

«Die Investition in Dolmetschende drängt sich mehr denn je auf»

Missverständnisse zwischen MigrantInnen und Fachpersonen können gravierende Folgen haben. «HEKS Linguadukt» sorgt mit interkulturellen Dolmetschenden dafür, dass es nicht so weit kommt. Im Gespräch: Kathrin Müller, Leiterin «HEKS Linguadukt», und Markus Eichkorn, Leiter Sozialdienst der Psychiatrischen Klinik Königsfelden.

Frau Müller, «Linguadukt» ist ein Programm für interkulturelles Dolmetschen. Was heisst das konkret?

Müller: Unsere Dolmetschenden nehmen an Gesprächen zwischen Fremdsprachigen und Fachpersonen teil. Sie bilden die Sprachbrücke – eben den Linguadukt – zwischen ihnen und berücksichtigen dabei soziale, kulturelle und länderspezifische Hintergründe. Das heisst, der Inhalt des Gesagten wird vollständig und korrekt wiedergegeben, auch dann, wenn aus unterschiedlichen Gründen nicht Wort für Wort übersetzt werden kann.

Wer dolmetscht für «Linguadukt»?

Müller: In der Regel Personen, die erst als Erwachsene in die Schweiz eingewandert sind. Sie kennen die Eigenheiten und Strukturen beider Länder und Kulturen bzw. wissen, wo Unterschiede und wo Gemeinsamkeiten bestehen.

An wen richten sich Ihre Dienste?

Müller: Wir arbeiten für Fachstellen, Schulen, Beratungsstellen, Sozialdienste und Gesundheitsinstitutionen – wie zum Beispiel jene von Herrn Eichkorn.

Herr Eichkorn, in welchen Situationen setzen Sie HEKS-Dolmetschende ein?

Eichkorn: Immer dann, wenn die sprachlichen Kenntnisse nicht ausreichen, um



«Die Sprache ist das wesentliche Element, sowohl in der Diagnose als auch in der Therapie.»

ein differenziertes Gespräch zu führen. Anders als in anderen medizinischen Bereichen ist es in der Psychiatrie oft nicht möglich, auf sichtbare Hinweise zurückzugreifen. Die Sprache ist das wesentliche Element, sowohl in der Diagnose als auch in der Therapie.

Weshalb können nicht Angehörige oder Bekannte aushelfen?

Müller: Angehörige und Bekannte haben häufig einen Loyalitätskonflikt ...

Eichkorn: ... oder neigen dazu, eine Darstellung aus ihrer Sicht zu ergänzen, zu interpretieren. Manchmal versuchen sie auch, die Situation zu entschärfen.

Müller: Gerade psychische Erkrankungen sind oft ein Tabuthema. Für Angehörige und Bekannte ist es schwierig, gewisse Beschwerden in Worte zu fassen.

Eichkorn: Die HEKS-Dolmetschenden kennen ihre Rolle genau, sie wissen, wie

sie heikle Themen ansprechen müssen, damit sie die Leute nicht vor den Kopf stossen.

Was sind die Konsequenzen, wenn die Kommunikation nicht funktioniert?

Eichkorn: Egal, ob als Arzt, Behördenangestellter oder Sozialarbeiter: Wenn ich nicht genügend Informationen erhalte oder die KlientInnen und ich einander missverstehen, kann das unangenehme juristische, arbeitsrechtliche oder gesundheitliche Folgen haben.

Die Psychiatrischen Dienste Aargau AG

Die Psychiatrischen Dienste Aargau AG (PDAG) untersuchen, behandeln und betreuen psychisch kranke Menschen aller Altersgruppen mit sämtlichen psychiatrischen Krankheitsbildern. Zu den PDAG gehören vier medizinische Bereiche: Psychiatrie und Psychotherapie, Alters- und Neuropsychiatrie, Forensische Psychiatrie sowie Kinder- und Jugendpsychiatrie.

«Wenn ich nicht genügend Informationen erhalte oder die KlientInnen und ich einander missverstehen, kann das unangenehme juristische, arbeitsrechtliche oder gesundheitliche Folgen haben.»



«Gemeinsame Weiterbildungen sind ein Gewinn für beide Seiten. So kommen Fachleute mit Dolmetschenden ausserhalb der vereinbarten Gespräche in Kontakt», sagt Kathrin Müller.

Braucht es medizinisches Fachwissen, um bei Ihnen zu dolmetschen?

Eichkorn: Nein, im Gespräch versucht man, sich in der Alltagssprache auszudrücken, sich dem Wissensstand der PatientInnen anzupassen. Kontinuität bei den Dolmetschenden ist allerdings nicht zu unterschätzen. Wir haben Bereiche, in denen die PatientInnen länger bleiben. Da ist es von Vorteil, wenn jemand die Krankengeschichte kennt. Das trägt viel zur Qualität des Gesprächs bei.

Wie oft haben Sie 2014 HEKS-Leute eingesetzt?

Eichkorn: Allein bei den Psychiatrischen Diensten Aargau AG (PDAG) in Königsfelden waren es rund 80 Einsätze, in den gesamten PDAG mehr als 250.

Ist dieser Wert stabil?

Eichkorn: Wir arbeiten seit 2001 mit HEKS zusammen. 2009 haben wir uns aus Qualitätsgründen entschieden, nur noch HEKS-

Dolmetschende zu beschäftigen. Seither ist die Zahl leicht steigend.

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit zwischen HEKS und den PDAG? Was läuft gut, wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?

Eichkorn: Wir sind wunschlos glücklich. Die Abläufe sind klar, die Ansprechpersonen bekannt. Und: Die Gespräche können in der Regel rasch realisiert werden. Das ist zentral. Wir haben immer wieder

«Wir können für fast alle Sprachen auf mehrere Frauen und Männer zurückgreifen.»

Akutsituationen, in denen wir schnell reagieren müssen.

Müller: Wir können für fast alle Sprachen auf mehrere Frauen und Männer zurückgreifen. Das garantiert, dass wir innert Stunden eine geeignete Person finden.

Zahlen und Fakten zu «Linguadukt»

2001: Start «Linguadukt AG/SO» mit 10 interkulturell Dolmetschenden (ikD) in 10 Sprachen.

2004: Start «Interpret» (Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln) mit Grundlagenarbeit, Festlegung von Qualitätskriterien, Etablierung des Zertifikats und entsprechender Ausbildungslehrgänge. HEKS bei der Basel ist Anbieterin der Lehrgänge für die Nordwestschweiz (BS, BL, AG, SO).

2014: «Linguadukt» beschäftigt 65 ikD in mehr als 40 Sprachen und Dialekten. Diese leisten 3600 Einsatzstunden (50% Gesundheitsbereich, 25% Bildung, 24% Soziales, 1% Diverse). 82% der Einsatzstunden werden von ikD mit Zertifikat Interpret geleistet.

Ab 2015: Aktuell vermittelt «Linguadukt» 97 ikD in 43 Sprachen und Dialekten, 58 ikD haben das Zertifikat Interpret, 7 den eidg. Fachausweis für interkulturelles Dolmetschen. Budgetiert sind 6000 Einsatzstunden.

Eichkorn: Der Genderaspekt ist sehr wichtig. Dank dem grossen Netz kann HEKS unsere Wünsche auch diesbezüglich in den allermeisten Fällen erfüllen.

Die Nachfrage nach interkulturellem Dolmetschen steigt.

Woran liegt das?

Müller: Bei Fachleuten ist mehr und mehr das Bedürfnis entstanden, sich auf die Kompetenz der übersetzenden Person verlassen und effizient arbeiten zu können. Deshalb wurde 2004 Interpret, der Interessenverband für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, gegründet. Es wurde viel Grundlagenarbeit geleistet, Qualitätsstandards wurden festgelegt.

Eichkorn: Ja, wir haben uns miteinander entwickelt und professionalisiert. Ein Beispiel: Früher wurden die Kosten für die Dolmetschenden den PatientInnen verrechnet. Menschen mit Migrationshintergrund konnten sich dies oft nicht leisten. Im Rahmen der Professionalisierung der Zusammenarbeit mit HEKS haben wir festgelegt, dass DolmetscherInnen Teil



«Wir müssen schnell, präzise und effizient sein. Dazu gehört, rasch zu allen nötigen Informationen zu kommen», sagt Markus Eichkorn.

unseres Angebots sein müssen. Seither werden alle Kosten übernommen.

Gilt das auch in Zeiten steigenden Kostendrucks?

Eichkorn: Umso mehr. In Spitälern sorgt der Kostendruck für immer kürzere Aufenthaltszeiten der PatientInnen. Das heisst, wir müssen schnell, präzise und effizient sein. Dazu gehört, rasch zu allen nötigen Informationen zu kommen. Die Investition in Dolmetschende drängt sich deshalb mehr denn je auf.

Frau Müller, wie ist «Linguadukt» in Aargau/Solothurn entstanden?

Müller: Wir haben das Programm der Regionalstelle beider Basel, das seit 1987 existiert und sehr erfolgreich ist, kopiert. «Linguadukt Basel» ist bis heute ein wichtiger Partner für uns. Gemeinsam haben wir interkulturelles Dolmetschen in den letzten Jahren weiterentwickelt. Wir nutzen Synergien, insbesondere in der Aus- und Weiterbildung.

Weshalb werden die Programme nicht zusammengelegt?

Müller: Zwei unabhängige Programme sind sinnvoll, weil die jeweilige Leitung mit den kantonalen Gegebenheiten vertraut sein muss. Zudem sind die Einsatzgebiete sehr verschieden, Basel ist städtisch und kompakt, Aargau/Solothurn ländlich und weitläufig.

Im April 2014 hat «Linguadukt» eine Ausschreibung für interkulturelles Dolmetschen des Kantons Aargau gewonnen. Das heisst, künftig empfiehlt der Kanton, nur noch mit HEKS zusammenzuarbeiten. Was bedeutet das für Sie?

Müller: In erster Linie bestätigt der Entscheid die Qualität unserer Arbeit. Wir haben den Zuschlag nicht zuletzt aufgrund der Referenzen von Kunden wie den PDAG erhalten. Wichtig ist natürlich die finanzielle Sicherheit. Der Kanton subventioniert die Dolmetschstunden mit

«Betreuung ist sehr wichtig, denn Dolmetschende sind oft extremen Situationen ausgesetzt.»

einem fixen Betrag. Davon geben wir so viel wie möglich mit Preisermässigungen an die KundInnen weiter. Zudem haben wir rund 30 neue Dolmetschende eingestellt und die Regionalstelle personell aufgestockt.

Findet HEKS genügend qualifizierte Dolmetschende?

Müller: Das ist meist kein Problem. Wir haben seit 2001 ein grosses Team an MitarbeiterInnen aufgebaut, zudem führt Interpret eine Datenbank mit zertifizierten Personen. Zahlreich sind auch die Spontanbewerbungen, die ich erhalte. Viele, die als Erwachsene in die Schweiz einge-

wandert sind, finden keine Arbeit, weil ihre Diplome nicht anerkannt werden. Sie haben schnell und gut Deutsch gelernt und stellen fest, dass Dolmetschende gefragt sind.

Wie wird sichergestellt, dass die Qualität stimmt und HEKS den Anforderungen gerecht wird? Geben z. B. die PDAG HEKS regelmässig Feedback?

Eichkorn: Wir machen nach jedem Gespräch eine Kurzauswertung mit den Dolmetschenden. Das hat nicht die Qualität einer Supervision, aber man kann sich doch einiges mitteilen. Wichtig ist, dass die Dolmetschenden von HEKS professionell begleitet werden und über ihre Erfahrungen sprechen können, denn sie arbeiten unter schwierigen Bedingungen.

Müller: Ja, die Betreuung ist sehr wichtig, denn Dolmetschende sind oft extremen Situationen ausgesetzt. Sie müssen lernen, mit den Emotionen, denen sie begegnen, umzugehen und sich abzugrenzen. Wir investieren deshalb viel in die Aus- und Weiterbildung, einmal im Monat finden Gruppensupervisionen statt.

Eichkorn: Ich kann mir gut vorstellen, dass wir im Rahmen der ärztlichen Weiterbildung demnächst auf das Thema Dolmetschen eingehen. Ich werde HEKS dann natürlich hinzuziehen.

Müller: Gerne. Gemeinsame Weiterbildungen und Tagungen sind ein Gewinn für beide Seiten. So kommen Fachleute mit Dolmetschenden ausserhalb der vereinbarten Gespräche in Kontakt und können sich direkt austauschen. Diesen Input können wir dann in Workshops verarbeiten.

Wie geht es mit «Linguadukt» weiter? Ist der aktuelle Ausbau nur ein Zwischenschritt?

Müller: Möglicherweise. Im Kanton Solothurn findet im Lauf des Jahres eine ähnliche Ausschreibung statt wie jene im Kanton Aargau. Selbstverständlich werden wir uns auch da bewerben. Wir rechnen uns gute Chancen aus.

Eichkorn: Meine Unterstützung ist Ihnen jedenfalls sicher.