

Merklblatt zum Einsatz von interkulturell Dolmetschenden bei der zweiten und dritten Stufe des Berner Modells

Ergänzend zu Leitfaden «Standortbestimmung, vertiefte Beratung und Begleitung von Integrationsvereinbarungen von neu in die Schweiz zuziehenden Ausländerinnen und Ausländern» für Mitarbeitende der Ansprechstellen Integration

Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens schafft eine optimale gegenseitige Verständigung zwischen fremdsprachigen Migrantinnen und Migranten und öffentlichen Stellen.

Ziele des interkulturellen Dolmetschens

Interkulturelles Dolmetschen

- garantiert die Professionalität in der Ausübung von öffentlichen Dienstleistungen
- schafft die Voraussetzungen für eine optimale Verständigung und eine konstruktive Zusammenarbeit und hilft, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen
- gewährleistet den Informationsfluss und stellt sicher, dass die Bedeutung von Gesprächsinhalten verstanden wird
- hilft, Hintergründe zu kulturellen Unterschieden besser zu verstehen und verhindert Missverständnisse

Wann ist interkulturelles Dolmetschen angebracht?

Der Beizug eines interkulturell Dolmetschenden wird in folgenden Situationen empfohlen:

- Ich gehe davon aus, dass ich den Anlass und das Ziel des Gespräches nicht eindeutig kommunizieren kann.
- Ich muss amtliche Informationen vermitteln, die unbedingt verstanden werden müssen.
- Es kommen konkrete Rechte und Pflichten zur Sprache, die ich verständlich vermitteln möchte.
- Ich will sicher sein, dass meine getroffenen Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Ich rechne damit, dass religiöse und/oder kulturelle Aspekte Einfluss auf den Gesprächsverlauf haben.
- Ich muss sicherstellen, dass das rechtliche Gehör gewährleistet ist.
- Ich gehe davon aus, dass die Inhalte des Gespräches komplex und schwierig zu vermitteln sind.
- Der Gesprächsinhalt ist belastend und/oder es muss mit emotionalen Reaktionen gerechnet werden.

Wie organisiere ich ein Gespräch mit einer dolmetschenden Person?

Die Vermittlungsstellen brauchen folgende Infos für die Vermittlung von interkulturell Dolmetschenden:

- Geschlecht, Herkunft und Sprache (evtl. Dialekt) der zu dolmetschenden Person
- Rechnungsadresse der Ansprechstelle Integration
- mehrere Terminvorschläge für das zu dolmetschende Gespräch
- möglichst frühzeitige Auftragserteilung

Planen Sie genug Zeit ein. Ein Gespräch mit einer Übersetzung dauert grundsätzlich länger und es benötigt ein Vor- und ein Nachgespräch mit der interkulturell dolmetschenden Person.

Kontaktadressen:

- Dolmetschdienst Comprendi
Ein Angebot der Caritas Bern, Eigerplatz 5, 3007 Bern, Tel. 031 378 60 20
vermittlung@comprendi.ch, www.caritas-bern.ch/comprendi
- «se comprendre»
Rue de l'Industrie 21, Case postale 11, 1705 Fribourg
Tel. 0840 000 999, secomprendre@caritas.ch
www.caritas.ch (für den französischsprachigen Teil des Kantons Bern)
- Pool der interkulturell Dolmetschenden von interunido
Sekretariat Thunstettenstr. 40, 4900 Langenthal, Tel. 062 922 38 30
Kontakt via Sekretariat oder direkt via Liste der interkulturell Dolmetschenden auf www.interunido.ch (für die Region Langenthal und Oberaargau)

Bei einer Zusammenarbeit mit dem Dolmetschdienst Comprendi, «se comprendre», oder dem Pool der interkulturellen Dolmetscheden von interunido, muss der vom Kanton mit den Vermittlungsstellen vereinbarte Tarif pro Einsatzsatzstunde bei der zweiten und dritten Stufe des Berner Modells ausgereicht werden.

Telefondolmetschdienst:

In ganz dringenden Fällen, in dem der Einsatz des Dolmetschens vor Ort sprachlich oder aus terminlichen Gründen nicht möglich ist, kann der Telefondolmetschdienst der Vermittlungsstelle AOZ Medios kontaktiert werden: Tel: 0842 442 442, www.medios.ch. Für die Verrechnung der Kosten muss direkt mit dem Amt für Integration und Soziales Kontakt aufgenommen werden.

Vorgespräch – was gehört dazu?

Vor dem Gespräch ist es hilfreich, den interkulturell Dolmetschenden kurz zu erläutern, welche Ziele verfolgt werden und was die Themen des Gesprächs sind.

Bei Gesprächsbeginn – was muss ich berücksichtigen?

- Als gesprächsleitende Fachperson tragen Sie die Verantwortung für das Gespräch. Sorgen Sie dafür, dass sich die Gesprächsteilnehmenden in einem Dreieck gegenüber sitzen, so dass der Blickkontakt gewährleistet ist.
- Stellen Sie die Gesprächsteilnehmenden vor.
- Erklären Sie der Klientin oder dem Klienten die ethischen Richtlinien der Arbeit von interkulturell Dolmetschenden (Schweigepflicht, Un-/Allparteilichkeit, Vollständigkeit, Transparenz) und holen Sie das Einverständnis ein.

Während des Gesprächs – was muss ich berücksichtigen?

- Wenden Sie das gleiche sprachliche Verhalten an wie sonst auch in der Kommunikation mit Fremdsprachigen: Sprechen Sie langsam und deutlich in vollständigen und kurzen Sätzen.
- Halten Sie Augenkontakt mit der neuzugezogenen Person.
- Beobachten Sie Gestik und Mimik Ihrer Gesprächspartnerinnen oder -partner und fragen Sie nach, wenn Sie etwas verunsichert.
- Haben Sie Geduld, denn Übersetzen braucht Zeit.

Nachgespräch – was gehört dazu?

Falls sich im Gespräch Schwierigkeiten und Konflikte ergeben haben, ist es sinnvoll, diese in einem kurzen Nachgespräch mit den interkulturell Dolmetschenden zu klären.

Was soll ich tun bei weitergehenden Fragen oder Problemen?

Wenn Sie Fragen bezüglich der Qualität des Dolmetschen oder des Verhaltens der dolmetschenden Person haben, wenden Sie sich direkt an die Vermittlungsstellen Dolmetschdienst Comprendi, «se comprendre», oder «interunido».