

Kompetent interkulturell dolmetschen

Missverständliche Kommunikation mit fremdsprachigen Patientinnen und Patienten ist erwiesenermassen eines der grössten Probleme im Gesundheitswesen. Die Schwierigkeiten zeigen sich in unbefriedigenden Behandlungsverläufen und Fehlbehandlungen, aber auch in Frustrationen bei allen Beteiligten und in häufigem Ärztewechsel.



von Natali Velert*

In den letzten Jahren wurde glücklicherweise einiges zur Verbesserung dieses Umstandes getan. Bereits Mitte der Neunzigerjahre gab das Bundesamt für Gesundheit dem Schweizerischen Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien einen Grundlagenbericht zum Thema Interkulturelles Dolmetschen im Gesundheitswesen in Auftrag. Der Bericht machte deutlich, dass die Kommunikation im Gesundheitswesen nur dann sichergestellt werden kann, wenn Dolmetschende, die über bestimmte Qualifikationen verfügen, eingesetzt werden. Es folgte die Gründung von Interpret, der Schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln. Unter ihrer Leitung wurden national gültige Ausbildungsstandards entwickelt. Damit soll die Qualität der Dolmetscharbeit gesteigert

und längerfristig ein neues Berufsbild entwickelt werden. Interpret überwacht die Einhaltung dieser Standards streng. Dadurch verfügen die anerkannten Ausbildungen für interkulturelle Dolmetschende schweizweit über dieselbe Qualität.

Qualitätszertifikat für Dolmetschende

Auch Caritas Schweiz hat sich der Umsetzung dieser Standards verschrieben und bildet seit 2004 interkulturelle Dolmetschende aus. Der von Caritas Schweiz angebotene Lehrgang umfasst 22 Kurstage, Supervision und intensives Selbststudium. Wenn die ausgebildeten Dolmetschenden zudem umfangreiche Praxis im Dolmetschen nachweisen, können sie das Zertifikat Interpret beantra-

gen – übrigens das einzige in der Schweiz existierende Qualitätszertifikat für Dolmetschen im interkulturellen Bereich. Dolmetschende mit dem Zertifikat Interpret verfügen über sprachliche, fachliche, technische und persönliche Kompetenzen, die eine umfassende Verständigung möglich machen.

Es gibt sie nun also, die kompetenten Personen zum Brückenschlagen! Vorbei müssten die Zeiten sein, in denen Bekannte, Verwandte, unqualifiziertes Spitalpersonal oder gar Kinder zur Herstellung der Kommunikation beigezogen werden. Diese Personen, die ihre Unterstützung oftmals in bester Absicht offerieren, sind nur in fachlich, sprachlich und emotional sehr einfachen Zusammenhängen auch wirklich eine Hilfe. Sobald ein Gespräch nur geringfügig komplexer wird, kann die Zusammenarbeit mit diesen Personen mehr Schaden anrichten als zur angemessenen Behandlung beitragen.

Notlösungen lösen Not nicht

Zahlreiche Beispiele verdeutlichen, dass diese «Notlösungen» nur selten die Not lösen und oft neue Konflikte produzieren: Die «Dolmetschenden» sind sprachlich und fachlich überfordert, möchten sich jedoch keine Blöße geben und vertuschen diese Schwierigkeiten. Sie fühlen sich verpflichtet, ihre Angehörigen oder Bekannten aktiv zu unterstützen, und unterziehen die Inhalte einer persönlichen Zensur. Oder sie dolmetschen mangels besseren Wissens schlichtweg falsch. Für die Fachperson ist oftmals nicht mehr klar erkennbar, wessen Mei-

nung nun im Gespräch vertreten wird. Ausser diesen kommunikationsspezifischen Nachteilen kann es zu Konflikten im Familien- oder Bekanntenkreis kommen, zu Loyalitätskonflikten, emotionaler Überforderung oder zu Verletzungen der Schweigepflicht. Diese letzteren Probleme betreffen zwar die Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen nicht mehr direkt, können die Genesung der Patientinnen und Patienten aber zusätzlich erschweren.

Fachpersonen profitieren

Studien und Umfragen zeigen, dass ungeachtet der Möglichkeit, qualifizierte Dolmetschende zu engagieren, die Mehrheit der Gespräche mit fremdsprachigen Patientinnen und Patienten noch immer ohne deren Beizug stattfindet. Für viele Fachpersonen bleibt die Zusammenarbeit in der Triade eine irritierende und vielleicht auch verunsichernde Erfahrung. Darum ist es entscheidend, mit qualifizierten Dolmetscherinnen und Dolmetschern zu arbeiten. Diese wissen, wie sie sich auf ein Gespräch vorbereiten müssen. Sie kennen die Bedeutung eines Vorgesprächs und sind in der Lage, ihre Rolle mit der Fachperson zu klären, sich im Gespräch transparent und kompetent zu verhalten und ihr im Nachgespräch oftmals wertvolle Hinweise zu geben. Natürlich ist die dolmetschende Person nicht allein verantwortlich für das Gelingen. Notwendig bleibt die Bereitschaft der Fachperson, die beauftragte Dolmetscherin respektive den Dolmetscher wenn immer möglich im Vorfeld ausreichend zu informieren, damit sich

Vermittlungsstellen

Die Adressen aller Vermittlungsstellen sind erhältlich bei: Interpret, Schweiz. Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln, Tel. 031-351 38 28, Internet: www.inter-pret.ch

Bei Interpret kann auch die Broschüre «Mit anderen Worten – Handbuch Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege» bestellt werden.

diese/dieser den erforderlichen Wortschatz aneignen und sich fachlich und persönlich vorbereiten kann. Ein kurzes Vorgespräch zur Mitteilung der wichtigsten Inhalte und Ziele des Gesprächs und ein kurzes Nachgespräch zur Klärung allfälliger Unklarheiten oder Ungereimtheiten verhindern Ärger und Störungen während des Gesprächs und schaffen eine gemeinsame Basis für die Zusammenarbeit. Wenn die Fachperson nach dem Gespräch zudem der dolmetschenden Person ein kurzes Feedback gibt, kann diese ihre Kompetenz steigern und an Sicherheit gewinnen. So könnte die professionelle Zusammenarbeit von interkulturellen Dolmetschenden und Fachpersonen in Zukunft eine Selbstverständlichkeit werden und die Verständigung mit fremdsprachigen Patientinnen und Patienten eine nachhaltige Verbesserung erfahren. ☉

Dieser Beitrag erschien zuerst im Newsletter 1/06 der Caritas-Fachstelle Gesundheit und Integration.

*Natali Velert ist Ethnologin und Leiterin der Fachstelle Interkulturelle Kommunikation bei Caritas Schweiz. Kontakt: nvelert@caritas.ch