

## Teil B, Kapitel 1

# Bereichsspezifische Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der Öffentlichen Arbeitsvermittlung

## Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ): Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen

Studie zuhanden der nationalen IIZ-Gremien zur Förderung der  
Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für eine verbesserte  
Beratungsqualität in den Regelstrukturen im Auftrag des  
Staatssekretariats für Migration (SEM)

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

Lena Emch-Fassnacht

Bern, April 2016

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>Öffentliche Arbeitsvermittlung</b> .....	<b>3</b>
1.1	Untersuchungsbeispiele .....	3
1.2	Institutionelle Verankerung und Finanzierung .....	4
1.3	Bedarf an interkultureller Verdolmetschung.....	5
1.4	Typische Gesprächssituationen in den RAV .....	7
1.5	Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit.....	8
1.6	Klärung von institutionsinternen Abläufen .....	9
1.7	Fazit und Handlungsempfehlungen für Regionale Arbeitsvermittlungszentren .....	10
1.8	Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Schaffhausen .....	14
1.9	Fallbeispiel: IIZ-Fallbearbeitung in den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona.....	23
1.10	Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Uri .....	31

## TEIL B

### Bereichsspezifische Analysen

In Teil B wird die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den vier zentralen Bereichen der IIZ, namentlich in der öffentlichen Arbeitsvermittlung, in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, in der Sozialhilfe sowie in der Invaliden- und Unfallversicherung (inkl. private Gutachterstelle) dargestellt. Die Ausführungen zu den jeweiligen Bereichen werden mit Zitaten und eingestreuten Praxisbeispielen illustriert. Spezifische Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen runden die Kapitel ab. In den Kapiteln „Fallbeispiel“ finden sich zudem die Kurzberichte der einzelnen Untersuchungsbeispiele.

#### 1 Öffentliche Arbeitsvermittlung

Stellensuchende haben Anspruch auf die Dienstleistungen der regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV). Im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags erfüllen die RAV ihre Beratungsdienstleistung sowohl gegenüber Personen, welche die Anspruchsvoraussetzungen der Versicherten für Arbeitslosenentschädigung und andere Leistungen erfüllen, als auch gegenüber Stellensuchenden ohne Anspruchsberechtigung.

Die Bedeutung der Migrantinnen und Migranten als Zielgruppe der Angebote und Leistungen der RAV ist nicht zu unterschätzen. Gemäss der Arbeitslosenstatistik des SECO waren im Jahr 2014 durchschnittlich rund 34% der registrierten Arbeitslosen<sup>1</sup> fremdsprachig, d.h. mit anderer Erstsprache als eine der vier Amtssprachen und Schweizerdeutsch. Es kann davon ausgegangen werden, dass ein beachtlicher Teil dieser Zielgruppe (noch) nicht über ausreichende Kenntnisse der lokalen Amtssprache verfügt, um den zum Teil komplexen und fachspezifischen Inhalten in den Beratungsgesprächen folgen zu können. Die Kommunikation mit diesen Stellensuchenden stellt für die Personalberatenden eine Herausforderung dar.

##### 1.1 Untersuchungsbeispiele

An der Studie teilgenommen haben die Kantone Schaffhausen, St. Gallen und Uri. Die entsprechenden Zentren der Regionalen Arbeitsvermittlung werden im Folgenden kurz beschrieben. Ausführliche Darstellungen zur Ausgangslage und Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den jeweiligen Institutionen finden sich in den Kapitel 1.8 bis 1.10.

###### 1.1.1 RAV des Kantons Uri

Der Kanton Uri verfügt über ein Regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Altdorf. Dieses wurde im Rahmen dieser Studie als Praxisbeispiel untersucht.

Die Fachpersonen des RAV arbeiten erst seit Mitte 2013 mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle „Dolmetschdienst Zentralschweiz“ zusammen. Die Zusammenarbeit entstand aufgrund eines kantonalen Pilotprojekts „Dolmetschergutscheine“ und wird durch das RAV und das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) im Rahmen einer Anstossfinanzierung in den Regelstrukturen

---

<sup>1</sup> Die Arbeitslosenstatistik des SECO basiert auf einer Vollerhebung der Personen, welche in einem Regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) erfasst sind, d.h. es sind auch Personen erfasst, welche keinen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung haben.

finanziert. Das Pilotprojekt läuft bis Ende 2017. Eine allfällige Institutionalisierung und definitive Regelung der Finanzierung wird erst am Ende des Projekts vorgenommen.

### **1.1.2 RAV des Kantons Schaffhausen**

Das RAV Schaffhausen hat in der vorliegenden Studie als Pilotpartner teilgenommen. Die Pilotphase dauerte sechs Monate, von Juli 2014 bis Dezember 2014.

Während dieser Zeit haben die Personalberatenden des RAV Schaffhausen für insgesamt 16 Gespräche interkulturell Dolmetschende beigezogen. Die Fachpersonen beurteilen den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als hoch. Nach Abschluss der Pilotkooperation wurde von der Stellenleitung eine Übergangslösung formuliert. Die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle DERMAN wurde weiter präzisiert, ein Austausch findet regelmässig statt. Eine nachhaltige Verankerung und die definitive Klärung der Finanzierung stehen aber noch aus.

### **1.1.3 IIZ-Fallbearbeitung in den RAV des Kantons St. Gallen**

Der Kanton St. Gallen verfügt über sechs regionale Arbeitsvermittlungszentren. Als Praxisbeispiel an der Studie teilgenommen haben die IIZ-Personalberatenden der RAV St. Gallen und RAV Rapperswil-Jona.

Die RAV des Kantons St. Gallen arbeiten seit 2011 mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle „verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz“ zusammen. Die Zusammenarbeit geht auf das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“ von 2011 bis 2012 zurück. Insbesondere die IIZ-Personalberatenden haben seither die Möglichkeit, für Beratungsgespräche interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Die entsprechende Praxis wie auch die Finanzierungsmöglichkeiten sind schriftlich nicht festgelegt, sie wurden alleine in mündlicher Form kommuniziert.

## **1.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung**

Im Rahmen dieser Studie konnte kein RAV gefunden werden, welches seit längerem mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstellen zusammenarbeitet und diese Zusammenarbeit institutionell verankert hat.

### **1.2.1 Verankerung der Zusammenarbeit**

Sowohl im RAV Schaffhausen als auch im RAV Uri ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch sehr neu. Wie weit die Zusammenarbeit dort in Zukunft verankert werden kann, ist noch unklar, da die konkrete Praxis der Zusammenarbeit wie auch die Finanzierung noch nicht abschliessend geklärt sind. Beide RAV verfügen jedoch für die Übergangs- bzw. Pilotphase über schriftliche Unterlagen, in welchen die internen Abläufe, Kontaktdaten der Vermittlungsstelle sowie elementare Einsatzkriterien definiert sind.

Die Team- und Stellenleitungen nehmen in den drei Beispielen unterschiedliche Positionen ein. In den RAV der Kantone Schaffhausen und Uri unterstützt die Leitung die Pilotkooperation bzw. das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“. In beiden Kantonen ist die Zusammenarbeit noch nicht abschliessend festgelegt, bzw. die Weiterführung des Projekts noch offen. Durch die Teilnahme am Projekt zeigt die Leitung jedoch ein Interesse an der Dienstleistung und unterstützt damit die Personalberatenden in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. In den RAV des Kantons St. Gallen hingegen zeigt sich diesbezüglich ein etwas anderes Bild. Dort soll explizit auf eine institutionelle Verankerung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verzichtet werden. Dies hat eine Umfrage unter den RAV-Leitungen ergeben. Sie begründen dies mit der sinkenden Nachfrage nach interkultureller Verdolmetschung in Beratungsgesprächen. Grundsätzlich

wird zwar die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für IIZ-Fälle unterstützt und die Finanzierung ist geregelt. Die Leitungspersonen sind der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens gegenüber aber mit einer Ausnahme eher kritisch eingestellt. Sie arbeiten denn auch selber nicht mit interkulturell Dolmetschenden sondern mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Dementsprechend hat die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den RAV des Kantons St. Gallen keinen besonders hohen Stellenwert.

## **1.2.2 Finanzierung der Dolmetschleistungen in den RAV**

### **Rechtslage**

Die Kosten für die Vollzugsaufgaben von AVIG und AVIV werden im Rahmen der Vollzugskostenentschädigung (VKE) durch den Bund entschädigt (AVIG-Vollzugskostenentschädigungsverordnung). Die Kosten von Dolmetschleistungen können über die Vollzugskostenentschädigung jedoch nur dann abgerechnet werden, wenn es sich um eine stellensuchende Person handelt, welche Anspruch oder Aussicht auf einen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung hat. Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung hat, wer unter anderem die Beitragszeit erfüllt hat (AVIG, Art. 8 Abs. 1 lit. e), also wer während mindestens zwölf Monaten eine beitragspflichtige Beschäftigung ausgeübt hat (AVIG, Art. 13 Abs. 1). Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene erfüllen diese Bedingung in der Regel nicht. Werden diese Personen durch die RAV betreut und beraten, dann werden die Kantone für die anfallenden Dolmetschkosten durch den Bund nicht entschädigt, da keine Anspruchsberechtigung vorliegt.

### **Praxis in den drei Kantonen**

Im Kanton St. Gallen ist die Finanzierung der Dolmetscheinsätze grundsätzlich geregelt. Der Kanton hat die Dolmetschkosten budgetiert und es gibt keine Einschränkungen für nicht anspruchsberechtigte Personen. Grundsätzlich arbeiten die RAV des Kantons St. Gallen jedoch sehr selten und in der Regel nur bei IIZ-Fällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Wie hoch der Anteil nicht-Anspruchsberechtigter ist, konnte für die vorliegende Studie nicht eruiert werden.

Das RAV Schaffhausen hat für die Übergangslösung festgelegt, dass Fachpersonen grundsätzlich nur für anspruchsberechtigte Klientinnen oder Klienten interkulturell Dolmetschende beiziehen dürfen. Die Praxis hat gezeigt, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aber oft auch für nicht-anspruchsberechtigte Personen angezeigt wäre. Während der Pilotkooperation war dies in 23 Prozent der Gespräche der Fall. Grundsätzlich wäre es gemäss dem RAV Schaffhausen wünschenswert, wenn diese Finanzierungslücke für nicht-Anspruchsberechtigte geschlossen werden könnte.

Im Kanton Uri ist die Finanzierung noch nicht geregelt, da die bisherigen Leistungen im Rahmen des Projekts „Dolmetschergutscheine“ abgedeckt werden.

## **1.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung**

### **1.3.1 Geringer Einsatz von interkulturell Dolmetschenden**

Die Einsatzzahlen machen deutlich, was Fachpersonen verschiedentlich zum Ausdruck bringen: Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist in den RAV nicht besonders hoch.

In den RAV des Kantons St. Gallen nehmen die Dolmetscheinsätze seit dem Pilotprojekt kontinuierlich ab, von 58 Einsätzen im Jahr 2012 bis auf 27 Einsätze im Jahr 2014. Die Leitung des RAV St. Gallen erwähnt folgende Aspekte als mögliche Gründe für diesen

Rückgang: Erstens ist das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“ bereits etwas länger her, das interkulturelle Dolmetschen gerät deshalb in Vergessenheit. Zweitens haben zwei IIZ-Beratende, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben, die Stelle gewechselt. Und drittens ist der Bedarf gewissen Schwankungen des Arbeitsmarktes unterworfen. Die Entwicklung in den nächsten Jahren wird die Relevanz der vorgebrachten Gründe verdeutlichen. Es ist aber davon auszugehen, dass die fehlende schriftliche Verankerung und die mangelhafte Unterstützung durch die Leitungspersonen die vorherrschende Tendenz weiter verstärken.

In Schaffhausen und Uri können aufgrund der erst kürzlich initiierten Zusammenarbeit noch keine Tendenzen bezüglich des Bedarfs formuliert werden. Im RAV Schaffhausen ist es während der Pilotkooperation zu 16 Einsätzen gekommen. Das RAV Uri hat 2014 rund 45 Dolmetscheinsätze registriert. Die Dolmetscheinsätze sind von 2013 auf 2014 ebenfalls zurückgegangen. Dies erklärt sich die Leitung jedoch nicht mit einer „Verwässerung der Praxis“ sondern damit, dass interkulturell Dolmetschende fast ausschliesslich für Erstgespräche beigezogen werden. Das RAV Uri verzeichnet viele saisonal bedingte Anmeldungen von fremdsprachigen Personen aus Portugal. Dabei handelt es sich oft um Wiederanmeldungen. Wurde bereits einmal ein Erstgespräch mit interkultureller Verdolmetschung geführt, dann verzichten die Fachpersonen bei der Wiederanmeldung bewusst auf den Beizug von interkulturell Dolmetschenden.

### 1.3.2 Individuelle Einschätzung des Bedarfs

Die Suche nach Projektpartnern für die vorliegende Studie sowie die Auswertung der drei Untersuchungsbeispiele Schaffhausen, St. Gallen und Uri haben gezeigt, dass der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden grundsätzlich klein ist. Dies liegt zum einen daran, dass der Anteil von fremdsprachigen Klientinnen und Klienten mit ungenügenden Amtssprachkenntnissen klein ist. Zum anderen ist der tiefe Bedarf auch damit zu erklären, dass die Fachpersonen bei Verständigungsschwierigkeiten in der Regel mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten, welche von den Klientinnen und Klienten selber organisiert werden:

„Es ist niemand auf die Idee gekommen, dass man professionelle interkulturell Dolmetschende brauchen könnte, denn die Verständigung und Beratung hat mit wenigen Ausnahmen ja immer funktioniert.“ Personalberater und IIZ Koordinator, RAV Schaffhausen

Trotzdem zeigen die Untersuchungen, dass es Fälle gibt, wo der Einsatz von interkulturell Dolmetschenden hilfreich ist:

„Es gibt immer Gesuchstellende, welche im Arbeitsmarkt integriert waren und trotzdem ungenügend Deutsch sprechen. Diese Realität müssen wir akzeptieren. Darum macht es auch im RAV Sinn, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten.“ RAV-Personalberater, Kanton Uri

Der Personalberater bezieht sich hier auf das vielgenannte Argument, dass Arbeitssuchende die Amtssprache beherrschen müssten, damit sie überhaupt vermittelbar sind, und dass daher die RAV keinen Bedarf an interkultureller Verdolmetschung haben. Personalberatende sehen in Beratungsgesprächen ohne Übersetzungshilfen zum Teil auch eine Gelegenheit für die Stellensuchenden, ihre Kenntnisse der Amtssprache zu verbessern.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> In der Studie „Öffentliche Arbeitsvermittlung und Sprachkompetenzen“ (2015) des Instituts für Mehrsprachigkeit sind die Autoren auf dieselben Argumentationsweisen gestossen: [http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/documents/A5\\_Arbeitsmarkt%2008%2005%202015\\_Web.pdf](http://www.zentrum-mehrsprachigkeit.ch/documents/A5_Arbeitsmarkt%2008%2005%202015_Web.pdf). INTERPRET vertritt hingegen die Meinung, dass Beratungsgespräche in erster Linie einer gleichberechtigten und chancengleichen Beratung dienen sollten.

## 1.4 Typische Gesprächssituationen in den RAV

Die Auswertung der drei Untersuchungsbeispiele zeigt, dass Fachpersonen der RAV insbesondere bei Erstgesprächen und komplexen Folgegesprächen auf die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens zurückgreifen.

### 1.4.1 Erstgespräche

In Erstgesprächen werden hauptsächlich folgende Inhalte kommuniziert:

- Erklärung der Arbeitslosenentschädigung: Anspruch, Auszahlung, Rechte und Pflichten der Klientin oder des Klienten
- Verlauf der Zusammenarbeit (auch Hinweise auf einzuhaltende Fristen o.ä.)

### Zum Beispiel: Frau Costas\* Erstgespräch auf dem RAV

Frau Costa meldet sich beim RAV in Altdorf. Dabei wird sie von einer ehemaligen Arbeitskollegin begleitet und unterstützt. Im Dossier vermerkt die Sachbearbeiterin, dass der Beizug eines Dolmetschers angebracht ist, da Frau Costa nur gebrochen Deutsch spricht. Für das Erstgespräch organisiert der Personalberater daher eine interkulturell Dolmetschende.

Mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden gelingt es dem Personalberater im Erstgespräch, Frau Costa die Rechte und Pflichten sowie die zentralen Abläufe und das weitere Vorgehen bei der Stellensuche ausführlich und vollständig zu erklären. Zudem möchte der Personalberater in diesem ersten Gespräch auch etwas mehr Hintergrundinformationen zu ihrer Ausbildung und ihren beruflichen Plänen erfahren. Frau Costa kommt ausreichend zu Wort und kann ihre Wissenslücken und Unsicherheiten klären. Abschliessend informiert der Personalberater Frau Costa darüber, dass bei den zukünftigen Gesprächen die interkulturell Dolmetschende nicht mehr dabei sein wird und dass Frau Costa, falls sie dies möchte, eine private Übersetzungshilfe organisieren soll. Frau Costa wird wieder auf die Unterstützung ihrer ehemaligen Arbeitskollegin zurückgreifen.

Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV, Kanton Uri

\*Name geändert

Die Personalberatenden der RAV Schaffhausen und Uri erachten es als wichtig und sinnvoll, insbesondere zu Beginn der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Stellensuchenden interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Zum einen ermöglicht dies den Fachpersonen, eine gute und gemeinsame Grundlage für die weitere Beratungstätigkeit zu schaffen:

„Wenn eine Klientin oder ein Klient die Amtssprache nicht ausreichend beherrscht, dann brauchen wir ein gutes und gemeinsames Fundament, und hier helfen uns die interkulturell Dolmetschenden. Darauf können wir dann aufbauen – wiederum ohne interkulturell Dolmetschende.“  
Personalberatende, RAV Schaffhausen

Zum anderen können Fachpersonen mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden die eher technischen und fremdwordlastigen Inhalte der Erstgespräche verständlich und vollständig kommunizieren sowie die gegenseitigen Erwartungen klären:

„Das Erstgespräch ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit, denn hier werden die Rechte und Pflichten besprochen. Wenn die Rahmenbedingungen von Anfang an geklärt sind, dann wissen sowohl die RAV-Beraterin als auch der Antragssteller, was sie voneinander erwarten können.“ Leiterin Abteilung Frontoffice und Support, Kanton Uri

### 1.4.2 Komplexe Folgegespräche

Bei sehr komplexen Inhalten und schwierigen Gesprächssettings arbeiten die Personalberatenden auch in Folgegesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. In den RAV der Kantone St. Gallen und Uri handelt es sich dabei oft um IIZ-Fälle, bei welchen mehrere Institutionen involviert sind (z.B. RAV, IV, Suva). Die Betreuung der Klientin oder des Klienten ist aufgrund persönlicher oder gesundheitlicher Probleme oft schwierig und aufwändig. Insbesondere folgende Themen werden angesprochen:

- Zusammenarbeit mit anderen Sozialpartnern (manchmal auch Runder Tisch)
- Gesundheit der Klientin oder des Klienten (Therapien, Einschränkungen, Arbeitsfähigkeit)
- Ziele, Massnahmen und Strategien der Zusammenarbeit (berufliche Integration)

#### Zum Beispiel: Herr Garibaldi\* berufliche Reintegration

Herr Garibaldi hat als Kurzaufenthalter während mehreren Saisons auf dem Bau gearbeitet. Aufgrund psychischer Probleme musste Herr Garibaldi immer wieder krankgeschrieben werden. Eine Rückkehr zur bisherigen Arbeitsstelle auf dem Bau ist aufgrund der gesundheitlichen Einschränkungen zurzeit undenkbar.

Herr Garibaldi wird durch einen IIZ-Berater des RAV St. Gallen betreut, da in seinem Fall auch die IV involviert ist. Die Spanischkenntnisse des IIZ-Beraters haben zwar ausgereicht, um das Gesuch entgegenzunehmen und die grundlegendsten Aspekte der Zusammenarbeit zu besprechen. Aufgrund der sehr komplexen Situation und angesichts dessen, dass Herr Garibaldi keine geeignete private Übersetzungshilfe organisieren kann, entschliesst sich der IIZ-Berater, ausnahmsweise eine interkulturell dolmetschende Person beizuziehen. Inhaltlich wird es dabei zum einen darum gehen, dass Herr Garibaldi seine Situation umfassend beschreiben kann, zum anderen wird der IIZ-Berater Herrn Garibaldi den Beratungsverlauf und das Ziel der Wiedereingliederung, die Zuständigkeiten und Ansprüche der Regionalen Arbeitsvermittlung, der Arbeitslosenkasse sowie der Sozialversicherung erklären. Die weiteren Gespräche will der IIZ-Berater wieder ohne interkulturell Dolmetschende führen.

Regionale Arbeitsvermittlungszentren RAV, Kanton St. Gallen (IIZ-Fallbearbeitung)

\*Name geändert

Eine engere und persönlichere Betreuung bedingt eine umfassende gegenseitige Verständigung. Daher erachten es die Personalberatenden auch als besonders wichtig, dass die Klientin/ der Klient ihre/ seine Anliegen selber und in der Herkunftssprache formulieren kann. Die Zusammenarbeit mit Verwandten und Bekannten erachten Fachpersonen in solchen Situationen als heikel:

„Bei IIZ-Fällen sind die Gesprächsinhalte oftmals sehr persönlich. Bei schwierigen Krankheitsgeschichten z.B. sind der Datenschutz und die Diskretion sehr wichtig. Darum wollen wir in solchen Situationen mit neutralen interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.“ Leiter RAV St. Gallen

### 1.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Die Personalberatenden beurteilen den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als hoch bis sehr hoch. Insbesondere folgende Aspekte schätzen die Personalberatenden an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden:

- Interkulturell Dolmetschende garantieren eine vollständige und sinngemässe Übersetzung. Sie sind neutral und unabhängig. Ein gegenseitiges Verständnis wird ermöglicht.



- Die Erfüllung des Aufklärungs-, Informations- und Beratungsauftrags wird durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erleichtert. Einige Personalberatende sehen sich zudem in ihrer Arbeit massgeblich entlastet.

### Zum Beispiel: Herr Yogeswarans\* Unfall

Aufgrund eines Unfalls ist Herr Yogeswaran zurzeit arbeitsunfähig. An seinen bisherigen Arbeitsplatz kann er nicht mehr zurückkehren. Er wird von der IV finanziell unterstützt.

Herr Yogeswaran wird beim Erstgespräch auf dem RAV durch seine Tochter begleitet, welche ihn bei Verständigungsschwierigkeiten unterstützt. Das Erstgespräch findet vor allem zwischen der Tochter und der IIZ-Beratenden statt. Die IIZ-Beratende entscheidet aufgrund des Erstgesprächs, für das Folgegespräch eine interkulturell dolmetschende Person zu organisieren. Es ist ihr wichtig, dass Herr Yogeswaran auch selber zu Wort kommt und seine Anliegen, Fragen und möglichen Zukunftspläne selber und unabhängig von seiner Tochter formulieren kann. Zudem wird die IIZ-Beraterin im ersten Folgegespräch ausführlicher auf die Rechte und Pflichten sowie auf die Bedeutung der Wiedereingliederung eingehen. Diese Themen sind für die weitere Zusammenarbeit zentral und die IIZ-Beraterin möchte, dass sie von Herrn Yogeswaran vollständig verstanden werden. Die interkulturell dolmetschende Person wird die IIZ-Beraterin darin unterstützen.

Regionale Arbeitsvermittlungszentren RAV, Kanton St. Gallen (IIZ-Fallbearbeitung)

\*Name geändert

Das Kosten-Nutzen-Verhältnis schätzen die RAV der Kantone St. Gallen und Uri positiv ein:

„Anfangs waren wir alle gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen skeptisch eingestellt. Es hat sich aber gelohnt, denn der Aufwand steht in einem sehr guten Verhältnis zum Nutzen. Wir sind sehr zufrieden.“ Leiterin Frontoffice und Support, Kanton Uri

„Wir haben festgestellt, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für uns in gewissen Fällen sehr hilfreich ist. Wenn für alle Parteien klar ist, worüber man spricht, dann ist die Beratungsarbeit effizienter und effektiver. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt.“ Leiter RAV St. Gallen

Die Leitung des RAV Schaffhausen kann diesbezüglich noch keine abschliessenden Aussagen machen, eine stimmige und gemeinsame Praxis, welche dem Kosten-Nutzen-Verhältnis gerecht wird, muss noch gefunden werden. Die Fachpersonen beurteilen jedoch den Mehrwert als hoch und wünschen sich eine Weiterführung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

## 1.6 Klärung von institutionsinternen Abläufen

Insbesondere für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden bei Erstgesprächen stellen sich für die Institutionen Fragen zu den internen Abläufen. Die Bestellvorgänge von Dolmetschenden sind in den untersuchten RAV sehr unterschiedlich und hängen insbesondere auch von der Grösse der RAV und der Komplexität der internen Abläufe und der Zuständigkeiten ab.

Das RAV Schaffhausen hat noch keine abschliessende und befriedigende Lösung gefunden. Während der Pilotkooperation wurde die Entscheidung über den Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person durch die Mitarbeiterinnen gefällt, welche die Anmeldegespräche führen. Für die Übergangslösung wurde nun ein anderer Ablauf gewählt: Die Mitarbeitenden, welche das Abklärungsgespräch führen, vermerken im Dossier, wenn ihnen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sinnvoll erscheint. Die Personalberatenden führen das Erstgespräch aber immer zuerst ohne interkulturelle Verdolmetschung durch. Zeigt sich dabei, dass die Amtssprachkenntnisse

ungenügend sind, wird das Gespräch ein zweites Mal und ausführlicher mit Hilfe einer interkulturell dolmetschenden Person geführt. Im RAV Uri entscheiden die Personalberatenden aufgrund des Dossiers und der Empfehlung der Mitarbeitenden des Frontoffice, ob sie für das Erstgespräch eine interkulturelle Verdolmetschung benötigen. Gemeinsam ist den beiden Systemen, dass die Mitarbeitenden der Intake-Phase eine erste Beurteilung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden vornehmen und diese in schriftlicher Form im Dossier vermerken. In Bezug auf eine dauerhafte Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und der Findung einer gemeinsamen institutionsinternen Praxis der Zusammenarbeit ist dies positiv zu werten.

In St. Gallen hingegen wird die Entscheidung über eine allfällige Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden den Fachpersonen selber überlassen. Die IIZ-Beratenden arbeiten sehr individuell und zu unterschiedlichen Zeitpunkten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.

## **1.7 Fazit und Handlungsempfehlungen für Regionale Arbeitsvermittlungszentren**

Fachpersonen von regionalen Arbeitsvermittlungszentren arbeiten generell selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Gemäss eigenen Aussagen beraten sie nur sporadisch Stellensuchende, welche über ungenügende Amtssprachkenntnisse verfügen. Die Auswertung der drei Untersuchungsbeispiele macht aber auch deutlich, dass die Personalberatenden die Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten mehrheitlich mit privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden gewährleisten. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote der Verständigung bezüglich Nutzen, Aufwand, Kosten, etc. sind dabei wenig oder nicht bekannt. Grundsätzlich wird die Sicherstellung der Verständigung den Klientinnen und Klienten überlassen, Verständigungsschwierigkeiten und Probleme in der Zusammenarbeit werden als Teil der Beratungsarbeit mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten akzeptiert.

Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bzw. die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens für die Arbeit der Personalberatenden wird sowohl von den RAV als auch von den einzelnen Führungs- und Fachpersonen sehr unterschiedlich eingeschätzt. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist stark abhängig von persönlichen Einstellungen von Leitungs- und Fachpersonen. Jene Personalberatenden, welche oft mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, schätzen die Dienstleistung sehr und beurteilen den Nutzen als hoch. Diese Fachpersonen sind überzeugt, dass die Qualität der Beratungsleistung, insbesondere in Abklärungs- und Erstgesprächen, durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gesteigert wird.

Zu einer Praxisänderung kommt es nur dann, wenn die Vor- und Nachteile klar ersichtlich sind, wenn der Aufwand einer Zusammenarbeit so gering wie möglich gehalten werden kann, und wenn die Stellenleitungen sich klar für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden aussprechen. Dafür müssen die strukturellen und inhaltlichen Rahmenbedingungen festgelegt und ausreichend geklärt werden. Andernfalls gerät das professionelle Dolmetschangebot in Vergessenheit – dies insbesondere auch deshalb, weil Situationen mit einem eindeutigen Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden eher selten sind.

### **1.7.1 Handlungsempfehlungen**

Auf der Basis der dargestellten Erkenntnisse lassen sich konkrete und bereichsspezifische Handlungsempfehlungen für die RAV ableiten. Diese sollen die Regelstrukturen in der Einführung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen.

## **Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände**

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschen relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), Konferenz kantonaler Volkswirtschaftsdirektoren (VDK), Verband Schweizerischer Arbeitsmarktbehörden (VSAA), Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten (KID), Schweizerischer Städteverband (SSV), Schweizerischer Gemeindeverband.

Die nationalen Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände werden folgendermassen aktiv:

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in der öffentlichen Arbeitsvermittlung.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten. Bei letzterem geht es insbesondere darum, erstens eine Klärung der Budgetierung (VKE, AMM oder weitere) vorzunehmen sowie zweitens Möglichkeiten der Finanzierung von Dolmetschkosten für nicht-Anspruchsberechtigte zu prüfen.
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

## **Kantonale Gremien und Behörden**

Auf kantonaler Ebene sind insbesondere folgende Institutionen von Bedeutung: Kantonale Arbeitsämter und die entsprechenden kantonalen Direktionen, kantonale IIZ-Behörden und die/der kantonale IIZ-Delegierte sowie die/der kantonale Integrationsdelegierte.

Diese Gremien und Behörden unterstützen die operativen Einheiten, indem sie folgende Handlungsempfehlungen berücksichtigen:

- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie klären unter Einbezug der Führungspersonen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in der öffentlichen Arbeitsvermittlung (interkulturell Dolmetschende, private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende).
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung (Handbuch, Leitfaden, Richtlinien, Stellungnahme, Vertrag mit der regionalen Vermittlungsstelle, etc.) und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens in Absprache mit den nationalen Behörden (SECO) sowie allenfalls mit weiteren nationalen, interkantonalen oder anderen kantonalen Gremien und Behörden.
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung (z.B. im Rahmen der kantonalen IIZ oder im Rahmen spezifischer Informationsveranstaltungen).

## **Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen**

Dabei handelt es sich insbesondere um Regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV) selber sowie kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der RAV (z.B. im Rahmen einer Umfrage per Email an die betroffenen Fachpersonen).

- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen.
- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung. Insbesondere am Anfang des Beratungsprozesses (Erstgespräch) erachten Personalberatende die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als sinnvoll. Im weiteren Verlauf der Beratungstätigkeit greifen Personalberatende bei schwierigen und komplexen Folgegesprächen auf interkulturell Dolmetschende zurück (komplexe Inhalte oder schwieriges Gesprächssetting mit mehreren involvierten Institutionen und Fachpersonen).
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden (wer arbeitet mit interkulturell Dolmetschenden, wer entscheidet darüber, wer organisiert den Einsatz, welche Informationen sind für einen Einsatz notwendig, etc.). Besondere Beachtung erhält dabei der Zeitpunkt der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Verlauf des Beratungsprozesses (Abklärungs-, Erst- oder Folgegespräch).
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe (mittels Automatismen, klaren Einsatzkriterien, Leitfäden, etc.) und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Stellensuchenden, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Herkunftssprache, das Herkunftsland, sowie die Amtssprachkenntnisse der Stellensuchenden hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Bezugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Personalberatenden die Entscheidung über den Bezug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche. Wurde bereits mit einer interkulturell dolmetschenden Person gearbeitet, wird deren Name ins Dossier aufgenommen. Die Zusammenarbeit mit derselben interkulturell dolmetschenden Person wird von allen Beteiligten geschätzt. Personalberatende profitieren vom Vorwissen der interkulturell dolmetschenden Person über den entsprechenden Fall.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen<sup>3</sup> oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten. Die interkulturell Dolmetschenden (allenfalls im Rahmen einer Weiterbildung) und die Fachpersonen (im Rahmen einer Informationsveranstaltung oder eines Workshops) werden durch die Vermittlungsstelle auf die Zusammenarbeit vorbereitet.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (RAV, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.

---

<sup>3</sup> INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: [http://www.interpret.ch/uploads/media/Leistungsvertrag\\_MUSTER\\_02.pdf](http://www.interpret.ch/uploads/media/Leistungsvertrag_MUSTER_02.pdf)

- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in den RAV.<sup>4</sup> Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

---

<sup>4</sup> INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: [http://www.interpret.ch/uploads/media/Richtlinien\\_ikD\\_02.pdf](http://www.interpret.ch/uploads/media/Richtlinien_ikD_02.pdf)

## 1.8 Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Schaffhausen

Das regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) des Kantons Schaffhausen hat als Pilotpartner an der Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte von Ende Juni 2014 bis Ende Dezember 2014.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen<sup>5</sup> vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit zwei Leitungspersonen und fünf Fachpersonen erhoben.

### 1.8.1 RAV Schaffhausen: Ausgangslage

Der Kanton Schaffhausen verfügt über ein RAV in Schaffhausen. In der Beratungsarbeit operativ tätig sind rund 20 Beraterinnen und Berater. An der Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation haben 19 Personen teilgenommen.

#### Fallbearbeitung

Gesuchstellende melden sich bei der Zentrale zur Antragstellung. Die Sachbearbeitenden am Schalter nehmen die Anmeldung entgegen und vereinbaren einen Termin für das Anmeldegespräch. In diesem Gespräch stellen die Fachpersonen mit den Gesuchstellenden das Dossier und sämtliche Unterlagen zusammen. Anschliessend werden die Gesuche von der Fachverantwortung triagiert und den entsprechenden Personalberatenden zugewiesen. Mit der zuständigen personalberatenden Person finden danach Erst- und Folgegespräche statt. Insbesondere im Erstgespräch werden die Klientinnen/ Klienten über ihre Rechte und Pflichten, über Abläufe und Fristen sowie über den Verlauf der Zusammenarbeit informiert.

Während der Pilotkooperation wurde folgender Ablauf für die Entscheidungsfindung und den Bestellvorgang in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschen definiert. Kommt es zu einem Dolmetscheinsatz bei einem Erstgespräch mit der/ dem zuständigen Personalberatenden, muss dieser Entscheid durch die Fachperson, welche das Anmeldegespräch geführt hat, und durch die Fachverantwortung, welche die Triage der Anträge vornimmt, gefällt werden. Ist der Beizug einer interkulturell dolmetschenden Person durch die Fachverantwortung veranlasst, organisiert das Sekretariat für das Erstgespräch mit der/ dem zuständigen Personalberatenden eine interkulturelle Verdolmetschung. Bei Folgegesprächen ist die Beraterin/ der Berater direkt für die Organisation der interkulturellen Verdolmetschung zuständig.

#### Institutionelle Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist weder schriftlich noch mündlich geregelt. Das RAV Schaffhausen hat vor der Pilotkooperation noch nie mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle DERMAN gearbeitet.

Die Finanzierung der Dolmetscheinsätze ist ungenügend geregelt, da die Dolmetschkosten für nicht anspruchsberechtigte Personen nicht zurückerstattet werden.<sup>6</sup> Das RAV Schaffhausen berät in bis zu 50% der Fälle stellensuchende Personen, welche nicht anspruchsberechtigt sind. Es handelt sich hier in der Regel um anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene. Aufgrund der fehlenden Entschädigung durch den Bund hat das RAV Schaffhausen beschlossen, dass für diese nicht anspruchsberechtigten Personen nur in Ausnahmefällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet werden kann. Dies ist gemäss dem IIZ Koordinator unbefriedigend, da der Beizug von interkulturell Dolmetschenden gerade für diese Personen besonders sinnvoll und hilfreich wäre.

<sup>5</sup> Fragebogen FB2 an 19 Fachpersonen; Fragebogen FB3 aufgrund von 16 Dolmetscheinsätzen; Einsatzdaten von der Vermittlungsstelle DERMAN Schaffhausen.

<sup>6</sup> Siehe Teil B, Kapitel 1.2.2 zur Finanzierung der Dolmetschleistungen in RAV

## **Kenntnis über die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens**

Von den 19 Mitarbeitenden, welche den Fragebogen FB2 ausgefüllt haben, haben nur drei Personen angegeben, dass sie die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens kennen. Mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet haben aber auch diese Personen beinahe nie, sie kennen das interkulturelle Dolmetschen von Klientinnen/ Klienten oder in einem Fall durch Bekannte.

## **Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten**

Wenn sich die Mitarbeitenden in ihrer Beratungstätigkeit nicht ausreichend verständigen können, ziehen die Personalberatenden in der Regel Bekannte, Verwandte und zum Teil auch Kinder als Übersetzungshilfen bei. Die Hälfte der Mitarbeitenden arbeitet ab und zu auch mit internen Übersetzungshilfen (Fachpersonen mit den entsprechenden Sprachkenntnissen) zusammen. Der Personalberater und IIZ Koordinator begründet die fehlende Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden folgendermassen:

„Es ist niemand auf die Idee gekommen, dass man professionelle interkulturell Dolmetschende brauchen könnte, denn die Verständigung und Beratung hat mit wenigen Ausnahmen ja immer funktioniert.“ Personalberater und IIZ Koordinator, RAV Schaffhausen

Die Mehrheit der Personalberatenden argumentiert ähnlich:

- Die Organisation von Dolmetschenden überlassen die Mitarbeitenden der Klientel.
- Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens wie auch der Ablauf und die Organisation der Zusammenarbeit sind wenig bekannt.
- Die allermeisten fremdsprachigen Klienten sprechen genügend deutsch.

### **1.8.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden**

Am 25. Juni 2014 hat INTERPRET in Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen DERMAN im RAV des Kantons Schaffhausen eine Einführungsveranstaltung zur Pilotkooperation durchgeführt. An der Veranstaltung haben 18 Personalberatende aus unterschiedlichen Abteilungen sowie der Ressortleiter des RAV teilgenommen.

#### **Zusammenarbeit mit DERMAN**

Im Rahmen der Pilotkooperation wurde ein Bestellformular für interkulturell Dolmetschende entworfen, welches auf die Abläufe des RAV abgestimmt ist. Das ausgefüllte Bestellformular wird von der Administration bzw. von den Personalberatenden per Mail an DERMAN geschickt. Der Auftrag mit Einsatzdatum, Zeit und Dolmetschsprache wird daraufhin von der Vermittlungsstelle bestätigt.

Mit der Vermittlungsstelle DERMAN waren die Personalberatenden zufrieden. Am Anfang der Zusammenarbeit kam es zu kleineren Missverständnissen bei der Bestellung der interkulturell Dolmetschenden. Im Verlauf der Pilotkooperation konnte die Zusammenarbeit jedoch geklärt und verbessert werden.

## Bezug von interkulturell Dolmetschenden

Während den sechs Monaten der Pilotkooperation hat das RAV Schaffhausen insgesamt 16 Mal interkulturell Dolmetschende beigezogen:

<b>RAV Schaffhausen: Übersicht über die Einsätze</b>			
<b>Sprachen</b>	<b>Anzahl Einsätze</b>	<b>geleistete Zeit in Std.</b>	<b>Dolmetschkosten</b>
Albanisch	1	1.75	122.50
Bosnisch	2	2.25	157.50
		1.00	70.00
Französisch	2	2.75	*206.70
		2.75	*232.70
Italienisch	3	1.50	105.00
		2.25	157.50
		1.75	122.50
Somali	1	1.00	70.00
Spanisch	2	1.00	70.00
		1.50	105.00
Tibetisch	1	1.50	105.00
Tigrinya	2	2.00	140.00
		1.75	122.50
Türkisch	2	2.50	175.00
		1.75	122.50
<b>TOTAL</b>	<b>16 Einsätze</b>		<b>CHF 2084.40</b>

Abbildung 1: RAV Schaffhausen: Übersicht über die Einsätze

\* Bei diesen Dolmetscheinsätzen kamen noch Reisespesen von CHF 14.20 bzw. CHF 40.20 dazu.

Die 16 Gespräche dauerten durchschnittlich 1.8 Stunden. Die Dolmetscheinsätze, welche durch das RAV Schaffhausen in einem halben Jahr veranlasst wurden, belaufen sich auf insgesamt CHF 2084.40. Bei den Sprachen, welche zum Einsatz kamen, zeigt sich keine besondere Häufung.

In der folgenden Tabelle sind die Einsätze den Fällen zugeordnet. Ebenfalls ist ersichtlich, welche Fachperson, aus welcher Abteilung das Erst- oder Folgegespräch (EG/ FG) geführt hat und ob es sich um eine Klientin/ einen Klienten handelt, welche/r Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung (ALE) hat.



<b>RAV Schaffhausen: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation</b>						
<b>Fall Nr.</b>	<b>Sprache</b>	<b>Anspruch ALE</b>	<b>Anzahl ES</b>	<b>EG / FG</b>	<b>Abteilung</b>	<b>Fachperson</b>
F1	Albanisch	Anspruch	1	EG	DL2	FP2
F2	Bosnisch	Anspruch	2	2 x FG	DL1	FP5
F3	Französisch	Anspruch	2	2 x FG	DL2	FP1/ FP6
F4	Italienisch	Anspruch	1	EG	TECH	FP3
F5	Italienisch	Anspruch	1	EG	DL2	FP4
F6	Italienisch	Anspruch	1	EG	DL2	FP6
F7	Somali	Anspruch	1	FG	DL2	FP4
F8	Spanisch	Anspruch	1	EG	TECH	FP7
F9	Spanisch	Anspruch	1	EG	TECH	FP8
F10	Tibetisch	---	1	EG	DL2	FP2
F11	Tigrinya	---	1	EG	DL2	FP4
F12	Tigrinya	---	1	EG	DL2	FP2
F13	Türkisch	Anspruch	2	EG + FG	DL2	FP4

Abbildung 2: RAV Schaffhausen: Dolmetscheinsätze (ES) im Rahmen der Pilotkooperation

Die 16 Einsätze verteilen sich auf 13 Fälle. Das heisst, nur bei drei Fällen führten die Fachpersonen mehr als einmal ein Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung. In der Mehrzahl der Gespräche (10 Mal) wurde ein Erstgespräch geführt. Inhaltlich ging es laut den Fachpersonen bei den Erstgesprächen darum,

- die Klientin/ den Klienten über die Rechte und Pflichten aufzuklären,
- generell die Bestimmungen bei Arbeitslosigkeit zu erklären (insb. zu den Themen Vermittlungsfähigkeit, Arbeitsbemühungen, Rahmenfristen)
- über die Auszahlung der Taggelder und versicherungstechnische Belange zu informieren.

In den beiden Folgegesprächen von Fall 3 haben die Fachpersonen die Inhalte des Erstgesprächs wieder aufgenommen. Das Erstgespräch wurde vor der Pilotkooperation durch die Fachperson selber in Französischer Sprache abgehalten. Bei den Folgegesprächen von Fall 2 und Fall 7 handelt es sich um inhaltlich schwierige Gespräche. Gesprächsthemen waren die Nichtvermittlungsfähigkeit bzw. die Formulierung der Bewerbungsstrategie.

In drei Fällen oder ca. 23% der Fälle waren die Klientin/ der Klient nicht anspruchsberechtigt. Das heisst, dass für diese Fälle die Dolmetschkosten ausserhalb der Pilotkooperation durch den Kanton übernommen werden müssten.

Die acht Fachpersonen, welche im Rahmen des Pilotprojekts interkulturell Dolmetschende beigezogen haben, arbeiten in den Abteilungen Dienstleistung 1 (DL1), Dienstleistung 2 (DL2) sowie Technik (TECH). Die Personalberatenden der Abteilung IIZ Koordination und Spezialprojekte sowie IV Koordination haben nie mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet. Die Projektleitung ist davon ausgegangen, dass in diesen Abteilungen ebenfalls ein Bedarf an interkultureller Verdolmetschung besteht, da die Gesprächsinhalte oft komplex und persönlich sind. Während der Projektphase gab es jedoch keine Fälle von fremdsprachigen Personen, welche die Amtssprache nicht ausreichend gesprochen haben bzw. für welche die Übersetzungsleistungen der privaten Übersetzungshilfen als ungenügend betrachtet wurden.

### **1.8.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung im RAV Schaffhausen**

#### **Bedarfseinschätzung vor der Pilotkooperation**

Der Ressortleiter RAV und der Personalberater/ IIZ Koordinator erachteten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vor allem für die Erstgespräche als sinnvoll. Inhaltlich geht es in diesen Gesprächen um die erstmalige Information über Rechte und Pflichten, über Abläufe, Zuständigkeiten und den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit. Die Sprache ist in diesen Gesprächen sehr technisch und fremdwortlastig. Eine gute und vollständige Verständigung am Anfang der Zusammenarbeit erachten die beiden Fachpersonen für den weiteren Verlauf der Beratungsarbeit als sinnvoll. Bei Folgegesprächen hingegen sah der Personalberater/ IIZ Koordinator insbesondere für jene wenigen Fälle Handlungsbedarf, bei welchen die Verständigung grundsätzlich schwierig ist. Bei diesen Fällen kann die Verständigung mit privaten Übersetzungshilfen nicht oder schlecht sichergestellt werden und es handelt sich um besonders komplexe Fälle, wo die berufliche Integration grundsätzlich schwierig ist.

Entsprechend dieser Bedarfseinschätzung hat das RAV Schaffhausen die Praxis der Zusammenarbeit für die Pilotphase bereits etwas eingeschränkt. Die Personalberatenden waren angehalten, interkulturell Dolmetschende insbesondere für Erstgespräche beizuziehen. Folgende Kriterien wurden durch die Projektleitung als Entscheidungskriterien festgelegt:

- Rechte und Pflichten müssen unmissverständlich kommuniziert werden.
- Wichtige Informationen müssen vermittelt werden.
- Die Übersetzungshilfen haben sich nicht bewährt oder bei dem bevorstehenden Gespräch werden besonders heikle Inhalte angesprochen.

#### **Bedarf während und nach der Pilotkooperation**

Die einzelnen Personalberatenden bewerten die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens für ihre Arbeit sehr unterschiedlich. Dies liegt weniger daran, dass der Wert des interkulturellen Dolmetschens an sich angezweifelt wird, sondern dass die Personalberatenden unterschiedliche Grundeinstellungen gegenüber der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden an den Tag legen.

Einzelne Personalberatende möchten regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Sie sehen einen grossen Bedarf dazu, sowohl für Erst- als auch für Folgegespräche. Sie begründen dies damit, dass die Zusammenarbeit mit den Klienten qualitativ massiv verbessert wird. Sowohl die Klientin/ der Klient als auch die Personalberatenden können ihre Anliegen äussern und das gegenseitige Verständnis ist gesichert. Andere Personalberatende werden trotz der guten Erfahrungen, welche sie während der Pilotkooperation gemacht haben, weiterhin nur sehr selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Sie sind der Meinung, dass es Aufgabe des Versicherten ist, für eine gute Verständigung zu sorgen. Durch den regelmässigen Beizug von interkulturell Dolmetschenden werde eine ungute Erwartungshaltung initiiert, was nicht im Interesse der Beratung sei.

### **1.8.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen**

Grundsätzlich sind die Personalberatenden mit der vordefinierten Praxis – Beizug von interkulturell Dolmetschenden insbesondere für Erstgespräche – zufrieden.

#### **Erstgespräche**

In welchen Fällen für das Erstgespräch mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet wurde, haben nicht die Personalberatenden selber entschieden

sondern die Fachverantwortung und die Sachbearbeitenden, welche das Anmeldegespräch geführt haben. Mit einer Ausnahme waren die Personalberatenden mit dem Entscheid sehr zufrieden. In einem Fall wurde eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen, obwohl die Personalberaterin im Gespräch den Eindruck hatte, dass dies nicht notwendig gewesen wäre. Trotz dieser guten Erfahrungen wurde unter den Personalberatenden der Wunsch laut, selber entscheiden zu können, ob und in welchen Situationen sie mit einer interkulturell dolmetschenden Person zusammenarbeiten wollen.

Grundsätzlich erachten es die Personalberatenden aber als wichtig und sinnvoll, insbesondere am Anfang der Beratungstätigkeit die Verständigung mittels interkulturell Dolmetschenden sicherzustellen:

„Wenn eine Klientin oder ein Klient die Amtssprache nicht ausreichend beherrscht, dann brauchen wir ein gutes und gemeinsames Fundament und hier helfen uns die interkulturell Dolmetschenden. Darauf können wir dann aufbauen – wiederum ohne interkulturell Dolmetschende.“

Personalberatende, RAV Schaffhausen

### **Komplexe Folgegespräche**

Während der Pilotkooperation haben die Personalberatenden sechs Mal interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche beigezogen. Mit ihrem Entscheid waren die Personalberatenden mehrheitlich sehr zufrieden.

Über die Bedeutung von interkulturell Dolmetschenden für Folgegespräche sind sich die Personalberatenden nicht einig. Während einige Personalberatende betonen, dass das interkulturelle Dolmetschen auch für Folgegespräche sehr hilfreich sei, streichen andere hervor, dass ein Gespräch mit interkultureller Verdolmetschung reichen sollte. Danach sollten die Klientinnen/ Klienten sich wieder selber organisieren und allenfalls selber eine private Übersetzungsperson beziehen.

## **1.8.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit**

### **Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens**

Die Personalberatenden sind mit der Arbeit der interkulturell Dolmetschenden sehr zufrieden. Die Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden werden mehrheitlich als sehr gut eingestuft. Einzig bei den Kenntnissen der Schweizer Strukturen geben vier Fachpersonen an, dass die Kenntnisse nur „eher“ gut sind. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die interkulturell Dolmetschenden bis anhin nicht im Bereich Arbeitssuche und -vermittlung gearbeitet haben. Die interkulturell Dolmetschenden erhielten von der Vermittlungsstelle im Vorfeld der Pilotkooperation Informationsmaterial zum RAV und ein Vokabularium zum Bereich Arbeitsvermittlung. Das war aber nicht in allen Fällen ausreichend. Auf die entsprechenden Wissenslücken haben die Personalberatenden auch im Gespräch hingewiesen. Die Leiterin der Vermittlungsstelle hat dies zur Kenntnis genommen, eine Austauschsitzung zwischen RAV und interkulturell Dolmetschenden bzw. eine Weiterbildungsveranstaltung für interkulturell Dolmetschende ist angedacht.

Die Personalberatenden schätzen den qualitativen Unterschied der Übersetzung von interkulturell Dolmetschenden im Gegensatz zu jenen von privaten Übersetzungshilfen sehr. Insbesondere wenn die Ehepartnerin/ der Ehepartner das Gespräch übersetzt, sei die Gesprächsführung oft schwierig. Erstens finde der Austausch fast ausschliesslich mit der/dem Übersetzenden statt, zweitens führten die Klientin/ der Klient mit der privaten Übersetzungshilfe in der Herkunftssprache oft ein „Parallelgespräch“ untereinander und drittens sei die Übersetzung von Verwandten und Bekannten „durch die eigenen Gefühle verwaschen“, wie es ein Personalberater ausdrückt.

## Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Der Nutzen des interkulturellen Dolmetschens wird von den Personalberatenden als hoch bis sehr hoch beurteilt:

- Die sprachlichen Barrieren werden überbrückt.
- Das gegenseitige Verständnis wird verbessert, Fragen und Anliegen beider Seiten werden geklärt.
- Das Vertrauen der Klientel kann gewonnen und eine gute Gesprächsatmosphäre hergestellt werden.

Die Personalberatenden geben an, dass sie durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in ihrer Arbeit massgeblich entlastet wurden. Die Erfüllung des Informations- und Beratungsauftrags wird durch die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erleichtert. Eine eindeutige Verständigung ist in jedem Fall wünschenswert und hilft, Missverständnisse zu verhindern, betonen die interviewten Personalberatenden:

„Ich bin froh, wenn ich meine Informationen klar und eindeutig kommunizieren kann. Wir sind Dienstleister und haben den Anspruch, dass die Klientinnen und Klienten uns auch verstehen.“  
Personalberatende, RAV Schaffhausen

Sowohl die Leitungspersonen als auch die Personalberatenden sind der Meinung, dass eine gemeinsame Praxis und Entscheidungsgrundlage für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch gefunden werden muss:

„Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden wird die Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten enorm vereinfacht. Ich möchte so oft wie möglich mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten. Aber es ist eine Preisfrage.“ Personalberatender, RAV Schaffhausen

In welchen Situationen und wie oft die Personalberatenden interkulturell Dolmetschenden beziehen dürfen, ist noch nicht abschliessend geregelt.

### 1.8.6 Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit

#### Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung

Die Mitarbeitenden des RAV Schaffhausen wurden mithilfe der Einführungsveranstaltung breit über das Angebot des interkulturellen Dolmetschens informiert. Acht Personalberatende haben während der Pilotkooperation von dem Angebot profitiert und Erfahrungen zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gesammelt:

„Mit Hilfe der Pilotkooperation konnten wir die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens im RAV Schaffhausen bekannt machen. Jetzt haben die Personalberatenden die Wahl. Eine gemeinsame Praxis müssen wir aber erst noch finden.“ Personalberatender/ IIZ Koordinator, RAV Schaffhausen

Das RAV Schaffhausen hat sich vor und während der Pilotkooperation ausführlich mit allfälligen Abläufen zur Entscheidungsfindung und zum Bestellvorgang von interkulturell Dolmetschenden befasst. Die Projektleitung beurteilt die Pilotkooperation als sehr gutes Mittel, um die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle zu testen. Aufgrund der gemachten Erfahrungen können nun definitive und sinnvolle Abläufe bestimmt werden. Unstimmigkeiten und Schwierigkeiten konnten während der Pilotkooperation erkannt werden.

## **Verankerung des interkulturellen Dolmetschens**

### *Einschätzung der aktuellen Situation*

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll weitergeführt werden. Das RAV Schaffhausen hat für die Zeit nach der Pilotkooperation eine Übergangslösung definiert, welche in schriftlicher Form allen Personalberatenden zur Verfügung steht. Die definitive Einsatzpraxis und angepasste Abläufe zum Bestellvorgang müssen noch abschliessend festgelegt werden. In der Übergangslösung sind folgende zentralen Punkte festgehalten:

- Grundsätzlich liegt die Entscheidung über den Beizug einer geeigneten Übersetzungsperson (interkulturell dolmetschende Person oder private Übersetzungshilfe) bei der Fachperson.
- Bei der Entscheidung sollen folgende Aspekte berücksichtigt werden:
  - Kinder der Familie sollen nicht in einen Rollenkonflikt gebracht werden.
  - Die Fachperson soll die Rolle der Übersetzenden und jene der Beratenden nicht in Personalunion übernehmen.
  - Im Bedarfsfall oder wenn die Neutralität und Objektivität gewahrt werden muss, sollen interkulturell Dolmetschende von DERMAN beigezogen werden.
- Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung können nur mit Klientinnen/ Klienten geführt werden, welche Anspruch oder Aussicht auf Anspruch von ALE haben. Ausnahmefälle müssen von den Personalberatenden vorgängig mit dem IIZ Koordinator abgesprochen werden.

Der Ablauf des Bestellvorgangs von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche wurde für die Übergangszeit wie folgt gelöst: Aufgrund des Anmeldegesprächs wird im Protokoll eine Empfehlung zum Bedarf von interkulturell Dolmetschenden gemacht. Die zuständige personalberatende Person führt aber das Erstgespräch trotz Empfehlung grundsätzlich ohne interkulturell dolmetschende Person durch. Zeigt sich während des Gesprächs, dass die Verständigung nicht genügend sichergestellt werden kann, bzw. dass wichtige Punkte nicht vermittelt werden können, wird ein zweites Erstgespräch mit interkultureller Verdolmetschung geführt. Auf diese Übergangslösung hat man sich unter anderen darum geeinigt, weil der Bestellvorgang und die Entscheidungsfindung für Erstgespräche während der Pilotkooperation umständlich und kompliziert waren, und weil sich die Personalberatenden dafür ausgesprochen haben, selber zu entscheiden, ob und in welchen Situationen sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten wollen.

### *Empfehlungen*

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden soll den Fachpersonen eine effektive und effiziente Erledigung ihres Beratungsauftrages ermöglichen. Wie weit die Übergangslösung mit der Durchführung von zwei Erstgesprächen diesem Anspruch genügen kann, muss nach einer Probephase unbedingt beurteilt werden. Mit der jetzigen Übergangslösung besteht die Gefahr, dass die Personalberatenden weiterhin ohne interkulturell Dolmetschende arbeiten, da die Durchführung eines zweiten Erstgesprächs für die Personalberatenden einen beachtlichen Mehraufwand bedeutet und die Tendenz gross sein dürfte, sich mit der Qualität von privaten Übersetzungshilfen zufrieden zu geben.

In der Regel kann die Verständigung im RAV Schaffhausen zwischen Klientinnen/ Klienten und Personalberatenden ohne Übersetzungshilfe sichergestellt werden. Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen soll von den Personalberatenden weitergeführt werden, wenn sich die Zusammenarbeit bewährt und wenn keine Kinder als Übersetzungshilfen beigezogen werden müssen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist und bleibt im RAV Schaffhausen also ein Randphänomen. Damit das

interkulturelle Dolmetschen und dessen Nutzen für eine Qualitätssteigerung der Beratungsdienstleistung nicht in Vergessenheit geraten, ist es unbedingt ratsam, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden verbindlich und schriftlich zu verankern. Damit kann auch dem Wunsch der Projektleitung und der Personalberatenden Rechnung getragen werden, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden grundlegend zu klären und eine gemeinsame Basis der Zusammenarbeit zu definieren.

## 1.9 Fallbeispiel: IIZ-Fallbearbeitung in den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona

Der Kanton St. Gallen verfügt über sechs regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV)<sup>7</sup>. Jedes RAV hat mindestens zwei Personalberatende, welche sich mit IIZ-Fällen beschäftigen<sup>8</sup>. Um IIZ-Fälle handelt es sich dann, wenn mehrere involvierte Partner (RAV, IV, Sozialämter der Gemeinden, etc.) gemeinsam Lösungswege für konkrete Fälle besprechen und umsetzen<sup>9</sup>. Das RAV der Stadt St. Gallen ist das einzige RAV mit IIZ-Beratenden, welche ausschliesslich IIZ-Fälle betreuen. In allen anderen RAV betreuen die Beratenden sowohl IIZ-Fälle als auch ordentliche Fälle. Bei der vorliegenden Studie haben die IIZ-Personalberatenden und deren Abteilungsleiter der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona mitgemacht. Diese beiden RAV beziehen am meisten interkulturell Dolmetschende im Kanton St. Gallen.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen<sup>10</sup> und mittels Gesprächen mit den Stellenleitungen der beiden RAV, mit einem Teamleiter und vier weiteren Fachpersonen erhoben.

### 1.9.1 RAV Kanton St. Gallen: Ausgangslage

#### Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“, 2011 bis 2012

Das kantonale Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung (ehemals Kompetenzzentrum Integration, Gleichstellung und Projekte, IGP) stellte bei den kantonalen Behörden der IIZ (Sozialämter und RAV) grosse Unterschiede in der Beanspruchung von interkulturellem Dolmetschen fest. Um die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu fördern, lancierte deshalb das Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung im Jahr 2011 das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“. Am Projekt haben Sozialämter von neun Gemeinden und Städten sowie die sechs regionalen RAV teilgenommen. Die beteiligten Stellen erhielten zwischen 10 und 50 Gutscheine, welche sie während der ca. neunmonatigen Pilotphase bei der regionalen Vermittlungsstelle *verdi* einlösen konnten. Im Gegenzug verpflichteten sie sich zur Teilnahme an einer Begleitstudie<sup>11</sup>.

Ziele des Pilotprojekts waren die Sensibilisierung der Stellenmitarbeitenden für einen bedarfsgerechten Einsatz des interkulturellen Dolmetschens und das Aufzeigen des Nutzens. Insbesondere zu Letzterem konnten eindeutige Aussagen gemacht werden. Weiter machte die Studie deutlich, dass der Bedarf an interkultureller Verdolmetschung unter anderem dann angezeigt war, wenn mehrere Institutionen in einen Fall involviert waren.

#### Institutionalisierung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Das Amt für Wirtschaft und Arbeit hat daraufhin die Praxis in den regionalen Arbeitsvermittlungsstellen angepasst und die Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle *verdi* intensiviert. Allen voran die IIZ-Personalberatenden erhielten neu die Möglichkeit, für Beratungsgespräche mit fremdsprachigen Personen interkulturell Dolmetschende beizuziehen. Der Leiter des Amtes für Wirtschaft und Arbeit hat die RAV mündlich über diese Weiterführung der Zusammenarbeit mit *verdi* informiert. Dementsprechend verfügen

<sup>7</sup> RAV Heerbrugg, RAV Oberuzwil, RAV Rapperswil-Jona, RAV Sargans, RAV St. Gallen und RAV Wattwil

<sup>8</sup> Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ), 25.10.2012: Bericht zu den Kantonsbesuchen 2011-2012. Anhang: Zusammenfassende Tabelle der Kantonsbesuche 2011-2012: Tabelle zum Kanton St. Gallen.

<sup>9</sup> Kanton St. Gallen, Amt für Wirtschaft und Arbeit: [http://www.awa.sg.ch/home/Weitere\\_Themen/iiz.html](http://www.awa.sg.ch/home/Weitere_Themen/iiz.html)

<sup>10</sup> Fragebogen FB1 an vier Fachpersonen; die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle *verdi* – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz.

<sup>11</sup> Brägger, Martina (2012): Nutzen der interkulturellen Übersetzung für Sozialämter und regionale Arbeitsvermittlungsstellen. Begleitstudie zum EKIM-Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“ des Kantons St. Gallen, Departement des Innern. Zürich: Landert und Partner.

die RAV des Kantons St. Gallen über keine schriftlich festgelegte Praxis mit Einsatzkriterien, typischen Gesprächssituationen, etc.. Von Seiten der RAV wird aufgrund der geringen Nachfrage nach interkulturell Dolmetschenden keine Festlegung der detaillierten Prozesse und Vorgaben gewünscht. Dies ergab eine RAV-interne Umfrage vom Februar und März 2015. Im Intranet des RAV finden die Personalberatenden die Adresse und das Anmeldeformular sowie einen Flyer von *verdi*, welcher über den Ablauf von Gesprächen mit interkulturell Dolmetschenden informiert. In welchen Situationen die einzelnen RAV und deren Personalberatende aber mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, ist von RAV zu RAV sehr unterschiedlich.

Für die Dolmetscherhonorare wurde im kantonalen Budget ein Betrag festgelegt. Der Betrag wird jährlich angepasst.

Die IIZ-Beratenden der RAV St. Gallen und Rapperswil dürfen selber entscheiden, ob sie für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen oder nicht.

### **Fallbearbeitung von IIZ-Fällen in den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona**

Zeigt sich bei der Anmeldung einer gesuchstellenden Person auf dem RAV, dass im betreffenden Fall mindestens zwei Stellen involviert sind (v.a. IV, Sozialamt, Suva), wird der Fall einer/einem IIZ-Personalberatenden zugewiesen. Bei der Anmeldung werden die fremdsprachigen gesuchstellenden Personen darauf hingewiesen, dass sie – falls sie dies benötigen – für das Erstgespräch eine private Übersetzungshilfe mitbringen sollen. Allenfalls wird bereits im Intake ein Vermerk gemacht, dass die gesuchstellende Person schlecht Deutsch spricht. Im Erstgespräch werden vor allem administrative Angelegenheiten geklärt und das Dossier wird auf dessen Vollständigkeit geprüft. Zieht die/der IIZ-Personalberatende eine interkulturell dolmetschende Person bei, ist dies in der Regel im zweiten Gespräch der Fall. In diesem sowie in weiteren Folgegesprächen geht es darum, einen Überblick über die Situation der versicherten Person zu erhalten, Rechte und Pflichten zu vermitteln sowie das weitere Vorgehen bei der Stellensuche zu klären. Allenfalls muss die/der RAV-Beratende im ersten Folgegespräch die Inhalte des Erstgesprächs noch einmal aufnehmen, wenn diese aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten nicht ausreichend geklärt werden konnten.

Bei IIZ-Fällen werden häufiger und längere Folgegespräche geführt. Die stellensuchenden Personen werden enger betreut und begleitet. Inhaltlich kommen bei den IIZ-Fällen oft auch Fragen zu sehr persönlichen Themen wie Krankheiten oder Arbeitsunfähigkeit zur Sprache und die Konsequenzen für die stellensuchende Person sind sowohl in finanzieller als auch in persönlicher und emotionaler Hinsicht weitreichender.

### **Verständigung mit fremdsprachigen Gesuchstellenden**

Die RAV im Kanton St. Gallen arbeiten grundsätzlich mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Die versicherte Person wird bei der Anmeldung darauf hingewiesen, dass sie selber für die Sicherstellung einer ausreichenden Verständigung verantwortlich ist und dass sie allenfalls eine private Übersetzungshilfe organisieren soll. Dies gilt sowohl für ordentliche als auch für IIZ-Fälle.

Die Fremdsprachen Französisch, Italienisch und Englisch können durch die Personalberatenden selber abgedeckt werden. Das RAV St. Gallen vertritt die Meinung, dass diese Ressourcen der Mitarbeitenden so weit als möglich genutzt werden sollen. Der ehemalige Leiter des RAV Rapperswil-Jona gibt diesbezüglich zu bedenken, dass in der Herkunftssprache der versicherten Person geführte Gespräche eine problematische Wendung nehmen könnten, da dies die versicherte Person dazu verleite, die personalberatende Person als „eine von ihnen“ zu betrachten. Damit wären die Rollenklarheit und die behördliche Autorität nicht mehr garantiert.



### 1.9.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung für IIZ-Fälle

#### Vermittlungsstelle verdi: Ablauf und Zusammenarbeit

Die Regionalen Arbeitsvermittlungsstellen des Kantons St. Gallen beziehen interkulturell Dolmetschende bei „verdi – interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz“. Die Zusammenarbeit mit verdi besteht seit der Initiierung des Pilotprojekts „Dolmetschvermittlung“ von 2011. Ein Zusammenarbeitsvertrag existiert nicht.

Die Fachpersonen beantragen interkulturell Dolmetschende mit Hilfe eines elektronischen Formulars. Dieses schicken sie an verdi, welche ihrerseits die Bestellung bestätigt. Die Fachpersonen sind mit der Dienstleistung von verdi sehr zufrieden. Die Zusammenarbeit sei gut und professionell und das Auftragsverfahren einfach.

#### Einsatzzahlen zum interkulturellen Dolmetschen

Die folgende Grafik zeigt die Anzahl Einsätze der sechs St. Galler RAV in den Jahren 2011 bis 2014. In den Jahren 2011 und 2012 wurden die RAV von Seiten der Vermittlungsstelle noch nicht als einzelne Kunden geführt, weshalb für diese Jahre keine Differenzierung nach RAV möglich ist. Die Fachpersonen gehen davon aus, dass es sich bei der Mehrheit der Dolmetscheinsätze um IIZ-Fälle handelt.

Kanton St. Gallen: Einsätze 2011 bis 2014 nach RAV							
Jahr	RAV Heerbrugg	RAV Oberuzwil	RAV Rapperswil-Jona	RAV Sargans	RAV St. Gallen	RAV Wattwil	TOTAL
2011							15
2012							58
2013	1	1	7	2	46	2	59
2014	1	4	4	0	13	5	27

Abbildung 3: Kanton St. Gallen: Einsätze 2011 bis 2014 nach RAV

In den Jahren 2012 und 2013 haben die RAV, insbesondere das RAV St. Gallen – bedeutend mehr interkulturell Dolmetschende bezogen. Dies ist die Zeit, in welcher das Pilotprojekt „Dolmetschervermittlung“ des Kompetenzzentrums Integration und Gleichstellung durchgeführt wurde. Die Studie von Landert und Partner zum Projekt kommt zum Schluss, dass es während der Pilotphase zu einer gewissen Sensibilisierung der Fachpersonen gekommen ist. Ebenfalls konnte der Nutzen eines Einsatzes eindeutig aufgezeigt werden<sup>12</sup>. Die Sensibilisierung einzelner Personen reicht jedoch nicht aus, um einen Praxiswandel einer ganzen Institution herbeizuführen. Dies zeigt der starke Rückgang an Dolmetscheinsätzen im Jahr 2014 sowohl im RAV Rapperswil-Jona als auch im RAV St. Gallen eindrücklich. Die Leitung des RAV St. Gallen erwähnt folgende mögliche Gründe für den Rückgang: Erstens sei die Pilotkooperation bereits etwas länger her, das Angebot des interkulturellen Dolmetschens gerate in Vergessenheit. Zweitens habe es sowohl im RAV Rapperswil-Jona als auch im RAV St. Gallen Personalwechsel gegeben – die Fachpersonen, welche nicht mehr für die Institution arbeiten, hatten das Angebot des interkulturellen Dolmetschens geschätzt und genutzt. Und drittens ist der Bedarf auch gewissen Schwankungen des Arbeitsmarktes bzw. der Antragsstellenden unterworfen.

Die obige Tabelle zeigt weiter, dass die Einsatzzahlen von interkulturell Dolmetschenden in den einzelnen RAV stark variieren. Dies könne nur teilweise mit der Bevölkerungszusammensetzung bzw. dem Anteil fremdsprachiger Personen erklärt

<sup>12</sup> Brägger, Martina (2012): ebd.. S. 18.

werden, bemerken die befragten Fachpersonen aus dem RAV St. Gallen. Vielmehr hänge es mit der RAV-internen Kultur und der Einstellung gegenüber der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens zusammen. Diese Vermutung wird durch den Rückgang der Einsätze nach dem Weggang von zwei Fachpersonen bestärkt.

Leider hat diese Entwicklung in den RAV des Kantons St. Gallen nicht dazu geführt, die Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden zu klären und festzulegen und sie somit unabhängiger von den Arbeitsweisen und Einstellungen der jeweiligen Fachpersonen zu machen. Im Gegenteil: Aufgrund der sinkenden Nachfrage wurde auf eine Festlegung der Prozesse und Kriterien explizit verzichtet.

Die RAV des Kantons St. Gallen haben in den Jahren 2012 bis 2014 interkulturell Dolmetschende für die folgenden Sprachen bezogen:

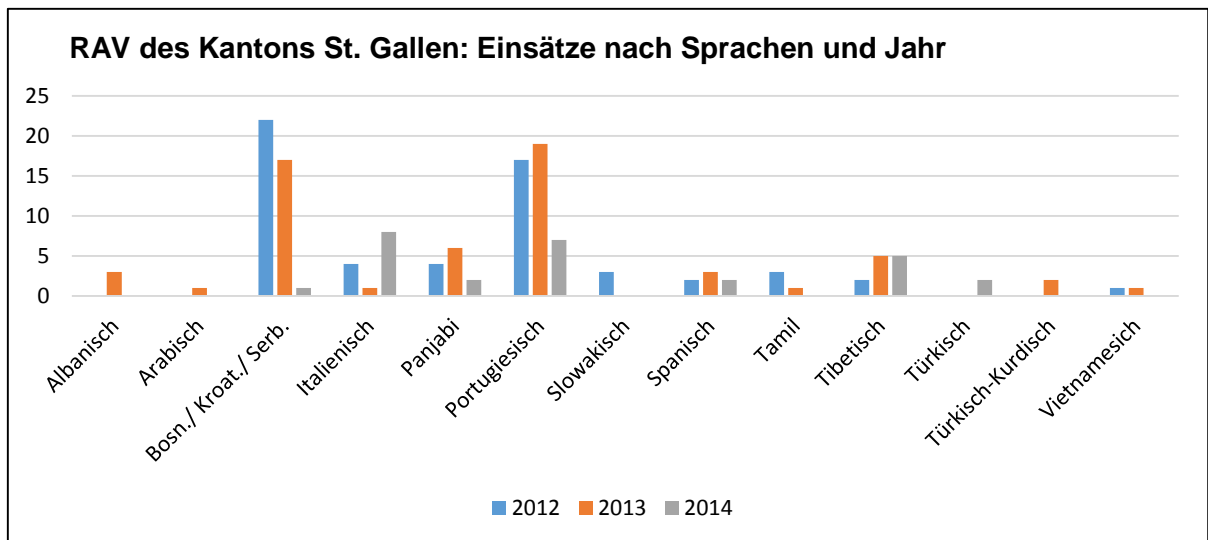


Abbildung 4: RAV des Kantons St. Gallen: Einsätze nach Sprachen und Jahr

Die mit Abstand meist genutzten Sprachen sind Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch und Portugiesisch, wobei es auch bei diesen Sprachen im Jahr 2014 zu einem starken Rückgang gekommen ist. Eine Zunahme gab es einzig bei Italienisch.

### Unterschiedliche Bedarfseinschätzungen

Die meisten IIZ-Beraterinnen sowie die Leitungen der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona sind sich einig, dass ein Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besteht. Die Leitung garantiert aufgrund der Bedarfsanalyse die Finanzierung der Einsätze.

„Im RAV St. Gallen wissen die Personalberaterinnen, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden von der Leitung unterstützt wird und die Finanzierung geregelt ist. Das ist gut so.“  
Leiter RAV St. Gallen

Der tatsächliche Bedarf wird von den interviewten IIZ-Beraterinnen allerdings sehr unterschiedlich eingeschätzt. Drei Personalberaterinnen schätzen den Bedarf als tief ein. Zum Zeitpunkt der Interviews (Frühling 2014) gaben sie an, dass sie nie bzw. einmal mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet hatten. Zwei Personalberaterinnen schätzen den Bedarf als hoch ein, entsprechend regelmässig arbeiten sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Von einer Personalberaterin wird der Bedarf als höher eingeschätzt als der effektive Beizug von interkulturell Dolmetschenden. Aus Kostengründen arbeite sie weniger oft mit interkulturell Dolmetschenden zusammen als eigentlich sinnvoll wäre. Der Leiter des RAV fügt an, dass zur Förderung der Eigenverantwortung und der Deutschkenntnisse in gewissen Situationen auf den Beizug von interkulturell Dolmetschenden verzichtet werden soll.

Von Seiten der Leitung wird keine Praxis der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden vorgegeben, das heisst, ob und in welchen Situationen IIZ-Beratende mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, ist den IIZ-Beratenden selber überlassen.

### **1.9.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen**

#### **Fälle der IIZ**

Grundsätzlich sind sich alle IIZ-Beratenden einig, dass interkulturell Dolmetschende insbesondere für Fälle der IIZ beigezogen werden sollen. Bei diesen Fällen sind mindestens eine weitere Institutionen involviert und die Betreuung der Versicherten ist aufgrund persönlicher und/oder gesundheitlicher Probleme der Klientin bzw. des Klienten oft schwierig und aufwändig. Von den drei IIZ-Beratenden werden folgende Gesprächssituationen und Gesprächsinhalte hervorgehoben:

- Erklärung der Arbeitslosenentschädigung: Anspruch, Auszahlung, Rechte und Pflichten
- Zusammenarbeit mit anderen Sozialpartnern: involvierte Ärzte, Versicherungsträger, IV, Suva, Krankenversicherung, Sozialamt
- Gesundheit der gesuchstellenden Person: aktuelle und geplante Therapien, psychische und/ oder physische Einschränkungen, Arbeitsfähigkeit (aus Sicht der involvierten Partner sowie subjektive Sicht des Versicherten), Alltagsgestaltung und allgemeines Wohlbefinden (Umgang mit der Krankheit, Motivation)
- Ziele, Massnahmen, Strategien der Zusammenarbeit (berufliche Integration): Beurteilung des Potentials, Strategien des Versicherten, Lösungsansätze
- Arbeit und Beruf: Zusammenstellen der Unterlagen (Lebenslauf, Fähigkeiten, etc.) sowie Erstellen von Bewerbungen

Die im Rahmen von IIZ-Fällen engere und persönlichere Betreuung der Versicherten bedinge ein umfassendes und gegenseitiges Verständnis. Es sei daher wichtig, dass die versicherte Person ihre Anliegen selber und in ihrer Herkunftssprache und nicht via Verwandte oder Bekannte formulieren könne, betont eine IIZ-Beratende. Die Personalberatenden heben im Zusammenhang mit den IIZ-Fällen zudem die Bedeutung der berufsethischen Grundsätze hervor:

„Bei IIZ-Fällen sind die Gesprächsinhalte oftmals sehr persönlich. Bei schwierigen Krankheitsgeschichten z.B. sind der Datenschutz und die Diskretion sehr wichtig. Darum wollen wir in solchen Situationen mit neutralen interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.“ Leiter RAV St. Gallen

#### **Interkulturelle Verdolmetschung als beste Lösung**

Zwei IIZ-Beratende erachten die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als äusserst hilfreich und arbeiten dementsprechend oft mit interkultureller Verdolmetschung. Sie sehen einen grossen Bedarf, versuchen aus Spargründen aber gleichzeitig so selten wie möglich mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten. Private Übersetzungshilfen sind für diese beiden IIZ-Beratenden keine echte Alternative – der qualitative Unterschied der Übersetzungsleistung sei zu gross.

Einen Bedarf für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehen die beiden Fachpersonen vor allem, weil in den Gesprächen oft komplexe, persönliche und gesundheitliche Inhalte angesprochen werden. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist jedoch für diese beiden Personalberatenden nicht nur bei IIZ-Fällen von Bedeutung:

„Die Arbeitslosenversicherung ist grundsätzlich ein kompliziertes Thema und es ist wichtig, dass die Inhalte richtig und vollständig vermittelt werden.“ IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Die Fachpersonen können auch nicht immer ein konkretes Entscheidungskriterium ausmachen:

„Manchmal ist es ein Gefühl. Da merkt man, dieser Mensch versteht das Gespräch inhaltlich wirklich nicht.“ IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

### **Interkulturelle Verdolmetschung als letzte Lösung**

Drei IIZ-Beratende der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona arbeiten hingegen selten bis nie mit interkulturell Dolmetschenden, obwohl sie die Möglichkeit dazu haben. Die Verständigung stellen private Übersetzungshilfen sicher. Auf interkulturell Dolmetschende greifen diese drei IIZ-Beratenden nur dann zurück, wenn keine private Übersetzungshilfe abkömmlich ist oder wenn trotz privater Übersetzungshilfe die Verständigung nicht möglich ist:

„Wenn ich im Beratungsprozess nicht mehr weiterkomme oder wenn der Kunde und ich mit einem Problem konfrontiert sind, welches wir nicht bewältigen können, dann würde ich vielleicht mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten.“ IIZ-Berater, RAV St. Gallen

Mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten diese IIZ-Beratenden nur dann zusammen, wenn es anders nicht mehr geht. Das heisst, wenn

- keine private Übersetzungshilfe verfügbar ist,
- die Inhalte zu komplex und die Sprachkenntnisse zu schlecht sind,
- Schwierigkeiten oder Missverständnisse die Zusammenarbeit unmöglich machen.

#### **1.9.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit**

##### **Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden**

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Personalberatenden der RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona sehr zufrieden. Während des Gesprächs seien die Dolmetschenden flexibel, geduldig und sehr achtsam, ihre Einsätze seien sehr professionell.

Die beiden IIZ-Beratenden, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, schätzen insbesondere, dass die interkulturell Dolmetschenden über ein bereichsspezifisches Vokabular verfügen. Die interkulturell Dolmetschenden müssten nicht eins zu eins übersetzen, viel wichtiger sei, dass das Gesprochene inhaltlich korrekt, sinngemäss und dem Wissensstand des Klienten angepasst gedolmetscht würden. Die interkulturell Dolmetschenden ermöglichten dadurch ein inhaltliches Verstehen und unterstützten die IIZ-Beratenden in ihrer Arbeit:

„Die interkulturell Dolmetschenden können die Bedeutung von bereichsspezifischen Wörtern erklären, sie übersetzen, was hinter einem Wort steht.“ IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Die IIZ-Beratenden, welche hauptsächlich mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten, erwähnen insbesondere die sprachlichen Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden. Diese könnten, im Gegensatz zu den privaten Übersetzungshilfen, eins zu eins und genau übersetzen.

##### **Vor- und Nachgespräch**

Die beiden IIZ-Beratenden, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, führen oft ein kurzes Vorgespräch durch. Insbesondere für komplizierte Gespräche, oder wenn sich die dolmetschende Person und die Fachperson noch nicht kennen, sei ein

klärendes Vorgespräch sehr wichtig. Darin werden einzelne Aspekte vorbesprochen, wie zum Beispiel die entscheidenden Gesetzesvorlagen, Ziel und Strategie oder die gesundheitliche Verfassung der versicherten Person. Im Vorgespräch erhalten die IIZ-Beratenden auch „ein Gefühl“ für die/den interkulturell Dolmetschende. Dies erleichtere die Zusammenarbeit während des Gesprächs. Nachgespräche hingegen werden selten durchgeführt.

### **Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen**

Die beiden IIZ-Beratenden, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden beiziehen, arbeiten selten bis nie mit privaten Übersetzungshilfen, der Unterschied der Dolmetschqualität sei gross:

„Wenn es sich vermeiden lässt, arbeite ich nicht mit privaten Übersetzungshilfen zusammen, da die Übersetzung oft nicht gut ist. Manchmal habe ich den Eindruck, dass die sogenannten Übersetzungshilfen selber auch nicht viel mehr verstehen als meine Klienten.“ IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

Die anderen IIZ-Beratenden und die Leitungspersonen der RAV hingegen sind der Meinung, dass grundsätzlich die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen gut funktioniere. Manchmal sei die Verständigung mit privaten Übersetzungshilfen jedoch auch schwierig. Zum Beispiel komme es vor, dass der IIZ-Berater die Motivation der versicherten Person nicht nachvollziehen könne. Manchmal dauere ein Gespräch mit privaten Übersetzungshilfen auch länger und sei umständlicher, weil der IIZ-Berater die Gesprächsinhalte der privaten Übersetzungshilfe mehrmals erklären müsse. Zudem finde das Gespräch hauptsächlich mit den privaten Übersetzungshilfen und nicht mit den Versicherten statt.

### **Nutzen der Zusammenarbeit**

Die Leitung der RAV sieht grundsätzlich einen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, deshalb garantiert sie die Finanzierung der interkulturell Dolmetschenden:

„Wir haben festgestellt, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für uns in gewissen Fällen sehr hilfreich ist. Wenn für alle Parteien klar ist, worüber man spricht, dann ist die Beratungsarbeit effizienter und effektiver. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis stimmt.“ Leiter RAV St. Gallen

Die einzelnen Abteilungsleiter hingegen unterstützen die Zusammenarbeit nicht aktiv. Die Entscheidung, mit oder ohne interkulturell Dolmetschende zu arbeiten, überlassen sie den einzelnen IIZ-Beratenden.

Die IIZ-Beratenden, welche mit privaten Übersetzungshilfen arbeiten, sehen abgesehen von der sprachlich kompetenteren Übersetzung keinen besonderen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Die beiden IIZ-Beratenden, welche mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, sehen in dieser Zusammenarbeit einen sehr grossen Nutzen. Die Betreuung und Beratung der Versicherten habe sich seit der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden deutlich vereinfacht:

„Seit wir mit interkulturell Dolmetschenden von *verdi* zusammenarbeiten, verstehen meine Klienten ihre Rechte und Pflichten wirklich. Zum Beispiel wissen sie, dass sie sich bei Krankheit auf dem RAV melden müssen, das hat früher nie auf Anhieb funktioniert. Die Qualität der Übersetzung ist mit interkulturell Dolmetschenden viel besser.“ IIZ-Beraterin, RAV St. Gallen

In den RAV St. Gallen und Rapperswil-Jona arbeiten drei IIZ-Beratende selten bis nie mit interkulturell Dolmetschenden, obwohl sie die Dienstleistung in Anspruch nehmen könnten und obwohl Teamkollegen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten und die Zusammenarbeit sehr schätzen. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei

nie zur „Gewohnheit“ geworden, sagt ein IIZ-Berater. Während der Fallbearbeitung und Beratung denke er gar nicht an die Möglichkeit, mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten. Diese IIZ-Beratenden sehen im Gegensatz zu ihren Kollegen in der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen keine qualitativen Einbussen.

## 1.10 Fallbeispiel: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum, Kanton Uri

Der Kanton Uri verfügt über ein regionales Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Altdorf, an welchem ein Leiter und drei bis vier Personalberatende tätig sind. Seit Mitte Jahr 2013 arbeiten die Personalberatenden mit interkulturell Dolmetschenden der Vermittlungsstelle Dolmetschdienst Zentralschweiz zusammen. Diese Zusammenarbeit wurde im Rahmen des Pilotprojekts „Dolmetschergutscheine 2013 bis 2015“ initiiert (siehe unten).

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen<sup>13</sup> und in Gesprächen mit Leitungs- und Fachpersonen aus den Abteilungen „Frontoffice und Support“ und dem RAV sowie im Gespräch mit der kantonalen Integrationsdelegierten erhoben. Zudem standen der Studie die Daten des Projekts „Dolmetschergutscheine – Rückmeldungen“ zur Verfügung.

### 1.10.1 RAV Kanton Uri: Ausgangslage

#### Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“

Das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“ ist zustande gekommen, weil sowohl die Abteilung Regionale Arbeitsvermittlung als auch die kantonale Fachkommission Integration auf die zum Teil schwierige Verständigung bei Beratungsgesprächen auf dem RAV hingewiesen haben. Die kantonale Ansprechstelle Integration hat das Pilotprojekt Dolmetschergutscheine ausgearbeitet, finanziert wird es durch das RAV und das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) im Rahmen einer Anstossfinanzierung in den Regelstrukturen<sup>14</sup>.

Die ursprünglich zweijährige Pilotphase startete 2013 und wurde im Verlauf des Projekts bis Ende 2017 verlängert. Im Projekt wurden folgende Wirkungsziele definiert:

- Die RAV Beratenden können kompetent und zielorientiert über einen sinnvollen Einsatz von Dolmetschenden entscheiden.
- Durch den Einsatz von Dolmetschenden für Erstberatungsgespräche werden die RAV Beratenden zeitlich entlastet.
- Durch den Einsatz von Dolmetschenden für Erstberatungsgespräche werden die RAV Beratenden in ihrer Beratungstätigkeit gestärkt.

Aufgrund der Ergebnisse der Pilotphase wird der weitere Verlauf bzw. eine Institutionalisierung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in den Regelstrukturen des RAV geprüft.

#### Fallbearbeitung

Die Abteilung Frontoffice und Support (FOS) nimmt die Anträge der gesuchstellenden Personen entgegen. In diesem Rahmen werden zwei Gespräche am Schalter geführt, welche dazu dienen, die Unterlagen abzugeben, auszufüllen und auf deren Vollständigkeit zu überprüfen. Nach dem Zweitgespräch am Schalter fällt die/der Mitarbeitende des FOS einen Vorentscheid, ob für das Erstgespräch mit der/dem Personalberatenden eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen werden soll oder nicht. Dieser Vorentscheid wird im Dossier mit dem Stempel „Dolmetscher beziehen“ vermerkt.

<sup>13</sup> Fragebogen FB1 an fünf Fachpersonen; Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern.

<sup>14</sup> Diesbezüglich ist im KIP des Kantons Uri u.a. folgendes festgehalten (S. 26): „Durch den Einsatz von interkulturellen Übersetzern in anspruchsvollen Beratungsgesprächen, sollen die Ressourcen der Mitarbeitenden der regionalen Arbeitsvermittlung optimiert werden. Gesprächssituationen in denen die Klienten nur schwer verstehen, worum es geht, können sehr zeitintensiv werden. Um dies zu verhindern sollen, gegebenen Falles interkulturelle Übersetzer eingesetzt werden.“ Kanton Uri, Bildungs- und Kulturdirektion (2013): KIP Kantonales Integrationsprogramm. Spezifische Integrationsaufgabe als Verbundaufgabe Bund – Kantone – Gemeinden. Altdorf: Bildungs- und Kulturdirektion. [http://www.ur.ch/dl.php/de/52d4115d48caa/kip\\_kantonales\\_integrationsprogramm2014.pdf](http://www.ur.ch/dl.php/de/52d4115d48caa/kip_kantonales_integrationsprogramm2014.pdf).

Erhalten die RAV-Personalberatenden von der Abteilung FOS ein Dossier, sichten sie dieses, bevor sie die gesuchstellende Person zum Erstgespräch einladen. Der Stempel „Dolmetscher beiziehen“ weist sie auf die ungenügenden Sprachkompetenzen der Gesuchstellenden hin. Die Personalberatenden entscheiden aufgrund des Stempels und einer detaillierteren Beurteilung des Dossiers, ob eine interkulturell dolmetschende Person für das Erstgespräch beigezogen wird.

### **Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten**

Das Pilotprojekt „Dolmetschergutscheine“ des RAV sieht vor, dass die Personalberatenden die interkulturell Dolmetschenden nur für Erstgespräche, nicht aber für Folgegespräche beiziehen. Dementsprechend arbeiten die Personalberatenden eher selten mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Häufiger greifen die Personalberatenden in abnehmender Reihenfolge auf folgende Angebote zurück, um Verständigungsschwierigkeiten zu überwinden:

- Bekannte oder Verwandte der Gesuchstellenden
- Kinder der Gesuchstellenden
- Freischaffende Dolmetschende

#### **1.10.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung**

Alle Fachpersonen des RAV sind sich einig, dass ein Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besteht:

„Es gibt immer Gesuchstellende, welche im Arbeitsmarkt integriert waren und trotzdem ungenügend Deutsch sprechen. Diese Realität müssen wir akzeptieren. Darum macht es auch im RAV Sinn mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten.“ RAV-Personalberater, Kanton Uri

#### **Dolmetschdienst Zentralschweiz: Ablauf und Zusammenarbeit**

Das RAV des Kantons Uri bezieht interkulturell Dolmetschende beim Dolmetschdienst Zentralschweiz. Die Zusammenarbeit besteht seit Beginn des Pilotprojekts „Dolmetschergutscheine“. Mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle sind die Personalberatenden sehr zufrieden. Einzig die Tatsache, dass es im Raum Altdorf erst eine sehr beschränkte Anzahl an interkulturell Dolmetschenden gibt, beschreiben die Fachpersonen als nachteilig. Die Vermittlungsstelle bemüht sich jedoch, die entsprechenden Engpässe zu beheben.

#### **Einsatzzahlen**

Von August 2013 bis Ende Dezember 2014 hat das RAV beim Dolmetschdienst Zentralschweiz wie folgt interkulturell Dolmetschende bezogen:

<b>RAV Uri: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden</b>		
<b>Jahr</b>	<b>Anzahl Einsätze</b>	<b>geleistete Zeit in Std.</b>
2013 (Aug. bis Dez.)	47	52.50
2014	45	48.50

Abbildung 5: RAV Uri: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die Einsätze haben im Jahr 2014 stark abgenommen. Während das RAV in den Monaten August bis Dezember des Jahres 2013 47 Einsätze von interkulturell Dolmetschenden verzeichnete, waren es in derselben Periode im 2014 nur noch 13. Die Zeitspanne von August bis Ende Jahr ist auf dem RAV des Kantons Uri geprägt von vielen saisonal bedingten Anmeldungen von primär fremdsprachigen Personen aus Portugal. Dabei



handelt es sich oft um Wiederanmeldungen. Wurde bei Versicherten bereits einmal ein Erstgespräch mit interkulturell Dolmetschenden geführt, verzichteten die Personalberatenden beim Erstgespräch der Wiederanmeldung bewusst auf den Beizug einer/eines interkulturell Dolmetschenden. Die Abnahme der Einsätze erklärt sich die Leitung des RAV mit dieser Bezugspraxis. Sie geht nicht davon aus, dass das Bewusstsein für die Möglichkeit einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden seit der Einführung des Pilotprojekts abgenommen hat.

Die Mehrzahl der Einsätze fand für die Dolmetschsprache Portugiesisch statt.

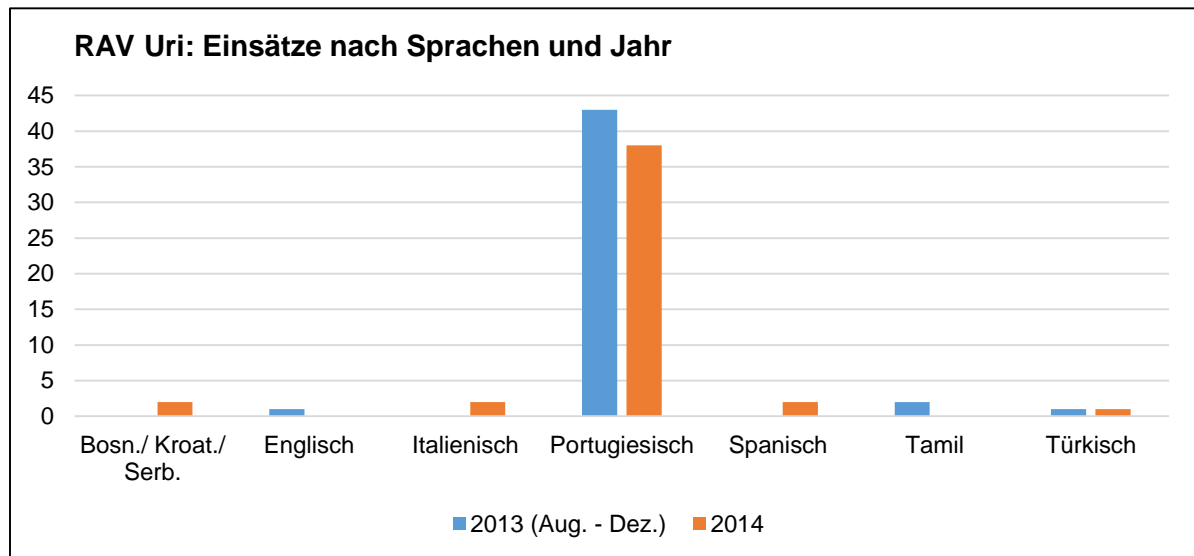


Abbildung 6: RAV Uri: Einsätze nach Sprachen und Jahr

### 1.10.3 Entscheidungskriterien und Typische Gesprächssituationen

Für den Beizug einer interkulturellen Verdolmetschung sind gemäss Personalberatenden des RAV Uri insbesondere folgende Entscheidungskriterien von Bedeutung:

- Entscheide und Weisungen müssen nachvollzogen werden, getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Es müssen Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden sollen.
- Es müssen komplexe und schwer zu verstehende Inhalte vermittelt werden.

Die Personalberatenden sind sich bei der Beschreibung der typischen Gesprächssituationen grösstenteils einig. In abfallender Reihenfolge handelt es sich um folgende Situationen:

- Es handelt sich um ein Erstgespräch.
- Die Rechte und Pflichten der Gesuchstellenden werden besprochen.
- Der Verlauf der Zusammenarbeit wird geklärt.
- Bewerbungsdossier, Vorgehen bei der Stellensuche und Arbeitsbemühungen werden besprochen.
- Eigenverantwortung und Zumutbarkeit sowie Anspruch auf Taggeld und Versicherungsleistungen werden thematisiert.

- Es besteht eine Zusammenarbeit (oftmals IIZ<sup>15</sup>) mit anderen Institutionen (vor allem IV oder Sozialdienst).

### **Interkulturelles Dolmetschen in Erst- und Folgegesprächen**

Im Erstgespräch werden Themen mit den Geschuchstellenden besprochen, welche für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit entscheidend sind. Das Erstgespräch ist jenes Gespräch, in welchem die Rechte und Pflichten thematisiert, die Abläufe erklärt und wichtige Informationen an die Geschuchstellenden weitergegeben werden. Zudem möchten die Personalberatenden im Erstgespräch Informationen zum Hintergrund der Geschuchstellenden erfahren, z.B. zu ihrem privaten, beruflichen oder sozialen Umfeld. Hier ist eine gute und vollständige Übersetzung durch eine interkulturell dolmetschende Person sehr wichtig und hilfreich, betonen die Personalberatenden:

„Das Erstgespräch ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit, denn hier werden die Rechte und Pflichten besprochen. Wenn die Rahmenbedingungen von Anfang an geklärt sind, dann wissen sowohl die RAV-Beraterin als auch der Antragssteller, was sie voneinander erwarten können. Darum arbeiten wir in Erstgesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.“

Leiterin Abteilung Frontoffice und Support, Kanton Uri

In Folgegesprächen arbeiten die Personalberatenden nur ausnahmsweise mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, oder wenn es sich um einen bereits laufenden Fall handelt, bei welchem das Erstberatungsgespräch noch vor dem Pilot stattgefunden hat und folglich noch nicht die Möglichkeit eines Bezugs von interkulturell Dolmetschenden bestanden hat. Die Personalberatenden sind der Meinung, dass eine einmalige, ausführliche und vollständige Information der Geschuchstellenden mit interkulturell Dolmetschenden ausreicht. Bei den Folgegesprächen sollen daher die Geschuchstellenden wieder eine Übersetzungshilfe mitbringen, wenn sie ungenügend Deutsch verstehen.

### **Interkulturelles Dolmetschen in IIZ-Fällen**

Bei sehr komplexen Inhalten oder schwierigen Settings – z.B. wenn mehrere Parteien an einem Gespräch teilnehmen – arbeiten die Personalberatenden aber auch in Folgegesprächen mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Bei diesen Gesprächen handelt es sich oft um IIZ-Fälle.

„Bei Beratungsgesprächen von IIZ-Fällen sind oft auch mehrere Personen dabei. Dann ist es besonders wichtig, Klarheit zu schaffen. Interkulturell Dolmetschende unterstützen mich dabei.“

Leiter RAV, Kanton Uri

In solchen Situationen sei es sehr wichtig, dass alle Gesprächsteilnehmenden auf demselben Wissensstand sind, so der Stellenleiter. Zudem handle es sich um eine anspruchsvolle Übersetzungsaufgabe, welche nur von einer/einem interkulturell Dolmetschenden geleistet werden könne.

### **Entscheid zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden**

Die Mitarbeitenden der Abteilung FOS fällen ihren Vorentscheid für den Bezug einer interkulturell dolmetschenden Person für das Erstgespräch hauptsächlich aufgrund der Sprachkompetenzen der geschuchstellenden Person. Seltener kann auch die Komplexität des Falles ausschlaggebend sein. Den Mitarbeitenden des FOS fällt der Vorentscheid in der Regel nicht schwer.

In der Regel deckt sich die Einschätzung der Personalberatenden mit derjenigen der FOS-Mitarbeitenden. Eine Ausnahme bilden Wiederanmeldungen (siehe 3.3.1).

---

<sup>15</sup> Die IIZ ist im Kanton Uri für Personen vorgesehen, welche bei mindestens zwei der drei Hauptpartnern (RAV, IV, Gemeinden) involviert ist. Siehe dazu: Nationale IIZ Fachstelle (2012): Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ). Bericht zu den Kantonsbesuchen 2011-2012. Bern: Nationale IIZ Fachstelle. Anhang „Uri“, S. 39 f.

Bei Erstgesprächen ziehen die Personalberatenden im Zweifelsfall immer eine interkulturell dolmetschende Person bei. Dies habe sich bis jetzt bewährt, sind sich die Personalberatenden einig. Es sei nur sehr selten vorgekommen, dass man im Nachhinein zum Schluss gekommen ist, dass es keine interkulturelle Übersetzung gebraucht hätte.

#### **1.10.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit**

##### **Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden**

Die Personalberatenden schätzen die Zusammenarbeit mit den interkulturell Dolmetschenden sehr. Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Personalberatenden zufrieden. Wenn sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammen arbeiten, können sie sicher sein, dass das Gesagte auch genau und eindeutig übersetzt wird. Bei den Übersetzungshilfen (Verwandte, etc.) sei man hingegen nie sicher, was genau übersetzt wird und welche Ausführungen weggelassen werden.

Die Personalberatenden schätzen zudem jene professionellen Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sehr, welche berufsethische Grundsätze betreffen. Dies sind die Schweigepflicht, eine wertschätzende und konstruktive Kommunikation sowie die Fähigkeit zu angemessenen Reaktionen bei Kommunikationsschwierigkeiten. Auch die neutrale Haltung der Dolmetschenden streichen die Fachpersonen heraus, vor allem auch im Gegensatz zu den (oft parteiischen) Verwandten, Bekannten und privaten Vermittlern als Übersetzungshilfen.

„Wir haben oft mit Verwandten, Bekannten oder Personen aus der Gewerkschaft als Übersetzungshilfen zusammenbearbeitet. Seit wir mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, können wir sicher sein, dass unser Gesagtes auch eins zu eins weitergegeben wird. Die Neutralität der Dolmetscherinnen ist sehr wichtig.“ Leiter RAV, Kanton Uri

Schliesslich ist für die Personalberatenden auch ein gutes Rollenbewusstsein von grosser Bedeutung. Die Personalberatenden schätzen es, dass die interkulturell Dolmetschenden emotional nicht mit den Gesuchstellenden verbunden sind, insbesondere in schwierigen Situationen sei dies zentral. Dieser differenzierte Umgang mit Nähe und Distanz von Seiten der interkulturell Dolmetschenden erachten die Personalberatenden ebenfalls als sehr wichtig.

##### **Hoher Nutzen der Zusammenarbeit**

Die Personalberatenden schätzen den Nutzen der Zusammenarbeit als hoch ein. Insbesondere können bestehende sprachliche Barrieren überwunden werden und eine vollumfassende und gegenseitige Kommunikation zwischen den Gesprächsteilnehmenden ist möglich, d.h. sowohl die/der Personalberatende als auch die/der Gesuchstellende kann ihre bzw. seine Anliegen äussern. Das gegenseitige Verständnis für die Situation wird damit verbessert.

Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden für das Erstgespräch gibt dem Gespräch eine grössere Bedeutung und das gegenseitige Verständnis als Grundlage der Zusammenarbeit erhält mehr Gewicht, führt eine Personalberatende aus. Zudem sind sich die Personalberatenden einig, dass die Gesuchstellenden ein Gespräch mit interkultureller Übersetzung aktiver mitgestalten, z.B. indem sie öfters Fragen stellen. Wird das Gespräch hingegen mit Übersetzungshilfen geführt, so sind es oft diese, welche das Gespräch stellvertretend für die Gesuchstellenden übernehmen.

Hingegen erleben die Personalberatenden die Zusammenarbeit nicht als Arbeitsentlastung. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bedeutet einen Mehraufwand, welcher nicht zu unterschätzen sei – sowohl im Hinblick auf die Organisation der Dolmetschenden für das Gespräch als auch im Hinblick auf die längere Gesprächsdauer.

Wie weit die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sich in langer Sicht positiv auf die Zusammenarbeit auswirkt, können die Personalberatenden nicht einschätzen. Im Gespräch selber hingegen ist der Nutzen einer Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden klar spürbar:

„Anfangs waren wir alle gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen skeptisch eingestellt. Es hat sich aber gelohnt, denn der Aufwand steht in einem sehr guten Verhältnis zum Nutzen. Wir sind sehr zufrieden.“ Leiterin Frontoffice und Support, Kanton Uri

Der Mehraufwand lohnt sich, sind sich die Personalberatenden einig. Dies zeigen auch die durchwegs positiven Ergebnisse der Erhebungen des RAV selber, in welchen nach dem Mehrwert und nach der Beratungseffizienz gefragt wurde.