



Newsletter « se comprendre » 1/23

Dolmetschen – eine gezielte Unterstützung

Der Einsatz von Dolmetschenden nimmt im französischsprachigen Teil des Kantons Bern weiter zu. Es gibt aber weiterhin weniger Anfragen als in den Regionen Freiburg und Jura.

«Der Entscheid für den Einsatz eines Dolmetschers wird von zahlreichen Faktoren beeinflusst», erklärt Zeinab Ahmadi, wissenschaftliche Mitarbeiterin beim Amt für Integration und Soziales des Kantons Bern (AIS) zu Beginn. Sie erläutert den Ansatz des AIS vor dem Hintergrund der vielfältigen, regional unterschiedlichen Integrationsmassnahmen. «Für das AIS ist es zentral, den Migranten auf ihrem Weg zur sozialen, sprachlichen und wirtschaftlichen Integration dort Unterstützung zu bieten, wo es wichtig ist. Mit mehrsprachigen Informationsangeboten sowie Integrationsförderkursen und -programmen werden geeignete Rahmenbedingungen geschaffen, damit sich die Betroffenen ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten entsprechend für ihre Integration einsetzen». Der Kanton Bern sorgt mit seiner strukturellen Unterstützung von «Verständigung für alle» dafür, dass für Fachpersonen ein Dolmetschangebot bereitsteht.

Die Stadt Biel als weiteres Lehrbeispiel erliess am 5. März 2010 eine Verordnung zur Regelung des Einsatzes interkultureller Übersetzer/innen, in der die Übernahme der Dolmetschkosten bei allen Anfragen aus der Verwaltung festgelegt wurde. Wie steht es also um den Einsatz von Dolmetschenden in der Praxis?

Bedingung für gute Begleitung

«Beim Roten Kreuz (SRK) begleiten wir Personen aus dem Asylbereich. Der Einsatz von Dolmetschenden ist nicht nur von Vorteil, sondern unerlässlich für eine gute Begleitung und den Erfolg unseres Integrationsauftrags», betont Rihab Bouchiba, Sozialbetreuerin beim SRK Kanton Bern. Das SRK ist auch ein Gradmesser für den Dolmetschbedarf. «Es kann sich um interne, externe oder Netzwerkgespräche sowie um Gespräche auf Anfrage des Spitals, des Kinderarztes oder der Schule handeln. Sobald wir eine Person begleiten, erhalten wir entsprechende Anfragen». Die trialog-erprobte Sozialbetreuerin weist auch auf die interkulturelle Dimension hin. «Dolmetschende sind nicht nur zum Übersetzen da. Mit ihrer

Hilfe überwinden wir kulturelle Barrieren. Wenn ich ohne Dolmetscher gearbeitet habe, stelle ich manchmal im Folgegespräch mit Dolmetscherin fest, dass wir uns zwar sprachlich verständigen konnten, dass aber manches nicht oder missverstanden wurde».

Empfohlen zum Informieren

Für die Zielgruppe der Neuzugezogenen, die dem Ausländer- und Integrationsgesetz (AIG) unterstehen oder mit dem Familiennachzug eingereist sind, arbeitet das AIS direkt mit den Gemeindeangestellten, und zwar im Rahmen der Schulungen für die Erstgespräche, die die 1. Stufe des Berner Integrationsfördermodells* bilden. «Hier kann der Einsatz von Dolmetschenden eine Rolle spielen, weil so garantiert ist, dass die Betroffenen die Funktionsweise der Schweizer Strukturen verstehen. In manchen Fällen wird deshalb der Einsatz professioneller Dolmetschender empfohlen». Eine Broschüre über interkulturelles Dolmetschen und die Übernahme der Dolmetschkosten für solche Gespräche ergänzen die Unterstützungsmassnahmen. Dennoch gibt es kaum



lire en français



Dolmetschanfragen von den Gemeinden. «Grundsätzlich ist der Einsatz von Dolmetschenden für die Gemeinden nicht obligatorisch», erklärt das AIS. Es hat «Verständigung für alle» jedoch eingeladen, sein Angebot demnächst an einer Schulung vorzustellen.

Eine Ressource unter anderen

Bei der Ansprechstelle Integration in Biel, der 2. Stufe des Berner Integrationsmodells, die für die 63 französisch- oder zweisprachigen Berner Gemeinden zuständig ist, bieten die mehrsprachigen Mitarbeitenden Beratungen auf Deutsch, Französisch, Englisch, Spanisch, Türkisch und Arabisch an. «Für andere Sprachen arbeiten wir mit Dolmetschenden zusammen. Die Menschen, die uns aufsuchen, leben oft schon lange in der Schweiz und sprechen Deutsch oder Französisch», erklärt Layal Ismail, Beraterin bei der Ansprechstelle Integration. Ziel der Ermutigung zum Erlernen einer der beiden Sprachen ist es, in einem Jahr einen Sprachnachweis auf Niveau A1 zu erreichen. Dieses Kriterium wird bei der Erneuerung der Aufenthaltsgewilligung geprüft.

Das schliesst jedoch den Einsatz von Dolmetschenden nicht aus. «Gesundheitliche Probleme oder die Tatsache, dass Personen aus dem AIG ihren Sprachkurs selbst finanzieren müssen, können das Erlernen der Sprache verzögern», erklärt Jenny Pieth, Bereichsleiterin Beratung und Vernetzung bei der Fachstelle Integration der Stadt Biel. Zudem ist im Asylbereich Analphabetismus weit verbreitet. «In der Praxis stelle ich fest, dass ein Jahr für das Erlernen der Sprache nicht ausreicht. Selbst Niveau A1 genügt für die Kommunika-

tion ohne Dolmetscher nicht», hält Rihab Bouchiba fest.

Wunsch nach Professionalität

Oft werden Fremdsprachige bei der Verständigung auch von Freiwilligen und Angehörigen unterstützt. Mit Blick auf die Qualität empfiehlt «Verständigung für alle» jedoch eine klare Unterscheidung zwischen freiwilligen und professionellen Dolmetschenden (**). Ismail Layal betont, dass sie deshalb in jeder Situation aufmerksam bleibe. «Wenn

ich feststelle, dass die Botschaft unzureichend vermittelt wird, oder bei privaten Themen greife ich auf professionelle Dolmetschende zurück, denn die Information muss ankommen».

Diesen Wunsch nach Professionalität bestätigt auch Rihab Bouchiba. «Vertraulichkeit, Unparteilichkeit

und das Beherrschen der Dolmetschrolle sind das, was ich von Dolmetschenden erwarte. Ich spreche selbst Arabisch, arbeite aber mit Dolmetschenden, weil ich weder die Ausbildung noch die Rolle der Dolmetscherin habe. Bei Freiwilligen besteht eine grössere Ungewissheit, ob sie beide Sprachen beherrschen, und auch das Rollenverständnis kann Probleme bereiten».

Zum Abschluss bemerkt Jenny Pieth: «Unser Dienst hat auch die Aufgabe, die Fachpersonen anderer Stellen dafür zu sensibilisieren, dass gute Information für ausländische Personen zugänglich sein muss. Die Erleichterung der Integration mit allen Mitteln, einschliesslich Dolmetschender, dient allen, weil damit eine Verschlechterung der Situation verhindert werden kann». (cb)

* www.gsi.be.ch
(Themen/Integration/Migrantinnen und Migranten)

** <https://www.secomprendre.ch/de/interpretariat-communautaire/nos-interpretes>

L'édito



**Chère lectrice
Cher lecteur**

La politique d'intégration actuelle pose comme objectif central l'apprentissage de la langue locale

par les personnes qui arrivent en Suisse par le biais de l'asile, du regroupement familial ou pour y travailler. Selon les situations de vie, l'acquisition de la langue peut être difficile ou prendre plus temps. Dans l'intervalle et parfois durablement, il est primordial que toutes et tous puissent avoir accès au conseil et à l'information et puissent communiquer dans toutes les situations de la vie: à l'hôpital, à l'école, et au sein des communes. Voici la mission des interprètes: rendre la communication possible et ainsi permettre l'accès des personnes allophones aux structures ordinaires.

Faire recours à des interprètes professionnels fait la différence. Voilà le constat fait par nos partenaires du Jura bernois qui partagent leurs expériences dans le premier article de cette édition. Pour nos interlocutrices, les compétences et la posture des professionnel-le-s assurent une communication fluide et sans malentendus.

Chez «se comprendre», nous sommes en effet convaincu-e-s que la formation des interprètes est une garantie pour des interventions de qualité. Dans le contexte d'arrivée en nombre de personnes venues d'Ukraine, mais aussi de Turquie, d'Afghanistan et du Burundi en 2022, nous avons engagé 36 nouveaux-elles interprètes au sein de notre service. Il a été particulièrement important de former et d'accompagner étroitement ces nouvelles recrues dans leur métier d'interprète. Nous en avons donc profité pour renouveler les modalités de notre formation de base interne. A découvrir dans l'article en page 3.

Je vous souhaite beaucoup de plaisir dans la lecture de cette édition,

Anne Kristol
Responsable Service d'interpréariat

6 questions à une interprète

Depuis quand êtes-vous interprète ?

J'ai commencé à « se comprendre » en septembre 2022. Enseignante en linguistique générale, je n'avais traduit que pour des proches jusque-là. Très touchée par la guerre en Ukraine, j'ai eu envie d'apporter mon aide.

Comment se sont passés vos débuts ?

De mère au foyer, je me suis retrouvée dans un nouveau monde. Mon premier entretien était au Service de l'enfance et de la jeunesse pour une situation de violence domestique. Il y avait énormément d'informations et de longues explications. A ce moment-là, je ne savais pas que j'étais autorisée à prendre des notes.

Comment percevez-vous votre rôle ?

Les interprètes ont une grande responsabilité. Nous sommes un « outil » indispensable pour permettre à deux personnes de se connecter. Même si nous n'intervenons pas directement dans la problématique, si le message n'est pas transmis

correctement, les conséquences peuvent être graves. Dès mes débuts, j'ai bénéficié d'une formation d'un jour. Les conseils d'interprètes expérimentés sont des premiers repères très utiles même quand les connaissances linguistiques sont là.

Qu'en est-il de la charge émotionnelle du métier ?

Certes, la charge émotionnelle est forte mais je pense pouvoir gérer toutes ces émotions. Je dirais même que pouvoir aider mes compatriotes m'aide moi-même à canaliser mes émotions. J'ai une compétence et je suis là où je peux être utile.



auf Deutsch lesen

Comment gérez-vous le fait d'intervenir à la fois pour l'ukrainien et le russe ?

Au niveau linguistique, l'ukrainien et le russe sont deux langues différentes. En intervention, je me présente comme Ukrainienne et je commence en ukrainien mais si je vois que la personne me répond en russe, je continue en russe. Je suis là pour



Yevgeniya Bosson, interprète pour l'ukrainien et le russe

effectuer mon travail d'interprète et favoriser la communication entre les personnes, alors je m'adapte.

Quelle différence faites-vous entre interprète bénévole et professionnel ?

Je pensais que tous les interprètes étaient bénévoles et j'ai découvert un métier. Depuis, j'ai pris conscience que l'approche n'était pas la même. A cet égard, le code professionnel d'INTERPRET m'est très utile. Inconsciemment, avec des proches, les liens vont influencer le discours. En tant que professionnel, l'impartialité et la qualité de l'interprétariat doivent primer. (cb)

Formés dès leur engagement

Le service « se comprendre » propose une nouvelle formation destinée aux interprètes fraîchement engagés.

« Cette nouvelle formation permet de combler une lacune entre le moment où une personne est engagée par « se comprendre » et les modules de base qui peuvent débiter plusieurs mois plus tard », explique Eisser Sleiman, interprète brevetée et formatrice d'adulte. Dans les deux mois suivant leur engagement, les nouveaux interprètes reçoivent ainsi, en une journée, les premiers repères utiles en intervention. « Le plus important est de faire comprendre les règles professionnelles de l'interprétariat par des exemples comme le positionnement, la prise de parole ou la prise de note ». Aborder les thèmes du code de déontologie, du dialogue ou du rôle de l'interprète facilite également l'immersion. Sans oublier la gestion des émotions, un point déterminant. « A peine

engagé, vous êtes immédiatement amené à intervenir sur le terrain. Pouvoir gérer ses émotions, rester impartial et garder une certaine distance, cela s'apprend ».

Marrainage inclus

Un marrainage fait partie intégrante de cette formation préliminaire. Suite à une intervention du nouvel interprète en présence de la marraine et réciproquement, une évaluation est faite, en toute confidentialité. « Il n'est pas facile au début de s'affirmer dans son rôle d'interprète, de poser le cadre ou de demander à un professionnel de reformuler ». Le soutien apporté vise ainsi à éviter certains écueils aux interprètes. « Le but du marrainage personnalisé est d'accompagner chaque nouvel interprète dans ses premiers pas, de réfléchir ensemble aux difficultés et aux moyens



auf Deutsch lesen

de les dépasser », souligne la formatrice. En 2022, 6 jours de formation et 13 mentorats ont été réalisés à Fribourg et Delémont pour un total de 39 participants. (cb)

Echos

« Même si je suis interprète dans ma langue maternelle, un niveau de professionnalisme est requis car nous intervenons avec des personnes au vécu sensible ».

Emmanuel Mbayiha, interprète depuis le 1.12.2022 (kinyarwanda, kirundi)

« C'est rassurant, quand on commence, de pouvoir poser ses questions et avoir des éclairages ».

Gréliane Nunu, interprète depuis le 14.11.2022 (kirundi)

« On discute de cas concrets et on reçoit des conseils qui nous permettent de comprendre notre rôle et le cadre dans lequel on travaille ».

Ayoub Minaei, interprète depuis le 1.12.2022 (farsi, kurde)

Agir sur la nature des liens

De nombreuses questions liées à la compréhension linguistique et culturelle interviennent quotidiennement dans le flux des activités menées par le service d'intégration de la Ville de Bulle. De plus en plus, nous essayons d'inclure des personnes ayant un parcours de migration dans l'élaboration de nos projets, afin de dépasser, entre autres, les freins que représentent la non-connaissance de la langue et/ou des codes en vigueur ici.

Plus concrètement, le recours au service d'interprétariat «se comprendre» intervient notamment lors d'entretiens avec les familles nouvellement arrivées inscrivant un enfant à l'école primaire, lors de séance d'information pour les nouvelles et nouveaux habitant-e-s et lors d'entretiens organisés à la demande.

Impact positif

Se donner les moyens de «se faire comprendre» et offrir des espaces de parole où les personnes allophones peuvent vérita-

blement s'exprimer, agissent sur la nature des liens qui se construisent à ce moment-là. Les clés de compréhension dont les interprètes nous font profiter, permettent de poser les bases d'un échange qui cherche à être le plus équilibré possible. Cela contribue à la construction d'une relation de confiance et facilite le travail d'orientation dans le réseau.

Dans le cadre scolaire plus précisément, pouvoir faire appel aux interprètes communautaires est vraiment très précieux. Les familles sont ainsi mieux informées sur les offres et les structures qui peuvent faciliter leur intégration et osent plus facilement reprendre contact. Il arrive régulièrement qu'elles sollicitent le service de l'intégration dans les mois qui suivent pour des demandes variées liées à l'insertion professionnelle, à la participation à la vie sociale, à la recherche d'activités extrascolaires, etc.



auf Deutsch lesen

Un engagement quotidien

Je transmets mes remerciements pour le travail accompli par le service «se comprendre» afin de nous donner accès à un service de qualité dans les meilleurs délais. En Gruyère, nous devons toutefois composer avec «l'éloignement géographique» de la capitale fribourgeoise. Concocter un planning incluant plusieurs entretiens à la suite donne, certes, plus de sens à un déplacement depuis Fribourg mais l'exercice peut s'avérer laborieux! Le service de l'intégration s'engage néanmoins afin de promouvoir l'interprétariat communautaire et rappeler le rôle important qu'il joue dans les processus d'intégration.



Sophie Cattin
Déléguée à
l'intégration à la
Ville de Bulle

Le kiosque de l'interprétariat

Journées du réfugié

En 2023, les Journées du réfugié se dérouleront les **17 et 18 juin**. L'Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR) souhaite mettre l'accent sur l'hébergement des personnes réfugiées dans la société. Toutes les manifestations organisées à cette occasion sont répertoriées sur www.osar.ch/journees-du-refugie.

Vidéos multilingues

Sur le site www.psych.mpg.de/refpsych, des vidéos en **17 langues** présentent les principaux symptômes liés au traumatisme et à la fuite. L'Institut allemand Max-Planck reconnu dans le domaine de la psychiatrie souhaite ainsi transmettre une information simple et de qualité aux réfugiés comme au personnel aidant.

En formation

Le module 4a **Interpréter dans la procédure d'asile** se déroule ce printemps à la Maison de formation et d'intégration, à Matran (FR). Il fait partie du cursus menant au brevet fédéral d'interprètes communautaires et de médiateurs/trices interculturel-e-s. Inscription possible jusqu'au 24 avril sur www.secomprendre.ch



auf Deutsch lesen

Vos besoins nous intéressent !

Une communauté linguistique prédomine dans votre région? Un besoin d'interprètes plus nombreux pour une même langue apparaît? Vous recherchez un-e interprète pour une langue rare? Vous souhaitez une formation pour réaliser vos entretiens avec interprètes? Vous avez une question, un besoin d'informations à propos de l'interprétariat? N'hésitez pas à adresser vos messages par mail à secomprendre@caritas.ch ou sur le site www.secomprendre.ch: la rubrique **Votre Avis** figure sur la page d'accueil.

Accessible en 12 langues

A Bienne, **mamamundo** propose des cours de préparation à la naissance en albanais, arabe, kurde, tigrinya, tamoul, somali, farsi, tibétain, espagnol, portugais et, désormais, en ukrainien et russe. La présence des interprètes communautaires permet aux futures mères de partager sur

des sujets en rapport avec la grossesse et la naissance tels qu'ils sont abordés dans leur pays, de parler de leur expérience en Suisse et d'approfondir leurs connaissances.

www.mamamundo.ch

Antenne d'information

Travail, école, santé, permis, consultation, langue, logement, loisirs, famille, discrimination, urgence, finances, autant de thèmes traités en plusieurs langues sur le site www.biel-bienne.ch/fr/adresses-antenne-biel-bienne.html/1725. Un symbole audio permet de lire et traduire chaque page pour l'écouter dans sa propre langue. Pour la Ville de Bienne, Antenne Biel Bienne est un répertoire d'adresses visant à faciliter l'intégration.

Contact/Impressum

Newsletter avril 2023

«se comprendre»
Service d'interprétariat communautaire
Caritas Suisse, Département Fribourg,
Boulevard de Pérolles 55, 1705 Fribourg

Pour demander un/e interprète:
026 425 81 30 ou secomprendre@caritas.ch
ou www.secomprendre.ch

Rédaction: Clotilde Buhler, Anne Kristol
Traduction: Aline Jenni
Graphisme/Impression: Caritas Suisse, Lucerne