersetzen. Budgets bei einzelnen Diensten im Sozial- und Bildungsbereich gibt es in den Kantonen Aargau, Basel-Stadt, Solothurn und Waadt sowie in den Städten Bern und Sion. Die Stadt Baden übernimmt die Einsatzkosten für Dienststellen und EinwohnerInnen gänzlich. D.h. der Beizug von interkulturellen Übersetzenden ist für diese kostenlos zugänglich. Damit entfallen auch administrative Umtriebe für die Abrechnung der Honorare.

Innerhalb desselben Kantons oder derselben Stadt ist es meist so, dass die verschiedenen Abteilungen und Dienststellen auch innerhalb derselben Direktion oder desselben Departements über unterschiedliche Regelungen und Traditionen verfügen. Die einen haben ein spezielles Budget für interkulturelles Übersetzen, andere rechnen über „Aufträge an Dritte“ ab, wobei die Kosten in einem Globalbudget Platz finden, wiederum andere integrieren interkulturelles Übersetzen in Projektbudgets usw.

Insbesondere dort, wo keine verbindlichen Regelungen von Seiten der übergeordneten Instanzen bestehen, gibt es auch eine Vielfalt von Vorgehensweisen für den Beizug von interkulturellen Übersetzenden. Während die einen mit einer Vermittlungsstelle zusammen arbeiten, greifen die anderen auf Listen zurück oder ziehen Laienübersetzende bei. So ist es auch kaum möglich, eine klare Berechnung der übernommenen Kosten durch die öffentliche Hand zu machen. Die befragten Zuständigen im Bildungs- und Sozialbereich sehen sich einer Vielfalt von unterschiedlichen Praktiken gegenüber, die keinen Durchblick gewährt.

<sup>60</sup> Zu Winterthur siehe detaillierte Beschreibung unten Kap. 3.3.4

<sup>61</sup> Siehe Kap. 4.3

<sup>62</sup> Zum Aufwand für die Qualitätsentwicklung und -sicherung siehe oben, Kap. 2.3.2

<sup>63</sup> Es wurden nur die Städte berücksichtigt, die Mitglied der Schweiz. Konferenz der Integrationsdelegierten sind.

### **Information über die Dienstleistung**

Auf den Kantonsseiten wird meist auch auf den thematischen Seiten zu Integration auf interkulturelles Übersetzen und die entsprechende Vermittlungsstelle hingewiesen. Dies ist aber noch nicht überall der Fall, obwohl der Kanton finanzielle Beiträge leistet.

Kantone und Städte, die eine verbindliche Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, sei es in Form eines Leistungsvertrags oder durch die Ansiedlung der Vermittlungsstelle in der Verwaltung, vereinbart haben, stellen meist auch einen Leitfadens zur Kommunikation mit fremdsprachigen EinwohnerInnen zur Verfügung. Das Personal im öffentlichen Dienst (Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich) findet darin praktische Tipps bei Verständigungsschwierigkeiten, die Kriterien zum Beizug von interkulturellen ÜbersetzerInnen sowie Informationen zur Kostenabrechnung.

Im nächsten Kapitel wird das Zusammenspiel der Massnahmen betreffend interkulturelles Übersetzen und Vermitteln und der dafür zur Verfügung gestellten Ressourcen exemplarisch anhand einiger Kantone und Städte im Detail dargestellt.

## **3.3 Beispiele aus den Kantonen, Regionen und Städten**

Welche kantonalen, regionalen und städtischen Massnahmen eignen sich, um die öffentlichen Dienstleistungen mit interkulturellem Übersetzen und Vermitteln zu erweitern und so auch die Kommunikation mit allophonen EinwohnerInnen sicher zu stellen? In diesem Kapitel interessieren die konkrete Ausgestaltung dieser Massnahmen und die damit verbundenen Erfahrungen. Die im Folgenden dargestellten Beispiele aus Kantonen, Regionen und Städten können als Anregung für andere Kantone und Städte dienen, die solche Massnahmen erst noch ergreifen werden.

### **3.3.1 Zentralschweiz: Zusammenschluss von sechs Kantonen für regionalen Dolmetscherdienst**

#### **Erarbeitung von Grundlagen sowie rechtlichen und strukturelle Massnahmen**

Bisher einmalig ist das Zusammengehen von mehreren Kantonen im Abschluss eines gemeinsamen Leistungsvertrags zu Gunsten einer überregionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen. Zuerst führte der Kanton Luzern im Auftrag des Integrationsdelegierten eine umfassende Situations- und Bedürfnisabklärung bezüglich interkulturellem Übersetzen bei allen Dienststellen der kantonalen Verwaltung, der Gemeindeverwaltungen und weiteren Institutionen im Sozialbereich durch. Auf dieser Grundlage wurde das Konzept für eine Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen erstellt. Der Luzerner Regierungsrat fällte 2004 den Grundsatzentscheid zur Führung einer solchen Stelle. In der Folge wurde das Vorhaben auch in die Zentralschweizer Fachgruppe Integration, einem Organ der Zentralschweizer Regierungskonferenz<sup>64</sup>, eingebracht. Die Vorteile einer regionalen Zusammenarbeit insbesondere auch für die kleinen Kantone lagen auf der Hand und es wurde vereinbart, einen gemeinsamen Dolmetscherdienst Zentralschweiz einzurichten. Ende 2005 wurde ein Leistungsauftrag für die

---

<sup>64</sup> [www.zrk.ch](http://www.zrk.ch)

Führung einer Vermittlungsstelle für Dolmetschende zwischen der Caritas Luzern und den sechs Kantonen Luzern, Uri, Schwyz, Obwalden, Nidwalden und Zug, vertreten durch die Zentralschweizer Fachgruppe Integration (Auftraggeber), unterzeichnet.<sup>65</sup>

Die Erfahrungen heute zeigen, dass die Chancen eines solchen regionalen Zusammengehens genutzt werden konnten: Über Leistungsindikatoren im Vertrag, welche über halbjährliche Berichterstattung und Zielvereinbarungen kontrolliert werden, ist eine gute Qualität beim interkulturellen Übersetzen gewährleistet. Die personellen Ressourcen sind bei einer Stelle gebündelt. Die zentrale Administration ist günstiger als dezentrale Lösungen, da sich Synergien bei den Öffnungszeiten und bei den Infrastrukturen (einheitliche Telefonnummer, ein Internetauftritt etc.) ergeben. Die Dolmetschestelle übernimmt die Triagefunktion für die Einsätze der interkulturellen Übersetzenden, Aufgaben in der Weiterentwicklung der Dienstleistung und bietet Unterstützung in der Sensibilisierung und Weiterbildung der Fachpersonen.

Voraussetzung für das Zustandekommen dieser regionalen und interkantonalen Lösung war die Sensibilisierung der politischen Entscheidungsträger, welche auf Ebene der Integrationsdelegierten stattfand. Damit das neue Angebot erfolgreich in den verschiedenen Kantonen Fuss fassen konnte, war auch die Einführung der Dienstleistung durch übergeordnete kantonale Stellen, hier der Zentralschweizer Regierungskonferenz, wichtig.

### **Finanzielle Aufwendungen im Jahr 2008**

Der Dolmetschdienst Zentralschweiz erhält für die Jahre 2008 bis 2011 jährliche Beiträge der Kantone an die Strukturkosten in der Höhe von Fr. 130'000. Die Aufteilung richtet sich nach dem Volumen der Einsatzstunden für interkulturelles Übersetzen: Der Kanton Luzern bezahlt den weitaus grössten Anteil mit Fr. 107'900. Die weiteren Beiträge verteilen sich folgendermassen: Kanton Uri Fr. 1'690., Schwyz Fr. 7'670, Obwalden Fr. 2'210, Nidwalden Fr. 2'210 und Zug Fr. 8'320. Für die öffentlichen Stellen dieser Kantone gelten aufgrund dieser fixen Beiträge günstigere Stunden-Ansätze.

In diesem Strukturkostenbeitrag sind auch interne Weiterbildung, insbesondere spezifische Weiterbildung zum Übersetzen im therapeutischen Prozess, Inter- und Supervision für die 150 interkulturellen Übersetzenden beim Dolmetschdienst inbegriffen. Zusätzliche Beiträge an die Ausbildung der interkulturellen ÜbersetzerInnen leisten drei der Kantone. Der Dolmetscherdienst ist für die Qualitätssicherung zuständig und unterstützt die interkulturellen ÜbersetzerInnen bei der beruflichen Qualifizierung. Diese können selber oft aufgrund des geringen Einsatzvolumens nicht alle Kosten für die Aus- und Weiterbildung übernehmen. So kann der Dolmetschdienst ca. die Hälfte dieser Kosten gemäss Budget in Rechnung stellen. Bei interkulturellen Übersetzenden, deren Wohnkantone keine Beiträge zahlen, versucht der Dolmetscherdienst über Stiftungen Geld zu finden.

---

<sup>65</sup> Detaillierte Informationen zum politischen Entscheidungsprozess und den rechtlich-formalen Grundlagen sowie des Leistungsauftrags, siehe: [http://www.zrk.ch/Projekte-Detail.51.0.html?&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=132&cHash=0ef6ddc6c7](http://www.zrk.ch/Projekte-Detail.51.0.html?&tx_ttnews[tt_news]=132&cHash=0ef6ddc6c7)

## Aktuelle Praxis und Nachfrage

Die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen hat, wie die folgende Übersicht zeigt, kontinuierlich auch gerade in den kleinen Kantonen zugenommen.

Tab. 9 Dolmetschdienst Zentralschweiz Einsatzstunden nach Kantonen

Jahr	LU	UR	SZ	OW	NW	ZG	andere <sup>66</sup>	Total
2008	9'048	156	353	241	251	462	163	<b>10'674</b>
2007	7'611	60	316	175	194	333	119	<b>8'808</b>
2006	6'924	12	257	145	124	137	172	<b>7'847</b>

Für das Jahr 2009 zeichnet sich noch einmal eine Steigerung der Einsatzstunden auf ungefähr 12'000 ab.<sup>67</sup>

Das Erziehungs- und Kulturdepartement des Kantons Luzern informiert die Volksschulen in einem Merkblatt über das Vorgehen und die zuständigen Stellen für Dolmetschen und Übersetzen.<sup>68</sup> Den kantonalen Stellen steht ansonsten eine Kurzanleitung für Dolmetschgespräche<sup>69</sup> auf der Internetseite des Dolmetschdienstes zur Verfügung.

## Zusammenarbeit Dolmetschdienste Caritas Luzern und Caritas Thurgau

Seit 2009 gibt es eine weitere Kooperation des Dolmetschdienstes mit der Caritas Thurgau. Hier kam die Zusammenarbeit auf Ebene der regionalen Hilfswerke zustande. Die Vermittlung von interkulturellen Übersetzenden sowie die ganze Vermittlungsadministration wird zentral bei Caritas Luzern geleistet. Der Kontakt läuft zwar über eine lokale Nummer im Kanton Thurgau, wird aber direkt nach Luzern weitergeleitet. Die Arbeitsteilung nutzt Synergien im Bereich Infrastruktur (z.B. Telefondienst, Internetauftritt) und Personal, berücksichtigt aber auch die Vorteile einer lokalen Verankerung, in den Bereichen in denen es sinnvoll ist. So liegt das Leistungsreporting gegenüber den verschiedenen Partnern, die Personalverantwortung und die Qualitätssicherung bei Caritas Luzern, während die Kundenpflege, Akquisition und das Marketing vor Ort durch Caritas Thurgau geleistet wird. Mit dieser überregionalen Kooperation innerhalb des Caritas-Netz kann das Angebot an interkulturellem Übersetzen auch im Kanton Thurgau unter günstigeren finanziellen Bedingungen weiter geführt werden.<sup>70</sup>

<sup>66</sup> Kostenübernahme durch eine Institution ausserhalb der Zentralschweiz mit Gesprächsort in einem Vertragskanton

<sup>67</sup> Auskunft von Hansjörg Vogel, Präsident der Zentralschweizer Fachgruppe für Integration

<sup>68</sup> [http://www.volksschulbildung.lu.ch/dolmetscherdienste\\_uebersetzungen.pdf](http://www.volksschulbildung.lu.ch/dolmetscherdienste_uebersetzungen.pdf)

<sup>69</sup> [http://www.dolmetschdienst.ch/cm\\_data/kurzanleitung\\_dolmetschgespraech.pdf](http://www.dolmetschdienst.ch/cm_data/kurzanleitung_dolmetschgespraech.pdf)

<sup>70</sup> Jahresbericht Caritas Thurgau 2008, S. 14: [http://www.caritas-thurgau.ch/cm\\_data/Jahresbericht\\_2008\\_JB\\_CA\\_2008\\_WEB.pdf](http://www.caritas-thurgau.ch/cm_data/Jahresbericht_2008_JB_CA_2008_WEB.pdf)



### 3.3.2 Kanton Aargau: Schulentwicklung mit Indikatoren für interkulturelles Übersetzen

#### Rechtliche, strukturelle und finanzielle Rahmenbedingungen/Massnahmen

Im Umsetzungskonzept 2008-2011 zur Integration der ausländischen Bevölkerung des Kantons Aargau ist interkulturelles Übersetzen erwähnt im Zusammenhang mit den Aufgaben der verwaltungsexternen Fachstelle für Integration, wozu die Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen gehört. Für interkulturelles Übersetzen werden beim Kantonalen Migrationsamt jährlich CHF 86'000 vorgesehen.<sup>71</sup>

Das Departement Bildung, Kultur und Sport, Abteilung Volksschule stellt Lehrpersonen und anderen Fachpersonen im Bildungsbereich ein Merkblatt zum Übersetzen im Elterngespräch zur Verfügung. Gemäss diesem Merkblatt übernehmen die Schulen die Übersetzungskosten.<sup>72</sup>

Für den Sozialbereich gibt es auf kantonaler Ebene keine spezifischen Regelungen und Grundlagen. Da der Sozialbereich grundsätzlich in der Kompetenz der Gemeinden liegt, stehen keine abschliessenden Informationen über die Praxis in den einzelnen Gemeinden zur Verfügung.

#### Schulentwicklung mit Indikatoren für interkulturelles Übersetzen

Der Einbezug von interkulturellem Übersetzen in der Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern bleibt in der Aargauer Volksschule nicht nur eine programmatische Absichtserklärung. Im Rahmen der Schulevaluation und Schulentwicklung bildet die Art und Weise des Einbezugs von interkulturellem Übersetzen ein Beurteilungskriterium für die Qualität und den allfälligen Handlungsbedarf bei den einzelnen Schulen.<sup>73</sup> Unter den Instrumenten zur Schulevaluation und Schulentwicklung gibt es auch „Leitsätze zu den schulischen Integrationsprozessen an der Aargauer Volksschule“, in denen die Dimensionen zur Beurteilung schulischer Integrationsprozesse dargestellt werden. So steht unter dem Leitsatz zu Infrastruktur und Support:

*„Die Schule stellt institutionelle Rahmenbedingungen zur Verfügung, welche die Umsetzung von Integrationsprozessen erleichtern und unterstützen (Infrastruktur, strukturelle Massnahmen u. a.). Lehrpersonen können auf verschiedene Supportangebote zurückgreifen, die ihnen die anspruchsvolle Arbeit erleichtern und bei auftretenden Schwierigkeiten Hilfe bieten.“<sup>74</sup>*

Im Bewertungsraster, als weiterem Instrument, werden die Beurteilungskriterien konkret dargestellt. Für Schulen, die sich gezielt dem Thema «Umgang mit sprachlicher und soziokultureller Vielfalt» widmen wollen oder die durch die Zusammensetzung der SchülerInnenschaft besonders damit konfrontiert sind,

<sup>71</sup> Kanton Aargau, Dep. Volkswirtschaft und Inneres: Integration der ausländischen Bevölkerung. Konzept zur Umsetzung im Kanton Aargau.

<http://www.ag.ch/DokTabelle/migrationsamt/index.php?controller=Download&DokId=186&Format=pdf>

<sup>72</sup> Kanton Aargau, Dep. Bildung, Kultur und Sport, Abteilung Volksschule: Merkblatt zum Übersetzen im Elterngespräch, [http://www.ag.ch/ike/de/pub/eltern\\_ausserschulisches/uebersetzen.php](http://www.ag.ch/ike/de/pub/eltern_ausserschulisches/uebersetzen.php)

<sup>73</sup> Fachhochschule Nordwestschweiz, Pädagogische Hochschule, Kanton Aargau, Dep. Dep. Bildung, Kultur und Sport: Instrumente zur externen Schulevaluation Funktion und Bedeutung der Ampelkriterien in der externen Schulevaluation an den Aargauer Volksschulen, Juli 2009:

[http://www.ag.ch/geleiteteschule/shared/dokumente/pdf/bro\\_ampelkriterien\\_v06.pdf](http://www.ag.ch/geleiteteschule/shared/dokumente/pdf/bro_ampelkriterien_v06.pdf)

<sup>74</sup> Kanton Aargau, Dep. Bildung, Kultur und Sport: Leitsätze zu den schulischen Integrationsprozessen an der Aargauer Volksschule. 2008,

[http://www.ag.ch/geleiteteschule/shared/dokumente/pdf/ls\\_schuliintegration\\_pla\\_v05.pdf](http://www.ag.ch/geleiteteschule/shared/dokumente/pdf/ls_schuliintegration_pla_v05.pdf)

gibt es ein speziell auf die Migrationsthematik zugeschnittenes Bewertungsraster. Neben anderen Beurteilungskriterien wird auch der qualitativ unterschiedliche Einbezug von interkulturellem Übersetzen beschrieben und beurteilt (siehe Beurteilungsskala in Tab. 10).

Tab. 10 Auszug aus dem Bewertungsraster zu schulischen Integrationsprozessen an der Aargauer Volksschule<sup>75</sup>

<b>Defizitstufe</b>
Die Schule kümmert sich nicht um eine verständliche Information der anderssprachigen Eltern. Sie unternimmt auch keine zusätzlichen Anstrengungen, um Eltern mit Migrationshintergrund und ihren Kindern die Schule als Institution sowie die schulischen Lernanforderungen und Laufbahnmöglichkeiten näher zu bringen oder um sie bei Schullaufbahnentscheidungen ihrer Kinder zu unterstützen.
<b>Elementare Entwicklungsstufe</b>
Die Schule bemüht sich um eine Information, die auch für anderssprachige Eltern verständlich ist. (Bei Bedarf werden auf Initiative einzelner Lehrpersonen Fachpersonen für die Übersetzung und Kulturvermittlung beigezogen.) Die Eltern werden darüber informiert, wie sie ihre Kinder beim Lernen fördern und unterstützen können (insbesondere in Bezug auf die Sprachentwicklung und den Zugang zum Lesen).
<b>Fortgeschrittene Entwicklungsstufe</b>
Die Schule pflegt eine Kommunikation nach aussen, die auch anderssprachigen Eltern entgegenkommt und die es ihnen ermöglicht, ihre speziellen Anliegen vorzubringen. Der Einsatz von Fachpersonen für die Übersetzung und Kulturvermittlung ist bei Bedarf selbstverständlich und institutionell klar geregelt.
<b>Excellence Stufe</b>
Wie «Fortgeschrittene Entwicklungsstufe», zusätzlich: Die Schule setzt sich – gemeinsam mit weiteren Institutionen (z. B. Sozial-Ressort der Gemeinde) – dafür ein, dass es für anderssprachige Eltern und ihre Kinder bedürfnis- und adressatengerechte Angebote der familien- und schulergänzenden Unterstützung gibt (im Vorschulbereich im präventiven Sinne z. B. Hausbesuchsprogramme, Frühförderungsmaßnahmen, Spielgruppen, MUKI-Deutsch usw.).

Die stufenweise Steigerung der konkreten Integration des interkulturellen Übersetzens im Dienste der gegenseitigen Kommunikation zwischen Schule und fremdsprachigen Eltern ist systematisch dargestellt. Die klar beschriebenen Kriterien können Schulen sowohl als Anhaltspunkte zur Selbstbeurteilung dienen als auch den Weg weisen, wie interkulturelles Übersetzen in der Zusammenarbeit mit Migrati-onseletern wirkungsvoll eingesetzt werden kann.

<sup>75</sup> Kanton Aargau, Dep. Bildung, Kultur und Sport: Bewertungsraster zu schulischen Integrationsprozessen an der Aargauer Volksschule. 2008, S. 25, [http://www.ag.ch/geleiteteschule/shared/dokumente/pdf/br\\_schuliintegration\\_bro\\_v05.pdf](http://www.ag.ch/geleiteteschule/shared/dokumente/pdf/br_schuliintegration_bro_v05.pdf)



### **3.3.3 Kanton Waadt: Das Erziehungsdepartement stellt ein Budget für interkulturelles Übersetzen bereit**

#### **Rechtliche, strukturelle und finanzielle Rahmenbedingungen/Massnahmen**

Das kantonale Gesetz zur Integration der Ausländer und zur Rassismusprävention legt in Art. 15 die Grundlage für Subventionen für die Aus- und Weiterbildung für interkulturelle Übersetzende und Vermittelnde. Weiter werden finanzielle Mittel für interkulturelles Übersetzen bei Elterngesprächen in der Schule explizit genannt in den Integrationsschwerpunkten des Regierungsrats für 2009-2012.<sup>76</sup>

#### **Finanzielle Aufwendungen**

Bis vor wenigen Jahren waren im Kanton Waadt im Bildungsbereich für die Finanzierung von interkulturellem Übersetzen in der Schule die jeweiligen Gemeinden zuständig, mit entsprechend unterschiedlichen Bedingungen. Seit 6 Jahren gibt es nun beim Erziehungsdepartement des Kantons Waadt ein Budget für das Übersetzen in der Schule bei Gesprächen mit fremdsprachigen sowie gehörlosen Eltern. Im Jahr 2009 beträgt dieses Budget CHF 82'000 und wird jährlich entsprechend der Nachfrage um ca. CHF 10'000-15'000 aufgestockt. Die 9 Schulkreisleitungen teilen sich diesen Kredit auf. Die Verwaltung des Kredits läuft innerhalb der Schulkreise unterschiedlich je nach Bedarf.

Eine umfassende Gesamtschau zu den finanziellen Aufwendungen im Bildungs- und Sozialbereich im Kanton Waadt besteht zurzeit nicht, da die verschiedenen Dienste ihre je eigenen Budgets haben.

#### **Aktuelle Praxis und Nachfrage**

Kantonale Leitlinien zum Einsatz von interkulturellem Übersetzen gibt es nicht. Geplant ist beim Erziehungsdepartement eine Informationsseite dazu auf Internet. 13 von 99 Primar- und Sekundarschulen (inkl. Sonderschulen) im Kanton VD haben mit der Vermittlungsstelle von Appartenances eine Vereinbarung getroffen, welche ihnen den Zugang zu interkulturellem Übersetzen erleichtert. Sie erhalten Listen mit den Adressen und Sprachen der von Appartenances angestellten interkulturellen Übersetzenden. Die Schulen erhalten so Gewähr für die Professionalität der Übersetzenden mit denen sie jeweils direkt die Termine vereinbaren. Die interkulturellen Übersetzenden lassen sich die Einsätze bestätigen und die Schulleitungen schicken die visierten Belege an die Vermittlungsstelle bei Appartenances. Die Abrechnung der Honorare, der Sozialversicherungen und die Rechnungsstellung an die Schulen erledigt die Vermittlungsstelle. Ein interviewter Schulleiter nimmt diese Dienstleistung als Entlastung von administrativer Arbeit und arbeitgeberrechtlichen Verpflichtungen wahr. Eine Fachperson auf kantonaler Ebene kritisiert das aufwändige Abrechnungssystem. Es bedinge zusätzliche administrative und strukturelle Kosten, welche im Vergleich zu den eigentlichen Einsatzkosten zu hoch seien.<sup>77</sup>

Der befragte Schulleiter einer grösseren Primarschule mit 10 Schulhäusern hat festgestellt, dass sich die Praxis seit dem zur Verfügung stehenden kantonalen Budget für interkulturelles Übersetzen in der Schule positiv entwickelt hat. Früher gab es nicht so viele Einsätze von interkulturellen Übersetzenden, da die Gemeinden dafür aufkommen mussten. So wurden meist Verwandte und Kinder eingesetzt.

<sup>76</sup> Priorités 2009-2012 du Conseil d'Etat en matière d'intégration des étrangers et de prévention du racisme selon décision du 4 mars 2009, S. 17

<sup>77</sup> Zitat aus einem Interview: « Le financement de l'interprétariat se fait en grande partie à la prestation facturée. Ceci engendre un système très bureaucratique et des frais structurels trop importants proportionnellement aux heures effectuées. »

Dann wurden die Probleme bezüglich Loyalitätskonflikten der übersetzenden Verwandten und Kinder thematisiert. Er stellt fest, dass es nun langsam normal wird, bei Elterngesprächen wenn nötig interkulturelles Übersetzen einzubeziehen. Es zeichnet sich eine Dynamik ab. Die allgemeine Zunahme der Einsatzstunden im Kanton ist nach Meinung der Fachleute auf die guten Erfahrungen mit interkulturellem Übersetzen in der Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern zurück zu führen. Dies hat u.a. damit zu tun, dass die interkulturellen Übersetzenden besser ausgebildet sind und dass die Lehrpersonen vermehrt für die Bedeutung einer guten Kommunikation mit den Eltern sensibilisiert sind. Die Pädagogische Hochschule Lausanne<sup>78</sup> bietet im Rahmen der LehrerInnen-Weiterbildung, der heilpädagogischen Ausbildung und neu auch in der Grundbildung von Lehrpersonen Module zur Zusammenarbeit Schule - Migrationeltern an. In diesem Rahmen wird auch das Führen von Gesprächen in Trialsituationen mit interkultureller Übersetzung thematisiert.

### **3.3.4 Stadt Winterthur – eigene Vermittlungsstelle**

#### **Grundlagen, strukturelle und finanzielle Rahmenbedingungen**

Die städtische Fachstelle für Integration gibt es seit 1974. Sie fördert die Integration der MigrantInnen und berät die schweizerischen Institutionen und Fachpersonen. Die Aufgabenbereiche unterteilen sich in Beratung, interkulturelle Kommunikation und Projekte. Im geltenden Integrationsleitbild der Stadt Winterthur von 2000 ist dem Kulturdolmetschen und der Mediation mehr als eine Seite gewidmet und die Grundlage für Massnahmen gelegt.<sup>79</sup> So ist im Aufgabenbereich interkulturelle Kommunikation der Fachstelle die eigentliche Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen im Sozial- und Bildungsbereich für die Stadt Winterthur angesiedelt. Die städtische Vermittlungsstelle ist weder vom Bund noch vom Kanton mitfinanziert. Für den Betrieb stehen 80 Stellenprocente zur Verfügung. Rund 50-60 interkulturelle Übersetzende decken über 20 verschiedene Sprachen ab. Im Jahr 2008 wurden 900 Gespräche im Bildungs- und Sozialbereich im Umfang von 1300 Einsatzstunden vermittelt. Bei Bedarf, wenn z.B. eine Sprache nicht vermittelt werden kann, wird der Auftrag an die Vermittlungsstelle medios, welche für den Kanton Zürich (mit Ausnahme Winterthur) zuständig ist, weiter geleitet.<sup>80</sup>

Die Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich finden auf der Internetseite der städtischen Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen Richtlinien für den Beizug von interkulturellen Übersetzenden, für die Kommunikation und Übersetzung und zu den Abläufen bei der Auftragserteilung. Für den Schulbereich wurden weitere Hilfen entwickelt, darunter ein Merkblatt für Elternabende mit interkultureller Übersetzung und Textbausteine in 10 verschiedenen Sprachen für die Einladung zu Elternabenden oder Elterngesprächen.

Die Lehrpersonen und Fachpersonen im Bildungs- und Sozialbereich können über Internet oder telefonisch einen Auftrag für eine interkulturelle Übersetzung bei der Vermittlungsstelle melden, welche dann den/die geeignete/n interkulturellen Übersetzenden aus ihrer Liste vermittelt. Nach erfolgtem Einsatz läuft die Abrechnung über die jeweiligen Personalabteilungen der Sozial- und Bildungsverwaltung. Die-

<sup>78</sup> Haute école pédagogique Lausanne HEP

<sup>79</sup> Integrationsleitbild der Stadt Winterthur von 2000, S. 16 ff,  
<http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/Integrationsleitbild.pdf>

<sup>80</sup> Departement Kulturelles und Dienste, Stadt Winterthur: Geschäftsbericht 2008: Integration,  
[http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/08Gesch%C3%A4ftsbericht\\_Integration.pdf](http://www.integration.winterthur.ch/upload/file/08Gesch%C3%A4ftsbericht_Integration.pdf) und ergänzende Information der Leiterin der Vermittlungsstelle

se sind gehalten, nur an interkulturelle Übersetzende auszuzahlen, welche von der Vermittlungsstelle als Mitarbeitende gemeldet wurden.

### **Aktuelle Praxis und Nachfrage**

Was die Verbindlichkeit anbelangt, nur interkulturelle Übersetzende einzusetzen, welche in die Liste der Vermittlungsstelle aufgenommen sind und entsprechende berufliche Voraussetzungen erfüllen, ist diese erst teilweise erfüllt. Bis 2006 hatte jedes Schulhaus seine eigene Liste. Bis heute werden in einigen Schulhäusern noch solche alten Listen verwendet. Anfänglich gab es Widerstände gegenüber der Weisung zu den Abläufen wegen dem zusätzlichen administrativen Aufwand, was heute aber als sehr hilfreiche und unterstützende Dienstleistung angeschaut wird. Es brauchte viel Überzeugungsarbeit um aufzuzeigen, dass die Übersetzung von Laien manchmal schwierig und weder neutral noch professionell ist. Bewährte interkulturelle Übersetzende wurden in die Liste der Vermittlungsstelle aufgenommen.

Zur Qualitätssicherung gibt die Vermittlungsstelle folgende Erklärung ab:

*„Wir betreuen die interkulturellen Übersetzer/innen, organisieren Austauschtreffen, Weiterbildung und Supervision. Neue interkulturelle Übersetzungspersonen rekrutieren wir sorgfältig und aufgrund von fachlichen Kriterien. Regelmässig erhalten wir Feedback über die Vermittlungsleistung und über die Arbeit der interkulturellen Übersetzer/innen, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicher zu stellen.“*

Die Vermittlungsstelle sorgt dafür, dass die interkulturellen Übersetzenden den beruflichen Ansprüchen genügen. Die Aufnahmekriterien umfassen generell eine gute Aus- und Weiterbildung, eine Ausbildung in interkulturellem Übersetzen, Wohnsitz in Winterthur oder Umgebung. Sie organisiert auch unentgeltliche Weiterbildung der interkulturellen Übersetzenden. So wird einmal jährlich eine Weiterbildung im Umfang von 8 Std. zusammen mit der Zürcher Hochschule Winterthur, Institut Dolmetschen und Übersetzen angeboten. Weiter werden in Zusammenarbeit mit städtischen Fachstellen Informationsanlässe für interkulturelle Übersetzende organisiert, damit sie die städtischen Dienstleistungen und deren Abläufe kennen lernen. So fanden Anlässe mit der Stadtbibliothek, dem Berufsinformationszentrum, den Schulen und der Sozialberatung statt.

Zurzeit arbeitet die Vermittlungsstelle bei der Entwicklung und Umsetzung der Mütterberatung in Migrationssprachen mit. Seit 2008 werden anlässlich der Geburt im Spital bei den Formalitäten auch die Sprachkenntnisse erfasst. Türkisch- und albanischsprechende Eltern erhalten in der Folge einen übersetzten Brief der Mütterberatung. Der telefonische Erstkontakt der Mütterberatung erfolgt über eine interkulturelle Vermittlerin, welche dann den Hausbesuch der Mütterberatung begleitet. Regelmässig ist auch in denjenigen Stadtkreisen, in denen viele albanisch- und türkischsprechende Familien wohnen, eine interkulturelle Übersetzerin bei den öffentlichen Beratungsstunden anwesend. Auch für die frühe Förderung ist interkulturelle Übersetzung geplant.

#### **3.3.5 Stadt Bern – Zusammenarbeit mit externer Vermittlungsstelle**

In der Stadt Bern wird, insbesondere im Schulbereich, interkulturelles Übersetzen seit Jahren einbezogen, wenn die sprachliche Verständigung zwischen Lehrpersonen und Eltern nicht möglich ist. Noch bis

vor kurzem behelfen sich die Schulen beim Suchen nach geeigneten Personen mit Listen, auf denen die interkulturellen Übersetzenden aufgeführt waren.

Mit dem Leistungsvertrag, den die Stadt Bern mit Comprendi?, der Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen der Caritas Bern, abschloss, wurde ein Systemwechsel vollzogen: weg von den Listen, und der damit einhergehenden uneinheitlichen Auftragserteilung zu einer professionellen Koordination und Abwicklung der Aufträge. Comprendi? vermittelt als externer Partner interkulturelle Übersetzende und gewährleistet die Qualität der Dienstleistung (Aus- und Weiterbildung und Supervision für interkulturelle Übersetzende, Evaluation bei Kunden), die korrekte Abrechnung der Honorare und der Sozialversicherungen.

### **Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen/Massnahmen**

Im Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern wird interkulturelles Übersetzen und Vermitteln explizit erwähnt. Bezüglich des Handlungsbedarfs im Bereich Information und Kommunikation wird neben der Mehrsprachigkeit von wichtigen Mitteilungen der städtischen Behörden auch der „gezielte Einsatz von Übersetzungs- und Mediatorendiensten“ aufgeführt.<sup>81</sup>

Die Konferenz der Integrationsverantwortlichen der Direktionen der Stadt Bern<sup>82</sup> hat für den Zeitraum 2007 bis 2010 Ziele und Massnahmen für die Integration definiert. Im Rahmen des Informationsziels<sup>83</sup> betreffen drei der vier Indikatoren zur Erreichung dieses Zieles das interkulturelle Übersetzen (siehe Textauszug).

### **Auszug aus den direktionsübergreifenden Zielen und Massnahmen 2007-2010 der Konferenz der Integrationsverantwortlichen der Direktionen der Stadt Bern, Zitat:**

#### *Ziel 3*

*Die Information der Migrationsbevölkerung ist verbessert und Hindernisse im Zugang zu den Dienstleistungen der Verwaltung sind abgebaut.*

*[...]*

*Indikatoren:*

- 1. Die Dienststellen der Stadtverwaltung kennen die Instrumente zur Überbrückung sprachlicher Verständigungsschwierigkeiten (siehe Faltblatt «Tipps für den Verwaltungsalltag»).*
- 2. Die Dienststellen der Stadtverwaltung kennen den Leistungsvertrag mit dem Verein comprendi? und nehmen dessen Dienstleistungen insbesondere in den Bereichen Kommunikation der Stadt generell, Gesundheit, Soziales, Bildung, Polizei und Steuererhebung regelmässig in Anspruch; zwischen Ende 2006 und Ende 2008 steigt der Anteil der von der Stadtverwaltung im Rahmen des Leistungsvertrags bestellten Dienstleistungen um mindestens 20 Prozent (siehe Leistungsvertrag mit comprendi? [...]).*
- 3. Eine Begrüssungsdokumentation für Neuzuziehende ist bis Anfang Mai 2007 vorhanden und enthält mehrsprachige Kerninformationen.*
- 4. Niedrigschwellige, flächendeckende Informationsangebote stehen zur Verfügung.*

<sup>81</sup> Gemeinderat der Stadt Bern (1999): Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern, erarbeitet von der Konferenz der Integrationsverantwortlichen der Direktionen, Bern, S. 35

<sup>82</sup> Aufgaben der Konferenz siehe: <http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/fintegration/kiv>

<sup>83</sup> Gemeinderat Stadt Bern (2007): Direktionsübergreifende Ziele und Massnahmen 2007-2010, Bern, S. 7

Mit dem Faltblatt „Im Kontakt mit fremdsprachigen Personen. Tipps für den Verwaltungsalltag“<sup>84</sup> verfügt das Personal der Stadt Bern über eine kurze, praxisorientiert Unterstützung im Kontakt mit fremdsprachigen EinwohnerInnen. Hier finden sich auch die Kriterien für den Beizug einer interkulturellen Übersetzung, den Hinweis auf den vergünstigten Tarif bei der Berner Vermittlungsstelle Comprendi? und die entsprechenden Adressen.

Wenn der Einsatz einer interkulturellen Übersetzung ansteht, findet das Personal im Merkblatt von Comprendi Verhaltenstipps für die Trialogsituation.<sup>85</sup> Zusätzlich bietet das Kompetenzzentrum Integration zusammen mit dem Personalamt auch verwaltungsintern einen Kurs zum Thema "Ausländische Bürgerinnen und Bürger am Schalter" an. Im Kurs werden praktische Aspekte und worauf bei Übersetzungen generell zu achten ist besprochen. Ebenso wird auf das Angebot von Comprendi? hingewiesen.

### **Finanzielle Aufwendungen und Regelungen**

Im Rahmen des Leistungsvertrags mit comprendi? leistet die Stadt einen jährlichen Beitrag in der Höhe von CHF 40'000. Die Dienststellen der Stadtverwaltung und zugewandte Betriebe erhalten im Gegenzug einen günstigeren Tarif von CHF 40 pro Einsatzstunde der interkulturellen Übersetzenden.

Was die Übernahme der Kosten für die geleisteten Einsätze anbelangt, sieht die Situation im Sozial- und Bildungsbereich folgendermassen aus: Die verschiedenen Dienste innerhalb der Direktion Bildung, Soziales und Sport haben die Budgetfrage unterschiedlich geregelt.

Im Volksschulbereich verwaltet die Konferenz der Schulleitungen ein Budget von CHF 10'000 pro Jahr. Diese koordiniert die Aufträge für interkulturelles Übersetzen, um die Ausgaben in Schranken zu halten. So werden schriftliche Übersetzungen nicht einzeln pro Schulhaus gemacht sondern unter den Schulhäusern koordiniert. Interkulturelles Übersetzen wird nur bezahlt, wenn es über Comprendi? vermittelt wird. Gemäss Auskunft des zuständigen Schulleiters ist eine starke Zunahme an interkulturellem Übersetzen zu verzeichnen. Er äussert sich folgendermassen zu den Rückmeldungen aus den Schulen: „Wir sind sehr froh für diese Dienstleistung. Interkulturelles Übersetzen ist in den allermeisten Fällen Gold wert.“ Die guten Erfahrungen in der Praxis sprechen für sich und machen es möglich, dass zusätzliche Gelder dafür eingesetzt werden. Das Budget wird 2009 voraussichtlich nicht reichen. Die Mehrkosten werden aus einem Reservekredit der Schulen bezahlt.

Im Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz, mit Vormundschaft und häuslicher Gewalt steht ein Budget von CHF 10'000 pro Jahr zur Verfügung. Dieser Extra-Budgetposten wurde vom Stadtrat genehmigt.

Das Jugendamt hat kein spezifisches Budget. Hier fallen laut Einsatzstatistik von Comprendi? fast die Hälfte aller Einsatzstunden an. Die Kosten werden als Aufträge an Dritte im Globalbudget abgebucht.

---

<sup>84</sup> Stadt Bern, Direktion für Bildung, Soziales und Sport. Kompetenzzentrum Integration: Im Kontakt mit fremdsprachigen Personen. Tipps für den Verwaltungsalltag. Bern:  
<http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen>

<sup>85</sup> Comprendi?: Merkblatt für den Einsatz von interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzern.  
<http://www.comprendi.ch/pdf/MerkblattM.pdf>

Die Fachleute bei den Beratungsstellen unterstehen keiner Einsatzbeschränkung, sie können interkulturelles Übersetzen nach Bedarf einsetzen.

Der Sozialdienst Stadt Bern hat keinen eigenen Budgetposten für Übersetzungen, die Auslagen fallen nach Bedarf an. Im Moment hat das Thema interkulturelle Übersetzung laut Auskunftsperson beim Sozialdienst der Stadt Bern nicht Priorität, was u.a. auch mit dem Aufenthaltsstatus der KlientInnen zu tun hat (B- / C-Ausweis). Das Thema sprachliche Übersetzungen wird jedoch bei der Erarbeitung neuer Formulare immer berücksichtigt.

Der Gesundheitsdienst ist zuständig für die Gesundheitsvorsorge, -förderung und -prävention mit Schwerpunkt im Kinder- und Jugendbereich. Hier gibt es kein Budget mehr für interkulturelles Übersetzen. Interkulturelles Übersetzen wird aber regelmässig innerhalb von Projektkrediten budgetiert. Die interkulturellen ÜbersetzerInnen übernehmen dann als Projektmitarbeitende auch Übersetzungsaufträge innerhalb des Gesundheitsdienstes, weshalb der Gesundheitsdienst nur beschränkt auf eine externe Vermittlung zurückgreifen muss.

Die oben erwähnten Ämter sehen selber keine spezifische Weiterbildung für das Personal im Umgang mit der Trialogsituation und der Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden vor und haben entsprechend auch kein eigenes Budget dafür.

### **3.4 Zusammenfassung bisheriger Erfahrungen**

Wie die oben dargestellten Erfahrungen einiger ausgewählter Kantone und Städte zeigen, ist es möglich, für interkulturelles Übersetzen rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen zu schaffen, die den Zugang allophoner EinwohnerInnen zu öffentlichen Dienstleistungen erleichtern.

Auffallend ist die unterschiedliche Praxis im Bildungs- und Sozialbereich. Im Bildungsbereich war es in den verschiedenen Kantonen und Städten relativ einfach, Personen zu finden, die Auskunft über die Praxis und die Erfahrungen mit interkulturellem Übersetzen geben konnten. Für den Sozialbereich gab es wiederholt Antworten in der Art von „Wir wissen nicht genau, ob und wie interkulturelles Übersetzen in der Praxis eingesetzt wird und wie die Finanzierung geregelt ist.“ Oder jemand antwortete, dass das Thema interkulturelles Übersetzen beim Sozialdienst nicht Priorität habe, was wohl mit dem Aufenthaltsstatus der KlientInnen (B-/C-Ausweis) zu tun habe. Hier stellt sich die Frage, inwieweit Sozialdienste informiert sind über die Bedeutung des Verstehens und Verstanden-werdens bei der Abklärung und Vereinbarung von Massnahmen, welche meist in Form einer Verfügung erfolgen.<sup>86</sup>

Zusammenfassend können folgende Erkenntnisse aus der Praxis für die Einführung und Umsetzung von Massnahmen betreffend interkulturelles Übersetzen und Vermitteln festgehalten werden:

- Städte Bern und Winterthur: Konsequente Umsetzung der Strategie für eine qualitativ gute und professionell vermittelte interkulturelle Übersetzung in Zusammenarbeit mit einer (externen) Vermittlungsstelle: Dazu kommen eine klare Anleitung des Personals und Abläufe bezüglich Einsatz von interkulturellen Übersetzenden und verbindliche Regelungen für die Finanzierung: nur über die Ver-

---

<sup>86</sup> Achermann Alberto, Künzli Jörg (2009)



mittlungsstelle vermittelte Einsätze werden entschädigt. Damit ist die Qualitätssicherung und eine einheitliche Praxis gewährleistet.

- Im Bereich der Mütterberatung und frühen Förderung aber auch bei den Schulen zeigt sich, dass eine enge Anbindung der interkulturellen Vermittelnden an die Institution von den Fachpersonen gewünscht wird. Die Erarbeitung und Durchführung von Beratungs- und Kursangeboten mit interkulturellen Vermittelnden scheint so einfacher zu sein.
- Das Beispiel des Dolmetschdienstes Zentralschweiz und die Zusammenarbeit Caritas Luzern mit Caritas Thurgau zeigt, dass ein interkantonaler und überregionaler Zusammenschluss für kleinere und grössere Kantone und ländliche Regionen ein Gewinn sein und zu einem kostengünstigen, qualitativ guten Angebot führen kann.
- Kanton Waadt: Finanzielle Mittel, die auf kantonaler Ebene zur Verfügung gestellt werden, erleichtern den gleichen Zugang für interkulturelles Übersetzen und somit zu den öffentlichen Dienstleistungen unabhängig von der Wohnsitzgemeinde. Sofern aber nicht gleichzeitig verbindliche Richtlinien erlassen werden, ist der Zugang von der Sensibilität und dem Interesse der jeweiligen Schulen bzw. Schulleitungen und Lehrpersonen abhängig, inwieweit ihnen eine gute Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern wichtig erscheint.
- Den Zuständigen der untersuchten Städte und Kantone war es nicht möglich, einen umfassenden und vollständigen Überblick über die Praxis und die finanziellen Mittel zu geben, die für interkulturelles Übersetzen eingesetzt werden. Die Zuständigkeiten für Budgets und Regelungen sind meist von einem Organisationsbereich zum anderen innerhalb derselben grösseren Verwaltungseinheit unterschiedlich, was einen Überblick verunmöglicht bzw. dessen Erstellung einen unverhältnismässigen Aufwand bedeuten würde.
- Die finanzierenden Stellen nehmen mehrheitlich die Chance noch nicht wahr, über eine Einsatzstatistik die Praxis der Fachdienste und Fachpersonen zu beobachten, zu vergleichen und zu evaluieren. Oft landen die Einsatzstatistiken der Vermittlungsstellen, sofern sie solche abliefern müssen, bei der Stelle für Finanzen. Von dort werden sie nicht zu den Leitungen der Schulen, Sozial- und anderen Diensten weiter geleitet.
- Wie eine überzeugende Verankerung des interkulturellen Übersetzens in Schulen oder auch anderen Institutionen mit einem überdurchschnittlichen Anteil an allophonen Eltern oder KundInnen erfolgen sollte, zeigt das Beurteilungsschema des Schulentwicklungsinstruments des Kantons Aargau.
- In eine ähnliche Richtung gehen die direktionsübergreifenden Zielen und Massnahmen 2007-2010 der Konferenz der Integrationsverantwortlichen der Direktionen der Stadt Bern, welche überprüfbare Ziele beinhalten. Damit wird eine Verbindlichkeit geschaffen, die die Entwicklung und Verbesserung der Praxis vorantreibt.



## 4 Steuerung und Koordination durch Massnahmen

Die Steuerung und Koordination<sup>87</sup> des interkulturellen Übersetzens und Vermitteln innerhalb eines Kantons oder einer grösseren Gemeinde respektive Stadt erfolgt wie die oben beschriebenen Erfahrungen zeigen, sinnvollerweise über eine Kombination verschiedener Massnahmen. Gestützt auf die bisherigen Erfahrungen werden im Folgenden mögliche Massnahmen und Instrumente in einer Übersicht dargestellt.

Tab. 11 Massnahmen und Instrumente zur Steuerung und Koordination des interkulturellen Übersetzens und Vermitteln auf kantonaler und kommunaler Ebene

Ebene	Form und Inhalte	Steuerung und Koordination
Rechtliche und normative Vorgaben	<b>Gesetz, Verordnung:</b> Grundsatz festhalten, dass interkulturelles Übersetzen <sup>88</sup> als ein Mittel zur Kommunikation der öffentlichen Dienste (Gesundheit, Soziales, Bildung) mit der allophonen Bevölkerung eingesetzt wird. Zuständigkeit klären.  Rechtlicher Anspruch auf Verstehen und Verstanden-werden (Verwaltungsverfahren), ethische Argumente.	Damit wird interkulturelles Übersetzen verbindlich in die öffentlichen Dienstleistungen eingebunden. Schaffen einer gesetzlichen Grundlage für Budgetposten.
Vorgaben für die Praxis	<b>Leitbild, Integrationskonzept und Massnahmenplan:</b> Für einen bestimmten Zeitraum wird definiert, welche Schwerpunkte beim Angebot des interkulturellen Übersetzens und Vermitteln gesetzt werden. Sie haben eher programmatischen Charakter und geben die Zielrichtung vor.	Die Berichterstattung über die Entwicklung und die Evaluation erlauben eine Anpassung und Weiterentwicklung für die nächste Zeitperiode.
	<b>Richtlinien und Leitfaden:</b> setzen verbindliche Standards und legen Kriterien fest für den Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen, die Auftragsabwicklung und die Übernahme der Kosten.	Die Praxis wird vereinheitlicht und klare Einsatzkriterien bieten Orientierung für die Fachleute in der Praxis.
Finanzielle Rahmenbedingungen	<b>Budgetposten ins Gesamtbudget integrieren:</b> ja nach Finanzierungsart als Globalbudget oder aufgeteilt auf die verschiedenen Bereiche und Dienste (Soziales, Gesundheit, Bildung, Anderes, etc.)	Überwachung der Kostenentwicklung als Grundlage für Kostenkontrolle. Allfällige Budgetanpassungen oder Änderungen der Massnahmen sind möglich.

<sup>87</sup> Im Sinne der TAK-Empfehlungen Nr. 6 und 8 im Bericht zur Entwicklung der schweiz. Integrationspolitik

<sup>88</sup> Interkulturelles Vermitteln ist in dieser schematischen Zusammenstellung mitgemeint.

Fortsetzung Tab. 11

Ebene	Form und Inhalte	Steuerung und Koordination
Finanzielle Rahmenbedingungen	<b>Leistungsvertrag, Kriterien für finanzielle Beiträge:</b> Verbindliche Definition der Aufgaben, der Qualitätssicherung, der Zusammenarbeitsbedingungen mit ausgewiesenen Fachdiensten (z.B. Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, Telefondolmetschdienste etc.)	Bezeichnung der zuständigen Fachstelle(n) und externen Vermittlungsstellen. Finanzielle Beiträge an Qualitätskriterien binden.
Strukturelle Rahmenbedingungen	<b>Information und Sensibilisierung:</b> Das Angebot des interkulturellen Übersetzens an geeigneter Stelle im Internet vorstellen und die dazu erarbeiteten Grundlagen (Richtlinien, Leitfaden) und Instrumente (z.B. Formulare) zugänglich machen.	Information allen Interessierten auf einheitliche Weise zugänglich machen und Transparenz schaffen.
	<b>Zugang zu professionellen interkulturellen Übersetzenden</b> sicherstellen, indem die für Rekrutierung und Qualitätssicherung zuständige Stelle (interne oder externe Vermittlungsstelle) bezeichnet wird.	Qualität des interkulturellen Übersetzens gewährleisten und beobachten. Erfolgreiche Kommunikation mit fremdsprachigen KundInnen unterstützen.
	Zeit und Raum für <b>Weiterbildung der Fachleute</b> schaffen, z.B. über interne oder externe Weiterbildung zum Thema „Führen eines Dialogs und Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden“.	Qualität der Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturellen Übersetzenden fördern. Effiziente Kommunikation mit fremdsprachigen KundInnen unterstützen.

## 4.1 Inhaltliche Aufgabenstellungen

Interkulturelles Übersetzen umfasst verschiedene Bereiche und Ebenen, welche erst im Zusammenspiel erfolgsversprechende und effiziente Einsätze erlauben. Neben den rechtlichen, strukturellen und finanziellen Massnahmen, wie sie oben dargestellt sind, müssen auch die unterschiedlichen AkteurInnen und deren Bedürfnisse in der Praxis berücksichtigt werden.

Überzeugende Anstrengungen, kundenorientierte Dienstleistungen anzubieten, welche allen, auch den allophonen EinwohnerInnen eines Kantons oder einer Gemeinde den gleichen Zugang ermöglichen, sind erst bei gut einem Drittel der Kantone zu beobachten. Wie im TAK-Bericht<sup>89</sup> festgestellt, fehlt es an konsequenten Konzepten zur **transkulturellen Öffnung der Verwaltung und öffentlichen Institu-**

<sup>89</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009): Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik, S. 15

**tionen.** Diese Öffnung geschieht nicht von selber, es braucht gezielte Massnahmen und Aktivitäten. Leitbilder entfalten ihre Wirkung erst, wenn sie im Alltag der öffentlichen Dienste verankert sind. Dies ist z.B. möglich, indem diese „übersetzt“ werden für die konkreten Dienstleistungen und in Form von überprüfbaren Leistungszielen der jeweiligen öffentlichen Dienste fassbar werden. Bei der Erarbeitung solcher Grundlagen und Massnahmen zur transkulturellen Öffnung ist es angebracht, die betroffenen Stellen selber einzubeziehen und auf die kompetente Unterstützung durch eigene oder externe Fachpersonen zurück zu greifen.

Der TAK-Bericht stellt weiter fest, dass zur Bewältigung der Vielfalt im Kundenmanagement insbesondere allgemein nutzbare, einfache und konkrete **Hilfestellungen und praktische Instrumente** nötig sind. Dazu gehören Leitfäden und Richtlinien für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, die Kriterien und Abläufe klären. Die rasche und einfache Auftragsabwicklung und Kostenabrechnung gehört dazu. Beispiele möglicher Lösungen sind oben im Kap. 3.3 dargestellt.

Erfahrungen und Beobachtungen aus der Praxis zeigen auf, dass ein erfolgreicher Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen auch von der **Kompetenz der Fachpersonen**, in einer Trialog-Situation zu arbeiten, abhängt.<sup>90</sup> Entsprechend ist die Aus- und Weiterbildung des Personals im öffentlichen Dienst (Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich und allgemein Verwaltungspersonal mit KundInnenkontakt) in Massnahmenplänen und entsprechenden Budgets vorzusehen.

Auf die **Aus- und Weiterbildung der interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen** ist ebenfalls ein Augenmerk zu richten. Über die Leistungsverträge können die Vermittlungsstellen angehalten werden, möglichst professionelle interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen zu vermitteln. Wie die Statistik des BFM zeigt, können die wenigsten der interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen von dieser Tätigkeit leben. Entsprechend hoch ist denn auch die finanzielle Schwelle, in eine Aus- und Weiterbildung zu investieren. Mit individuellen oder angebotsbezogenen finanziellen Beiträgen kann der Zugang für die Aus- und Weiterbildung für die MigrantInnen, welche sich für diese Tätigkeit qualifizieren möchten, erleichtert werden.

Im Bereich der Aus- und Weiterbildung von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen wurde in den letzten 10 Jahren nicht zuletzt dank Bundesgeldern viel Entwicklungsarbeit geleistet. Damit interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen effizient zum Einsatz kommen können, braucht es weitere Massnahmen auf Ebene der institutionellen Kunden als Abnehmende dieser Dienstleistung und entsprechende finanzielle Ressourcen. Zur wirkungsvollen Verankerung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns zugunsten einer befriedigenden Kommunikation mit allophonen EinwohnerInnen ist es nun wichtig, gezielte, auf einander abgestimmte Massnahmen in allen betroffenen Bereichen auf Ebene Kantone und Gemeinden zu planen und umzusetzen.

---

<sup>90</sup> Redmann, Thomas (2009): „Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung“. Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelspersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich. Kurzbericht zur Studie der ZHAW Soziale Arbeit. Zürich/ Dübendorf

## 4.2 Zugang zu interkulturellen ÜbersetzerInnen

Den Zugang zu interkulturellen ÜbersetzerInnen finden heute die institutionellen Kunden auf unterschiedliche Weise. Die verschiedenen Arten seien in der Folge kurz dargestellt:

### Verwandte, Freunde und Bekannte

Öfters helfen zuerst Verwandte und Freunde der fremdsprachigen MigrantInnen oder Bekannte der Fachpersonen, gelegentlich auch ausländisches (Hilfs-)Personal der Institution, beim Übersetzen aus. Wenn es um einfache Informationen und alltägliche, konfliktfreie Themen geht, können sicher auch Laien, die nicht spezifisch für interkulturelles Übersetzen ausgebildet sind, bei der Verständigung helfen. Leider werden auch Kinder zum Übersetzen beigezogen, was äusserst problematisch ist. In den Leitfäden für interkulturelles Übersetzen wird deutlich darauf hingewiesen, dass Kinder nicht mit solchen Aufgaben zu belasten sind. Neben der inhaltlichen Überforderung besteht auch die Gefahr, dass die Kinder in Loyalitätskonflikte, z.B. gegenüber Eltern und LehrerIn, geraten.

In Spitälern kommen zudem verbreitet so genannte Laiendolmetschende zum Einsatz. Es sind Angestellte, welche im Rahmen von internen Weiterbildungen in die Grundzüge des interkulturellen Übersetzens eingeführt werden. Sie können bei Bedarf rasch gerufen werden und die Verständigung zwischen PatientInnen und medizinischem Fachpersonal unterstützen.

Gerade bei komplexen, fachlich anspruchsvollen, konfliktbehafteten oder sehr persönlichen Themen sind Verwandte, Bekannte und meist auch Laiendolmetschende wenig geeignet, eine neutrale und sachliche Übersetzung zu gewährleisten. Ausgebildete interkulturelle Übersetzende<sup>91</sup> kennen ihre Rolle, unterstützen die gegenseitige Verständigung auf unparteiische Weise und unterstehen der Schweigepflicht.

### Listen mit Adressen von interkulturellen ÜbersetzerInnen

Listen mit Angaben zu Sprachen und Adressen von interkulturellen Übersetzenden stellten eine der ersten Formen des organisierten Zugangs zu interkulturellen Übersetzenden dar. Gerade in Kantonen und Städten mit hohem AusländerInnenanteil, wo schon seit langem ein Bedarf an interkulturellem Übersetzen besteht, arbeitet man öfters auch heute noch mit solchen Listen.

Nachfragen bei verschiedenen Institutionen zeigen, dass die Qualität bzw. die Kompetenz der aufgeführten interkulturellen Übersetzenden nicht immer gewährleistet ist. Einige verfügen über keine entsprechende Ausbildung und Abschlüsse, was u.a. auch bedeutet, dass die sprachliche Kompetenz in der Herkunftssprache nicht überprüft wurde und die persönliche Vorbereitung für diese anspruchsvolle Aufgabe nicht gewährt ist. Die berufliche Weiterbildung (u.a. Supervision) ist den interkulturellen Übersetzenden überlassen. Hier zeigt sich eine Schwachstelle bezüglich der Qualitätssicherung.

Die aufgrund von Listen engagierten interkulturellen Übersetzenden arbeiten im Stundenlohn auf Abruf. Inwieweit ihre Honorare korrekt abgerechnet werden, ist schwer abzuschätzen. Die befragten öffentlichen Dienste, die mit Listen arbeiten, treffen mit den interkulturellen Übersetzenden eine Vereinbarung

---

<sup>91</sup> Mit einem Zertifikat INTERPRET oder dem Eidg. Fachausweis

und rechnen die Sozialversicherungen mit der Honorarauszahlung ab. Es ist aber davon auszugehen, dass in der Praxis öfters auch Barauszahlungen auf die Hand erfolgen. Sowohl für Fachpersonen wie für die interkulturellen Übersetzenden ist es vor allem dort, wo keine geregelten Strukturen eine saubere Abrechnung ermöglichen, verlockend, die Entschädigung auf diese „unkomplizierte“ Weise abzuwickeln. In einer längerfristigen Perspektive unterstützen solche Praktiken die prekäre Arbeitssituation von interkulturellen Übersetzenden und beeinträchtigen damit auch die Qualität der Dienstleistung.

### **Vermittlungsstellen für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen**

Kantonale, regionale oder städtische Vermittlungsstellen vermitteln den institutionellen Kunden professionelle interkulturelle Übersetzende und VermittlerInnde. Sie nehmen die Aufträge entgegen und leiten sie an geeignete interkulturelle Übersetzende weiter.

Die Vermittlungsstellen übernehmen die korrekte Abrechnung der Honorare und stellen den Auftraggebenden eine Rechnung für den Einsatz. Sie gewährleisten die Qualität der Dienstleistung, indem sie die beruflichen Kompetenzen der interkulturellen Übersetzenden überprüfen, sie bei der Aus- und Weiterbildung unterstützen und ihnen oft auch Supervision anbieten.

Die Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen bietet den Kunden folgende Vorteile: Die Vermittlungsstellen verfügen über ein breites Angebot an Sprachen und können die interkulturellen Übersetzenden entsprechend den Anforderungen der Gesprächssituation optimal auswählen (Geschlecht, Herkunft und Fachgebiet). Sie übernehmen alle administrativen Arbeiten, bieten standardisierte Abläufe in der Auftragsabwicklung und gewährleisten die Qualität der Dienstleistungen. Die institutionellen Kunden erhalten zudem auf Wunsch Anleitung und Information zur Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden in Trialogsituationen.

Die Vermittlungsstellen übernehmen auch das Fundraising zur Vergünstigung der Dienstleistung. D.h. sie sind die Partner für die Leistungsvereinbarungen mit Bund, Kantonen und anderen Geldgebern und erarbeiten die entsprechenden Grundlagen und Rechenschaftsberichte.

Was aus Sicht der institutionellen Kunden eher als Nachteil wahrgenommen wird, sind der beschränkte Einfluss auf die Auswahl der interkulturellen Übersetzenden und die höheren Kosten für die Einsätze, da die Vermittlungsgebühr einen wesentlichen Anteil der Kosten ausmacht.<sup>92</sup> Entsprechend arbeiten denn auch einige Institutionen mit eigenen Listen und wenden sich nur dann an Vermittlungsstellen, wenn sie Bedarf nach einer Sprache haben, für die sie selber niemanden kennen.

### **Telefondolmetschen**

Einige Vermittlungsstellen bieten auch Telefondolmetschen an. Der oder die interkulturelle Übersetzende ist nur über das Telefon in die Gesprächssituation einbezogen und also nicht vor Ort anwesend. Da sich die Arbeitssituation und –technik von der Trialog-Situation vor Ort unterscheidet, müssen sich interkulturelle Übersetzende spezifisch für diese Tätigkeit ausbilden. Telefondolmetschen eignet sich einerseits für Notfallsituationen, in denen keine geeignete Person innert nützlicher Frist vor Ort sein

---

<sup>92</sup> Die Vermittlerkosten sind je nach Anbieter unterschiedlich hoch und hängen ab vom Gesamtumfang der vermittelten Stunden, von den Abläufen bei der Auftragsabwicklung und dem Qualitätsmanagement. Fritschi et al. (2009)

kann und andererseits für kurze, formale Abklärungen wie z.B. die Vereinbarung eines Termins oder für die Erledigung von Anmeldeformalitäten. Diese Dienstleistung stellt für solche Einsätze eine verhältnismässig günstige und sinnvolle Ergänzung zum bestehenden Angebot dar. Telefondolmetschen hat im Ausland bereits grosse Verbreitung gefunden<sup>93</sup> und wird auch in der Schweiz zunehmend angeboten. Im Rahmen der Strategie Migration und Gesundheit soll Telefondolmetschen auf nationalem Niveau aufgebaut werden.<sup>94</sup>

### **4.3 Die aktuelle Praxis im Sozial- und Bildungsbereich: Listen sind weit verbreitet**

Der Zugang zu interkulturellen Übersetzenden und Vermittelnden in den verschiedenen Kantonen und Städten ist aufgrund der historischen und örtlichen Entwicklung dieser Dienstleistung und aufgrund der unterschiedlichen Rahmenbedingungen sehr vielfältig. In Ergänzung zur Bestandaufnahme der von den Kantonen und Städten getroffenen Massnahmen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln wurde die konkrete Praxis hinsichtlich des Zugangs zu interkulturellen Übersetzenden vertieft recherchiert.<sup>95</sup>

Die vom Bund subventionierten Vermittlungsstellen decken in einigen Kantonen bzw. Regionen jeweils nur einen Teil des heutigen Bedarfs an interkulturellem Übersetzen ab. Daneben werden insbesondere im Bildungsbereich in beträchtlichem Umfang<sup>96</sup> Einsätze von interkulturellen Übersetzenden geleistet, welche über Listen der Institutionen direkt von den Lehrpersonen oder Fachleuten im Bildungs- und Sozialbereich oder über eine interne Vermittlungsstelle engagiert werden.<sup>97</sup> Auf die Dienste der regionalen Vermittlungsstelle wird dann zurückgegriffen, wenn für eine bestimmte Sprache keine geeignete Person zur Verfügung steht. Ansonsten werden folgende Gründe genannt, weshalb die internen Listen bevorzugt werden:

- Die interkulturellen Übersetzenden sind der Institution bereits bekannt, diese kennen die Gegebenheiten und Abläufe gut.
- Die Fachleute können aus der Liste selber auswählen, mit wem sie zusammen arbeiten wollen.
- Insbesondere bei der Elternarbeit ist eine nähere Anbindung der interkulturellen Übersetzenden und Vermittelnden an die Institution von Seiten der Projektverantwortlichen erwünscht und erforderlich.
- Die Einsätze kommen günstiger, da die Vermittlungskosten wegfallen. Dazu werden auch abrechnungstechnische Gründe angeführt. Allerdings zeigte eine Vollkostenberechnung der einen kantonalen Erziehungsdirektion, dass der interne Aufwand schlussendlich gegenüber den Preisen einer externen Vermittlungsstelle nicht günstiger kommt.

---

<sup>93</sup> Z.B. ISM Interprétariat, Paris, siehe Referat von Ali Ben Ameer am Grossen Migrationsforum Gesundheit vom 22. April 2008, organisiert durch das BAG

<sup>94</sup> Gemäss Stellungnahme Stefan Sypcher, Vizedirektor BAG, im Rahmen des Kongresses Interkulturelles Übersetzen von INTERPRET, 9. November 2009

<sup>95</sup> Quelle: Telefoninterviews mit den zuständigen Verwaltungsstellen und zugeordneten Fachdiensten der Kantone BS, VD, GE und der Stadt Bern sowie die Ergebnisse der Studie Redmann (2009) zum Kanton Zürich.

<sup>96</sup> Im einen Fall umfasst das Volumen der direkten Aufträge an interkulturelle Übersetzende im Bildungsbereich allein ein gutes Drittel im Vergleich zu den über die regionale Vermittlungsstelle vermittelten Einsatzstunden.

<sup>97</sup> In vier Kantonen sind Listen von Übersetzungspersonen direkt aufs Internet aufgeschaltet bzw. wird auf Listen in den Schulen hingewiesen.



Das Interesse an einer eigenen Vermittlungsinstanz bzw. einem direkten Zugang zu interkulturellen Übersetzenden und Vermittelnden ist insbesondere im Bildungsbereich aufgrund der erwünschten näheren Anbindung dieser Personen an die Institutionen vorrangig. Langjährige interkulturelle Übersetzende identifizieren sich nach Meinung der befragten Verantwortlichen eher mit der jeweiligen Schule. Inwieweit diese Identifizierung mit der Institution den Anspruch an eine neutrale und unparteiische interkulturelle Übersetzung sicherstellt, ist fraglich. Eine solche Haltung verdeutlicht den Eindruck, den auch Migrationseltern zuweilen äussern, dass die Schule interkulturelles Übersetzen dafür einsetzt, einseitig die Botschaften an die Eltern rüber zu bringen, aber eigentlich kein Interesse und keine Offenheit gezeigt wird, auf die Meinung und Fragen der Eltern einzugehen.<sup>98</sup>

Zudem scheint es ab einem gewissen Volumen an Eigenbedarf finanziell nicht entscheidend, ob die Vermittlung und Abrechnung der Einsätze intern oder extern erfolgen.

#### **4.3.1 Die Qualitätssicherung fehlt beim Zugang über Listen weitgehend**

Was die Qualitätssicherung im Kontext von internen Listen anbelangt, beschränkt sich diese einerseits auf mehr oder weniger klar definierte Aufnahmekriterien für die interkulturellen Übersetzenden (Kenntnisse und Erfahrung im Bildungsbereich, entsprechende Ausbildung). Diese werden dann im Einsatz „getestet“ und entsprechend der Erfahrungen im Kollegium weiter empfohlen, über Vermerke auf der Liste qualifiziert oder im seltenen Fall auch wieder von der Liste gestrichen. Je nachdem kursieren auch veraltete Listen, die bei Bedarf hervor geholt werden. Um die für diese anspruchsvolle Tätigkeit erforderliche Weiterbildung und Supervision der interkulturellen Übersetzenden kümmert sich keine der befragten Institutionen. Einige verweisen darauf, dass dies für die Zukunft geplant sei.

Der Umgang mit interkulturellem Übersetzen im Dialog ist mit wenigen Ausnahmen auch kein Thema in der Weiterbildung der Fachleute. Im einen Kanton erhalten die neuen Lehrpersonen im ersten Berufsjahr interne Weiterbildung zur Zusammenarbeit mit ausländischen Eltern. In diesem Rahmen erfolgt eine Einführung in die Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden.

Auch Vermittlungsstellen arbeiten teilweise mit Listen. Sie geben an institutionelle Kunden eine Liste mit Adressen der interkulturellen Übersetzenden raus, die sie in Notfällen, ausserhalb der Öffnungszeiten der Vermittlungsstelle benutzen können. Die Kunden verpflichten sich vertraglich, dass sie die Abrechnung über die Vermittlungsstelle abwickeln. Damit wird eine korrekte Abrechnung angestrebt. Es ist aber schwer zu kontrollieren, ob die institutionellen Kunden so nicht auch direkt, ohne den Einbezug der Vermittlungsstelle, Aufträge vollumfänglich selber abwickeln. So nennen 43 % der interkulturellen Übersetzenden in einer Umfrage, dass sie sowohl Aufträge von Vermittlungsstellen wie direkt von Institutionen erhalten.<sup>99</sup> Es ist davon auszugehen, dass neben den durch Vermittlungsstellen vermittelten Einsätzen ein gewichtiger Teil der Aufträge direkt zwischen Institution und interkulturellen Übersetzenden erfolgt.

---

<sup>98</sup> Perregaux Christiane et al. (2006) : Quels changements la scolarisation de l'aîné(e) peut-elle provoquer dans une famille migrante?, in Cahier thématique du PNR 52 «L'impact de la migration sur les enfants, les jeunes et les relations entre générations», Schweiz. Nationalfonds, Bern

<sup>99</sup> Lindenmeyer Hannes, Walker Katharina (2010, in Erarbeitung); Präsentation am INTERPRET-Kongress zum Interkulturellen Übersetzen vom 9. November 2009 in Bern.



In der Romandie ist der Einsatz von Listen auch bei Vermittlungsstellen ein oft verwendetes Instrument, das sie ihren Kunden im Rahmen einer Vereinbarung zur Verfügung stellen. Die Vermittlungsstelle des Croix Rouge Genevoise arbeitet fast ausschliesslich mit Listen, die sie ihren Vertragspartnern in regelmässigen Abständen aktualisiert zur Verfügung stellt. Die institutionellen Kunden vereinbaren die Termine und Einsätze direkt. Die Abrechnung der Honorare und Rechnungsstellung an die Institutionen leistet die Vermittlungsstelle. Sie sorgt auch für die Ausbildung der auf der Liste aufgeführten interkulturellen Übersetzenden. Allerdings hat Croix Rouge Genevoise keine Kontrolle über die zirkulierenden Listen, deren Aktualität und die tatsächlich erfolgten Einsätze der interkulturellen Übersetzenden. Solange keine Reklamationen auftreten, gilt der pragmatische Grundsatz, dass der wiederholte Einsatz einer Person durch dieselbe Institution ein Zeichen für die Zufriedenheit des Kunden sei. Die Qualitätssicherung ist somit nur beschränkt gewährleistet und umso mehr abhängig vom Engagement der zuständigen Personen in den verschiedenen Institutionen. Auch die Vermittlungsstelle Appartenances Lausanne bietet den direkten Zugang zu den Übersetzenden über Listen denjenigen institutionellen Kunden (u.a. 13 Schulen), die eine Vereinbarung abgeschlossen haben, in der sie sich verpflichten, nur interkulturelle Übersetzende von der Liste einzusetzen. Auch hier übernimmt Appartenances sämtliche administrativen Arbeiten.

#### **4.3.2 Die Dienste der Vermittlungsstellen werden geschätzt**

Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen bieten aus Sicht der Institutionen folgende Vorteile gegenüber eigenen Anstrengungen zur Suche von interkulturellen Übersetzenden:

- kompetente Zusammenarbeit,
- klare Aufgabenteilung,
- Entlastung von administrativen Arbeiten (Abrechnung Löhne und Sozialversicherungen),
- gute Qualität der Dienstleistung,
- breites Angebot an Sprachen.

Allerdings nutzen die institutionellen Kunden die Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle bezüglich Beobachtung der eigenen Praxis im Sinne von Monitoring noch zu wenig. Die von den Vermittlungsstellen erfassten und in Rechnung gestellten Einsatzstunden würden eine detaillierte Darstellung nach Auftrag gebender Dienststelle und Fachperson ermöglichen. Diese Statistiken zeigen auf, wer wie oft interkulturelle Übersetzende beizieht und wer in vergleichbaren Situationen darauf verzichtet. Solche Grundlagen geben den Verantwortlichen Aufschluss über die Umsetzung von Massnahmen.

## **4.4 Anreizmechanismen**

Wie oben in Kapitel 2 bereits erwähnt, ist die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen und Vermitteln auch von den finanziellen Ressourcen, welche für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln zur Verfügung stehen, abhängig.<sup>100</sup> Der Einfluss dieses Faktors konnte im Rahmen einer Umfrage bei den Vermittlungsstellen bestätigt werden. Das Bundesamt für Migration stellte ein Ungleichgewicht bei der Verteilung der Einsatzstunden auf den Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich fest. Während das interkulturelle Übersetzen im Gesundheitsbereich an Gewicht zunahm, entwickelten sich die Einsatz-

---

<sup>100</sup> Fritschi et al. (2009)

zahlen im Sozial- und Bildungsbereich nur langsam. Um den Vermittlungsstellen mehr Mittel für die Information und Sensibilisierungsarbeit bei den Kunden im Sozial- und Bildungsbereich zur Verfügung zu stellen, führte das BFM ab dem Jahr 2008 den doppelten Subventionsbeitrag für die Einsatzstunden von Neukunden im Sozial- und Bildungsbereich ein. Am meisten Neukunden wurden im Jahr 2008 mit 31% im Bildungsbereich gewonnen, gefolgt vom Sozialbereich mit 28% und dem Gesundheitsbereich mit 19%.<sup>101</sup> Diese Zahlen sagen aber noch nichts aus über den längerfristigen Erfolg dieser Strategie. Eine Befragung der Vermittlungsstellen, die in diesen Bereichen einen Zuwachs verzeichnen, bestätigt die beabsichtigte Wirkung. Die zusätzlichen Gelder ermöglichten es den Vermittlungsstellen, ihre Kontakte mit Kunden im Sozial- und Bildungsbereich auszuweiten und u.a. neues Informationsmaterial zu erstellen.

Auf Seiten der institutionellen Kunden wurden zuständige Personen von Schulkreisen, die über ein definiertes Budget für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln verfügen und mit Vermittlungsstellen zusammen arbeiten, über die Gründe der starken Zunahme des interkulturellen Übersetzens befragt. Sie messen dem Einfluss der vorhandenen finanziellen Mittel weniger Bedeutung zu als den Erfolgen, die das interkulturelle Übersetzen in der Kommunikation mit Eltern zeitigt. Sie sind bereit, auch finanzielle Mittel über die budgetierten Beträge hinaus zu bewilligen, da interkulturelles Übersetzen „Gold wert sei“.

Auch die Vermittlungsstellen führen die Zunahme nicht nur auf die zusätzlichen finanziellen Mittel und die damit verstärkte Informationstätigkeit zurück. Die gute Zusammenarbeit und die Zufriedenheit der institutionellen Kunden seien ebenso wichtige Gründe für die Zunahme der Nachfrage.

## **4.5 Schlussfolgerungen zur Förderung der Nachfrage unter Wahrung der Qualitätssicherung**

### **4.5.1 Qualitätssicherung**

Der Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen für alle EinwohnerInnen setzt voraus, dass die Verständigung zwischen Fachpersonen der öffentlichen Dienste und fremdsprachigen EinwohnerInnen sicher gestellt ist. Interkulturelles Übersetzen durch qualifizierte Personen ist das geeignete Mittel dazu.

Einheitliche Qualitätskriterien und Leitlinien für das interkulturelle Übersetzen in öffentlichen Institutionen ermöglichen eine vergleichbare Dienstleistung für alle EinwohnerInnen, unabhängig von den Gepflogenheiten und Sensibilitäten einzelner Verwaltungseinheiten und Fachpersonen. Zur Qualitätssicherung und –entwicklung tragen die folgenden Elemente bei:

- Kriterien zum Einsatz von interkulturellen Übersetzenden,
- Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung der interkulturellen Übersetzenden,
- Qualifizierung der Fachpersonen für die Führung eines Gesprächs im Dialog,
- Evaluation der Einsätze bezüglich Zufriedenheit aller Beteiligten,
- klare Vorgaben zum Ablauf der Auftragserteilung und Durchführung des Dialogs,

---

<sup>101</sup> Käser Biljana (2009): Kurzbericht zur Einsatzstatistik 2008 des BFM Sektion Integration, Bern

- regelmässige Beobachtung der Umsetzung der Massnahmen in der Praxis (Auftragsstatistik, Evaluationsberichte).

Damit Qualität und eine einheitliche Umsetzung gewährleistet werden können, müssen die zuständigen politischen Instanzen Standards setzen und den Rahmen vorgeben, innerhalb dessen Leistungen finanziert werden. So fördert z.B. das BFM direkt die qualifizierte Arbeit von interkulturellen Übersetzenden, welche das Zertifikat INTERPRET<sup>102</sup> haben, indem deren Einsatzstunden doppelt zählen für die Berechnung der Beiträge. Mit externen Vermittlungsstellen können entsprechende Leistungen in die Vereinbarung aufgenommen werden.

Bei internen Lösungen (Listen, interne Vermittlungsstelle) ist die Qualitätssicherung bezüglich Weiterbildung der interkulturellen Übersetzenden wie auch der Fachpersonen zurzeit meist nicht gewährleistet. Über klare Richtlinien und eine entsprechende Berichterstattung der zuständigen Stellen an die vorgesetzte Instanz, können auch hier Standards gesetzt und die Umsetzung überwacht werden. Budgetmittel sollten an die Erfüllung dieser Anforderungen gebunden werden.

#### **4.5.2 Massnahmen zur Ausweitung des interkulturellen Übersetzens**

Wenn der Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen auch für die allophone Bevölkerung gewährleistet werden soll, besteht bei vielen Kantonen ein Bedarf an Ausweitung der interkulturellen Übersetzung. Damit dies geschieht, sind folgende Massnahmen auf Ebene Kantone und allenfalls Gemeinde nötig:

- Aufklärung über die Rechte der allophonen Bevölkerung und das Prinzip der Kundenorientierung in der Verwaltung
- Gesetzliche Vorgaben oder klare Zielvorgaben über bestimmte Zeitperioden für ausgewählte Bereiche
- Bereit stellen der erforderlichen finanziellen Mittel (Budgets)
- Bezeichnen der zuständigen Vermittlungsstelle und Festlegen der Kriterien für Einsatz und Abgeltung des interkulturellen Übersetzens
- Monitoring der Umsetzung der Massnahmen in der Praxis und periodische Anpassung der Zielvorgaben und Budgets.

#### **4.5.3 Steuerungs- und Anreizmechanismen für den Einsatz von interkulturellen Übersetzenden**

Zeigt sich in spezifischen Dienstleistungsbereichen ein Bedarf an Massnahmen zur Verbesserung der Kommunikation und insbesondere zum vermehrten Einsatz von interkulturellen Übersetzenden, ist es angebracht die betreffenden Stellen über die Vorteile des interkulturellen Übersetzens zu informieren und Wege zu dessen effizienten Einbezug in der Praxis aufzuzeigen. Mit dieser Aufgabe können die Vermittlungsstellen beauftragt werden. Sie können fachkundig und praxisnah informieren. Damit dieser zusätzliche Aufwand nicht auf die Vermittlungskosten überwältzt werden muss, ist dafür eine separate Entschädigung vorzusehen. Die Steuerungsinstanzen müssen die benötigten finanziellen Mittel und die

---

<sup>102</sup> Das schweizweit anerkannte Zertifikat INTERPRET erhalten interkulturelle Übersetzende, welche über die nötigen Sprachkenntnisse, Übersetzungskompetenz und fachlichen Kenntnisse verfügen.

organisatorische Unterstützung zur Verfügung stellen, damit die anvisierten Dienststellen die Umsetzung der Massnahmen konsequent angehen können.

Um die Qualität des interkulturellen Übersetzens zu fördern, verfolgt das BFM folgende Strategie: Den Vermittlungsstellen wird der doppelte Subventionsbetrag ausbezahlt für die von zertifizierten interkulturellen Übersetzenden geleisteten Einsatzstunden gegenüber den Stunden von interkulturellen Übersetzenden ohne Zertifikat. Damit erhalten die Vermittlungsstellen auch Mittel, um die interkulturellen Übersetzenden in ihrer Aus- und Weiterbildung zu beraten und sie zu fördern in der Professionalisierung. Angesichts der teilweise geringen Einsatzstunden bedarf es zusätzlicher Anstrengungen um die interkulturellen Übersetzenden zu motivieren, die Ausbildungsleistungen für das Zertifikat zu erbringen. Die aktiven Bemühungen der Vermittlungsstellen zeigen, dass diese Strategie die angestrebten Anreize schafft und damit eine allmähliche Verbesserung der Qualität erreicht wird bzw. eine zunehmende Zahl an zertifizierten interkulturellen Übersetzenden auch mehr Einsatzstunden leistet.

Eine regelmässige Berichterstattung an die Auftrag gebenden und finanzierenden Stellen hilft die Qualität des interkulturellen Übersetzens zu verbessern und die öffentlichen Dienstleistungen dem Bedarf anzupassen.

## 5 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Ausgehend davon, dass es einen grossen, zurzeit noch ungedeckten Bedarf an interkulturellem Übersetzen gibt, gilt es zwei Ziele zu erreichen:

1. Interkulturelles Übersetzen muss als Dienstleistung ausgebaut werden. Das Volumen der Einsätze muss erweitert werden.
2. Gleichzeitig muss die Qualität dieser Dienstleistung gewährleistet sein und den Anforderungen an eine professionelle Arbeit genügen.

Dafür müssen folgende Fragen geklärt werden:

Wie können der Ausbau und die Qualitätssicherung dieser Dienstleistung finanziert werden?  
Welche Rolle haben der Bund und die Kantone bei der Umsetzung dieser Ziele?

### 5.1 Einflussbereich und finanzielle Beteiligung des Bundes

Grundsätzlich liegt die Zuständigkeit bei der Umsetzung von Integrationsmassnahmen bei den Kantonen. Insbesondere der Bildungsbereich ist weitgehend Sache der Kantone und Gemeinden. Hingegen im Gesundheits- und Sozialbereich spielen die Sozialversicherungen (insbesondere bei der Kranken- und Unfallversicherung sowie bei der Invalidenversicherung) eine wesentliche Rolle. Hier könnte auf Bundesebene interkulturelles Übersetzen als notwendiges Instrument zur Erbringung der Leistungen in die gesetzlichen Grundlagen aufgenommen werden. Allerdings besteht auf der nationalen politischen Ebene ein grosser Bedarf an Aufklärung über Sinn und Nutzen des interkulturellen Übersetzens. Die vorliegenden Expertenberichte über die rechtlichen Verpflichtungen im Sozial- und Gesundheitsbereich<sup>103</sup> müssen bei der künftigen Ausgestaltung der Gesetzgebung berücksichtigt werden. Nicht zuletzt sprechen die guten Erfahrungen und Erfolge in der Praxis für sich und die Argumente zum Nutzen des interkulturellen Übersetzens erreichen eines Tages von unten auch die nationale Politik.

Der Bund wird im Rahmen seiner Zuständigkeit nur einen bescheidenen finanziellen Beitrag leisten können. Aufgrund seiner Koordinationsaufgabe im Integrationsbereich<sup>104</sup> kann er aber mit verhältnismässig wenig Mitteln Entwicklungen fördern. Die Koordination und die inhaltliche Zusammenarbeit unter den Bundesämtern, die bisher bereit gestellten Grundlagen zu Integrationsmassnahmen (Berichte, Tagungen, Förderkriterien für Projekte und Massnahmen) und die Zusammenarbeit mit den kantonalen Akteuren (Meinungsbildungsprozesse wie derjenige zum TAK-Bericht) haben einen nicht zu unterschätzenden Multiplikatoreffekt.

Im Rahmen der Integrationsförderung kann das BFM finanzielle Beiträge an die Kantone leisten und diese mit Auflagen verknüpfen. Ähnlich wie bereits beim Förderschwerpunkt Sprache und Bildung kann den Kantonen praktische und finanzielle Unterstützung beim Ergreifen von Massnahmen für das interkulturelle Übersetzen geboten werden.

<sup>103</sup> Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008); Achermann Alberto, Künzli Jörg (2009)

<sup>104</sup> Gemäss Art. 57 AuG und Art. 8 VIntA

Ein Programm zur Förderung des interkulturellen Übersetzens in den Kantonen soll den Aufbau von kantonalen Grundlagen und Strukturen unterstützen, die zum Ausbau und zur Qualitätssicherung des interkulturellen Übersetzens in den Kantonen beitragen.

Finanzielle und inhaltliche Unterstützung könnte demnach für folgende Aufgaben sinnvoll sein:

- Systematische Ermittlung des Bedarfs an interkulturellem Übersetzen und der Massnahmen zur Qualitätssicherung.<sup>105</sup> Dieses müsste u.a. folgende Elemente umfassen: Kennzahlen zur allophonen Bevölkerung, Statistik zu den Einsatzstunden in öffentlichen Diensten, Reporting zu den Qualitätssicherungsmassnahmen bzgl. Aus- und Weiterbildung der interkulturellen Übersetzenden wie der Fachpersonen.
- Erarbeitung eines kantonalen Konzepts (mit Umsetzungsplan für konkrete Massnahmen) für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln.
- Umsetzung der Massnahmen: Entwicklung, Einführung und Evaluation der Instrumente und Strukturen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln.

Dafür ist auch eine inhaltliche Unterstützung nötig. So geschieht die Erarbeitung gewisser Grundlagen, wie z.B. Minimalstandards für die Qualitätssicherung, und Instrumente, wie z.B. ein Erhebungssystem für die Ermittlung des Bedarfs, sinnvollerweise auf nationaler Ebene. Im Rahmen des TAK-Prozesses zur Integrationsförderung zeigte sich auch, dass sich hier die Zusammenarbeit zwischen Kantonen und Bund, z.B. über die interkantonalen Behörden-Gremien (TAK, KID) bewährt.

Handlungsbedarf auf Bundesebene sieht die TAK auch im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung der öffentlichen Angestellten:

*„Der Bund und die Kantone wären aufzufordern, in ihren Zuständigkeitsbereichen für die Berufe, die von der kulturellen Vielfalt der Gesellschaft betroffen sind, Ausbildungsmodule in den Bereichen Kommunikation und interkulturelle Kompetenz auszuarbeiten. Im Hinblick darauf könnten beispielshalber zwei Berufsgruppen, die mit der Bevölkerung direkt und häufig in Kontakt kommen, eingehender untersucht werden. Zur Auswahl stehen die Polizei, das Gesundheitswesen, das Bildungswesen oder die öffentliche Verwaltung.“*<sup>106</sup> Zur Kommunikation mit fremdsprachigen KlientInnen gehört auch der richtige Einsatz von interkulturellen Übersetzenden, wie weiter oben bereits geschildert wurde.<sup>107</sup>

Einige der oben aufgeführten Arbeiten könnten auch an eine national tätige Austausch- und Informationsplattform abgetreten werden. Als Partner bietet sich die künftige Trägerschaft des für 2010-2013 vom Bund ausgeschriebenen Mandats „Leistungen im Bereich interkulturelles Übersetzen“ an, in dessen Rahmen auch ein Kompetenzzentrum Interkulturelles Übersetzen aufgebaut werden soll.

---

<sup>105</sup> Soweit sinnvoll, integriert in die Massnahmen zur kontinuierlichen Bedarfsermittlung und Qualitätssicherung der spezifischen Integrationsmassnahmen. Siehe Tripartite Agglomerationskonferenz (2009): Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik, Bern, S. 23

<sup>106</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (Hrsg) (2005): Rechtliche Integrationshemmnisse. Auslegeordnung und Lösungsansätze. Bern

<sup>107</sup> Siehe Kap. 1.1 und 4.1

## 5.2 Herausforderungen und Aufgaben auf kantonaler Ebene

Die Kantone werden die Hauptlast der Finanzierung für die Ausweitung des interkulturellen Übersetzens tragen. Sie müssen die geeigneten Mittel und Wege dazu finden. Ein Teil wird über die Integrationsförderung laufen können, ein Teil auch über die Budgets der Regelstrukturen, wie es offensichtlich auch bisher bereits geschehen ist.

Wie die Statistik der allophonen Bevölkerung zeigt<sup>108</sup>, ist der Bedarf für interkulturelles Übersetzen in den Kantonen sehr unterschiedlich. Ein finanzieller Ausgleich unter den Kantonen findet bereits statt. Die Ausländerintegration bildet im Nationalen Finanzausgleich (NFA) im Rahmen des soziodemografischen Lastenausgleichs einen Teilindikator. Um diesen zu bemessen wird die Anzahl Personen mit Herkunft ausserhalb der Schweiz und ihrer Nachbarstaaten, die seit maximal 12 Jahren in der Schweiz leben berücksichtigt. In dieser Gruppe sind mehrheitlich auch die allophonen Personen vertreten. Nicht zuletzt kann ein kantonsübergreifendes Vorgehen zu kostengünstigen und effizienten Lösungen beitragen.<sup>109</sup>

### 5.2.1 Einsatz der Finanzmittel und Qualitätssicherung

Zurzeit hat wohl kaum ein Kanton den Überblick über die Art und Weise wie interkulturelles Übersetzen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich organisiert ist, in welchem Umfang Einsätze stattfinden und welche Kosten für die öffentlichen Einrichtungen anfallen. Deshalb stellt sich vorerst die grundsätzliche Frage, wie der Ausbau gefördert sowie eine geordnete und kostengünstige Finanzierung und die Qualitätssicherung gewährleistet werden können.

Im Folgenden werden zwei mögliche Wege beschrieben: Die Vereinheitlichung wird von oben vorgeschrieben und durchgesetzt oder die Vereinheitlichung wird durch Anreize über die Verknüpfung von Qualitätsstandards mit kantonalen Finanzierungsbeiträgen unterstützt.

### 5.2.2 Vereinheitlichung wird von oben vorgeschrieben und durchgesetzt (Top-Down-Förderstrategie)

Wenn der Kanton in seinem Einflussbereich klare Vorgaben zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln macht und die entsprechenden Strukturen und finanziellen Mittel dafür zur Verfügung stellt, ist es auch möglich, die Kontrolle über die Art und Weise der Erbringung der Dienstleistung, deren Umfang und die Qualität zu erhalten. Allerdings ist mit Widerständen vor allem dort zu rechnen, wo sich eine Praxis bereits etabliert hat und bewährte Traditionen aufgegeben werden müssen. Deshalb eignet sich diese Strategie eher bei Kantonen, in denen bisher interkulturelles Übersetzen noch wenig verbreitet ist. Eine weitere Einschränkung ergibt sich, sobald die Zuständigkeitsbereiche der Gemeinden betroffen sind.

---

<sup>108</sup> Siehe Tab. 7, Kap. 2.4.1

<sup>109</sup> Siehe Beispiel des Dolmetschdienstes Zentralschweiz, Kap. 3.3.1



### **5.2.3 Vereinheitlichung wird durch Anreizsystem gefördert (Bottom-up-Förderstrategie)**

Diese Strategie baut auf der Freiwilligkeit und Bereitschaft der betroffenen Akteure auf. Die Initiative von kantonalen und kommunalen Diensten, interkulturelles Übersetzen systematisch und bedarfsgerecht in ihre Dienstleistungen einzubeziehen und Regelungen und Qualitätsstandards nach kantonalen Vorgaben zu übernehmen wird mit kantonalen Finanzierungsbeiträgen unterstützt. Dafür muss der Kanton neben den benötigten finanziellen Mitteln die entsprechenden Instrumente (u.a. für Bedarfserhebung, Monitoring, Qualitätssicherung) bereitstellen. Zudem kann er Einfluss auf die effiziente Vermittlung von interkulturellen Übersetzenden nehmen, indem er zum Beispiel eine Vermittlungsstruktur schafft, die den kantonalen Gegebenheiten entspricht (regionale, kantonale oder interkantonale Vermittlungsstelle, mit oder ohne Listensystem etc.). Im Rahmen solcher Förderprogramme ist die Kontrolle und Übersicht über die mitfinanzierten Angebote möglich. Die Erfahrungen zeigen, dass die Erfolge von professionellen Einsätzen von interkulturellen Übersetzenden in der Praxis eine Eigendynamik entwickeln. Es ist damit zu rechnen, dass mit dieser Strategie die Ausweitung und Verankerung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns nachhaltig gefördert werden kann. Bei den bereits bestehenden Praktiken kann das Förderangebot des Kantons ohne Zwang zu einer Konsolidierung führen und die aktuell unterschiedlichen Vorgehensweisen längerfristig abbauen. Ein Anreizsystem hat zudem den Vorteil, dass es flexibel sein kann bezüglich des Zeitpunkts, an dem die jeweiligen Dienststellen ihr System anpassen wollen, und als Angebot erreicht es auch die kommunale Ebene.

### **5.2.4 Kombination der Strategien**

Es ist auch eine Kombination der beiden Strategien möglich. So kann im Rahmen der kantonalen Zuständigkeiten die Top-Down-Strategie gewählt werden. Es ist z.B. im Schulbereich durchaus möglich, Standards in der Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern zu setzen, indem in die Weisungen zur Zusammenarbeit Schule-Eltern eine entsprechende Regelung aufgenommen wird. Eine gesetzliche Grundlage kann auch im Kommunikationsgesetz geschaffen werden, wenn es darum geht aufzuzeigen, wie den unterschiedlichen Bedürfnissen der Bevölkerung im Sinne des Diversity-Ansatzes entsprochen werden soll.

Für Aufgaben, die in die Zuständigkeit der Gemeinden fallen, eignet sich die Bottom-up-Strategie. Dies kann auf verschiedene Weise geschehen, über direkte Finanzierungsbeiträge (z.B. für interne Weiterbildungen) oder über den Zugang zu günstigeren Angeboten. Wenn ein Sozialdienst z.B. bereit ist, mit der vom Kanton unter Leistungsvertrag stehenden Vermittlungsstelle zusammen zu arbeiten, kann er von vergünstigten Tarifen profitieren usw.

### **5.2.5 Handlungsbedarf für den Sozial- und Bildungsbereich**

Im Rahmen des TAK-Berichts wurden bereits die Handlungsfelder in denen interkulturelles Übersetzen und Vermitteln notwendig ist, bezeichnet und in der Dokumentation dazu ausführlich dargestellt. Im Folgenden seien sie deshalb nur kurz aufgelistet:<sup>110</sup>

---

<sup>110</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009): Dokumentation im Anhang zum Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik

- Frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung: Stärkung der Elternarbeit – mit interkulturellen Übersetzenden zusammen arbeiten.
- Formale Bildung: im Kontakt mit Eltern und bei Informations- und Beratungsveranstaltungen falls nötig interkulturelle Übersetzung organisieren.
- Berufsschulen: interkulturelle Vermittlung zur Lern- und Sprachstütze, Verstärkung der Information der Familien: interkulturelle Übersetzung bei Veranstaltungen.
- IV-System und Sozialhilfe: In der Abklärung gezielter auf die Bedürfnisse von Zugewanderten ausrichten. Dazu gehört die Prüfung und Entwicklung von Massnahmen, welche von der Verbesserung der Kommunikation (interkulturelle Vermittlung) über die Begleitung bis zur konkreten Ausgestaltung der Integrationsmassnahmen reichen.

### 5.3 Offene Fragen, Entwicklungsbedarf

Im Rahmen dieses Berichts zeigten sich folgende Fragen und Anliegen, welche in einem anderen Rahmen behandelt werden müssten:

- Fallstudien zu einzelnen Kantonen oder innerhalb derselben zu einzelnen Fachbereichen bezüglich der bisher tatsächlich übernommen Kosten für interkulturelles Übersetzen.
- Vertiefte Analyse des Listensystems in Verbindung mit einer Vermittlungsstelle hinsichtlich der Abläufe, Qualitätssicherung und administrativen Kosten. Dies mit dem Ziel, kostengünstige Vermittlungsverfahren zu entwickeln, welche gleichzeitig den Qualitätsansprüchen genügen.
- Kostenanalyse von Systemen bei denen die Einsatzstunden für interkulturelles Übersetzen für die angeschlossenen Dienste - oder wie in der Stadt Baden für alle EinwohnerInnen - nicht direkt abgerechnet werden, d.h. „gratis“ sind. Verhältnis administrativer Aufwand für Rechnungsstellung an einzelne Dienste vs. Gesamtrechnung an übergeordnete Stelle.
- Vertiefte Abklärung der Aufwendungen von Bund, Kantonen oder Dritten im Asylbereich, damit die Kosten für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln präzise ermittelt werden können.
- Wie können die Interessen der allophonen Personen beim Entscheid, ob ein Gespräch mit oder ohne interkulturelle Übersetzung stattfindet, berücksichtigt werden? Oft sind finanzielle oder administrative Rahmenbedingungen ausschlaggebend.<sup>111</sup>
- Massnahmenrelevante Definition von allophonen Personen für die Statistik festlegen und in die Berechnungen und Informationen des Bundesamts für Statistik einbeziehen.
- Wie sieht die finanzielle Beteiligung des Bundes nach 2011 aus? Welchen Beitrag kann er auf schweizerischem Niveau zur Qualitätsentwicklung/-sicherung und Koordination leisten? Wie kann der Bund die Verankerung des interkulturellen Übersetzens auf Ebene Kantone weiterhin fördern?

---

<sup>111</sup> Dies stellen auch Fritschi et al. (2009) fest.

#### **5.4 Weiterentwicklung und Umsetzung der Empfehlungen des TAK-Berichts**

Der in diesem Bericht dargestellte Bedarf an Ausweitung des Volumens des interkulturellen Übersetzens und die Bestandesaufnahme zu den von den Kantonen und Städten ergriffenen Massnahmen und Erfahrungen bieten eine Grundlage für die Weiterentwicklung der künftigen Strategien und Massnahmen. Es ist sinnvoll, diese Ergebnisse den betroffenen Kreisen und Gremien zugänglich zu machen und das Gespräch zu suchen bezüglich konkreter Umsetzungsschritte der verschiedenen Akteure.

## Literaturverzeichnis

Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008): Übersetzen im Gesundheitsbereich: Ansprüche und Kostentragung. Gutachten zuhanden des Bundesamts für Gesundheit. Bern

Achermann Alberto, Künzli Jörg (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Herausgeberin: Schweizerische Konferenz der Integrationsdelegierten KID, Bern

Bundesamt für Migration (2007): Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunktprogramm für die Jahre 2008 bis 2011. Erläuterungen des Bundesamts für Migration BFM zum Programm und den Weisungen für den Vollzug des Übergangsjahres 2008

Expertengruppe Migrant Friendly Hospitals (2008): Finanzierung von Dolmetschleistungen zugunsten der Angehörigen der Bevölkerung, welche die jeweilige Amtssprache nicht verstehen, in den schweizerischen Gesundheitsinstitutionen, im Auftrag von BAG und H+ Die Spitäler der Schweiz, Bern

Fritschi, Gehrig, Egger (BASS), Muggli, Mellenberger (PwC) (2009): Konzept Telefondolmetschdienst für den Gesundheitsbereich. Detailkonzept und Marktanalyse. Unveröffentlichter Bericht im Auftrag von Bundesamt für Gesundheit. Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS und Pricewaterhouse Coopers PwC, Bern

Gehrig Matthias, Graf Iris (2009): Vorstudie zu Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitsbereich. Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS, im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit, Bern

Käser Biljana (2009): Kurzbericht zur Einsatzstatistik 2008 der Vermittlungsstellen, BFM Sektion Integration, Bern

Lindemeyer Hannes, Walker Katharina (2010, in Erarbeitung): „Bedarf an Ausbildungsplätzen für Interkulturelle ÜbersetzerInnen“, KEK-CDC Consultants, im Auftrag des BAG, Zürich

Perregaux Christiane et al. (2006) : Quels changements la scolarisation de l'aîné(e) peut-elle provoquer dans une famille migrante?, in Cahier thématique du PNR 52 «L'impact de la migration sur les enfants, les jeunes et les relations entre générations», Schweiz. Nationalfonds, Bern

Redmann, Thomas (2009): „Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung“. Die Zusammenarbeit zwischen nicht deutschsprachigen Eltern, Mittelpersonen und Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW Soziale Arbeit, Forschung und Entwicklung, Zürich/ Dübendorf.

Schweizerische Konferenz der Rektorinnen und Rektoren der Pädagogischen Hochschulen COHEP (2007): Empfehlungen der COHEP zur interkulturellen Pädagogik an den Institutionen der Lehrerinnen- und Lehrerbildung, Bern

TAK-Bericht: siehe Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009)

Tripartite Agglomerationskonferenz (Hrsg) (2005): Rechtliche Integrationshemmnisse. Auslegeordnung und Lösungsansätze, Bern

Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009) – die politische Plattform von Bund, Kantonen sowie Städten und Gemeinden: Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik vom 30. Juni 2009 (Kurzform: TAK-Bericht)

Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK): Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik.  
Dokumentation. Anhang zum Bericht vom 28. Mai 2009

**Informationsseiten auf Internet:**

Transkulturelle Kompetenz. Migration und Gesundheit. Themenübersicht der Bildungsangebote des Schweizerischen Roten Kreuzes:

[http://transkulturelle-kompetenz.ch/bildupload/client/Themenuuebersicht\\_TKK.pdf](http://transkulturelle-kompetenz.ch/bildupload/client/Themenuuebersicht_TKK.pdf)

INTERPRET – Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln,  
[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

Auf eine separate Auflistung der konsultierten Dokumente der Bundesämter, der Kantone und Städte wird verzichtet. Die Links auf die Dokumente sind meist in den Fussnoten integriert.

## Anhang

### A1 Definitionen: Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

#### Interkulturelles Übersetzen<sup>112</sup>

Interkulturelle ÜbersetzerInnen sind Fachpersonen für interkulturelles Übersetzen in Dialogsituationen. Sie ermöglichen eine gegenseitige Verständigung zwischen GesprächspartnerInnen unterschiedlicher sprachlicher Herkunft. Sie dolmetschen unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Sie verfügen über das notwendige Basiswissen im Bereich der interkulturellen Kommunikation. Sie kennen die möglichen situationsbedingten Missverständnisse und Konflikte und können angemessen darauf reagieren. Interkulturelle ÜbersetzerInnen verfügen über ausreichende Kenntnisse der amtlichen Orts- und der Dolmetschsprache, um eine gute und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten. Sie kennen sich im schweizerischen Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich aus. Sie können dieses Wissen zu migrationspezifischen Erfahrungen sowie zu den Strukturen in den Herkunftsländern der MigrantInnen in Bezug setzen. Sie sind fähig, MigrantInnen im Kontakt mit Institutionen und Fachleuten zu orientieren. Sie sind sich ihrer Rolle als Vermittlungsperson bewusst und halten sich an berufsethische Grundsätze (Schweigepflicht, Allparteilichkeit usw.).

#### Interkulturelles Vermitteln<sup>113</sup>

„Die Interkulturelle Vermittlung beinhaltet die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Lebenswelten und Lebensformen im interkulturellen Kontext des Migrationsbereichs. Sie nimmt die Interessen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen wie auch von Einzelpersonen wahr, ermöglicht Begegnungen und sensibilisiert für die jeweiligen Anliegen.“

Der/die interkulturelle VermittlerIn ist eine Person aus der jeweiligen fremdsprachigen Gemeinschaft, die sowohl in der Schweiz wie auch in ihrer Gemeinschaft integriert ist und eine Brücke schlagen kann zwischen den unterschiedlichen Lebenswelten. Sie hat Kenntnisse der beiden Systeme und ist in der Lage, diese, den je beiden Seiten zu vermitteln.

Ihre Aufgabe ist es, gestützt auf ihr spezifisch sprachliches und vor allem soziokulturelles Wissen aus zwei Gesellschaften sowie ihrer Migrationserfahrung, als Vermittlerin auch selbständig tätig zu sein. Sie vermittelt Personen ihrer eigenen Gemeinschaft die Regeln des Systems von Politik und Gesellschaft des Aufenthaltslandes und ermöglicht ihnen damit eine bessere Interessenwahrnehmung und Partizipation. Sie fördert allenfalls bei schweizerischen Fachpersonen das Verständnis für ihre Gemeinschaft und liefert ihnen Erklärungsansätze für unterschiedliches Verhalten.

Ihr Einsatzgebiet und damit ihre Funktion kann sehr unterschiedlich sein. Sie nimmt im Rahmen einer Bildungsveranstaltung die Funktion der KursleiterIn / ErwachsenenbildnerIn ein; sie kann als ProjektleiterIn oder HelferIn Kampagnen zu spezifischen Themen initiieren und/oder mitgestalten; sie kann als Vermittelnde in einem Gespräch zwischen Lehrpersonen und Eltern im Rahmen eines Elternabends tätig sein etc. Wichtig ist dabei, dass sie eine vermittelnde Position zwischen der Herkunfts- und Aufnahmegesellschaft einnimmt.“

---

<sup>112</sup> Definition in enger Anlehnung an Definition der Schweiz. Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln INTERPRET: [http://inter-pret.ch/contenus/pdf/Berufspolitik/Begriffe\\_2005-11-dt.pdf](http://inter-pret.ch/contenus/pdf/Berufspolitik/Begriffe_2005-11-dt.pdf)

<sup>113</sup> Aus: INTERPRET Schlussbericht BAG-Mandat: Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Bern 2002.

## A2 Allophone Personen – Definitionen nach Fritschi et al.<sup>114</sup>

### Definition I (Obergrenze)

Die **Hauptsprache** ist die Sprache, in welcher eine Person denkt. Die **Regionalsprache** einer Sprachregion ist die Sprache, welche die Hauptsprache einer Mehrheit der Bevölkerung darstellt (D-CH: Deutsch, FCH: Französisch, I-CH: Italienisch).

Eine Person nennen wir fremdsprachig, wenn:

- ihre Hauptsprache nicht die Regionalsprache ist.

Eine Person nennen wir allophon bzw. nicht sprachassimiliert, wenn:

- ihre Hauptsprache nicht die Regionalsprache ist (d.h. wenn sie fremdsprachig ist) **UND**
- in der Volkszählung 2000 mindestens ein Angabe zur Umgangssprache zu Hause oder zur Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule gemacht hat **UND**
- die Umgangssprache zu Hause **UND** die Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule dieser Person nicht die Regionalsprache sind.

Gemäss der Definition I, die als Obergrenze ausgelegt werden kann, lebten im Jahr 2000 in der Schweiz 293'061 allophone Personen (Tabelle 13, 2. Zeile). Da die ausländische Wohnbevölkerung zwischen 2000 und 2007 um 11.5% zugenommen hat, kann gemäss der Definition I von rund 300'000 allophonen Personen im Jahr 2007 ausgegangen werden. (Die verhältnismässig starke Zunahme der deutschsprachigen MigrantInnen wird in den Berechnungen im vorliegenden Bericht berücksichtigt.)

### Definition II (Untergrenze)

Die **Hauptsprache** ist die Sprache, in welcher eine Person denkt. Als **Landessprachen** bezeichnen wir die Deutsche, die Französische, Italienische und Rätoromanische Sprache.

Eine Person nennen wir fremdsprachig, wenn:

- ihre Hauptsprache weder eine Landessprache noch Englisch ist.

Eine Person nennen wir allophon bzw. nicht sprachassimiliert, wenn:

- ihre Hauptsprache nicht eine Landessprache oder Englisch ist (d.h. wenn sie fremdsprachig ist) **UND**
- in der Volkszählung 2000 mindestens eine Angabe zur Umgangssprache zu Hause oder zur Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule gemacht hat **UND**
- die Umgangssprache zu Hause **UND** die Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule dieser Person nicht eine Landessprache oder Englisch sind.

Gemäss der Definition II, die im Sinne einer konservativen Untergrenze interpretiert werden kann, lebten im Jahr 2000 in der Schweiz 139'836 allophone Personen (Tabelle 13, letzte Zeile). Entsprechend der Zunahme der ausländischen Bevölkerung um 11.5% zwischen 2000 und 2007, kann gemäss der Definition II von rund 150'000 allophonen Personen im Jahr 2007 ausgegangen werden.

---

<sup>114</sup> Fritschi et al. (2009)



### A3 Ausländische und allophone Bevölkerung nach Kantonen

**Tabelle A3.1: Wachstum der ausländischen Bevölkerung pro Kanton 2000-2008**

	Bestand am 31. Dezember 2000	Bestand am 31. Dezember 2008	Veränderung absolut	Zuwachs in %	Nach Abzug 13% für D, F und E	Zuwachs nach Abzug D, F, E
<b>Total</b>	<b>1 424 370</b>	<b>1 669 715</b>	<b>245 345</b>	<b>17.22</b>	<b>213 450</b>	<b>14.99%</b>
Zürich	263 065	313 545	50 480	19.19	43 918	16.69%
Bern	112 405	123 649	11 244	10.00	9 782	8.70%
Luzern	52 184	59 735	7 551	14.47	6 569	12.59%
Uri	2 883	3 217	334	11.59	291	10.08%
Schwyz	19 702	25 675	5 973	30.32	5 197	26.38%
Obwalden	3 516	4 276	760	21.62	661	18.81%
Nidwalden	3 545	4 303	758	21.38	659	18.60%
Glarus	7 635	7 430	- 205	-2.69	- 178	-2.34%
Zug	19 347	25 287	5 940	30.70	5 168	26.71%
Freiburg	33 392	46 066	12 674	37.96	11 026	33.02%
Solothurn	40 327	48 321	7 994	19.82	6 955	17.25%
Basel-Stadt	51 058	57 382	6 324	12.39	5 502	10.78%
Basel-Landschaft	43 997	50 247	6 250	14.21	5 438	12.36%
Schaffhausen	14 529	17 012	2 483	17.09	2 160	14.87%
Appenzell A.Rh.	7 529	7 279	- 250	-3.32	- 218	-2.89%
Appenzell I.Rh.	1 558	1 565	7	0.45	6	0.39%
St. Gallen	87 961	101 181	13 220	15.03	11 501	13.08%
Graubünden	24 602	29 619	5 017	20.39	4 365	17.74%
Aargau	102 438	123 983	21 545	21.03	18 744	18.30%
Thurgau	42 989	49 869	6 880	16.00	5 986	13.92%
Tessin	79 411	84 462	5 051	6.36	4 394	5.53%
Waadt	165 167	205 928	40 761	24.68	35 462	21.47%
Wallis	45 650	60 557	14 907	32.65	12 969	28.41%
Neuenburg	37 129	40 593	3 464	9.33	3 014	8.12%
Genf	153 995	170 094	16 099	10.45	14 006	9.10%
Jura	8 356	8 440	84	1.01	73	0.87%

Personen im Asylprozess mit Ausweis F und N sind nicht inbegriffen, weshalb mit einem leicht höheren Zuwachs gerechnet werden müsste. Personen im Asylprozess mit Ausweis F und N sind nicht inbegriffen. Die Zahl der Personen im Asylprozess hat aber im Vergleich zu 2000 (70'353 Pers.) gegenüber derjenigen im 2009 (40'794 Pers.) abgenommen.

**Tabelle A3.2: Rangreihenfolge Kantone entsprechend dem Anteil der allophonen Bevölkerung**  
(Definition I zur Ermittlung der **Obergrenze**)

Bei	Insgesamt 300'000 allophonen Personen (Obergrenze)		
	Anteil in %	Einsatzstunden	Kosten
Total Schweiz	100	1'112'032	100'082'880
Zürich	21.0	233'712	21'034'106
Bern	11.4	126'658	11'399'199
Waadt	8.9	98'757	8'888'124
Genf	7.5	83'884	7'549'576
Aargau	7.1	79'301	7'137'093
St. Gallen	5.0	55'324	4'979'172
Wallis	4.1	45'279	4'075'135
Basel-Stadt	4.0	44'756	4'028'027
Luzern	4.0	44'597	4'013'718
Tessin	3.9	43'008	3'870'732
Freiburg	3.4	38'186	3'436'783
Graubünden	3.4	37'294	3'356'476
Baselland	3.2	35'183	3'166'468
Solothurn	3.0	33'718	3'034'633
Thurgau	2.6	28'451	2'560'546
Zug	1.6	18'100	1'628'959
Neuenburg	1.5	16'370	1'473'334
Schwyz	1.4	15'218	1'369'632
Schaffhausen	0.9	9'658	869'216
Glarus	0.5	6'096	548'661
Jura	0.5	5'588	502'925
Appenzell Ausserrhoden	0.3	3'423	308'090
Nidwalden	0.3	3'421	307'896
Obwalden	0.3	2'889	259'977
Uri	0.2	2'352	211'654
Appenzell Innerrhoden	0.1	808	72'748

**Tabelle A3.3: Rangreihenfolge Kantone entsprechend dem Anteil der allophonen Bevölkerung**  
(Definition II zur Ermittlung der **Untergrenze**)

Bei	Insgesamt 150'000 allophonen Personen (Untergrenze)		
	Anteil in %	Einsatzstd.	Kosten
Total Schweiz	100	556'016	50'041'440
Zürich	21.0	117'013	10'531'182
Aargau	9.1	50'486	4'543'766
Bern	8.8	48'757	4'388'157
Waadt	8.5	47'234	4'251'018
St. Gallen	7.6	42'053	3'784'811
Genf	6.7	36'983	3'328'511
Luzern	5.4	29'928	2'693'560
Basel-Stadt	3.8	21'209	1'908'851
Solothurn	3.7	20'733	1'865'984
Thurgau	3.6	19'971	1'797'425
Baselland	3.1	17'212	1'549'063
Wallis	3.0	16'619	1'495'691
Freiburg	2.4	13'486	1'213'698
Tessin	2.4	13'116	1'180'438
Schwyz	2.0	10'889	979'993
Zug	1.8	9'884	889'568
Graubünden	1.7	9'683	871'481
Neuenburg	1.6	8'942	804'821
Schaffhausen	1.3	7'055	634'924
Glarus	0.7	3'861	347'476
Appenzell Ausserrhoden	0.4	2'403	216'286
Jura	0.4	1'994	179'449
Nidwalden	0.4	2'065	185'869
Obwalden	0.4	2'022	181'993
Uri	0.3	1'727	155'416
Appenzell Innerrhoden	0.1	689	62'010