



# Vergleichende Studie zu Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen Europäischen Ländern

Gefördert durch



Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Sozialfonds

Gemeinschaftsinitiative  
**Equal**



# Inhalt

<b>1. Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2. Vergleichende Studie zu Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen europäischen Ländern</b>	<b>7</b>
2.1 Zielsetzung	7
2.2 Auswertung von Literatur und Umfrageergebnissen	7
<b>3. Überblick über Sprach- und Kulturmittlung in sechs europäischen Ländern</b>	<b>9</b>
3.1. Schweiz	10
3.1.1 Fragebogenauswertung	10
3.1.2 Definitionen	10
3.1.3 Bedarfserfassung und Studien	11
3.1.4 Einsatzgebiete	12
3.1.5 Qualifizierung	13
3.1.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild	15
3.1.7 Finanzierung und Beschäftigung	16
3.1.8 Literatur	17
3.2. Belgien	18
3.2.1. Fragebogenauswertung	18
3.2.2. Definitionen	18
3.2.3. Einsatzgebiete	19
3.2.4. Bedarfserfassung und Studien	21
3.2.5. Qualifizierung	23
3.2.6. Nationale Vernetzung und Berufsbild	26
3.2.7. Finanzierung und Beschäftigung	27
3.2.8. Literatur	27
3.3. Österreich	28
3.3.1 Fragebogenauswertung	28
3.3.2 Definitionen	28
3.3.3 Einsatzgebiete	28
3.3.4 Bedarfserfassung und Studien	30
3.3.5 Qualifizierung	31
3.3.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild	34
3.3.7 Finanzierung und Beschäftigung	34
3.3.8 Literatur	34

3.4. Spanien	35
3.4.1 Fragebogenauswertung	35
3.4.2 Definitionen	35
3.4.3 Bedarfserfassung und Studien	36
3.4.4 Einsatzgebiete	37
3.4.5 Qualifizierung	38
3.4.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild	41
3.4.7 Finanzierung und Beschäftigung	42
3.4.8 Literatur	42
3.5. Italien	44
3.5.1 Fragebogenauswertung	44
3.5.2 Definitionen	44
3.5.3 Bedarfserfassung und Studien	44
3.5.4 Einsatzgebiete	45
3.5.5 Qualifizierung	46
3.5.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild	48
3.5.7 Finanzierung und Beschäftigung	49
3.5.8 Literatur	49
3.6. Deutschland	50
3.6.1 Fragebogenauswertung	50
3.6.2 Definitionen	50
3.6.3 Einsatzgebiete	51
3.6.4 Bedarfs- und Evaluationsstudien	52
3.6.5 Qualifizierung	53
3.6.6 Berufsbild	53
3.6.7. Finanzierung	54
3.6.8 Literatur	54
<b>4. Zusammenfassung der Ergebnisse</b>	<b>56</b>
4.1 Definitionen	56
4.2 Bedarfserfassung und Studien	57
4.3 Einsatzgebiete	58
4.5 Vernetzung und Berufsbild	61
4.6 Beschäftigung und Finanzierung	63
<b>5. Fazit und Ausblick</b>	<b>64</b>
<b>6. Anhang</b>	<b>65</b>

# 1. Einleitung

Sprach- und Kulturmittlung ist ein neues, in der Entwicklung befindliches Forschungs- und Arbeitsfeld, das in Deutschland erst seit kurzer Zeit Beachtung findet. In verschiedenen Ländern finden sich zu diesem Thema unterschiedliche Definitionen, Konzepte und historische Entwicklungen: Was im Englischen unter „Community Interpreting“, „Public Service Interpreting“ oder „Liaison Interpreting“ verstanden wird, wird allein schon auf Deutsch im Kontext verschiedener deutschsprachiger Länder unterschiedlich benannt: in Deutschland spricht man von „Sprach- und Kulturmittlung“ oder „Sprach- und Integrationsmittlung“, in Österreich von „Kommunaldolmetschen“, in der Schweiz von „Interkulturellem Übersetzen“.

Was aber ist Sprach- und Kulturmittlung genau? Nicht nur die Begriffe werden in den verschiedenen europäischen Ländern und manchmal sogar innerhalb der Länder uneinheitlich benutzt, auch das damit verbundene Verständnis bzw. die Aufgabengebiete reichen von einer reinen Dolmetschtätigkeit bis hin zur Kulturmittlung oder Beratungstätigkeit im Gesundheits-, Sozial- oder Bildungsbereich. Denn anders als etwa das klassische Dolmetschen findet das sogenannte Sprach- und Kulturmittlung überwiegend im Non-Profit-Bereich bzw. im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen statt.

Das Sprach- und Kulturmittlung setzt voraus, dass erfolgreiche Kommunikation über die Anwendung von Sprachkenntnissen hinausgeht und oft mehr erfordert, wie z. B. Kenntnisse über kulturelle Hintergründe. Allgemein lässt sich somit darstellen, dass Sprach- und KulturmittlerInnen soziokulturelle Hintergründe dolmetschen und vermitteln, um die Kommunikation zwischen fremdsprachigen KlientInnen und Einrichtungen der Regelversorgung im Bereich Gesundheit, Soziales und Bildung zu gewährleisten. Durch ihren Einsatz bauen sie eine Brücke zwischen den Einrichtungen, wie z. B. Krankenhäusern, psychosozialen Zentren, Arztpraxen, Beratungsstellen oder anderen sozialen Diensten, und deren fremdsprachigen KlientInnen.

Warum werden Sprach- und KulturmittlerInnen eingesetzt? In ihrer kanadischen Studie haben Smedley, Stith u. Nelson 2003 als erste belegt, dass ethnische Minderheiten systematisch eine qualitativ minderwertigere Gesundheitsversorgung erhalten als die Mehrheitsgesellschaft. Gründe dafür sind Stereotypen, Vorurteile und Unsicherheiten auf Seiten der Gesundheitsversorger, Rahmenbedingungen, die von Kostenersparnis geprägt sind und die den Bedürfnissen von Patienten ethnischer Minderheiten nicht entsprechen, sowie sprachliche und kulturelle Unterschiede, die zu Missverständnissen in der Behandlung führen (Bowen 2001)<sup>1</sup>.

Mit Hilfe von Sprach- und KulturmittlerInnen soll deshalb die Kommunikation zwischen ZuwanderInnen in Bereichen des täglichen Lebens und VertreterInnen des Gastlandes unterstützt werden. Die „KlientInnen“ von Sprach- und KulturmittlerInnen sind häufig Minderheiten im Gastland (MigrantInnen, AsylbewerberInnen, GastarbeiterInnen, Flüchtlinge etc.), und die zweite Gesprächspartei sind – wie bereits aufgeführt – VertreterInnen von Behörden, Institutionen und Einrichtungen im Gastland, die mit anderssprachigen KlientInnen kommunizieren müssen. Die VertreterInnen des Gastlandes besitzen neben besseren Sprachkenntnissen oftmals auch einen anderen Wissens- und Erfahrungshorizont als die Angehörigen der sprachlichen Minderheit. Zwischen beiden Seiten besteht auch oft nicht nur ein ungleicher Bildungsstand, sondern es kommen zusätzlich heterogene Wertesysteme und Denkmuster sowie unterschiedliche soziokulturelle Konventionen und Normen zum Tragen. Das Bindeglied zwischen beiden Gesprächsparteien stellen somit die DolmetscherInnen dar, die das

asymmetrische Machtgefälle zwischen beiden Parteien ausgleichen und zum Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren beitragen sollen. Durch die Hilfe von Sprach- und KulturmittlerInnen sollen somit zeitraubende Missverständnisse sowie kostenintensive Mehrfachbehandlungen und -beratungen zu einem Großteil vermieden werden.

Das Konzept der Sprach- und Kulturmittlung hat in den letzten Jahren zunächst in Kanada und den USA und daraufhin auch in Europa, unter anderem abhängig von der Einwanderungssituation der jeweiligen Länder, zunehmende Beachtung gefunden. Die EU-Länder werden sich ihrer Situation als Einwanderungsländer, die eine gesellschaftliche und kulturelle Vielfalt und neue Herausforderungen mit sich bringt, immer bewusster. Neue Ansätze und Lösungsstrategien zum konstruktiven Umgang mit Migration sind daher gefragt. Der Bereich der Sprach- und Kulturmittlung ist ein sehr komplexes und facettenreiches Beschäftigungsfeld, das wissenschaftlich wenig erforscht ist. In Deutschland sowie in einigen der anderen untersuchten Länder ist das Berufsbild bzw. die Rolle und der Nutzen von Sprach- und KulturmittlerInnen in der Praxis umstritten und ebenfalls noch wenig entwickelt. Jedoch besteht die Möglichkeit, von der Entwicklung in anderen Ländern, wo das Konzept und die Anerkennung als Beruf auf nationaler und lokaler Ebene bereits weiter vorangeschritten und erforscht ist, zu lernen.

<sup>1</sup> Siehe dazu: Bowen, S.: Language Barriers in Access to Health Care. Canada: Health Canada, 2001: 120. (Report prepared for the Conference: Critical Link 3 – Interpreting in the Community: the complexity of the profession, Montreal, Canada, 22–26 May 2001).

## 2. Vergleichende Studie zu Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen europäischen Ländern

Im Bereich der Sprach- und Kulturmittlung gibt es in den einzelnen europäischen Ländern bisher unterschiedliche Erfahrungen mit Zielgruppen, Konzepten und der praktischen Umsetzung. Diese sind im Rahmen dieser vergleichenden Studie zu Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen europäischen Ländern ansatzweise erfasst und zusammengestellt worden, um einen Überblick über die heterogene Praxis der Sprach- und Kulturmittlung in den verschiedenen Ländern zu geben und um den Wissens- und Erfahrungstransfer auf europäischer Ebene zu unterstützen. Die genaue Zielsetzung der Studie, die Umstände der Literaturrecherche und die Auswertung der Umfrageergebnisse wird im Folgenden näher beleuchtet.

### 2.1 Zielsetzung

Die vorliegende Studie wurde im Rahmen der transnationalen Kooperation der Entwicklungspartnerschaft (EP) TransKom, die Teil der transnationalen Partnerschaft AIM der europäischen Gemeinschaftsinitiative EQUAL ist, erstellt. Die Ergebnisse des europäischen Vergleichs sollen in die nationalen Studien zu Sprach- und Kulturmittlung in Deutschland, die gerade vom Teilprojekt SpraKuM der EP TransKom durchgeführt wird, einfließen. Im Projekt SpraKuM, angesiedelt bei der Diakonie Wuppertal, werden Flüchtlinge und AsylbewerberInnen zu Sprach- und KulturmittlerInnen ausgebildet und auf den Arbeitsmarkt vermittelt. SpraKuM engagiert sich außerdem für die Etablierung eines neuen Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in für Migranten/innen“ in Deutschland. Die Ergebnisse der Untersuchung sollen vor allem die Bemühungen um die Anerkennung des Berufsbildes in Deutschland unterstützen. Die Studie ist auch im Internet unter [www.equal-tca-aim.com](http://www.equal-tca-aim.com) abrufbar.

Die vorliegende Studie wertet einerseits Ergebnisse von Literaturrecherchen nationaler Studien und Artikel und andererseits Ergebnisse einer Umfrage mit Fragebögen zu diesem Thema in den einzelnen Ländern aus. Diese Umfrage und Recherchen wurden zunächst nur in den transnationalen AIM-Partnerländern Italien, Österreich und Spanien mit Unterstützung der Partnerorganisationen vor Ort durchgeführt. In einem zweiten Schritt wurden dann zusätzlich die Länder Schweiz und Belgien in die Studie integriert, da dort die Vernetzung und das Berufsbild auf nationaler Ebene relativ weit vorangeschritten ist und die Entwicklungen im Bereich Sprach- und Kulturmittlung in diesen Länder sozusagen richtungweisend für die nationale Berufsbildentwicklung in Deutschland sind. Die Ergebnisse zu Deutschland beziehen sich dahingegen auf Erfahrungen des Projektes SpraKuM in Wuppertal und Ergebnisse der nationalen Studie zum Bedarf von Sprach- und Kulturmittlung im Sozial- und Gesundheitsbereich

### 2.2 Auswertung von Literatur und Umfrageergebnissen

Zur methodischen Vorgehensweise der Auswertung ist zu vermerken, dass die vorliegenden Informationen hauptsächlich durch Literaturrecherche gewonnen wurden, die dann durch die Umfrageergebnisse aus den Fragebögen unterstützt wurden.

Inhaltlich wurden durch die Umfrage mit Fragebögen die Bereiche Ausbildung, Einsatz und Vermittlung von Sprach- und Kulturmittler/innen in den jeweiligen Ländern evaluiert. Dazu wurden vier separate Fragebögen für Qualifizierungsstellen, Vermittlungsstellen, Einsatzstellen und Fragebögen für Sprach- und KulturmittlerInnen direkt an entsprechende Personen bzw. Einrichtungen zumeist per E-Mail versandt. Die Erhebung, der Versand und auch die Auswertung der Daten der Fragebögen sollte ursprünglich durch die jeweiligen Partnerorganisationen in den einzelnen Ländern erfolgen, was allerdings nur in einzelnen Fällen so durchführbar war, da die nationalen Rahmenbedingungen dafür nicht überall gegeben waren. Die Auswertung der auf regionaler und nationaler Ebene recherchierten Literatur und der Fragebögen erfolgte (außer für Österreich) letztendlich nicht auf nationaler Ebene, sondern durch die transnationale Projektleitung.

Die ersten Interview-Daten durch Fragebögen wurden zwischen März und Mai 2006 durch die jeweiligen AIM-Partnerorganisationen erhoben. Da der Rücklauf allerdings sehr gering war und es inzwischen einen Wechsel in der transnationalen Projektleitung bzw. in der Zuständigkeit für die Gesamtstudie in Deutschland gegeben hatte, wurden in einer zweiten Phase mit einem überarbeiteten Fragebogen zusätzliche Daten zwischen April und Juni 2007 in den bisherigen Ländern gesammelt und gleichzeitig die Umfrage um zwei neue Länder erweitert. Auch die Literaturrecherche zu vorhandenen nationalen Studien und Texten zum Thema erfolgte in der zweiten Phase mithilfe der Partnerorganisationen. Die Recherche erwies sich jedoch zum Teil als schwierig, da nur wenige nationale Studien und Texte zum Thema erhältlich sind, die einen Überblick über die aktuelle Gesamtsituation der Länder geben, und die meisten in den jeweiligen Landessprachen und nicht in Englisch verfasst sind. Die dürftigen Informationen aus der Literaturrecherche und den Umfragen wurden deshalb zum Teil noch zusätzlich durch Informationen aus telefonischen bzw. E-Mail-Kontakten zu national relevanten Akteu- rInnen im Themenfeld ergänzt. Aufgrund der oben genannten Schwierigkeiten und Rahmenbedingungen gewährt die vorliegende Studie nur einen Einblick in die Situation von Sprach- und Kulturmittlung in den verschiedenen Ländern und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Dazu wäre eine weitere

umfassende Studie im europäischen Rahmen notwendig, die umfangreichere personelle und finanzielle Rahmenbedingungen auch auf nationaler Ebene erfordert. Einen Überblick über die aktuelle Lage der Sprach- und Kulturmittlung in den sechs europäischen Ländern, kann sie jedoch vermitteln. Nähere Informationen zur Fragebogen-Auswertung finden Sie auch noch in den jeweiligen Länder-Kapiteln.

### 3. Überblick über Sprach- und Kulturmittlung in sechs europäischen Ländern

Inhaltlich erfasst die vorliegende vergleichende Studie zu Sprach- und Kulturmittlung insgesamt die sechs Länder Schweiz, Belgien, Österreich, Spanien, Italien und Deutschland. In den nun folgenden Kapiteln sind Informationen zur Fragebogenauswertung, zu gebräuchlichen Definitionen, zum Bedarf bzw. zu existierenden Studien, zu möglichen Einsatzgebieten, zur Qualifizierung, zur nationalen Vernetzung und zum Berufsbild und zur Finanzierung und Beschäftigung in den jeweiligen Ländern zusammengestellt worden. Am Ende einer jeden Länderstudie sind außerdem noch die Literaturangaben der ausgewerteten Artikel und Bücher aufgelistet. Die Kontaktdaten aus den Rückmeldungen der Umfragen mit Fragebögen in den einzelnen Ländern sind allerdings im Anhang aufgelistet.

## 3.1. Schweiz

In diesem Kapitel sind Informationen zu Sprach- und Kulturmittlung in der Schweiz zusammengestellt.

### 3.1.1 Fragebogenauswertung

Die Durchführung der nationalen Studie in der Schweiz erfolgte im Rahmen der zweiten Umfrage mit Fragebögen im Zeitraum April bis Juni 2007. Aufgrund der systematischen Erfassung aller AkteurInnen im Bereich Sprach- und Kulturmittlung durch Interpret, den nationalen Dachverband, hatte die Umfrage einen hohen Fragebogen-Rücklauf mit repräsentativen Ergebnissen. Allerdings kamen aus Einsatzstellen keine Rückmeldungen. Insgesamt wurden in der Schweiz 16 Fragebögen gesammelt. Diese teilten sich wie folgt auf:

- 7 Sprach- und KulturmittlerInnen
- 3 Qualifizierungsstellen
- 6 Vermittlungsstellen
- keine Einsatzstellen

Zusammen mit den Informationen auf der Website von INTERPRET ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)) und den verschiedenen Artikeln geben die Fragebogenergebnisse einen guten Einblick in die gesamte Situation der Sprachmittlung in der Schweiz.

### 3.1.2 Definitionen

In der Schweiz wurden national geltende Standards und Definitionen entwickelt, die die Aufgaben von Sprach- und KulturmittlerInnen, in der Schweiz „Interkulturelle ÜbersetzerInnen“ genannt, klar definieren. Daneben existieren auch die Definitionen der sich davon abgrenzenden Tätigkeiten der „interkulturellen VermittlerInnen“ und der „interkulturellen MediatorInnen“. Anders als für interkulturelle ÜbersetzerInnen existieren für diese Berufsgruppen noch keine einheitlichen Ausbildungsstandards in der Schweiz.

#### Interkulturelle Übersetzung:

Im Jahr 2003 wurde der bis dahin verwendete Begriff „Sprachmitteln“ durch „interkulturelles Übersetzen“ ersetzt. Interkulturelle ÜbersetzerInnen sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen in Dialogsituationen. Sie ermöglichen eine gegenseitige Verständigung zwischen mindestens zwei GesprächspartnerInnen unterschiedlicher sprachlicher Herkunft. Sie dolmetschen unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrundes der GesprächsteilnehmerInnen. Dabei geht es auch um das Erkennen und Aufklären von kulturell bedingten Missverständnissen innerhalb des Gesprächskontextes. Außerdem verfügen sie über notwendige Kenntnisse im Bereich der interkulturellen Kommunikation, ausreichende Sprachkenntnisse der örtlichen Amts- und Dolmetschersprache und Wissen über den schweizerischen Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich, um die Verständigung zwischen GesprächspartnerInnen unterschiedlicher Herkunft zu ermöglichen.

#### Interkulturelle Vermittlung:

Interkulturelle VermittlerInnen informieren adressatengerecht MigrantInnen und Fachpersonen öffentlicher Dienstleistungen über kulturelle Besonderheiten, unterschiedliche Regeln des Politik- oder Sozialsystems oder über unterschiedliche gesellschaftliche Umgangsformen. Interkulturelle Vermittlung enthält oft auch die Tätigkeit der interkulturellen Übersetzung, umfasst jedoch weitergehende Aufgaben wie z. B. Informationsvermittlung (auf Veranstaltungen oder Workshops), Präventionsarbeit, Elternbildung, pädagogische Familienbegleitungen/Erziehungshilfen etc. sowie die Konzeption, Planung und Durchführung von Projekten etc.

### **Interkulturelle Mediation:**

Das sind speziell dafür geschulte MediatorInnen, die meistens erst nach einem Konfliktausbruch eingeschaltet werden. Sie sind neutral und beiden Parteien gleichermaßen verpflichtet. „Sie vermitteln im Konfliktfall und helfen als neutrale Drittpartei dabei, den Konflikt durch Verhandlungen fair, konstruktiv und einvernehmlich zu lösen.“ Sie kommen beispielsweise zum Einsatz bei Ehescheidungen mit Kindern, bei Konflikten am Arbeitsplatz oder bei Nachbarschaftskonflikten. (*Siehe Website von INTERPRET*)

### **3.1.3 Bedarfserfassung und Studien**

Studien zum Thema interkulturelle Übersetzung in der Schweiz liegen erst seit wenigen Jahren vor. Vorwiegend im Gesundheitsbereich gibt es bisher einige Studien, in denen die Patientenzufriedenheit im Zusammenhang mit interkultureller Übersetzung untersucht wurde:

Bischoff und Loutan haben 2000 festgestellt, dass interkulturelle Missverständnisse in der Gesundheitsversorgung zwischen Ärzten bzw. Pflegepersonen und ihren PatientInnen zu Diagnosefehlern und Fehlbehandlung führen, was zum einen längeres Leiden der PatientInnen nach sich zieht und außerdem Mehrkosten verursacht. Auch im Sozial- und Bildungsbereich kommt es zu diesen Missverständnissen: Zugewanderte Eltern verstehen das Bildungs- und Notensystem nicht, kennen nicht alle Rechte und Pflichten als Eltern von schulpflichtigen Kindern oder verstehen das komplexe Sozialversicherungssystem nicht. Gründe für interkulturelle Missverständnisse sind u. a. geringe Sprachkenntnisse der KlientInnen, die Verwendung von Fachausdrücken (vor allem im Gesundheitswesen), die schwer zu erlernen sind, oder Blockaden und das Abhandenkommen von Sprachkenntnissen bei emotionalen Inhalten oder schwierigen Themen in Gesprächen. Gründe für interkulturelle Missverständnisse sind u. a. geringe Sprachkenntnisse der KlientInnen, die Verwendung von Fachausdrücken (vor allem im Gesundheitswesen), die schwer zu erlernen sind oder Blockaden und das Abhandenkommen von Sprachkenntnissen, bei emotionalen Inhalten oder schwierigen Themen in Gesprächen.

Nationale Studien haben 1997 in der schweizerischen Gesundheitsbefragung besonders die Benachteiligung von MigrantInnen im Bereich der Gesundheitsversorgung erfasst und daraus Bedarf an interkultureller Übersetzung abgeleitet.

Primäre Zugangsbarrieren für MigrantInnen zu Beratungsstellen und Versorgungseinrichtungen, die den Erstkontakt erschweren, sind hierbei:

- Mangelhafter Zugang zu Informationen
- Strukturelle Faktoren
- Sprachbarrieren
- Sprachprobleme
- Informationen entsprechen nicht der Sprache oder dem soziokulturellen Hintergrund der Betroffenen
- Fehlen professioneller Dolmetscher
- Generelle Unterschiede und Misstrauen
- Frauenspezifische Aspekte (z. B. Schamgefühl)
- Schlechte Erfahrungen mit dem Hilfesystem im Herkunftsland

Sekundäre Zugangsbarrieren sind:

- Problematischer Erstkontakt
- Unterschiedliche Erklärungsmodelle, Gesundheits- und Krankheitskonzepte
- Gegenseitiges Unverständnis, unterschiedliche Normen und Werte, soziokulturell unterschiedliche Verhaltensweisen

- Unterschiedliche Vorstellungen über soziale Praktiken, wie z. B. Familieneinbezug, Geschlechterverhältnisse oder Kindererziehung
- Migrationsbiografie und traumatisierende Vorerlebnisse

Vor allem für die Gestaltung des Erstkontaktes spielt also die sprachliche Vermittlung eine entscheidende Rolle. Außerdem wurde herausgefunden, dass der Einsatz von nichtprofessionellen DolmetscherInnen (Hinzuzug von Kindern, Familienmitgliedern, Freunden, Verwandten oder Reinigungspersonal) problematisch ist. Gründe hierfür sind fehlende Objektivität und Neutralität, nicht garantierte Qualität und Inhaltstreue (Verlust von Gesprächsinhalten), fehlende sprachliche und fachliche Kompetenzen und eine nicht garantierte Schweigepflicht. Beim Einsatz von Kindern oder Familienmitgliedern kann es zu Problemen z. B. bei Scham- und Tabuthemen oder wegen familiärer Probleme und Machtverhältnisse kommen. (*Siehe Eicke*)

Allerdings garantiert der Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen alleine noch keine gelungene Verständigung. Auch die Schulung von Fachpersonal spielt eine entscheidende Rolle: Eine Interventionsstudie in Genf hat herausgefunden, dass die Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen sich in dem Maße verbessert hat, wie die Ärzteschaft entsprechend gelernt hat, mit DolmetscherInnen und interkulturellen ÜbersetzerInnen zusammenzuarbeiten. Ähnliche Ergebnisse zeigten sich auch in anderen Studien. (*Siehe Saladin*)

Der Sozial- und Bildungsbereich ist im Vergleich zum Gesundheitsbereich weniger erforscht, allerdings wird im Moment über interkulturelle Übersetzung und Vermittlung in diesem Bereich von der Hochschule für Soziale Arbeit in Zürich eine Studie erstellt. (*Telefoninterview mit N. Velert, 09. 10.2007*)

### **3.1.4 Einsatzgebiete**

Die klassischen Einsatzgebiete für Sprach- und KulturmittlerInnen sind der Gesundheitsbereich und der Sozial- bzw. Bildungsbereich. Im Gesundheitsbereich wurden u. a. im Rahmen des Projektes „migrant friendly hospitals“, aufgrund der Untersuchungsergebnisse spezifische sprachunterstützende Angebote für MigrantInnen (reichen vom Einsatz mehrsprachiger Informationsmaterialien oder Aufklärungsbögen bis hin zum Einsatz interkultureller ÜbersetzerInnen) eingeführt, um den Interaktionsprozess zwischen Menschen, deren Mutter- und Bildungssprache nicht Deutsch ist, und den Gesundheitseinrichtungen zu professionalisieren. Folgende Empfehlungen für den Einsatz interkultureller ÜbersetzerInnen werden genannt: Bei planbaren komplexen Gesprächen, die durch emotionale/kulturelle Aspekte geprägt sind, sind eher externe also qualifizierte ÜbersetzerInnen geeignet. Bei einmaligen dringlichen Gesprächen mit einfachem konkretem Inhalt und kurzer Dauer können in Ausnahmefällen sogenannte „Ad-hoc-Dolmetschende“ eingesetzt werden. Die Zusammenarbeit mit zertifizierten interkulturellen ÜbersetzerInnen oder DolmetscherInnen ist allerdings grundsätzlich anzustreben, um zu vermeiden, dass Angehörige und ungeschulte MitarbeiterInnen als Ad-hoc-DolmetscherInnen hinzugezogen werden. Wenn Mitarbeitende als Ad-hoc-Dolmetschende eingesetzt werden, sollen diese eine entsprechende Schulung erhalten und soll in der Institution ein struktureller Rahmen für solche Einsätze geschaffen werden (Dolmetscherpool oder ÜbersetzerInnenliste). (*Siehe Link Migrantfriendly Hospital und Saladin*)

Im Sozial- und Bildungsbereich dahingegen existieren in einigen Städten oder Gemeinden, allerdings nicht flächendeckend organisierte Dolmetschendienste öffentlicher Träger und NGOs. Aus den Fragebögen der Sprach- und KulturmittlerInnen und der Vermittlungsstellen geht hervor, dass die interkulturellen ÜbersetzerInnen überwiegend im Gesundheitswesen, aber auch im Bereich Bildungs- und

Sozialwesen zur Unterstützung der Dienstleistungen bei Beratungs- und Krisengesprächen bzw. zur Kriseninterventionen eingesetzt werden. Als Beispiele wurden genannt:

- Gesundheitsbereich: z. B. Krankenhäuser, Psychiatrie und Sozialdienste. Einsatz in Krisensituationen, bei körperlichen und psychischen Erkrankungen oder für medizinische Gutachten
- Sozialer Bereich: Justiz (bei Gerichtsverhandlungen, Notar oder im Standesamt), bei Integrations-, Einwanderungsangelegenheiten oder im Frauenhaus.
- Bildungsbereich: in Schulen, Kindergärten, z. B. bei Elterngesprächen oder zur Projektarbeit

Die befragten interkulturellen ÜbersetzerInnen waren im Alter von 19 bis 56 (4 Frauen und 3 Männer), MuttersprachlerInnen (Türkei, Chile, Libanon, Vietnam, Irak, Kosovo) und arbeiten nebenberuflich, mehrheitlich mit Einsätzen mehrere Male wöchentlich. Einer der Befragten arbeitet hauptberuflich als Pfleger in einer Gesundheitseinrichtung. In den Fragebögen wurden die Sprach- und KulturmittlerInnen außerdem zu Vor- und Nachteilen ihrer Tätigkeit befragt.

Als **Mehrwert** des Einsatzes wurde genannt:

- Menschen in schwierigen Situationen unterstützen
- Von beiden Seiten als Vertrauensperson angesehen werden
- Landsleuten bei Schwierigkeiten helfen
- Verständigung schaffen

Als **Schwierigkeiten** beim Einsatz wurden genannt:

- Schwieriger ist der Einsatz bei laufenden Fällen oder bei einmaligen Einsätzen
- Schwierigkeit herauszufinden, wo die interkulturelle Übersetzung aufhört und wo die interkulturelle Mediation beginnt
- Die Präsenz der eigenen Migrationsgeschichte
- Die Kommunikation mit psychisch kranken Menschen
- Neutral, in der Rolle bleiben, Abgrenzung zwischen Übersetzerin und KlientIn

### **3.1.5 Qualifizierung**

In den letzten Jahren haben verschiedene Institutionen, federführend die Caritas Schweiz, Kurse für LaiendolmetscherInnen in unterschiedlichem Umfang für den Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich durchgeführt. Diese reichen von zweitägigen Kurzschulungen bis zu halbjährigen Kursprogrammen, auf bestimmte Fachbereiche zugeschnitten.

Um diese Bestrebungen im Bereich der Qualifizierung zu vereinheitlichen, hat der Dachverband INTERPRET (die 1999 gegründete schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln) im Jahr 2000 mit der Erarbeitung von Ausbildungsstandards begonnen und ist seit 2003

- Geschäftsstelle für die Zertifizierung
- Trägerschaft der Qualitätsprüfungskommission für die zertifizierte Ausbildung
- Aktiv in Dokumentation/Information/Öffentlichkeit

INTERPRET hat das Mandat zur Entwicklung von Ausbildungsstandards sowie Zertifizierungs- und Sprachüberprüfungsverfahren. Ziel ist die Professionalisierung und Anerkennung des Berufsstandes.

#### **Nationale Ausbildungsstandards:**

Seit April 2004 gelten nationale Ausbildungsstandards für das Durchlaufen der Ausbildung von interkulturellen ÜbersetzerInnen bei einem anerkannten Träger. Neben der Ausbildung verlangt das

Zertifikat 50 h Praxiserfahrung und nachgewiesene Kenntnisse der Ortssprache sowie der Dolmetschsprache (minimal auf Niveau B2 des Europäischen Sprachen-Portfolio).

Die Ausbildung umfasst 2 Module:

**Modul 1:** Interkulturelles Übersetzen (85 h Seminarzeit, 65 h Selbststudium und 6–8 h Gruppen-Supervision)

**Schwerpunkte:**

- Interkulturelle Kommunikation
- Kommunikationsstörungen und Konflikte
- Gesprächsablauf und Rollenverständnis
- Reflexion der eigenen soziokulturellen Prägung und Migrationserfahrungen
- Qualifikationsarbeit: Dokumentation eines Praxisfalls und ein Expertengespräch darüber

**Modul 2:** Orientierung im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen (40 h Seminarzeit, 50 h Selbststudium)

**Schwerpunkte:**

- Rechtliche Grundlagen und Strukturen des Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesens
- Umgang mit Behörden und Fachstellen
- Textverstehen und Informationsvermittlung
- Qualifikationsarbeit: Informationsdossier und Glossar zu einem Fachbereich

Mittlerweile gibt es 11 anerkannte Ausbildungsinstitutionen in der Schweiz. (*Siehe Eicke und Website von INTERPRET*)

**Festgelegte Kompetenzen:**

Das Zertifikat von INTERPRET ist vom Bundesamt für Gesundheit (BAG), dem Bundesamt für Migration (BFM), der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) und von der Fachstelle für Rassismusbekämpfung (FRB) anerkannt.

Das Zertifikat bestätigt, dass sein/e InhaberIn:

- solide auf das Gespräch zwischen MigrantIn und Fachperson vorbereitet ist und seine/ihre Rolle und Grenzen als interkulturelle/r ÜbersetzerIn kennt,
- sich im schweizerischen Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich auskennt und sein Wissen diesbezüglich stets aktualisiert,
- über ausreichend Kenntnisse der örtlichen Amtssprache sowie der Dolmetschsprache(n) verfügt, um eine gute und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten,
- die berufsethischen Grundsätze (Berufskodex) sowie die Rechte und Pflichten eines interkulturellen Übersetzers kennt.

Von den Trägern/Dolmetschdiensten nachgefragte Kompetenzen sind (aus den Fragebögen von Vermittlungsstellen):

- Eigener Migrationshintergrund (oder Erfahrungen die das Verständnis im Zusammenhang mit Migration ermöglichen)
- Kommunikationsfähigkeit, Sprachkenntnisse
- Kenntnisse über Systeme der eigenen und „neuen“ Kultur
- Ausbildung, Arbeitserfahrung
- Systemkenntnisse, Fachsprache
- Allgemeinwissen
- Empathie und Einfühlungsvermögen
- Vertraulichkeit, Rollenverständnis, Abgrenzungsvermögen,
- Vermittlungskriterien wie Alter, Geschlechter, Ethnienzugehörigkeit, Verfügbarkeit

Beispiele von Ausbildungskursen (siehe Fragebögen von Qualifizierungsstellen):

**HEKS, Basel, Projekt MEL:** Ausbildung zur/m interkulturellen ÜbersetzerIn.

Eine Ausbildung zur/m interkulturellen VermittlerIn ist geplant. Die Ausbildung zur/m interkulturellen ÜbersetzerIn ist kein dauerhaftes Angebot, da der Markt im 3. Durchgang jetzt gesättigt scheint. Von 1998 bis 2005 wurden bisher 50 Personen nach dem Ausbildungskonzept des Dachverbandes INTERPRET ausgebildet. Seit 2005 im laufenden Projekt (in 2 Ausbildungsgängen) weitere 38 Personen (mehr Frauen als Männer). Bisherige Sprachen: Türkisch, Spanisch, Portugiesisch, Kurdisch, Italienisch, Serbo-Kroatisch, Arabisch, Tamil, Albanisch, Russisch, Farsi, Urdu, Afrikanische Sprachen etc. Insgesamt wurden mehr Frauen als Männer ausgebildet. Der Einsatz der interkulturellen ÜbersetzerInnen erfolgt im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Die Vermittlung erfolgt zentral über INTERPRET.

Neben der Aus- und Weiterbildung von interkulturellen ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen bietet HEKS Basel die Vermittlung von interkulturellen VermittlerInnen (interkulturelle Mediation/Animation) und Schulungen für KundInnen, betreffend die Zusammenarbeit mit ÜbersetzerInnen sowie Coaching/Beratung von Einsatzstellen an.

**Cariatas Schweiz, Luzern:** Ausbildung zur/m interkulturellen ÜbersetzerIn.

Das Projekt existiert seit 2000. Es werden auch optionale bzw. kürzere nicht durch INTERPRET anerkannte Ausbildungs-Module angeboten. Die Finanzierung erfolgt durch die Eidgenössische Kommission für Ausländerfragen, durch Kunden bzw. Krankenhäuser, den Trägerverein und zu einem kleinen Anteil durch die interkulturellen ÜbersetzerInnen selbst. Einsatzgebiete sind der Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich, speziell Psychiatrie und Psychotherapie.

Seit 2000 wurden ca. 400–500 interkulturelle ÜbersetzerInnen ausgebildet

**Stiftung ECAP, Aarau:** Sprachkurse, Integrationskurse, Erwachsenenbildung und u. a. Ausbildung zur/m Interkulturellen ÜbersetzerIn.

Einsatzgebiete: Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Bisher 36 Teilnehmende in den Sprachen Albanisch, Spanisch, Serbisch/Kroatisch/Slowakisch, Türkisch/Kurdisch, Portugiesisch, Italienisch, Arabisch, Polnisch, Chinesisch, Russisch, Vietnamesisch, Philippinisch.

### **3.1.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild**

Seit einigen Jahren existiert der Versuch, das Verständnis über die verschiedenen beruflichen Tätigkeiten im Kontext der interkulturellen Übersetzung national zu vereinheitlichen. Federführend dabei ist der Verein INTERPRET. Die Bestrebungen zur Etablierung eines einheitlichen Berufsbildes der Sprach- und Kulturmittlung gehen auf das Jahr 1996 zurück und stehen im Kontext der Integrationsförderung. Aufgrund der schlechten Versorgungslage von MigrantInnen hat sich das Bundesamt für Gesundheit Ende der 90er Jahre intensiv des Themas Sprachvermittlung im Rahmen der Integrationsförderung angenommen.

Die Förderung der Integration als staatliche Aufgabe ist seit 1998 revidiertes Bundesgesetz, darunter fällt die Förderung der Gesundheit der ausländischen Bevölkerung. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) hatte 1996 eine Arbeitsgruppe bestehend aus AkteurInnen im Bereich der Sprachvermittlung im Gesundheitswesen ins Leben gerufen. Die BAG finanziert seitdem die Ausbildungsstellen. Die Eidgenössische Kommission für Ausländerfragen (EKA) unterstützt im Rahmen der integrationsförderung die Vermittlungsstellen. 1999 wurde der Verein INTERPRET als „Schweizerische Interessengemeinschaft zur Förderung von Übersetzung und kultureller Mediation im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich“ von Sprachmittler/innen, Vertreterinnen von Institutionen sowie verschiedenen

Hilfswerken, u. a. dem Schweizerischen Roten Kreuz, dem Hilfswerk der Evangelischen Landeskirche und der Caritas Schweiz gegründet.

### **Nationale Vernetzung:**

INTERPRET fungiert heute mit einem Koordinationsbüro in Bern in den Bereichen Anerkennung, Standardisierung und Zertifizierung der Ausbildungen, Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit und setzte sich außerdem dafür ein, dass Sprach- und Kulturmittlung in der Schweiz im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich zu einem anerkannten Berufsbild wird, welches durch einheitliche Qualitätskriterien gekennzeichnet ist. Neben dem Verein INTERPRET als Dachverband im Bereich der interkulturellen Übersetzung und dem Schweizer Verband für Erwachsenenbildung als Garant für Qualität der Ausbildung sind kantonale Integrationsbeauftragte als Partner eingebunden.

INTERPRET versteht sich als Dachverband aller AkteuerInnen im Bereich interkulturelle Übersetzung und setzt sich als solcher für die Anerkennung und Professionalisierung des interkulturellen Übersetzens ein. Seit 2004 gibt es eine Geschäftsstelle, und INTERPRET hat die Verantwortung als Qualitätssicherungskommission für die nationale Ausbildung bekommen.

Die staatliche Anerkennung als Berufsbild steht allerdings noch aus. Das Zertifikat des Dachverbandes und der zusätzliche Nachweis von Qualifikationen sollen spätestens 2009 zu einem eidgenössischen Fachausweis, einem national anerkannten Titel führen. (*Siehe Eicke*)

Einheitliche Standards für Weiterbildung und berufliche Anerkennung zur/m Interkulturellen VermittlerIn/MediatorIn sind in der Schweiz ebenfalls noch in der Entwicklung (siehe unter Definitionen).

### **3.1.7 Finanzierung und Beschäftigung**

#### **Finanzierung**

Eine Strategie für Migration & Gesundheit wurde 2002–2007 vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) zusammen mit dem Bundesamt für Flüchtlinge (BFF), dem Bundesamt für Ausländerfragen (BFA) und der eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) ausgearbeitet und im Jahre 2002 vom Bundesamt verabschiedet. Es enthält die fünf Interventionsachsen (Bildung, Gesundheitsförderung, Gesundheitsversorgung, Therapieangebote, Forschung). In den Bereich Bildung fällt die Zertifizierung von interkulturellen ÜbersetzerInnen und die Förderung transkultureller Kompetenzen von Fachpersonen. Auf Bundesebene existiert heute die Vernetzung zwischen dem Bundesamt für Gesundheit und der Eidgenössischen Ausländerkommission, welches die Professionalisierung durch Subventionierung der Ausbildung bzw. der Vermittlung durch Subventionierung lokaler Vermittlungsstellen fördert. Meist werden die Vermittlungs- und Einsatzgebühren durch die Kunden abgedeckt. Außerdem erhalten Kantone und Gemeinden Unterstützung zur Beschäftigung zertifizierter interkultureller ÜbersetzerInnen. (*Siehe Eicke*)

In der Schweiz agieren insgesamt 18 Vermittlungsstellen, die ausgebildete ÜbersetzerInnen mit Zertifikat von INTERPRET auf Anfrage regional vermitteln. Diese Einrichtungen bieten oft zusätzliche Dienstleistungen im Bereich der interkulturellen Verständigung an (z. B. interkulturelle Vermittlung und Mediation). Die regionalen Vermittlungsstellen sind über die Website von INTERPRET abrufbar.

#### **Vermittlungsanforderungen (siehe Fragebögen der Vermittlungsstellen):**

Es werden Beispiele für die Anzahl von Einsätzen gegeben: Bern vermittelte insgesamt 8.300 Stunden in 2006, Zürich durchschnittlich 300–400 Einsätze pro Monat, dahingegen wurden in den kleineren Gemeinden nur 40–50 Einsätze pro Monat registriert.

Meist sind die Ausbildungsstellen auch Vermittlungsstellen. Vermittlungsstellen sind dauerhafte Einrichtungen auf lokaler Ebene, finanziert über Einsätze, Kofinanzierungen der Träger und Bund/Kantone/Städten oder Gemeinden. Die Vermittlungsstellen sind vereinzelt bereits seit 20 Jahren in der Vermittlung tätig (z. B. Linguadukt und Medios) und organisierten sich zum Teil neu mit der Gründung von INTERPRET.

Es erfolgt Vermittlung von interkulturellen ÜbersetzerInnen, zum Teil auch interkulturellen Vermittlerinnen (Baden und Basel) und oder zukünftigen interkulturellen MediatorInnen (Zürich). In Basel gibt es die Vermittlung von Duos aus Sozialpädagoginnen und interkulturellen VermittlerInnen im Kinder- und Jugendschutz/Jugendstrafrecht als Pilotprojekt.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Träger erfolgt über Internet, Flyer, E-Mail, Infoveranstaltungen, Inserate, durch offizielle Anlässe, durch Vorstellung bei Fachstellen und durch das Anbieten von Fortbildungen. Die Vermittlung erfolgt am wenigsten persönlich, sondern meist telefonisch, per Fax, E-Mail und zum Teil auch durch Internet/Onlinebestellung (wird aber oft noch nicht genutzt laut Aussage von KIM Basel).

Laut Fragebogenergebnissen ist eine organisierte Vermittlung sinnvoll, weil ...

- Qualitätssicherung und der Einsatz geeigneter Personen gewährleistet ist als Qualitätsgarantie für Kunden.
- Gesicherte und einheitliche Arbeitsbedingungen/Sozialleistungen und Entlohnung der interkulturellen ÜbersetzerInnen als Schutz vor Preisdumping garantiert werden.
- Administrative Abläufe geregelt sind und eine effiziente kundenfreundliche und schnelle Vermittlung erfolgen kann. Klare Ansprechpersonen und Zuständigkeiten existieren.
- Monitoring der Erfahrungen und das Nachfragen nach Kundenbedürfnissen erfolgt.
- Professionalisierung durch gezielte Weiterbildung garantiert ist.
- Begleitung und Coaching der interkulturellen VermittlerInnen und Sensibilisierungsarbeit bei Einrichtungen gewährleistet wird.

Gewünscht sind von den Trägern Vor- und Nachgespräche der Trialogsituationen. Leider ist dies in der Praxis nicht immer durchführbar und erfolgt nur nach Bedarf. Regelmäßige Teamsitzungen, Supervision, Erfahrungsaustausch, Fallbesprechung oder Fortbildungen erfolgen vor allem bei den interkulturellen Vermittlern/MediatorInnen, wo Coaching und Begleitung sehr wichtig sind.

Eine statistische Auswertung der Einsätze erfolgt anhand von Feedbackformularen. Eine systematische Erfassung des Kundenfeedbacks und eine jährliche Auswertung durch eine Datenbank erfolgt nur teilweise bei größeren Vermittlungsstellen (Basel).

### **3.1.8 Literatur**

- Website INTERPRET [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)
- Website Projekt „the migrant friendly hospitals“ <http://www.mfh-eu.net/public/home.htm>
- Monika Eicke: Sprach- und Kulturvermittlung im Ländervergleich – am Beispiel Schweiz, in: Niels Jens Albrecht, Thea Borde, Latif Durlanik (Hrsg.): Sprach- und Kulturmittlung, ein neuer Weg zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung von Flüchtlingen und Migrant/innen, Interdisziplinäre Reihe, Band 2, Migration – Gesundheit – Kommunikation, Cuvillier Verlag Göttingen 2005
- Peter Saladin (Hrsg.): Diversität und Chancengleichheit, Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen, Bundesamt für Gesundheit, Bern 2006

## 3.2. Belgien

In diesem Kapitel sind Informationen zu Sprach- und Kulturmittlung in Belgien zusammengestellt.

### 3.2.1. Fragebogenauswertung

Die Durchführung der nationalen Studie in Belgien erfolgte im Rahmen der zweiten Umfrage mit Fragebögen im Zeitraum April bis Juli 2007. Aufgrund der guten Unterstützung von COFETIS-FOSOVET<sup>2</sup>, dem nationalen Dachverband für Vermittlungsstellen im Bereich der Sprach- und Kulturmittlung in Belgien gab es eine hohe Anzahl an rückläufigen Antworten, insbesondere von Sprach- und KulturmittlerInnen selbst. Allerdings konnten nur wenige Fragebogenergebnisse von Vermittlungs- und Qualifizierungsstellen gewonnen werden und die Fragebogenergebnisse von Einsatzstellen kamen lediglich aus dem Gesundheitsbereich. Insgesamt wurden in Belgien 28 Fragebögen gesammelt. Diese teilten sich wie folgt auf:

- 24 Sprach- und KulturmittlerInnen
- 1 Vermittlungsstelle und Qualifizierungsstelle
- 3 Einsatzstellen, ausschließlich aus dem Gesundheitsbereich

Der Bundesstaat Belgien ist in drei Regionen und drei Sprachgemeinschaften aufgeteilt. Deshalb gibt es teilweise auch unterschiedliche regionale Entwicklungen für Sprach- und Kulturmittlung, die in Belgien soziales Dolmetschen genannt wird. Durch die Fragebögen, ergänzt durch weitere Artikel und Informationen der Website von COFETIS-FOSOVET ([www.cofetis.be](http://www.cofetis.be)) wird hier versucht, einen Überblick über die gesamte Situation der Sprach- und Kulturmittlung in Belgien zu vermitteln.

### 3.2.2. Definitionen

In Belgien gibt es die Berufsbezeichnung „**interkulturelle(r) MediatorIn**“ für den Gesundheitsbereich sowie „**Soziale(r) DolmetscherIn**“ und „**Soziale(r) ÜbersetzerIn**“ für den sozialen Bereich (inklusive Gesundheitsbereich). Interkulturelle MediatorInnen sind in belgischen Krankenhäusern tätig oder dort angestellt und werden aufgrund der nationalen gesetzlichen Bestimmungen in Belgien mit staatlicher Hilfe gefördert. „Interkulturelle MediatorIn“ oder „KoordinatorIn für Interkulturelle Mediation“ ist ein anerkannter Beruf in belgischen Gesundheitseinrichtungen. Die MediatorInnen sind dort zuständig für die Verbesserung der Gesundheitsversorgung von MigrantInnen, wodurch ihr Aufgabenbereich über das reine Dolmetschen und sprachliche Übersetzen hinausgeht. Um den Bedarf an Sprachvielfalt sicherzustellen, werden darüber hinaus von Gesundheitseinrichtungen auch externe DolmetscherInnen angefragt. Für solche Übersetzungstätigkeiten gibt es in Belgien die „sozialen DolmetscherInnen“, die im sozialen, rechtlichen und nicht-kommerziellen Kontext arbeiten, aber auch in Krankenhäusern und Gesundheitseinrichtungen. Sie werden meist von regionalen Vermittlungsstellen an Einrichtungen auf Anfrage vermittelt. In einigen Fällen, wo viel Übersetzungsbedarf besteht (z. B. in Asylanlaufstellen), sind soziale DolmetscherInnen auch direkt bei den Einrichtungen angestellt.

Für das Berufsbild „Soziale DolmetscherIn“ lautet die Definition von COFETIS folgendermaßen: Das soziale Dolmetschen (frz. *l'interprétariat en milieu social*; ndl. *het sociaal tolken*) ist eine Art des Dolmetschens,

- bei dem die verbalen Botschaften vertraulich und im Ganzen von der Quellsprache zur Zielsprache wiedergegeben werden.
- mit dem Ziel, den öffentlichen Einrichtungen und Wohlfahrtsverbänden (Dienststellen, die

<sup>2</sup> Bundeskoordination für Soziales Übersetzen und Dolmetschen (auf französisch COFETIS: *Coordination Fédérale de la Traduction et de l'Interprétariat Social*; auf niederländisch FOSOVET: *Federaal Overleg voor het Sociaal Vertalen en Tolken*)

soziale Dienste für die Bevölkerung anbieten) zu ermöglichen, eine qualitativ gute Arbeit für alle zu leisten, damit jeder einzelne die Möglichkeit hat, von seinen Rechten Gebrauch zu machen und seine Pflichten zu erfüllen. (Siehe Website COFETIS)

### 3.2.3. Einsatzgebiete

Im Gesundheitsbereich startete bereits 1991 das Zentrum ethnische Minderheiten und Gesundheit (CEMG) ein staatlich gefördertes Programm für interkulturelle Mediation in belgischen Krankenhäusern. Seit 1999 können von belgischen Kliniken für die Finanzierung des Einsatzes von interkulturellen MediatorInnen staatliche Mittel beim Ministerium für Gesundheitsversorgung, Sicherung der Nahrungsmittelkette und Umwelt, beantragt werden. In 2006 waren insgesamt 55 interkulturelle MediatorInnen (mit 17 verschiedenen Sprachen) in Vollzeitstellen in 55 verschiedenen belgischen Krankenhäusern angestellt. Ziel des Mediationsprogramms ist die verbesserte Gesundheitsversorgung ethnischer Minderheiten in Belgien. Interkulturelle MediatorInnen werden eingesetzt, um die Qualität der Kommunikation zwischen Gesundheitsversorgern und PatientInnen ethnischer Minderheiten zu verbessern und um außerdem die Kliniken für die soziokulturellen und gesundheitlichen Bedürfnisse ethnischer Minderheiten zu sensibilisieren.

**Aufgabenbereiche** der interkulturellen MediatorInnen in belgischen Krankenhäusern sind:

- Dolmetschen
- Kulturelle Vermittlung, z. B. auf bestimmte kulturelle Aspekte (unterschiedliche Werte etc.) aufmerksam machen, die in der Interaktion eine Rolle spielen
- Emotionale Unterstützung und praktische Hilfe für PatientInnen
- Konfliktmediation, falls sprachliche- oder kulturelle Missverständnisse die Ursache sind
- Anwalt bei Rassismus und Diskriminierung
- Betreuung ethnischer Minderheiten als PatientInnen in Zusammenarbeit mit Pflegepersonal und Aufnahme von deren Problemen
- Gesundheitsaufklärung, -bildung für PatientInnen  
(Siehe Verrept und Website des Ministeriums für Gesundheitsversorgung)

Laut Rückmeldung aus den Fragebögen für Einsatzstellen haben die drei Einsatzstellen aus dem Gesundheitsbereich insgesamt gute Erfahrungen mit sozialem Dolmetschen bzw. sprachlicher- und kultureller Vermittlung gemacht. Sie benennen den Anteil an PatientInnen mit Migrationshintergrund in ihren Kliniken als Grund für den Einsatz sozialer DolmetscherInnen:

- AZ Sint-Lucas/Gent: 394 Europäer und 1.462 Nichteuropäer, insbesondere türkische und arabische PatientInnen
- AZ Groeninge/Kortrijk: 1,5 % der PatientInnen mit Migrationshintergrund
- Ziekenhuis Oost-Limburg/Genk: 30 % PatientInnen mit Migrationshintergrund

Neben den fest angestellten interkulturellen MediatorInnen (seit 1992 über das Gesundheitsministerium finanziert) arbeiten im AZ Sint-Lucas/Gent und Ziekenhuis Oost-Limburg/Genk noch (vertraglich gebundene) HonorarmitarbeiterInnen (insgesamt 3–5 MitarbeiterInnen) und externe sozialen DolmetscherInnen (siehe unten). Diese sind also auch, je nach Bedarfslage, im Gesundheitsbereich tätig.

In Belgien gibt es außerdem an die 20 soziale Übersetzer- und Dolmetscherdienste (frz.: *SeTIS Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social*; ndl.: *SVTD Sociaal Vertaal- en Tolkendiensten*), die im sozialen und nicht kommerziellen Bereich soziale ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen zur Verfügung stellen, was heißt, dass diese auch im Gesundheitsbereich tätig sind. COFETIS nennt folgende Bereiche, die in der Regel Leistungen für soziales Dolmetschen und Übersetzen in Anspruch nehmen: Öffentliche Dienste, Soziale Dienste, Dienste im Bereich Migration, Asyl und Integration,

Schule und Bildung, Gesundheit und Psychiatrie, Arbeit und Beschäftigung, Recht und Justiz, Jugend & Familie, öffentliche Ordnung, soziales Wohnen und der soziokulturelle Sektor.

Es gibt drei verschiedene **Bereiche von Dienstleistungen** für soziale DolmetscherInnen:

1. Das Telefondolmetschen (frz.: *interprétariat par téléphone*; ndl.: *telefoonolken*), bei dem der/die DolmetscherIn mündlich bei einem Gespräch zwischen den zwei Parteien übersetzt (vor allem bei strukturierten Interventionen, Krisensituationen, kurzen formellen Unterhaltungen).
2. Das Dolmetschen vor Ort (frz.: *interprétariat par déplacement*; ndl.: *tolken ter plaatse*), bei dem der/die DolmetscherIn am Einsatzort ein Gespräch mündlich zwischen zwei Parteien übersetzt (vor allem bei delikatsten oder empfindlichen Themen, komplexen Gesprächen, die Konzentration und gute Vorbereitung erfordern, oder Situationen mit hoher nonverbaler Relevanz).
3. Die schriftliche Übersetzung (bei wichtigen und amtlichen Dokumenten).

Über den **Mehrwert** des sozialen Dolmetschens und Übersetzens schreibt COFETIS:

- Die sozialen DolmetscherInnen/ÜbersetzerInnen arbeiten konkret an der Implementierung einer Politik der Vielfalt in den sozialen Diensten mit;
- außerdem werden die Personen ausländischen Ursprungs, die schon mal in den Genuss sprachlicher Hilfe von Seiten eines/r sozialen DolmetscherIn gekommen sind, sich dessen bewusst, dass die Kenntnis der Landessprache wichtig ist, und werden daher dazu ermuntert, eine der Landessprachen zu lernen;
- die Isolierung der nicht oder ungenügend sprechenden Personen geht zurück und der Grad der Teilnahme von Personen ethnischer Minderheiten steigt an;
- außerdem wird die Qualität der Erbringung von Dienstleistungen für die BenutzerInnen beträchtlich erhöht und die Dauer der Inanspruchnahme des Dienstes geht zurück, was bedeutet, dass die Gesamtkosten geringer werden können.  
(Siehe Website COFETIS)

Die Auswertung der Fragebögen für Sprach- und KulturmittlerInnen ergaben, dass die sozialen DolmetscherInnen (14 Frauen und 10 Männer) alle MuttersprachlerInnen (aus der Türkei, Russland, Armenien, Ukraine, Kosovo, Marokko, Mazedonien, Kongo, Tschechien, Polen, Pakistan, Albanien) sind und die meisten von ihnen (15) in Vollzeit als soziale DolmetscherInnen arbeiten, zwei in festen Teilzeitstellen, die anderen (5) nebenberuflich, allerdings mit Einsätzen mehrere Male wöchentlich oder ehrenamtlich (2). Nur 2 sind erst seit einem Jahr als soziale DolmetscherInnen tätig, der Rest arbeitet bereits seit 3 bis 15 Jahren in diesem Bereich. Als Einsatzbereiche wurden genannt: Gesundheitsbereich, Psychiatrische Zentren, Krankenhäuser, Sozialer Bereich, Justiz, Notar, Gericht, Schule, Asyl, Flüchtlingszentren, Polizei.

Über den **Mehrwert** des Einsatzes wird von ihnen genannt:

- Die zwischenmenschlichen Beziehungen
- Menschen helfen, die in Schwierigkeiten stecken
- Menschen helfen, die die Sprache nicht können oder Schwierigkeiten haben
- Wenn derjenige, der davon profitiert, sich besser verstanden fühlt
- Das Gefühl, gebraucht zu werden und wenn das Gespräch positiv für beide Parteien abläuft
- Kann mich gut mit der Arbeit identifizieren
- Anerkennung
- Wohlbefinden der Menschen und der Gesellschaft durch die Hilfe sozialer DolmetscherInnen
- Ein sehr bereichernder Beruf, der zur Selbstentwicklung beiträgt
- Hilfe zu leisten, damit sich die Menschen in Belgien integrieren können

- Bereicherung durch interkulturellen Austausch
- Fühle mich nützlich, indem ich Menschen helfe, die es benötigen
- Ein zufriedenstellender Beruf
- Nützlich sein und Menschen helfen
- Vertrauen und Verständnis zwischen den zwei Parteien wieder herzustellen
- Wenn der Dialog erfolgreich ist

Als **Schwierigkeiten** beim Einsatz werden genannt:

- Begrenzungen auf intellektueller, psychologischer und physischer Ebene
- Passionierte, leidenschaftliche Aufgabe
- Vorurteile gegen die Zielgruppe (ROM)
- Grenzen, wenn es um medizinische Fachbegriffe geht
- Manchmal werden wir angefordert, etwas zu übersetzen, wozu eine Zusatzausbildung notwendig wäre
- Manchmal Schwierigkeiten, um die Situation in den Griff zu bekommen. Bei manchen Themen fehlen mir die Fachbegriffe
- Manchmal bereiten die Personen, die vom Einsatz profitieren, schon im Vorfeld Schwierigkeiten
- Wechsel der Arbeitstage (halbtags)
- Grenzen, wenn man Mitleid mit dem anderen empfindet
- Keine Entscheidungsbefugnis zu haben, um den Landsleuten zu helfen
- Schwierig sich abzugrenzen, da Bereitschaft zum Helfen groß ist
- Vermeide zu viel Nähe und Familiarisierung
- Schwierigkeiten, die passenden Worte zu finden
- Kontinuierliche Verbesserung der französischen Sprache
- Sind situationsabhängig

### **3.2.4. Bedarfserfassung und Studien**

#### **Interkulturelle Mediation**

Im Rahmen der Entwicklung des interkulturellen Mediationsprogramms wurden in Belgien zwei begleitende Evaluationsstudien in den beteiligten Kliniken durchgeführt. Auf dieser Grundlage wurde ein Programm zur Qualitätssicherung und Verbesserung eingeführt, u. a. auch mit dem Ziel der Entwicklung des Berufsbildes für interkulturelle MediatorInnen.

Die erste qualitative Evaluationsstudie wurde zwischen 1993 und 1995 zu den Auswirkungen der interkulturellen Mediation auf die Qualität der Patientenversorgung durchgeführt (von Verrept und Louckx 1997), als interkulturelle Mediation noch nicht in das normale Fördersystem für Krankenhäuser implementiert war. Eine zweite qualitative und quantitative Studie zwischen 1997 und 2000 erfasste die Probleme, die mit Einführung des MediatorInnenprogramms einhergehen, und die Qualität der Vermittlung. Diese Studien belegten einerseits den positiven Effekt der interkulturellen Mediation auf die Verbesserung der Versorgungsqualität. Andererseits zeigte sich aber auch, dass die Dolmetschkompetenzen der MediatorInnen und die Inanspruchnahme der Dolmetschangebote verbesserungswürdig waren.

Seit der Einführung des Programms zur Qualitätssicherung im Jahr 2000 gibt es eine kontinuierlich steigende Zahl von Einsätzen der angestellten interkulturellen MediatorInnen in den Krankenhäusern. 2000 waren es durchschnittlich 4,6 Einsätze, und davon machte die Dolmetschtätigkeit ca. 40 % aus. 2004 waren es 7,7 Einsätze pro Tag und die Dolmetschtätigkeit betrug davon 60 %. Dies ist eine positive Entwicklung, um die Auswirkung von Sprachproblemen auf die Qualität der Gesundheitsversorgung zu minimieren.

Außerdem bestätigten Fachkräfte der Gesundheitsversorgung und PatientInnen, dass die Einführung der interkulturellen MediatorInnen zu einer bedeutenden Verbesserung der Qualität der Versorgung geführt hat, wenn das Angebot adäquat in Anspruch genommen wurde. Am wichtigsten war ihnen, dass die Kommunikation und der Austausch von Informationen durch die interkulturellen MediatorInnen gewährleistet sind. Hierzu zählte z. B. die Verbesserung in der Anamnese/Diagnose durch verbesserte Recherche der Krankengeschichte und die Hilfe bei der Thematisierung von Problemen und Nachfragen für PatientInnen, außerdem die Diskussion über unterschiedliche Krankheitskonzepte und Heilmethoden und die psychologische Unterstützung dabei. Es geht dabei aber nicht nur um die reine Übersetzung, sondern um das Verwenden anderer Kommunikationsstrategien und Kanäle und die bessere Einschätzung der nonverbalen Kommunikation der PatientInnen. Außerdem ist die Überzeugungskraft der MediatorInnen bei PatientInnen (z. B. um bestimmte Medikamente einzunehmen) ausschlaggebend. Daneben gibt es eine Verbesserung der kultursensiblen Versorgung: Damit gemeint sind Wege, um die Kliniken besser an die Anwesenheit und Bedürfnisse von PatientInnen ethnischer Minderheiten anzupassen und darauf einzugehen, wie z. B. die Errichtung eines Gebetsraums oder die Anpassung der Kost für muslimische PatientInnen etc.

Dennoch sind der Einsatz von MediatorInnen und die Qualität der Übersetzung noch verbesserungsfähig. Es erwies sich als schwierig, das medizinische Personal von der Bedeutung und Rolle der interkulturellen MediatorInnen zu überzeugen. Eine Herausforderung besteht in der Sensibilisierung und dem Training von Fachpersonal und Ärzten um diese für die Kooperation mit interkulturellen MediatorInnen zu schulen. Allerdings sind diese Fachkräfte nur bedingt für Trainings zu gewinnen. Häufig kommt es zur Kulturalisierung von Problemen, insbesondere bei PatientInnen mit psychosozialen Problemen, und es gibt eine Tendenz von medizinischem Personal, seine Zuständigkeiten auf die interkulturellen MediatorInnen zu verlagern. Auch ist der Status der MediatorInnen relativ niedrig und eine bessere Interessenvertretung notwendig. Außerdem sind die zur Verfügung stehenden MediatorInnen (zum Teil nur in Teilzeit beschäftigt) in einigen Kliniken nicht ausreichend, weshalb auf externe DolmetscherInnen zurückgegriffen werden muss, um alle benötigten Sprachen abzudecken. Außerdem sind die Mediatorinnen weiterhin auf die Hilfe von informellen Übersetzerinnen und ungeschultem Personal angewiesen. (*Siehe Verrept*)

### **Soziales Übersetzen und Dolmetschen**

Über das über den Gesundheitsbereich hinausreichende soziale Übersetzen und Dolmetschen werden momentan einige Studien durchgeführt. Im Rahmen des EFF<sup>3</sup>-Projektes führt COFETIS eine Studie zum Thema Kostenersparnis durch soziales Dolmetschen durch<sup>4</sup>. In einer Studie von Hertog und Van Gucht wurde bestätigt, dass im Gesundheitsbereich die Sprachmittlung eine wesentliche Rolle bei der Qualität der Dienstleistungen, aber auch bei den Endkosten der Pflege spielt. Die Gesundheitsdienste bestätigen, dass sie wirksamer und schließlich billiger arbeiten. Deshalb nimmt COFETIS an, dass diese Wirkung auch für den breit gefächerten sozialen Bereich gilt, wenn das Verständnis der mündlichen Mitteilungen von Anfang an gewährleistet ist, weil dadurch die Anzahl der Leistungen vermindert und deren Wirksamkeit erhöht wird. (*Siehe Website COFETIS und Van Gucht*)

Darüber hinaus führt COFETIS im Rahmen des europäischen EQUAL-Programms eine flächendeckende Bedarfsstudie durch, die aus drei Teilen besteht: 1) Vorstellung der verschiedenen sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienste Belgiens (Sprachangebot, Finanzierung dieser Dienste, Übersicht der Benutzerdienste etc.); 2) die Quantifizierung des Bedarfs bei Benutzerdiensten aus 11 verschiedenen Bereichen; 3) Interviews mit Benutzerdiensten, um qualitative Aspekte des sozialen Dolmetschens und Übersetzens zu erforschen. Diese 2005 begonnene Studie wird im März 2008 vorliegen.

<sup>3</sup> EFF: Europäischer Flüchtlingsfonds.

<sup>4</sup> Diese Studie ist in Englisch verfasst und bei COFETIS-FOSOVET erhältlich.

### 3.2.5. Qualifizierung

#### Interkulturelle Mediation

Interkulturelle Mediation kann zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung und zum Abbau von Ungleichheiten in der Gesundheitsversorgung beitragen, wenn es konsequent bei Bedarf in Anspruch genommen wird, das Fachpersonal mit der Zusammenarbeit vertraut ist und eine gute Einbindung der MediatorInnen in die Krankenhausstrukturen vorliegt. Voraussetzung dafür ist eine entsprechende Sensibilisierung und Weiterbildung von Fachpersonal und interkulturellen MediatorInnen.

Als Qualifizierungsvoraussetzung für den Einsatz als interkulturelle/r MediatorIn im Gesundheitsbereich ist laut Gesetz entweder ein Abschluss im Berufsfeld der interkulturellen Mediation im Gesundheitswesen oder in einer (para-)medizinischen oder sozialen Disziplin, in Sprach- oder Literaturwissenschaft oder Dolmetschen nötig. Zusätzlich sind mindestens zwei Jahre Praxiserfahrung in einer ähnlichen Funktion (mit professioneller Supervision) notwendig.

Neben einer Reihe von Kurzzeitfortbildungen verschiedener Träger gibt es nur wenige längerfristige Ausbildungskurse im Bereich der interkulturellen Mediation. In Flandern gibt es ein dreijähriges, offiziell anerkanntes Ausbildungsprogramm von zwei Schulen (auf dem Niveau „higher secondary education“), das lediglich mit einem Zertifikat, aber nicht mit der allgemeinen Hochschulreife abschließt. Ein ähnliches Ausbildungsprogramm gibt es in Brüssel im Rahmen des Projektes „interkulturelle Mediation im Gesundheitsbereich“ der Organisation „Foyer“, das sich an interkulturelle MediatorInnen richtet, die bereits im Feld arbeiten. (Telefoninterview mit Hans Verrept, 11.10.07)

Aufgrund der oben genannten Studien wurde außerdem das Programm zur Verbesserung der Effizienz und Effektivität von interkulturellen MediatorInnen und zur Sicherung der Qualität, finanziert und überwacht über das Gesundheitsministerium, gestartet. Dies beinhaltet u. a. drei Punkte:

- Wissenschaftliche Begleitung und Beobachtung der Aktivitäten interkultureller MediatorInnen und Dokumentation der Erfahrungen.
- Zusätzliches berufsbegleitendes Training und Supervision der interkulturellen MediatorInnen: Nach Trainingsrichtlinien (von [www.MMIA.org](http://www.MMIA.org)). werden für angestellte interkulturelle MediatorInnen zusätzliche Schulungen in Dolmetschetechniken angeboten. Außerdem wurde eine Terminologie-Arbeitsgruppe für die verschiedenen Sprachen zur Erarbeitung von äquivalenten Übersetzungen von medizinischen Fachbegriffen und als Training für Sprachmittlungseinsätze eingerichtet. Diese Gruppe dient auch dazu, die Rolle der MediatorInnen und deren Berufsbild zu schärfen. Außerdem gibt es Einladungen zu Supervisionssitzungen, in denen Problemfälle diskutiert werden. Darüber hinaus soll eine Wissensplattform aufgebaut werden, über die sich die MediatorInnen vernetzen können.
- Übungseinheiten für medizinisches Personal: Training für die Zusammenarbeit mit interkulturellen MediatorInnen, Sensibilisierung für den Einsatz von MediatorInnen, wenn sprachliche und kulturelle Barrieren oder Probleme auftreten, und Schulung zur besseren und effektiveren Zusammenarbeit.

*(Siehe Verrept)*

#### Soziales Übersetzen und Dolmetschen

Es gibt keine einheitlichen Ausbildungsstandards in Belgien. Im französischsprachigen Belgien haben die einzelnen Vermittlungsstellen für soziale DolmetscherInnen – genannt Dolmetscherdienste – eigene Ausbildungsmodule in Zusammenarbeit mit Weiterbildungsinstitutionen entwickelt. Diese Ausbildungsmodule ähnelten sich größtenteils, waren jedoch nicht identisch. Allerdings werden gemeinsame Ausbildungsstandards für den französischsprachigen Teil Belgiens gerade entwickelt, so dass die Basis-

ausbildung zentral konzipiert und dezentral gegeben werden kann. In Flandern ist die Basisausbildung für soziale Dolmetscher zentral organisiert, die Ausbildung findet aber dezentral von den Trägern der einzelnen Provinzen statt. Es gibt ein einheitliches Zertifikat und Ausbildungsstandards. Während für interkulturelle MediatorInnen ein Studium erforderlich ist, bedarf es für soziale DolmetscherInnen bzw. interkulturelle VermittlerInnen außerdem weniger formaler Voraussetzungen.

Das Ausbildungsprofil von interkulturellen VermittlerInnen (*interculturele werkers*) in Flandern von 1991 für den Gesundheits- und soziokulturellen Bereich benennt vier Schwerpunktthemen für die Ausbildung:

- Interkulturelle Kommunikation und Anthropologie
  - Sozialkunde und aktuelle Probleme
  - Interventions- und Arbeitsbereiche: hier Gesundheitsversorgung
  - Kommunikations- und Übersetzungstechniken
- Außerdem sind Praktikum und Supervision vorgeschrieben.  
(*Siehe Ausbildungsstandards für Flandern*)

Voraussetzung für die Basisausbildung von sozialen DolmetscherInnen ist ein Niederländischtest (Niveau B2), ein Einführungskurs von 18 h und dann die Grundausbildung von 8 h. Danach erfolgt die Vorbereitung auf die mündliche Prüfung (1–1,5 h). Die Prüfung findet dann u. a. in Anwesenheit eines sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienstes statt. Die Bescheinigung (*certificaat*) wird durch das für Einbürgerung zuständige flämische Ministerium ausgestellt. Diejenigen SprachmittlerInnen, die diese Bescheinigung erhalten haben, könnten ein höheres Gehalt verlangen. Außerdem haben sie die Möglichkeit, Spezialisierungsmodulen zu folgen, und werden in das Verzeichnis der sozialen Dolmetscher aufgenommen. Diese Ausbildung wird vom COC<sup>5</sup> (mit VertreterInnen eines sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienstes, NutzerInnen und den Übersetzungsschulen) und COFETIS-FOSOVET in Zusammenarbeit mit 6 Hochschulen für Übersetzung organisiert.

Für den französischsprachigen Teil Belgiens gibt es keine einheitliche Ausbildung und kein zentrales Diplom. Für den Beruf der soziale DolmetscherIn bedarf es weniger formaler Voraussetzungen: Es muss sich um eine entweder länger oder erst kürzlich nach Belgien eingewanderte ausländische Person handeln, die die Problematik der geflüchteten KlientInnen kennt und mit den Schwierigkeiten von Integration und Asylanträgen vertraut ist, oder eine Person der „zweiten Generation“. Sie beherrscht Französisch, ihre Muttersprache und eventuell weitere Sprachen und stellt ein positives Erfolgsbild der Integration dar.

Hier einige Beispiele für Ausbildungscurricula einzelner Organisationen im französischsprachigen Belgien:

#### **CeRAIC et CAI:**

TeilnehmerInnen-Auswahl über mündliche Tests der Muttersprache und des Französischen (auch schriftlich), wonach eine Einteilung in verschiedene Niveaus erfolgt. Alle 15 Tage gibt es Praxistreffen und obligatorische Supervisionstage mit einem Psychologen.

#### **CRIPÉL**

Ausbildung von 800 h zum/zur interkulturellen BegleiterIn (*la Promotion Sociale pour la fonction d'accompagnateur interculturel*): Einige von diesen Kursen werden für die Ausbildung von sozialen DolmetscherInnen genutzt: Französisch, Gesellschaftskunde und Institutionen, Deontologie, Kommu-

<sup>5</sup> COC: *Centrale OndersteuningsCel* (Organisation, die die flämischen sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienste zentral unterstützt, v.a. im Bereich der Ausbildung).

nikation und Informatik. Die sozialen Dolmetscher nehmen außerdem an weiterführenden Modulen für Gesundheit, Übersetzungstechniken usw. teil.

Dieses Ausbildungsmodul zum/r interkulturellen BegleiterIn gab es, bevor sich der Bereich soziales Übersetzen und Dolmetschen im französischsprachigen Landesteil zu strukturieren begann. 2008 wird es durch das offizielle Ausbildungsmodul soziales Dolmetschen ersetzt. Einige Kurse werden angepasst, u. a. diejenigen, die mit dem Berufsbild und dem berufsethischen Kodex zu tun haben.

## CIRÉ

TeilnehmerInnen-Auswahl durch Sprachkenntnistests und weitere subjektive Kriterien (z. B. Konzentrations-, Merkvermögen etc.).

Grundausbildung: 72 h

1. Die Trialogsituation (4 Tage)
2. 4 Themengebiete (2 Tage)
3. Einsatzbereiche (1 Tag)
4. Einsatz im Feld (2 Tage)

Weiterführende Ausbildung:

1. Übersetzungstechniken: 60 h für 2 Jahre
2. 4 Themenmodule: 60 h für 2 Jahre
3. Einzel- und Gruppensitzungen: 4 h pro Monat
5. Einsätze
6. Treffen der Dolmetscher: 2 h pro Monat  
(*Siehe Tagungsdokumentation, Website COFETIS*)

Außerdem werden im gerade entwickelten Berufsprofil **7 Minimalkompetenzen** von sozialen DolmetscherInnen gefordert:

- Sprachkenntnisse: mündliche Sprachkenntnisse (Verständnis und Aussprache) der nationalen Sprache (Niveau B2 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens) und der Muttersprache. Leseverständnis in mindestens einer der nationalen Sprachen
- Kenntnisse über technische und praktische Informationsrecherche
- Kenntnisse über Einsatzbereiche
- Kenntnisse und Berücksichtigung ethnischer Prinzipien bei der Arbeit
- Kenntnisse von Dolmetsch- und Übersetzungstechniken
- Kenntnisse verbaler und nonverbaler Kommunikation, interkultureller Kommunikation und der grundlegenden Prinzipien von Kommunikation
- Arbeitsrechtliche Kenntnisse und Regeln der Zusammenarbeit  
(*Siehe Berufsprofil und Website COFETIS*)

In den Fragebögen für Einsatzstellen und Sprach- und KulturmittlerInnen werden im Vergleich dazu folgende Kompetenzen genannt:

- Persönlicher Kontakt
- Kenntnisse des ethnischen und kulturellen Hintergrundes
- Menschenkenntnisse
- Kenntnisse zur kulturellen Vermittlung und die Unterstützung für beide Parteien
- Merkvermögen, Vermögen zur Informationsvermittlung
- Zuhörvermögen; korrekte Übersetzung, ohne Versäumnisse

- Zweisprachigkeit, Beherrschung der Fremdsprachen
- Kenntnisse im medizinisch-pflegerischen Bereiches
- Flexibilität, Kooperationsbereitschaft, Empathie, Organisationsfähigkeit, Integrität, Stressbeständigkeit, Kundenorientierung, Einfühlungsvermögen
- Seriosität und Professionalität wie z. B. Neutralität, Vertraulichkeit, Kenntnisse der Einsatzbereiche, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit
- Offenheit, Empathie und Anpassungsfähigkeit; Flexibilität, Anteilnahme, Respekt, Ehrlichkeit
- Physisches und moralisches Durchhaltevermögen, Geduld
- Erfahrung

### 3.2.6. Nationale Vernetzung und Berufsbild

Im Gesundheitsbereich gibt es eine gesetzliche Verankerung der Dienste und mittlerweile 55 fest angestellte interkulturelle MediatorInnen in Vollzeitstellen in verschiedenen Krankenhäusern. Aber deren Position und berufliche Tätigkeit verlangt nach klarer und besserer Profilierung. Die nationale Terminologie-Arbeitsgruppe (siehe oben) dient u. a. auch dazu, die Rolle der MediatorInnen und deren Berufsbild zu schärfen.

Das Berufsbild des sozialen Dolmetschers ist eine nationale bzw. Bundeskompetenz und wurde durch alle belgischen Dolmetscherdienste gutgeheißen. Die gesetzliche Verankerung und dadurch die berufliche Profilierung der sozialen Dolmetscherdienste ist jedoch eine regionale Angelegenheit (für den flämischen und französischsprachigen Teil Belgiens). Derzeit gibt es Bestrebungen, diese gesetzlich bis 2009 anerkennen zu lassen.

- In Flandern wurde im Frühjahr beim für Integration und Einbürgerung zuständigen Minister ein entsprechendes Dossier eingereicht, mit dem Ziel, die sozialen Dolmetscherdienste anerkennen zu lassen. Dies hat Aussicht auf Erfolg, da der Integrationsbereich in Flandern umstrukturiert werden soll und dem sozialen Dolmetschen – als einem von mehreren Integrationspfeilern – ein fester Platz im Gesetz zugestanden werden soll.
- In Wallonien und der Hauptstadt Brüssel stehen die Gespräche noch aus, aber der politische Wille ist da, um Gleiches wie in Flandern zu erreichen.

*(Emailinterview mit S. Backes von COFETIS, 09.08.2007)*

Gefragt nach ihrem **Berufsverständnis**, fanden sich in den Fragebögen für Sprach- und KulturmittlerInnen u. a. folgende Ergebnisse:

- In einer multikulturellen Gesellschaft ein Beruf von extremer Wichtigkeit, insbesondere für Asylsuchende und Flüchtlinge, die die Sprache des Landes nicht sprechen
- Eine sehr nützliche oder wichtige Tätigkeit
- Ein schwieriger, vielfältiger und belastender Beruf, aber man macht es gerne
- Ein Beruf, wo man Menschen helfen kann
- Eine Arbeit, die viel Aufmerksamkeit und Erfahrung erfordert. Ziel ist, für eine gute Kommunikation und Verständigung zu sorgen
- Wichtig für beide Parteien
- Ein Beruf voller Entwicklungen
- Sehr bereichernd im sozialen, kulturellen und zwischenmenschlichen Bereich

Außerdem wurde angemerkt, dass es wichtig wäre, dafür zu sorgen, dass der Beruf anerkannter wird, um mehr Beachtung gegenüber dem Status der regulären DolmetscherInnen zu bekommen.

Nationale Vernetzung

COFETIS-FOSOJET ist der nationale Dachverband der sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienste und vertritt die Interessen von 10 französischsprachigen und 9 niederländischsprachigen lokalen, regionalen oder föderalen Vermittlungsstellen, die häufig auch Ausbildungsstellen sind. COFETIS-FOSOJET ist zuständig für Analyse von Bedarf und Angebot für soziales Dolmetschen, für die nationale Harmonisierung von Ausbildung, Berufsethik und Finanzierung und letztendlich für die Professionalisierung und Etablierung des Berufsbildes. Die sozialen DolmetscherInnen werden nach Bedarf von den einzelnen Trägern, die auf der Website von COFETIS-FOSOJET aufgelistet sind, regional oder lokal vermittelt. (Siehe COFETIS Website)

### 3.2.7. Finanzierung und Beschäftigung

Seit 1999 können belgische Krankenhäuser die Finanzierung des Einsatzes von interkulturellen MediatorInnen beim Ministerium für Volksgesundheit, Lebensmittelsicherheit und Umwelt beantragen. Die gesamten Ausgaben für interkulturelle Mediation in den Kliniken beliefen sich 2005 auf 1.220.000 €. 2005 waren 50 Kliniken beteiligt (40 allgemeine Krankenhäuser und 10 Psychiatrische Kliniken). 2006 bereits 55 Kliniken. Die rechtliche Grundlage für die Finanzierung ist der Artikel 80,2 vom 25. April 2002 (modifiziert am 25.07.2005) im nationalen Gesetz für Patientenrechte. (Telefoninterview mit H. Verrept, Ministerium für Gesundheit, 05.09.2007)

Die Finanzierung der sozialen DolmetscherInnen erfolgt dahingegen noch auf regionaler Ebene unterschiedlich. Allerdings werden mit der Umstrukturierung des nationalen Integrationsrechtes auch eine gesetzliche Verankerung und damit eine längerfristige und einheitliche Struktur der Finanzierung angestrebt. Eine Ausnahme ist bereits die gesetzliche Grundlage für das Asyl-Antragsverfahren, in dem eine konkrete Verweisung für soziales Dolmetschen bereits vermerkt ist. Über COFETIS-FOSOJET und die darin zusammengeschlossenen lokalen oder kommunalen Trägerorganisationen werden soziale DolmetscherInnen nach Bedarf regional vermittelt. Die Vermittlung erfolgt laut Fragebögen von den regionalen Vermittlungsstellen meist persönlich oder nach telefonischer oder E-Mail-Anfrage, weniger über das Internet.

### 3.2.8. Literatur

- Website COFETIS unter <http://www.cofetis.be>
- Berufsprofil soziale DolmetscherInnen unter <http://www.cofetis.be/?action=onderdeel&onderdeel=132&titel=Profil+m%C3%A9tier>
- Ausbildungsstandards für Flandern, erhältlich bei J. van Gucht, COFETIS-FOSOJET
- Tagungsdokumentation, Seminaire TRIALOG, Sept. 2006 unter <http://www.cofetis.be/?action=onderdeel&onderdeel=21&titel=Trialog>
- Website des Ministeriums für Gesundheit: [https://portal.health.fgov.be/portal/page?\\_pageid=56,704702&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](https://portal.health.fgov.be/portal/page?_pageid=56,704702&_dad=portal&_schema=PORTAL)
- Verrept, Hans: Sprach- und Kulturvermittlung in Belgien. Eine Antwort auf Ungleichheit in der Gesundheitsversorgung. Interdisziplinäre Reihe, Band 3 Migration – Gesundheit – Kommunikation, Thea Borde, Niels Jens Albrecht (Hrsg.), IKO-Verlag Frankfurt a.M., 2007

#### Weitere Literaturhinweise:

- Verrept, H., Louckx, F.: Health advocates in Belgian health care. In: A. Ugalde, G. Cardenas (Eds.): Health and Social Services among International Labor Migrants: a Comparative Perspective. Austin (Texas): CMAS-books, 1997: 67–86.
- Le service de médiation interculturelle du CHR de la Citadelle à Liège, Siehe unter: [http://labiso.be/ebooks/labiso\\_65/html-n/labiso\\_65\\_brut.html](http://labiso.be/ebooks/labiso_65/html-n/labiso_65_brut.html)
- Intercultural Mediation Unit, Siehe unter: <http://www.health.fgov.be/vesalius/devnew/NL/prof/thema/intercult/index.htm> (in Niederländisch) bzw.
- <http://www.health.fgov.be/vesalius/devnew/FR/prof/thema/intercult/index.htm> (in Französisch)

## 3.3. Österreich

In diesem Kapitel sind die Informationen zu Sprach- und Kulturmittlung in Österreich zusammengestellt.

### 3.3.1 Fragebogenauswertung

Die Durchführung und Auswertung der nationalen Studie für Österreich erfolgte, anders als bei den anderen Ländern, durch den österreichischen Partner, die EQUAL-Entwicklungspartnerschaft Epima 2, selbst. Die Interview-Daten wurden bereits im Rahmen der ersten Umfrage mit Fragebögen zwischen dem 01. März und dem 30. April 2006 erhoben und in einer nationalen Studie (*siehe unter [http://www.epima.at/produkte/a1\\_suk\\_im\\_gesundheitsbereich.pdf](http://www.epima.at/produkte/a1_suk_im_gesundheitsbereich.pdf)*) ausgewertet.

Aufgrund der systematischen Erfassung aller wichtigen AkteurInnen im Bereich Sprach- und Kulturmittlung durch Epima 2 gab es bei der Umfrage eine hohe Anzahl an rückläufigen Antworten mit repräsentativen Ergebnissen. Insgesamt wurden in Österreich 18 Fragebögen gesammelt und 3 mündliche Interviews (telefonisch) durchgeführt. Diese teilten sich wie folgt auf:

- 10 Sprach- und KulturmittlerInnen
- 2 Qualifizierungsstellen
- 3 Vermittlungsstellen
- 6 Einsatzstellen, ausschließlich aus dem Gesundheitsbereich

Durch die Auswertung der Fragebogenergebnisse und die Ergänzung mit Informationen aus verschiedenen nationalen Studien und Artikeln bietet die nationale Studie einen guten Ausgangspunkt für die untenstehende Zusammenfassung über die Situation von Sprach- und Kulturmittlung Österreich, wo die wichtigsten Ergebnisse der Studie herausgestellt werden.

### 3.3.2 Definitionen

Im österreichischen Kontext wird unter Dolmetschen vornehmlich Konferenzdolmetschen verstanden, da in der Ausbildung der Schwerpunkt auf Konferenzdolmetschen liegt. Das Gebiet Kommunaldolmetschen ebenso wie andere Arten des Dolmetschens sind in der Ausbildung praktisch kaum existent. Die Leistung der Konferenzdolmetscher ist angemessen honoriert, Berufsverbände vertreten deren Interessen, und traditionelle Ausbildungsstätten versorgen den Markt mit Nachschub. Das Kommunaldolmetschen steht in Österreich noch am Anfang seiner Entwicklung und wird wie in anderen Ländern auch vernachlässigt oder gänzlich ignoriert. (*Siehe Pöllabauer*)

„Community Interpreters“, in Österreich auch **KommunaldolmetscherInnen** genannt, ermöglichen Menschen, deren Muttersprache nicht die des Gastlandes ist, den Zugang zu öffentlichen Einrichtungen des Gastlandes (Krankenhäuser, Gerichte, Schulen, Polizei etc.). Sie helfen zwei oder mehreren Gesprächsparteien, die einander nicht gleichgestellt sind und über unterschiedliches Wissen und sozio-kulturelles Vorwissen verfügen, zu ihrer gegenseitigen Zufriedenheit zu kommunizieren. Sie übersetzen und dolmetschen im Dienst der Gemeinschaft für Einzelpersonen oder Kleingruppen (Familien), meist für EinwanderInnen oder Flüchtlinge, bei Gesprächen mit Behörden und Sozialämtern, in Schulen oder in Institutionen des Gesundheitswesens. Besonders gefragt sind dabei KommunaldolmetscherInnen mit seltenen Sprachkombinationen. (*Siehe Studie Epima2*)

### 3.3.3 Einsatzgebiete

Die klassischen Einsatzgebiete für SprachmittlerInnen sind in Österreich ebenfalls der Gesundheitsbereich und der Soziale- bzw. Bildungsbereich, die hier im folgenden separat erläutert werden:

## Gesundheitsbereich:

Laut Fragebögen und der Studie „Migration im Österreichischen Roten Kreuz“ von Evrensel und Hörbart aus dem Jahr 2004 gibt es im Bereich Gesundheit nur vereinzelt spezifische sprachunterstützende Angebote für MigrantInnen, um den Interaktionsprozess zwischen Menschen, deren Mutter- und Bildungssprache nicht Deutsch ist, und den Gesundheitseinrichtungen zu professionalisieren. In den Städten und Einzugsgebieten ist die Versorgung mit muttersprachlicher Übersetzung und Information generell besser als in entlegenen Gebieten.

Einige Krankenhäuser verfügen nur über mehrsprachiges Informationsmaterial oder Aufklärungsbögen. Bei Übersetzungen für MigrantInnen (Übersetzung z. B. für den Bereich Anästhesie ist Vorschrift in Österreich) decken die Einrichtungen ihren Sprachbedarf aus Kostengründen meist selbst, durch informelle Netzwerke oder hauseigenes mehrsprachiges Personal (von Reinigungspersonal bis hin zu Fachärzten) ab. Laut einer Studie aus Wien (*siehe unter Bedarfserfassung/Studien*) werden ansonsten häufig Kinder (73 %) oder andere Familienmitglieder wie Ehegatten oder Verwandte (40 %) eingesetzt. Der Einsatz von ungeschulten Personen gilt jedoch allgemein als problematisch, da Zweisprachigkeit alleine noch keine Dolmetschkompetenz garantiert. Einige Einrichtungen unterhalten bereits zentrale Vermittlungs- oder Dolmetschlisten bzw. -pools, deren Anzahl bzw. Einrichtung ebenfalls noch in den Kinderschuhen steckt und die den Bedarf nicht abdecken. Bei weitergehendem Bedarf (z. B. ausgefallene Sprachen oder schwierige Op-Aufklärungen) wird zum Teil auf externe, aber meist nur reguläre Dolmetscher/innen (von Instituten oder Büros) zurückgegriffen.

Im Landeskrankenhaus Klagenfurt gibt es z. B. eine zentrale Liste von bilingualen MitarbeiterInnen, über die Bedienstete angefordert werden können. Diese arbeiten in ihrer Dienstzeit unentgeltlich, werden aber außerhalb des Dienstes dafür vergütet. Im Landeskrankenhaus Innsbruck können DolmetscherInnen über eine zentrale Liste von den Stationen und Ambulanzen angefordert werden. Um Mitglied der Liste zu werden, müssen sich die DolmetscherInnen beim Krankenhaus bewerben.

Ein besonderes Projekt ist die „Interkulturelle Ambulanz der Landesnervenklinik (Psychiatrie I)“ in Linz, die 01.01.2005 eingerichtet wurde, da eine deutliche Zunahme an nicht Deutsch sprechenden PatientInnen verzeichnet wurde. Gerade die psychiatrische Behandlung ist aber besonders von einer guten sprachlichen Kommunikation abhängig, da das Gespräch den wesentlichsten Teil bei Anamnese, Diagnostik und Behandlung darstellt. Die PatientInnen werden dort durch ein spezielles aus mehreren Berufsgruppen bestehendes Team (psychiatrischer Facharzt, Psychotherapeutin, Fachärztin für Psychosomatik, Sozialarbeiterin, Pflegepersonal) behandelt. Neben dem „IKA-Staff“ wurde ein DolmetscherInnenpool für die am meisten benötigten Sprachen Serbokroatisch, Türkisch und Russisch eingerichtet. Für seltenere Sprachen gibt es in der Ambulanz zusätzlich eine DolmetscherInnenliste. Dieses neuartige Behandlungskonzept ermöglicht interprofessionelle frühere Interventionen, was v.a. bei Flüchtlingen mit posttraumatischen Belastungsstörungen zur Prävention chronischer und langfristig aufwändiger Verläufe besonders wichtig ist. Das Projekt erhielt u. a. auch den Gesundheitspreis der Stadt Linz 2005. Außerdem vermittelt das AusländerInnen-Integrationsbüro der Stadt Linz seit 1992 einen dauerhaften magistratsinternen DolmetscherInnenpool, auf den alle Dienststellen zurückgreifen können.

In der Stadt Graz und den Einzugsgebieten ist die Versorgung mit muttersprachlicher Information ebenfalls besser als in anderen Gebieten zu beschreiben. In der Marienambulanz der Caritas in Graz (existiert seit 1999) wurden bis 2004 ca. 2.700 Menschen aus 70 Nationen behandelt. Zielsetzung ist die Erst- und Grundversorgung für Menschen ohne Krankenschein/-versicherung mit einem niedrigschwelligen Zugang bei:

- Krisenintervention bei Konflikten im Haus
- Geburtsvorbereitungen
- Externe Betreuung bei Krankenhausaufenthalten

Die muttersprachliche Betreuung und der Dolmetschpool werden durch die Stadt Graz, das Land Steiermark, die Caritas und durch Spenden z. B. von Apotheken und Pharmafirmen unterstützt. Daneben gibt es in Graz noch weitere Dolmetschpools, wie z. B. den Verein Omega und die „interkulturelle Gesundheitsassistenten für MigrantInnen“ des Vereins ISOP, an die sich MigrantInnen direkt wenden können, wenn sie Beratung, Betreuung oder einen Dolmetschdienst benötigen.

Durch ein Projekt entstanden auch erste Strukturen für Kommunaldolmetschen im Gesundheitsbereich in Wien: Der Einsatz erster „Community Interpreters“ bzw. erster „muttersprachlicher Beraterinnen“ ging hier auf das Jahr 1989 und auf das WHO-Projekt „Wien Gesunde Stadt“ zurück. Als Serviceleistung sollten damals die muttersprachlichen Beraterinnen einerseits die Kommunikation zwischen dem Krankenhauspersonal und den türkischsprachigen Patienten erleichtern, andererseits dadurch zusätzliche Kosten, die auf Grund sprachlicher Verständigungsschwierigkeiten entstehen, vermieden werden. Im Jahr 2006 sind in Wiens Krankenhäusern über den Wiener Krankenanstaltenverbund allerdings nur fünf muttersprachliche Beraterinnen beschäftigt. Diese decken bei weitem nicht den Bedarf, und die im Laufe der Zeit frei gewordenen Stellen wurden ebenfalls nicht mehr nachbesetzt. Eine muttersprachliche Beraterin wird vom Krankenhaus (Preyer'sches Kinderspital) selbst weiter bezahlt. Sonst werden allerdings auch wie in den übrigen österreichischen Bundesländern für Dolmetschdienste die Familienmitglieder, Bettnachbarn, das eigene Krankenhauspersonal oder in komplexen Fällen manchmal auch externe DolmetscherInnen eingesetzt.

### **Sozialer- und Bildungsbereich**

Über den sozialen Bereich gibt es weniger Informationen in der Studie. In einigen Städten oder Gemeinden existieren organisierte Dolmetscherdienste der Kommunen oder Städte, wie z. B. vom „Ausländer/innen-Integrationsbüro“ in Linz mit ca. 50 DolmetscherInnen in 27 Sprachen für das Einsatzgebiet Jugend und Familie in Ämtern oder bei Beratung, die zum Teil auch von Krankenhäusern und ÄrztInnen genutzt werden. Die Gemeinde Karpfenberg in der Steiermark hat z. B. ein Bürgerbüro eingerichtet, für das DolmetscherInnen ausgebildet wurden, allerdings ohne Einbezug eines Dolmetsch Institutes.

In den Fragebögen wurden z. B. vom „AusländerInnen-Integrationsbüro“ Linz neben dem Gesundheitsbereich als Einsatzgebiete überwiegend Jugend/Familie, Schulen und Kindergärten genannt. Im Bereich Justiz, z. B. bei Gerichtsterminen, ist ein/e DolmetscherIn verpflichtend, das heißt, es dürfen offiziell nur im Verzeichnis aufgenommene GerichtsdolmetscherInnen und keine „Ad-hoc“-DolmetscherInnen hinzugezogen werden. Als häufig angefragte Sprachen werden Türkisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Russisch genannt, aber auch Polnisch, Tschechisch/Slowakisch, Arabisch, Albanisch, Armenisch, Farsi und Afghanisch etc. (*Siehe Studie Epimaz und Evrensel u. Hörbart*)

### **3.3.4 Bedarfserfassung und Studien**

Eine Bedarfserfassung durch Studien fand in Österreich nur vereinzelt statt: Zum einen wurde genannt, dass 1997 in Wiener Gesundheits- und Sozialeinrichtungen eine Studie zur Kommunikationspraxis mit Nichtdeutschen durchgeführt wurde. Zum Zeitpunkt der Befragung waren 16 KommunaldolmetscherInnen in Krankenhäusern und Jugendämtern in Wien tätig. Derzeit sind allerdings nur noch etwa die Hälfte der „Community Interpreter“ im Einsatz. So wird bis heute der Bedarf an Übersetzungen in öffentlichen Gesundheitseinrichtungen der Stadt leider nur partiell abgedeckt. Dies, obwohl der Bedarf daran schon seit längerer Zeit besteht. Dasselbe zeigen auch die Ergebnisse einer

Studie des Ludwig Boltzmann Institutes aus dem Jahr 2003. Damals gab es in Wiens Krankenhäusern noch sieben Community Interpreters für die türkische Sprache.

Es existiert darüber hinaus weiterer Bedarf insbesondere an professionellen, unabhängigen und medizinisch gebildeten DolmetscherInnen, vor allem in den Bereichen Frauenheilkunde und Geburt. Dies belegt z. B. die Untersuchung der Equal-Entwicklungspartnerschaft „Verschiedene Herkunft – Gemeinsame Zukunft“, 2003, über Gesundheitsangebote in der Gemeinde Krems.

Betreffend der sprachlichen Möglichkeiten von MigrantInnen im Gesundheitsbereich in Tirol führten die Grünen in der umfassenden Studie „Migration im Österreichischen Roten Kreuz“ von Evrensel und Hörbart, 2004, an, dass es immer noch viele PatientInnen gibt, die sich im Krankenhaus nicht verständigen können. Auch die Integrationsabteilung der Tiroler Landesregierung (JUFF) bestätigt diesen Eindruck. Es gebe zwar einen Dolmetschdienst, aber der wird eher schlecht wahrgenommen, weil viele nicht wissen, dass es ihn gibt. Auch qualifiziertes Personal aus dem ex-jugoslawischen oder dem türkischen Bereich sei kaum vorhanden, MigrantInnen aus diesen Herkunftsregionen sind nur im Bereich niedere Dienste (Küchenhilfen, Putzpersonal, Stationshilfen) eingesetzt. Die Forderungen der Tiroler Grünen gingen in drei Richtungen: Erstens sollten verstärkt mehrsprachige Personen zu Fachpersonal ausgebildet werden, zweitens sollte das angestammte Personal vermehrt Türkisch lernen, und drittens müssten mehr DolmetscherInnen eingesetzt werden. (*Siehe Studie Epimaz*)

### **3.3.5 Qualifizierung**

Die KommunaldolmetscherInnen-Ausbildung steckt in Österreich noch in den Kinderschuhen. Zweifelsohne eröffnet Kommunaldolmetschen für reguläre DolmetscherInnen ein neues, spannendes, britisches und hochkomplexes Arbeitsfeld. Zur Qualifizierung von GemeindedolmetscherInnen existierte kein einheitliches Ausbildungscurriculum. Genannt werden ein wissenschaftlich fundiertes Pilotprojekt zur Qualifizierung von KommunaldolmetscherInnen in Graz und ein Ausbildungskurs für krankenhausinterne Dolmetscheinsätze in Wien und daneben vereinzelte Pilotprojekte zur Ausbildung von GesundheitsmultiplikatorInnen, GesundheitsreferentInnen oder muttersprachlichen Co-Beraterinnen von verschiedenen Vereinen.

Die Stadt Wien wollte bereits im Jahr 2000 einen Universitätslehrgang für Community Interpreting einführen. Das Projekt „Wien Gesunde Stadt“ strebte – ausgehend von diesem speziellen Bereich – für die gesamte kommunale Verwaltung den Einsatz von Sprach- und Kulturvermittlerinnen und -vermittlern an, um die Kommunikation mit anderssprachigen Menschen sicherzustellen. Um den großen Bedarf an Vermittlungskräften decken zu können, wurde an die Einrichtung eines „Universitätslehrganges für Kommunaldolmetscher“ gedacht.

Der Universitätslehrgang kam nie zustande, das dafür entwickelte Curriculum floss in einer verkürzten Form in einen vom Wiener Krankenanstaltenverbund einmalig durchgeführten Lehrgang „Krankenhaus-DolmetscherInnen“ (2000–2001) ein. Bis zum Jahr 2004 blieb dieser Ausbildungskurs, in dem Wiener KrankenhausmitarbeiterInnen eine Zusatzqualifikation für krankenhausinterne Dolmetscheinsätze erwerben konnten, das einzige wissenschaftliche Pilotprojekt zur Qualifizierung von KommunaldolmetscherInnen in Österreich.

Von 2004 bis 2006 wurde am Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (ITAT) an der Karl-Franzens-Universität Graz der Universitätslehrgang „Kommunaldolmetschen“ durchgeführt. Eine Weiterführung dieses Lehrgangs war geplant, wird allerdings davon abhängen, ob es gelingt, eine Finanzierung aufzustellen.

Andere Versuche einer Ausbildung im Kommunaldolmetschen beschränkten sich auf Pilotprojekte z. B. zur Ausbildung von KulturdolmetscherInnen oder GesundheitsmultiplikatorInnen (Verein Zebra, Graz; Verein migrare, Linz)

### **Universitätslehrgang Kommunaldolmetschen, Graz**

**ZIELGRUPPE:** Der Lehrgang wurde als professionelle Ausbildung für Menschen konzipiert, die als Sprach- und KulturmittlerInnen im sozialen, behördlichen, medizinischen und therapeutischen Kontext tätig sind oder tätig sein wollen, und schloss mit einem anerkannten Universitätsdiplom ab. Der von Institutsvorstand Erich Prunc und Sonja Pöllabauer geleitete Universitätslehrgang wurde in Kooperation mit den Vereinen Danaida, ISOP, Omega und Zebra konzipiert. Angesprochen waren professionelle DolmetscherInnen ebenso wie LaiendolmetscherInnen, die bereits sprachvermittelnd im öffentlichen Leben tätig waren. Empfohlen wurde der Lehrgang aber auch Studierenden der Translationswissenschaften und MitarbeiterInnen von sozialen, kommunalen, medizinischen und therapeutischen Einrichtungen.

**ZEITPUNKT UND DAUER DES LEHRGANGS:** Der Lehrgang hat im Oktober 2004 in den Sprachen Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Russisch und Türkisch begonnen und endete im Februar 2006. Die Abschlussprüfungen fanden im Januar 2006 statt.

**AUSBILDUNGSSCHWERPUNKTE:** Die Ausbildung wurde geblockt über drei Semester angeboten und vermittelte kommunikationspsychologisches Wissen und spezifische Aspekte der jeweiligen Kultur, für deren VertreterInnen gedolmetscht wird. Weiters erfolgte die Vermittlung der erforderlichen Dolmetsch- und Notizentechniken. Der Umgang mit Rollenkonflikten, Krisensituationen und Kommunikationsstörungen wurde ebenfalls geübt. Für den positiven Abschluss des Lehrgangs war ein Praktikum bei einer öffentlichen Institution zu absolvieren. Der Nachweis der erforderlichen Sprachkenntnisse war Voraussetzung. Für Interessierte fand eine Eignungsprüfung statt.

**FINANZIERUNG:** Der Lehrgang wurde zu einem großen Teil vom Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank finanziert und vom Land Steiermark unterstützt, so dass die Kurskosten pro Semester mit 150 Euro pro Semester limitiert waren.

### **Lehrgang Krankenhaus-DolmetscherInnen, Wien**

**ZEITPUNKT UND DAUER DES LEHRGANGS:** Es handelte es sich um einen einmalig durchgeführten 16-tägigen Pilotkurs zur Schulung von zweisprachigem Krankenhauspersonal für krankenhauserne Dolmetscheinsätze. Durchgeführt von 2000 bis 2001 vom Wiener Krankenhausanstaltenverbund, war dieses Projekt ursprünglich als langfristig anhaltende Maßnahme geplant, was jedoch an einem fehlenden Fortsetzungsauftrag durch die Stadt Wien scheiterte.

**ZIELGRUPPE:** Der Lehrgang wurde für Angehörige der Gesundheitsberufe, explizit MedizinerInnen, diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen sowie gehobene medizinisch-technische MitarbeiterInnen konzipiert.

**AUSBILDUNGSSCHWERPUNKTE:** Grundbegriffe des Dolmetschens, Migration und transkulturelle Interaktion, kulturelle Fremd- und Selbstwahrnehmung, kommunikationspsychologische Grundlagen, translationswissenschaftliche Grundlagen, Dolmetschtechniken, Recherche- und Terminologearbeit, Berufsethik, Gesprächsdolmetschen.

### **Pilotprojekt: Ausbildung zur/zum KulturdolmetscherIn (Verein Zebra, Graz)**

HINTERGRUND: KulturdolmetscherInnen sind Personen, die verschiedene kulturelle Sphären kennen und die Fähigkeit besitzen, die Unterschiede und Gräben zu reflektieren, um TherapeutInnen oder Beraterinnen gleichsam als „Coach“ zur Seite zu stehen. Zebra, entwickelte 1997 ein Ausbildungsmodell, in dem im Rahmen von Schulungsabenden Kulturbegriffe analysiert, soziokulturelle Zusammenhänge verschiedener Kulturen beleuchtet und Gesprächs- und Diskussionstechniken kennengelernt wurden. Diese KulturdolmetscherInnen sollen aber primär für die kulturelle Vermittlung und weniger für sprachliche Übersetzung und Dolmetschen herangezogen werden.

TEILNEHMERINNEN waren MigrantInnen aus den unterschiedlichsten Herkunftskulturen (Voraussetzungen waren unter anderem hohe Sprachkompetenz und Reflexionsfähigkeit), die die Ausbildungsphase mit dem Zertifikat der „KulturdolmetscherIn“ abschlossen. Die sehr heterogene Gruppe bildet seitdem eine Art Netzwerk, das Beraterinnen von ZEBRA, aber auch anderen Institutionen, Ämtern, Beratungsstellen etc. bei kultursensiblen Problematiken zur Verfügung steht. Es stehen mittlerweile für folgende Länder KulturdolmetscherInnen zur Verfügung: Marokko, Ägypten, Afghanistan, Bosnien, Ghana, Nigeria, Sri Lanka, Kongo, Tunesien, Türkei, türkische Kurden, Mozambique, Burundi, Tschetschenien.

### **Pilotprojekt: Lehrgang für MigrantInnen in Gesundheitsfragen (Verein migrare, Linz)**

Der Lehrgang ist eine Kooperation zwischen migrare, dem Zentrum für MigrantInnen in Oberösterreich und dem Verein für prophylaktische Gesundheitsarbeit PGA.

ZIELE: Ausbildung für MigrantInnen in wesentlichen Gesundheitsfragen, Multiplizieren des Wissens an andere MigrantInnen: MigrantInnen als „Brücken“ zwischen dem österreichischen Gesundheitssystem und Menschen mit Migrationshintergrund, die hier immer wieder vor Barrieren stehen. So wie beim Verein Zebra wird auch bei migrare in Oberösterreich das Gesundheitswissen als Teil der Integration gesehen. Ziel ist es, Rahmenbedingungen für eine gelungene Integration von MigrantInnen im Gesundheitssystem zu bieten. Bessere Erreichbarkeit der MigrantInnen in ihren Gruppen und Gemeinschaften durch MultiplikatorInnen, Nutzbarmachung der Position von sog. Opinions Leaders zur besseren Vermittlung von sensiblen Gesundheitsthemen und die bereits vorhandene Vertrauensbasis sind hierbei wichtige „Eckpfeiler“. Auch hier geht es eher um die „kulturelle Vermittlung“, sprachliche und dolmetschtechnische Aspekte bleiben eher unberücksichtigt.

ZIELGRUPPE: MigrantInnen mit guten Deutschkenntnissen aus dem Raum Oberösterreich mit Interesse am Thema Gesundheit und der Bereitschaft, das erworbene Wissen in ihrem Lebensumfeld weiterzugeben.

NUTZEN: Der Lehrgang dient der eigenen Weiterbildung bezüglich wichtiger Aspekte des österreichischen Gesundheitssystems und wesentlicher Gesundheitsthemen, die in Bezug zu „Migration und Gesundheit bzw. Krankheit“ gestellt werden. Außerdem dient das Training einer fundierten Basis für eine spätere (anerkannte) Ausbildung als GesundheitsberaterIn oder in Gesundheitsberufen, und die TeilnehmerInnen können als MultiplikatorInnen tätig werden, d.h., sie geben ihr im theoretischen Teil erworbenes Wissen an weitere MigrantInnen in Form eines sechsstündigen Projektes weiter.

INHALTE DER LEHRGÄNGE: Österreichisches Gesundheitssystem, Migration und Alter, Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, Ansteckende Krankheiten, Kinderkrankheiten, Familienplanung, Gesunde Ernährung, Trauma, Psychosomatik, Sucht und Drogen, verbale und nonverbale Kommunikation, Methodik – Moderation – Präsentation.

**1. Lehrgang 2003–2004:** Ausbildung von 15 Frauen und Männern mit Migrationshintergrund mit folgenden Sprachen: Albanisch, Bengali, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Hindi, Spanisch, Türkisch, Ungarisch. Sie erreichten im Jahr 2004 durch ihre Projekte 570 weitere MigrantInnen, denen sie wichtige Themen zu Gesundheitsfragen und zum österreichischen Gesundheitswesen näherbringen konnten.

**2. Lehrgang September 2004–Mai 2005:** Theoretische Ausbildung von September 2004 bis zum Mai 2005. Praktische Umsetzung als mehrsprachige Gesundheitsaufklärung von Juni bis Dezember 2005. Insgesamt bestand der Lehrgang aus 86 Unterrichtseinheiten. Finanzierung durch das Land Oberösterreich und die Stadt Linz. *(Siehe Studie Epima 2)*

### **3.3.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild**

Das Kommunal Dolmetschen steht in Österreich noch am Anfang seiner Entwicklung und wird als neues Berufsbild, wie in anderen Ländern auch, vernachlässigt oder gänzlich ignoriert. Allerdings gibt es bereits diverse Bestrebungen und Öffentlichkeitsarbeit verschiedener Träger und Vereine hin zu einer dauerhaften Finanzierung und Strukturierung der Ausbildung von Kommunal DolmetscherInnen und deren Einsatz. Erfolge gibt es bisher vor allem auf regionaler bzw. Länderebene. Z.B. wurde in der Steiermark eine AG zur Gründung eines landesweiten DolmetscherInnenpools ins Leben gerufen. *(Telefoninterview mit S. Pöllabauer, 19. Sept. 2007)*

### **3.3.7 Finanzierung und Beschäftigung**

Die Finanzierung z. B. der Ausbildungen erfolgt überwiegend durch Projektmittel. Die Vermittlung findet vor allem auf regionaler und lokaler Ebene im Zusammenhang mit den freien Trägern, die Qualifizierungsprojekte durchführen, statt. Einige Krankenhäuser oder Vereine unterhalten auch hausinterne oder lokale Dolmetscherlisten oder -pools, diese unterliegen allerdings keinen Qualitätskriterien. *(Siehe dazu auch den Punkt Einsatzbereiche). (Telefoninterview mit S. Pöllabauer, 19. Sept. 2007)*

### **3.3.8 Literatur**

- Studie der Entwicklungspartnerschaft Epima 2, Stofner Christiane 2006; siehe im Internet unter [http://www.epima.at/produkte/a1\\_suk\\_im\\_gesundheitsbereich.pdf](http://www.epima.at/produkte/a1_suk_im_gesundheitsbereich.pdf)
- Pöllabauer, Sonja: Nema Problema, alles paletti ...? Community Interpreting aus der Sicht von NGOs – Eine empirische Erhebung der Situation in Graz, in: Dolmetschen. Beiträge aus Forschung, Lehre und Praxis, hg. von A. Kelletat, Frankfurt am Main und andere 2001 (FA SK Publikationen des Fachbereiches Angewandte Sprach- und Kulturwissenschaft der Johannes Gutenberg-Universität Mainz in Germersheim, Reihe A, Bd. 30), 65–78
- Evrensel, Hörbart: Migration im Österreichischen Roten Kreuz. Gesamtstudie. Ludwig Boltzmann Institut für Menschenrechte, 2004; siehe im Internet unter <http://www.rotekreuz.at/sh>

#### **Weitere Literaturhinweise:**

- Pöllabauer, Sonja; Prunč, Erich: Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, Institut für theoretische und angewandte Translationswissenschaft, Karl Franzens Universität Graz, 2003
- Grbič, Nadja / Pöllabauer, Sonja (Hrsg.): Ich habe mich ganz peinlich gefühlt. Forschung zum Kommunal Dolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale, Institut für theoretische und angewandte Translationswissenschaft, Karl Franzens Universität Graz, 2006

## 3.4. Spanien

In diesem Kapitel sind die Informationen zu Sprach- und Kulturmittlung in Spanien zusammengestellt.

### 3.4.1 Fragebogenauswertung

Die Durchführung der nationalen Studie in Spanien erfolgte im Rahmen der ersten und zweiten Umfrage mit Fragebögen im Zeitraum März bis Mai 2006 und April bis Juni 2007. Da es keine systematische Erfassung aller relevanten AkteurInnen im Bereich Sprach- und Kulturmittlung in Spanien gibt, sind die rückläufigen Antworten zwar nicht repräsentativ für die nationale Situation, geben aber zusammen mit den ausgewählten Informationen aus Artikeln und Dokumenten einen guten Einblick. Insgesamt wurden in Spanien 9 Fragebögen gesammelt. Diese teilten sich wie folgt auf:

- 4 Sprach- und KulturmittlerInnen
- 2 Qualifizierungsstellen (während der 1. Umfrage) und
- 2 Qualifizierungsstellen (während der 2. Umfrage)
- 1 Vermittlungsstelle
- 2 Einsatzstellen

### 3.4.2 Definitionen

In Spanien ist Sprach- und Kulturmittlung als Berufsfeld nicht sehr ausgeprägt. Insgesamt gibt es zwei verschiedene inhaltliche Bereiche: zum einen das Dolmetschen und Übersetzen für den öffentlichen Dienst, den Schwerpunkt der sprachliche Vermittlung. Dieses Aufgabenfeld ist vergleichbar mit dem Aufgabenbereich der interkulturellen Übersetzung in der Schweiz. Außerdem gibt es das Aufgabenfeld der interkulturellen Mediation, wo das Dolmetschen oder die sprachliche Vermittlung vernachlässigt wird und die kulturelle Vermittlung zur Vermeidung von Konflikten im Mittelpunkt steht. Der Begriff interkulturelle Mediation dient aber auch als Bezeichnung für beide Bereiche, die durch das nicht klar definierte Berufsbild in Spanien nicht eindeutig voneinander zu trennen sind.

**Interkulturelle Übersetzung (*traducción y interpretación en los servicios públicos*):** Bei der interkulturellen Übersetzung geht es um mehr als die Vermittlung der sprachlichen Botschaft. Interkulturelle Vermittlung ist eine neue Form der Übersetzung, die über die klassische Rolle des Dolmetschers hinausreicht, wo es um die reine Wiedergabe der Wörter geht. Bei interkulturellem Übersetzen besteht die Aufgabe darin, aktiv am Kommunikationsprozess mitzuwirken, um ein weiteres Verständnis über die Einwirkung von kulturellen Faktoren im Kommunikationsprozess zu vermitteln. Ein/e interkulturelle/r ÜbersetzerIn füllt mit seiner/ihrer Rolle den Bruch zwischen zwei Kulturen und Sprachen aus, um Verständnis zwischen den unterschiedlichen betroffenen Gruppen zu schaffen. (*Siehe Valero Garcés*)

**Interkulturelle Mediation (*mediación intercultural*):** Interkulturelle MediatorInnen werden meistens erst nach einem Konfliktausbruch eingeschaltet. Sie sind neutral und beiden Parteien gleichermaßen verpflichtet. Sie vermitteln im Konfliktfall und helfen als neutrale Drittpartei dabei, den Konflikt durch Verhandlungen fair, konstruktiv und einvernehmlich zu lösen. (*Siehe SEMSI*)

Der/die MediatorIn fungiert bei der interkulturellen Mediation als Kanal, um die Kommunikation zu unterstützen, und wird bei Konflikten, wo Ethnie, Nationalität, Religion etc. eine Rolle spielen, eingesetzt. Es geht um die Unterstützung in problematischen Situationen, um den Dialog zu unterstützen, Konflikte zu vermeiden oder zu lösen. Die interkulturelle Mediation basiert auf dem pluralen Konzept von Kultur, weshalb die sogenannte „Community Mediation“ auch über die Konfliktlösung hinausgehen kann und Toleranz, Respekt, Partizipation und die Entwicklung des Zusammenhalts in der Gemeinde stärken soll. (*Siehe Campos Marquès*)

Interkulturelle Mediation ist ein Prozess, der zur besseren Kommunikation beiträgt und die Beziehungen und interkulturelle Integration zwischen Menschen und Gruppen verschiedener Kulturen verbessert. Drei grundlegende Aspekte sind dabei von Bedeutung:

- Kommunikation sicherstellen, um den sozialen Zusammenhalt, die Autonomie und die soziale Integration von Minderheiten aufrechtzuerhalten und eine neue Form von Zusammenleben zu ermöglichen
  - Gegen Rassismus und Ausgrenzung von ethnischen Minderheiten beizutragen
  - Als Brücke zu agieren zwischen Akteurinnen mit Schwierigkeiten in Kommunikation oder Konflikten interkultureller Art
- (Siehe Website von *Triangulo*)

### 3.4.3 Bedarfserfassung und Studien

Die Einwanderung und daraus resultierende gesellschaftliche Herausforderungen finden in Spanien mit seinen seit den 90er Jahren sprunghaft angestiegenen Einwanderungszahlen (im Moment sind ca. 10,8 % der spanischen Bevölkerung MigrantInnen) immer mehr Beachtung. Dennoch ist das Feld der interkulturellen Übersetzung kaum ausgeprägt, und es existieren kaum professionelle Dienstleistungen in diesem Bereich. Bisher überwiegen kurzfristige Ad-hoc-Lösungen, und in der Praxis werden vornehmlich Freiwillige oder Studierende statt qualifizierte Kräfte herangezogen. (Siehe *FITISPos*)

In einer Reihe von Papieren, die durch das Instituto Cervantes 1999 ([www.cvc.es](http://www.cvc.es)) veröffentlicht wurden, wurde die Situation wie folgt beschrieben: Die Kommunikation zwischen der Regierung und der neuen eingewanderten Bevölkerung ist nicht immer so zufriedenstellend, wie sie sein sollte. Spanien wurde nicht darauf vorbereitet, mit unbekanntem Sprachen und Kulturen umzugehen. Infolgedessen wird im Feld interkulturelle Übersetzung folgendes Bild deutlich:

- Mangel vieler ÜbersetzerInnen oder DolmetscherInnen an passendem berufsethischem Wissen sowie zugelassenen oder fachkundigen Bezeichnungen.
- Häufig werden nicht angebrachte Verfahren von Beamten in den allgemeinen Dienstleistungen verwendet (Kinder, Verwandte und Freunde werden als ÜbersetzerInnen herangezogen).
- Mangel an Qualitäts- und Leistungsrichtlinien.
- Ungenaue Übersetzungen oder fehlerhafte Deutungen führen dazu, dass Angehörige von Minderheiten ihre Rechte nicht wahrnehmen können.

(Siehe *Valero Garcés*)

Die COMUNICA-Forschungsgruppe (Universität von Alcalá in Kooperation mit verschiedenen Kommunen), die sehr aktiv im Bereich der interkulturellen Übersetzung ist, gibt einen Überblick über aktuelle Studien und Forschungstätigkeiten in Spanien:

- Universität Jaume I, Castelló. Forschungsprojekte im Bereich interkulturelle Mediation und Übersetzung im Gesundheitsbereich.
- Universität von Granada, Andalusien: Doktorkurse 1999-2006 in „Community Interpreting“ und Doktorarbeiten in diesem Bereich (als erste in Spanien). Außerdem GRETI-Forschungsgruppe seit 2001, gegründet von den andalusischen Regionalbehörden zum Thema Übersetzung und den Herausforderungen der Globalisierung, mit dem Ziel der Verbesserung der Dolmetscherstudiengänge.
- Universität von Alcalá, Madrid: COMUNICA-Forschungsgruppe, die 2005 gegründet wurde, um nationale Untersuchungen im Bereich Übersetzung und Dolmetschen in den öffentlichen Dienstleistungen zusammenzustellen, mit dem Ziel, NGOs, Universitäten und öffentliche Dienste zusammenzubringen, um Ausbildung und Forschung in diesem Bereich voranzubringen. Außerdem FITISPos-Forschungsgruppe, die vor allem den Einsatz von professionellen oder nicht professionellen Dolmetscherinnen im medizinischen Kontext untersucht. (Siehe *FITISPos*)

### 3.4.4 Einsatzgebiete

Dolmetsch- und Übersetzungsdienste in öffentlichen Dienstleistungen existieren in Spanien nur vereinzelt in einigen Kommunen. Als Einsatzbereiche für interkulturelle ÜbersetzerInnen wurden z. B. Schulen, Banken, Arbeitslosenzentren, Krankenhäuser genannt. Die ÜbersetzerInnen haben Umgang mit Menschen verschiedener Kulturen und sprechen verschiedene Sprachen. Bei Themen, wie z. B. Geld, Geschlecht, Essen, Religion, Tod, Krankheiten, die ein Tabu in einer Gesellschaft, aber nicht in der anderen sind, muss der/die interkulturelle ÜbersetzerIn eingreifen, um den Zusammenbruch der Kommunikation zu verhindern und die soziale Integration zu erleichtern. *(Siehe Valero Garcés)*

Der/die interkulturelle MediatorIn dagegen kann in der Kommune in den folgenden Bereichen zum Einsatz kommen:

- Schwierigkeiten zwischen einheimischen und zugewanderten Personen
- Schwierigkeiten im Zusammenleben
- Fehlende Informationen über Sitten und Gebräuche der jeweils anderen Kultur
- Fehlende Information von MigrantInnen über das Sozialsystem des Landes, in dem sie leben
- Vorurteile zwischen Menschen verschiedener Kulturen

Wichtigen Eigenschaften eines interkulturellen Mediators sind:

- Die Realität der Migration kennen (eigener Migrationshintergrund)
- Den ethnische Hintergrund der Leute mit deren Problemen kennen
- Die Fähigkeit haben, Zugang zu Leuten und Institutionen etc. zu bekommen
- Ziel soll sein, zwischen verschiedenen Ethnien und Kulturen Beziehungen herzustellen, wo jeder vom anderen etwas lernt

*(Siehe Campos Marquès)*

Aus den Ergebnissen der Fragebögen werden hier zwei Einsatzgebiete für den öffentlichen Dienst exemplarisch dargestellt:

**Stadtverwaltung Terrassa, Barcelona:** Seit 2000 als Antwort auf interne Bedürfnisse der Bediensteten der Stadtverwaltung und als Antwort auf Community-Konflikte (Migrantenkonflikte 1999 in Can' Anglada) wurden 4 dauerhafte und 6 temporäre Kräfte für Übersetzungsdienste und interkulturelle Mediation eingesetzt, vor allem für die maghrebische Gemeinde, und durch die Kommune finanziert. Einsatzgebiete sind beispielsweise: soziale Dienstleistungen, Bürgerbüros, Frauenprojekte, lokale Polizei, Wirtschaft, Gesundheit, Erwachsenenbildung, Übergang Schule-Beruf.

**Distrikt Mataró, Barcelona:** Seit 1998 wurden interkulturelle MediatorInnen als Unterstützung für die Kommunikation zwischen öffentlichen Dienstleistungen und MigrantInnen, für die kulturelle Vermittlung, das Zusammenleben und die Integration der BürgerInnen im Distrikt eingestellt.

Die vier Stellen entsprechen den Bevölkerungsgruppen in Mataró: je eine Frau aus Gambia und Marokko, ein Mann aus dem Senegal und ein Berber. Ihre Aufgabenbereiche sind:

- Übersetzungsarbeit (im Verlauf des Projektes wurde klar, dass die kulturelle Vermittlung und Übersetzung an Bedeutung gewinnt)
- Interpretation kultureller Irritationen und Konflikte
- Beratung von Fachkräften
- Teilnahme an Projekten der Kommune

Folgende Arbeitsbereiche existieren:

1. Gesundheitsbereich: Einsatz im Familienzentrum und Zusammenarbeit mit Gesundheits-

- diensten für Aufklärung zur Familienplanung, z. B. Vermittlung bei Sprachschwierigkeiten und kulturellen Codes. Begleitung zu Behörden und Beratung von Fachpersonal.
- 2. Bildungsbereich: Einsatz in Grund- und weiterführenden Schulen und im Förderunterricht. Begleitung von Eltern bzw. LehrerInnen bei Hausbesuchen, Einsatz bei Kommunikationsproblemen zwischen Eltern und Schule, Fachtagung für LehrerInnen etc.
- 3. Soziale Dienstleistungen: Übersetzung zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen, Begleitung zu sozialen Diensten und Interpretation kultureller Codes, die die Arbeit behindern.

Gestartet als Pilotprogramm der lokalen Verwaltung, etablierte sich das Projekt als wichtiges Instrument für Verwaltung, Schulen, Organisationen und BürgerInnen im Viertel. Finanziert wird es durch die Kommune und die öffentliche Verwaltung. (*Siehe auch Campos Marquès*)

In der Umfrage wird von den interkulturellen MediatorInnen (1 Mann (Marokko) aus dem Projekt in Mataro und 3 Frauen (Polen, Spanien, Brasilien) aus dem Projekt Goadá-Acoge aus Guadalupe) zum **Mehrwert** des Berufes Folgendes ausgesagt:

- Den Stadtpunkt der MigrantInnenkultur klarzumachen
- Möglichkeit die MigrantInnen und deren Standpunkt zu verstehen
- Eine Brücke zwischen den verschiedenen Gruppen zu bauen

Als **Schwierigkeiten** werden genannt:

- Sprachbarrieren
- Die sprachliche Zusammenfassung
- Wenig Beteiligung der MigrantInnen
- Die geringe Anerkennung des Berufes

### 3.4.5 Qualifizierung

Der Mangel an Anerkennung für diesen Beruf führt leider auch dazu, dass es nur wenige vorhandene Ausbildungskurse und kein einheitliches Ausbildungscurriculum für interkulturelle Mediation und Übersetzung in Spanien gibt.

Im Moment gibt es eine Bandbreite an Ausbildungen in interkultureller Übersetzung und interkultureller Mediation, die vom einfachen Basiskurs bis hin zu Master- und Postgraduiertenstudiengängen reichen. Alle Ausbildungen haben folgende Ziele gemein:

- Wissen über die Hintergründe von Migration: Interkulturalität und Rolle, die die interkulturelle Mediation als Intervention spielen kann.
- Methoden für die Praxis: Fähigkeiten und Instrumente, die den Dialog, die Kommunikation und die Beziehungen zwischen den AkteurInnen im sozialen Dienst und den KundInnen oder zwischen den Einheimischen und Zugewanderten fördern.
- Haltung/Verhaltenstraining: Fortschritte in der Weiterentwicklung oder Veränderung von Verhaltensweisen, sich dem anderen gegenüber zu öffnen, Konfliktverhalten und Eigen- bzw. Fremdreiflexion zu schulen.

(*Siehe Campos Marquès*)

Im Bereich **interkultureller Übersetzung** auf universitärer Ebene gibt es folgende Programme:

- Universität Alcalá de Henares, Madrid: Offizieller Master-Abschluss in interkultureller Kommunikation, Übersetzung und Dolmetschen im öffentlichen Dienst (der erste in Spanien).
- Postgraduierten-Kurse der University of Salamanca und Valladolid: Offizieller Master-Abschluss in Übersetzung und interkultureller Mediation im professionellen Kontext seit 2006 mit Training im Bereich Kommunaldolmetschen.

- Universität Jaume I, Castellón: Postgraduierten-Kurs mit einem integrierten Ansatz zwischen Gemeindedolmetschen und interkultureller Kommunikation im Gesundheitsbereich.
- La Laguna University, Teneriffa: Postgraduierten-Studiengang mit Diplom in Gemeindedolmetschen und Übersetzung (seit 2006).
- Universität Vic, Catalunya: Einführende Kurse in Übersetzen im öffentlichen Dienst, gefördert durch die katalanische Regierung 2004, 2005 und 2007. Außerdem Kurse für interkulturelle Mediation oder „link-worker“, die auch das Konzept der sprachlichen Übersetzung aufgreifen.
- Andere Universitäten bieten Kurse in Gemeindedolmetschen, Weiterbildungen und Zusatzmodule für Freiwillige im Rahmen des Studiums an.  
(Siehe FITISPos)

In den Fragebögen für Qualifizierungsstellen wurden die Curricula von zwei Universitäten genauer beschrieben:

**Universität von Alcalá, Madrid:** Einjähriges Trainingsprogramm in Übersetzung für öffentliche Dienstleistungen als Teil des Masters in Interkultureller Kommunikation, Übersetzung und Vermittlung für soziale Dienstleistungen. In diesem staatlich finanzierten Projekt wird für interkulturelle Übersetzung im Gesundheitsbereich, in der Verwaltung und Justiz ausgebildet. Bedingung für die Teilnahme sind ein Universitätsabschluss und sprachliche Sicherheit in Spanisch und einer weiteren Sprache. Bisher gab es bereits 300 Teilnehmende aus 18 Nationalitäten.

Kompetenzen, die vermittelt werden:

- Interkulturelle Kommunikation
- Verständnis und Abläufe der öffentlichen Dienstleistungen (Polizei, Kliniken, Gerichte, Stadtverwaltung, Schulen)
- Sprach- und Kulturmittlung
- Übersetzung und Vermittlung in sozialen Dienstleistungen
- Fachtermini

Themen des Studienganges:

- Intersprachliche Kommunikation
- Institutionelle Kommunikation für MigrantInnen: Übersetzung und Vermittlung in öffentlichen Dienstleistungen
- Techniken und Ressourcen für die Übersetzung und Vermittlung in öffentlichen Dienstleistungen
- Übersetzung im Gesundheitsbereich
- Übersetzung im Justizbereich
- Spezialisierte Übersetzung: Gesundheit, Justiz und
- Praktika in den Einrichtungen
- Masterarbeit

**Universität Jaume I, Castelló de la Plana:** Postgraduiertenkurs in interkultureller Mediation und Übersetzung im Gesundheitsbereich, in Zusammenarbeit mit der Universität in Granada, Alcalá, der CRIT-Studiengruppe, staatlichen Gesundheitseinrichtungen, NGOs und der Studiengruppe Triangulo. Bisher gab es 13 Teilnehmende. Voraussetzungen sind: Sprachkompetenzen in der Herkunftssprache und eine „interkulturelle Motivation“. Folgende Kompetenzen sollen in einem Kurs von 120 h und 40 h Praxis erlernt werden: interkulturelle Kompetenzen, Mediationskompetenzen, Übersetzungskompetenzen.

Inhalte:

- Übersetzung in interkultureller Mediation im Gesundheitsbereich
- Migration und soziale Dienstleistungen
- Gesundheit und Krankheit in verschiedenen Kulturen
- Kommunikation Arzt-Patient in verschiedenen Kulturen
- Medizinische Fachsprachen und Bereiche
- Übersetzungstechniken
- Mediations- und Vermittlungstechniken
- Praktika

Durch den sprunghaften Anstieg der Bevölkerung mit Migrationshintergrund in Spanien und durch die Intensivierung der daraus resultierenden soziokulturellen Probleme in einigen Gebieten entstand eine wachsende Aufmerksamkeit gegenüber der Problematik und dem Beginn verschiedener **Ausbildungsprogramme in interkultureller Mediation und Intervention**, zur interkulturellen Konfliktregelung insbesondere in Katalonien und Andalusien. EMSI und SEMSI, Projekte lokaler Trägerorganisationen, bieten solche Kurse in interkultureller Kommunikation und Mediation an, allerdings ohne definiertes Berufsbild und Sprachtraining:

### **Ausbildungsprojekt SEMSI, Madrid**

Durch eine sprunghafte Zunahme der MigrantInnen Anfang der 90er von 53.593 in 1996 auf 261.260 im Jahr 2003 im Großraum Madrid entstand der Bedarf für Mediation zwischen öffentlichen Institutionen und der ausländischen Bevölkerung zur Unterstützung der Integration und Partizipation. Daraufhin wurde 1989 an der Freien Universität Madrid das Programm „Migration und Multikulturalität“ eingeführt, um Forschung, Ausbildung und Intervention im Bereich Migration, interethnische Beziehungen und soziale Entwicklung voranzubringen. Daraus resultierten verschiedene Projekte, u. a. SEMSI (*Servicio De Mediacion Intercultural En El Municipio De Madrid*), ein Equal-Gemeinschaftsprojekt der Fundacion General de la Universidad Autónoma de Madrid in Kooperation mit *Servicios Sociales de Atencion Primaria del Ayuntamiento*.

Ziel: die Soziale Integration der Einwanderer aus dem Ausland durch die spezifische Methodik der interkulturellen Mediation. Zwischen 1997 bis 2002 arbeiteten in 21 Gebieten der Stadt 30 MediatorInnen mit verschiedenem ethnischen Hintergrund (meist Frauen, insgesamt aus 14 Nationalitäten: Marokko, Algerien, Kamerun, Ruanda, Chile, Ecuador, Kolumbien, Peru, Kuba, Bulgarien, Portugal, Palästina, Argentinien und auch Spanien).

Aufgabenbereiche: Die Fachkraft, ausgebildet in Migration, Interkulturalität und Mediation, wird in den sozialen Dienstleistungen eines Distriktes eingesetzt und vermittelt zwischen der Bevölkerung mit Migrationshintergrund und den sozialen Dienstleistungen, öffentlichen und privaten Firmen, Institutionen sowie zwischen Mitgliedern ausländischer und einheimischer Bevölkerung in den Distrikten. Sie sind spezialisiert in Gemeinde-Mediation im Kontext der Multikulturalität mit Spezialisierung im Bereich rechtliche Mediation, soziales Networking, Arbeitsintegration, Familienmediation, Mediation im Bereich Bildung etc. Sie kümmern sich nicht nur um ihre eigenen Landsleute, sondern arbeiten über ihre eigene Gruppe und Zugehörigkeit hinaus mit allen zusammen.

Beispiele für Aktivitäten:

- Information und Unterstützung der ausländischen Bevölkerung: Zugang zu Ressourcen schaffen, wie z. B. Verbesserung und Verbreitung von Informationen, Ausarbeitung und Übersetzung von Materialien, Beratung und Begleitung von BürgerInnen zu Institutionen oder Behörden zwecks Übersetzungstätigkeiten bzw. Mediation.

- Unterstützung der Fachkräfte bei der sozialen Intervention (insbesondere von SozialarbeiterInnen und anderen) Übersetzungsarbeit, Dolmetschen und Kulturmittlung.
- Förderung der sozialen und bürgerschaftliche Beteiligung, Vermehrung der Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund im sozialen und öffentlichen Leben, Vernetzung von BürgerInnen in Zusammenarbeit mit lokalen Vereinen (z. B. Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Gemeindeaktivitäten oder interkulturellen Initiativen und Öffentlichkeitsarbeit).
- Förderung des interkulturellen Zusammenlebens und Verbesserung von Beziehungen zwischen Einheimischen und Zugewanderten durch Aktivitäten wie z. B. Sensibilisierung der Einheimischen für die Belange der ausländischen Bevölkerung, Mediation und Konfliktbewältigung und Weiterbildungsangebote zu kulturellen Themen und Hintergründen.  
(*Siehe SEMSI*)

Daneben gibt es noch verschiedene projektbezogene Weiterbildungen für Fachkräfte oder Trainingskurse in interkultureller Mediation, die nicht offiziell anerkannt sind, wie z. B. das Projekt „**La Formiga**“ (Inhalte: interkulturelle Mediation, Mediationstechniken, Methodologie, Migration und Interkulturalität) für die Arbeit in Gesundheitsdiensten, Bildungsbereich oder öffentlichen Dienstleistungen etc.

Außerdem die Trainingsgruppe **ACISI**, die dauerhaft Fortbildung und Supervision für interkulturelle MediatorInnen und andere Fachkräfte, die bereits in diesem Bereich arbeiten, anbieten (Themen: Mediationskenntnisse, Migrationsprozess und kulturelle Aspekte, Mediation in den verschiedenen Bereichen, Erziehung, Bildung etc.). (*Siehe dazu Fragebogenergebnisse für Qualifizierungsstellen*)

### **3.4.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild**

#### **Interkulturelle Übersetzung und Dolmetschen in öffentlichen Dienstleistungen**

Der Mangel an Anerkennung für diese Art der Übersetzung und die Tatsache, dass es nur wenige Kurse gibt und es wegen des Arbeitsumfeldes eine nicht gut bezahlte Arbeit ist, verhindert bisher die Weiterentwicklung eines eigenständigen Berufsbildes in Spanien. Die **Initiative COMUNICA**, die sich 2005 gegründet hat, hat Lehrgänge und Studien des Landes zum Thema interkulturelle Kommunikation zusammengestellt und will ein Berufsbild für interkulturelle Mediation und Übersetzung für öffentliche Dienstleistungen (*mediación intercultural y interpretación para los servicios públicos*) erreichen. Die Gruppe hat zum Ziel, NGOs, Universitäten und öffentliche Dienste zusammenzubringen, um Ausbildung und Forschung in diesem Bereich voranzutreiben. (*Siehe Valero Garcés und FITISPos*)

#### **Interkulturelle Mediation**

Die „Community Mediation“, als ein neues unabhängiges Berufsfeld, setzt eine akademische Ausbildung und ethologische und deontologische Prinzipien voraus. Es wird seit kurzem versucht, dass die Ausbildung sich in Universitäten niederschlägt und in den Dienstleistungen für BürgerInnen. Aber es besteht die Schwierigkeit, dass noch keine festgelegte gesetzlich verankerten Ausbildungsstandards existieren. (*Siehe Campos Marquès*)

Im Moment wird diskutiert, ob interkulturelle Mediation ein eigenständiger Beruf sein kann oder ob dies zusätzliche Aufgaben von SozialarbeiterInnen, RichterInnen usw. sind. Die formal ausgebildeten MediatorInnen stammen aus verschiedenen Berufsgruppen mit Universitätsabschluss in verschiedenen Bereichen der Mediation (Familienmediation, internationale Mediation, kulturelle Mediation). Die informellen MediatorInnen sind Menschen mit Migrationshintergrund ohne spezifischen Abschluss oder Ausbildung, die gemerkt haben, dass sie als ÜbersetzerInnen und als MediatorInnen in bestimmten Situationen gebraucht werden, und die ihre Dienste sozialen Trägern anbieten (für Gesundheitsdienste,

soziale Dienste, Justiz etc.). Problematisch ist, dass die Qualität der Dienste informeller MediatorInnen sehr unterschiedlich ist (z. B. sind sie nicht neutral genug, zu sehr geprägt von der eigenen Herkunftskultur).

Die Tendenz ist daher, eher professionelle MediatorInnen mit formalem Universitätsabschluss für die interkulturelle Mediation einzusetzen, aber diese Personen müssen sich in die KlientInnen hineinversetzen können. Deshalb braucht man vielleicht doch eher interkulturelle ÜbersetzerInnen und die Arbeit der MediatorInnen könnte auch eine Querschnittsaufgabe von SozialarbeiterInnen, Lehrerinnen etc. sein. Momentan wird daher versucht, immer mehr Menschen mit Migrationshintergrund für diese Ausbildungen zu gewinnen, um deren Sprach- und kulturelle Kompetenzen zusätzlich zu nutzen. (Email von Izaskun Goikoetxea, TRANSITO, 26.06.07)

Außerdem gibt aktuell eine Debatte über die kulturelle oder ethnische Herkunft von interkulturellen Mediatoren, wozu es 3 verschiedene Positionen gibt:

- Der/die MediatorIn muss der ethnischen Herkunft der Gruppe entsprechen, für die er tätig wird, da er nur so Zugang zu den kulturellen Codes hat.
- Zu starke Betonung auf kulturellen und ethnischen Faktoren in der Vermittlung kann zu Problemen führen. MediatorInnen soll Wissen und Erfahrung aus mindestens zwei Kulturen mitbringen (bikulturell).
- Die Professionalität des Mediators ist entscheidender als Ethnizität. Die Anerkennung und Position des neutralen und vertrauenswürdigen Mediators und das Vertrauen, das ihm entgegengebracht wird, sind entscheidender als seine ethnische Identität. (Siehe Campos Marquès)

Die nationale Interessenvertretung der interkulturellen MediatorInnen für die Anerkennung und Wertschätzung des Berufes übernimmt die Gruppe Triangulo. Das sind Personen, die im Arbeitsfeld Migration und soziale Arbeit arbeiten und in der interkulturelle Mediation tätig sind. Die Entstehung geht auf die Ausbildungsprojekte der Organisationen *La Federacion Andalucia Acoge* und *Asociación Desenvolupament Comunitari* 1995–1998 zum/r interkulturellen MediatorIn im Rahmen des Programms Leonardo Da Vinci in Zusammenarbeit mit CEBAI (*Bruxellois D'Action Interculturelle*) zurück. 1998 gab es ein erstes Treffen, um Arbeit und Ausbildung zu vergleichen und Erfahrungen auszutauschen. Seit 1999 gibt es Zusammenarbeit bei der Ausbildung im Dialog mit AkteurInnen, Behörden, Organisationen, sozialen DienstleisterInnen und MigrantInnen. Die Gruppe hat sich inzwischen erweitert und setzt sich seitdem für soziale und offizielle Anerkennung interkultureller MediatorInnen und für ein besseres Zusammenleben von kulturell unterschiedlichen Menschen und Gruppen und für eine einheitliche Ausbildung ein. (Siehe Website von Triangulo)

### **3.4.7 Finanzierung und Beschäftigung**

Die Vermittlung interkultureller MediatorInnen oder ÜbersetzerInnen ist nicht systematisch oder zentral organisiert und erfolgt meist auf kommunaler Ebene über entsprechende AnsprechpartnerInnen in den Kommunen oder Projekten. Auch die Finanzierung der Einsätze ist meist durch die Kommunen individuell geregelt. Bei festangestellten MediatorInnen in den Projekten wurden zum Teil auch überregionale Projektfinanzierungen wie staatliche oder EU-Gelder genannt.

### **3.4.8 Literatur**

- Campos Marquès, Xavier (2005): *Del Conflicto a La Mediación Intercultural. Reflexion Sobre el Proceso y el Momento Actual en el Territo Espanol*. Arbeitsdokument der Equal-Initiative „Proyecto Tránsito“, „La Ocupación, un tránsito a la vida adulta“, Barcelona
- Giménez Romero, Carlos u.a.: *El Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI)*:

Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural 1997-2002, Universidad Autónoma De Madrid, Siehe Artikel unter: [http://www.munimadrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/SEMSI/SEMSI\\_Parte1.pdf](http://www.munimadrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/SEMSI/SEMSI_Parte1.pdf)

- Valero Garcés, Carmen (2005): Mediation as translation or translation as mediation? Widening the translator's role in a new multicultural society, *Translation Directory*, 324
- FITISPos-Grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá, „Monitoring Quality in Community Interpreting in Spain: the COMUNICA Group”, *Critical Link* 5, Quality in interpreting: a shared responsibility, 11-15. April 2007, Sydney, Australia. Siehe unter [http://www2.uah.es/traduccion/pdf/grupo\\_comunica.pdf](http://www2.uah.es/traduccion/pdf/grupo_comunica.pdf)
- Website Triangulo, siehe unter: <http://www.mediacionintercultural.org>

## 3.5. Italien

In diesem Kapitel sind die Informationen zu Sprach- und Kulturmittlung in Italien zusammengestellt.

### 3.5.1 Fragebogenauswertung

Die Durchführung der nationalen Studie in Italien erfolgte im Rahmen der ersten und zweiten Umfrage mit Fragebögen im Zeitraum März bis Mai 2006 und April bis Juni 2007. Da die relevanten AkteurInnen im Bereich Sprach- und Kulturmittlung in Italien nicht systematisch erfasst werden und es regional und lokal eigenständige AkteurInnen und Strategien gibt, geben die rückläufigen Antworten zusammen mit den ausgewählten Informationen lediglich einen Einblick in die Situation von Sprach- und Kulturmittlung in Italien. Insgesamt wurden in Italien 10 Fragebögen gesammelt. Diese teilten sich wie folgt auf:

- 1 Sprach- und KulturmittlerInnen (während der 2. Umfrage)
- 2 Qualifizierungsstelle (während der 1. Umfrage) und
- 2 Qualifizierungsstellen (während der 2. Umfrage)
- 1 Vermittlungsstellen (während der ersten Umfrage) und
- 1 Vermittlungsstelle (während der zweiten Umfrage)
- 2 Einsatzstellen (während der 1. Umfrage) und 1 Einsatzstelle (während der 2. Umfrage)

### 3.5.2 Definitionen

In Italien ist Sprach- und Kulturmittlung als Berufsfeld in der Praxis ausgeprägt, allerdings regional und lokal unterschiedlich organisiert, und der Dienst wird nicht flächendeckend über das ganze Land angeboten. In der italienischen Literatur werden die in diesem Feld Agierenden zum einen **mediatore (inter-)culturale**, also übersetzt als „KulturmittlerInnen“ oder „interkulturelle MittlerInnen“, bezeichnet oder auch als **mediatore linguistico culturale** – „Sprach- und KulturmittlerInnen“ oder „sprachliche und kulturelle MittlerInnen“. Im Folgenden werde ich den Begriff **KulturmittlerInnen** verwenden.

KulturmittlerInnen arbeiten für die öffentliche Verwaltung und andere Institutionen in Italien, um die Begegnung zwischen BürgerInnen mit unterschiedlichem ethnischen oder kulturellen Hintergrund zu unterstützen. Die Person ist dazu ausgebildet, eine neutrale Position und vertrauliche Professionalität aufrechtzuerhalten, während sie den Dialog zwischen Fachpersonen (VertreterInnen öffentlicher Dienstleistungen wie Polizei, Kliniken oder Gesundheitseinrichtungen, Einrichtungen für Tagesbetreuung, Beratungs- und Informationsdienste etc.) und den Zugewanderten unterstützt. Da die meisten KulturmittlerInnen aus den gleichen Ländern wie die MigrantInnen kommen, bieten sie ihre sprachliche Unterstützung und darüber hinaus auch eine Hilfe zur Orientierung auf kultureller Ebene an. (Siehe Website von CIES)

In Italien finden sich allerdings in der Praxis zwei verschiedene Arten von KulturmittlerInnen, die sich in Alter, Status, Bezahlung und ethnischer Herkunft meist unterscheiden: Zum einen gibt es die nicht akademisch ausgebildeten KulturmittlerInnen, meist mit Migrationshintergrund, die als GemeindedolmetscherInnen oder „Community Interpreter“ im Non-Profit-Bereich entweder als Freiwillige, Honorar- oder bezahlte MitarbeiterInnen eingesetzt werden. Daneben gibt es die formal an der Universität ausgebildeten KulturmittlerInnen oder DolmetscherInnen (genannt „*interprete di trattativa*“), die überwiegend italienischer Herkunft sind, im Profit- und auch teilweise im Non-Profit-Bereich arbeiten und wegen ihrer Ausbildung besser bezahlt werden. (Siehe Russo und 5.5 Qualifizierung)

### 3.5.3 Bedarfsefassung und Studien

Leider konnten keine Studien über Sprach- und Kulturmittlung gefunden werden, die nationale Relevanz besitzen. Es gibt allerdings Studien mit regionalem Bezug, wie z. B. die umfangreiche Studie zur Kulturmittlung in der Region Piemont. (Siehe dazu Allasino u.a)

### 3.5.4 Einsatzgebiete

Kulturmittlung in Italien entwickelte sich sozusagen lokal und regional unterschiedlich aus dem Bedarf heraus, da die Kommunen einer stetig anwachsenden Zahl von MigrantInnen gegenüberstehen und somit die Nachfrage von sozialen Dienstleistungen nach Unterstützung durch KulturmittlerInnen im Umgang mit KlientInnen mit Migratonshintergrund ebenfalls stetig ansteigt. 1998 wurde dann in Italien die sprachliche Unterstützung für ethnische Minderheiten durch KulturmittlerInnen offiziell durch den nationalen Artikel 40/98, der die Einwanderung und generell den Status von EinwanderInnen in Italien regelt, gesetzlich anerkannt. (Siehe Russo und 5.6 Berufsbild)

Als Einsatzbereiche werden meist sämtliche öffentliche und kommunale Dienstleistungen, insbesondere diejenigen Einrichtungen genannt, die im Bereich Migration und Integration tätig sind (u. a. Wohnheime für Minderjährige, Asylanlaufstellen, Migrationserstberatungsstellen, Polizei, Gefängnis und Justiz, Arbeitsämter etc.), aber auch der Gesundheits- und Bildungsbereich.

Im offiziell anerkannten Ausbildungsprofil für KulturmediatorInnen der Region Campania werden folgende Arbeitsbereiche genannt:

- Öffentliche Verwaltung: Registrierungsbüros, Büros für die Öffentlichkeit, Arbeitslosenzentren, Einrichtungen für MigrantInnen etc.
- Sozial- und Gesundheitsdienste: Kliniken, Beratungszentren, Informationszentren für soziale Gesundheit, Drogenpräventionsdienste etc.
- Öffentliche Sicherheit: Polizeistationen, Ausländerpolizei, Übergangwohnheime
- Integrationsdienste: Einrichtungen für soziale und kulturelle Integration, Wohnungssuche, Sprachkurse etc.
- Schulen
- Öffentliche und private soziale Einrichtungen und Zentren: Aufnahmezentren, spezielle Aufnahmelager oder Unterkünfte, Einrichtungen für Minderjährige  
(Siehe Berufsprofil der Region Campania)

#### Aufgaben:

Der/die KulturmittlerIn fungiert als kulturelle/r und sprachliche/r MittlerIn, um die Kommunikation zwischen zwei Parteien zu erleichtern und Verständnis auf sprachlichem und kulturellem Niveau herzustellen. Der Einsatz eines/r Kulturmittler/in soll die Integration und die Orientierung der fremden BürgerInnen in den italienischen Sozialkontext erleichtern. Er/sie ist innerhalb von Dienstleistungen und Einrichtungen wie Schulen, Polizeistationen und Gerichten etc. tätig und respektiert Neutralität, professionelle Geheimhaltung und die Distanz zwischen Einrichtung und KlientIn. Das KulturmittlerIn ist eine zusätzliche Fachkraft zur Unterstützung von Fachkräften (ErzieherInnen, LehrerInnen, SozialarbeiterInnen usw.) im Dialog und in ihren Tätigkeiten mit den MigrantInnen.

Auf KulturmittlerInnen wird im Allgemeinen erst bei den ersten Anzeichen von Problemen oder Konflikten zurückgegriffen. Wenn es die Umstände erlauben, wird er/sie auch präventiv eingesetzt, um das Verhältnis zwischen Leuten, die unterschiedlichen Kulturen angehören, zu erleichtern und um Diskriminierungen aufgrund ethnischer Herkunft vorzubeugen. Die Kulturmittlung verlangt spezielle Methoden und Kenntnisse der Interaktion, wie z. B. Zuhören, Begleitung, Unterstützung, Information, Übersetzung und Beratung im Hinblick auf kulturelle Aspekte. Die Hauptaufgaben in der Unterstützung zwischen Fachkräften und MigrantInnen als deren KlientInnen werden folgendermaßen zusammengefasst: Der /die KulturmittlerIn

- stellt die korrekte Kommunikation und das gegenseitigem Verständnis zwischen Service-AnbieterInnen (Sozialeinrichtungen, Gesundheitseinrichtungen oder Bildungseinrichtungen usw.) und den KlientInnen her,

- beschäftigt sich mit dem Empfang bzw. der Aufnahme der KlientInnen,
- informiert und führt KlientInnen in die vorhandenen Dienstleistungen ein,
- begleitet KlientInnen zu den lokalen Dienstleistungen,
- hilft bei der Übersetzung des Informationsmaterials und der Dokumente,
- hilft beim Schreiben des Informationsmaterials, indem er/sie auf spezifische kulturelle Aspekte, die ethnische Minderheiten betreffen, aufmerksam macht,
- unternimmt kulturelle Vermittlung (Beratung über kulturelle Annahmen und Stereotypen),
- erklärt KlientInnen die Rolle und Kompetenzen der Fachkräfte in den Dienstleistungen,
- unterbreitet Vorschläge, um die Dienstleistungen entsprechend den Bedürfnissen der KlientInnen anzupassen.

(Siehe Website von „Tante Tinte“)

### Peer-MediatorInnen als KulturmittlerInnen

In Modellprojekten in Rom und Turin kommen sogenannte Peer-MediatorInnen als nicht professionelle oder „Kurzzeit-KulturmittlerInnen“ zum Einsatz, z. B. in der Arbeit mit minderjährigen MigrantInnen oder Flüchtlingen. Diese jungen Peer-MediatorInnen sollen anderen jungen MigrantInnen, zu denen sie ein Vertrauensverhältnis aufbauen, nicht vordringlich bei der sprachlichen Vermittlung, sondern bei der gesellschaftlichen Integration und der Interaktion mit Behörden unterstützen sowie bei privaten Angelegenheiten, wie z. B. beim Kontakt mit ihren Familien zu Hause. Auch in der Straßensozialarbeit wird teilweise in Teams mit professionellen Pädagogen und mit Peer-MediatorInnen gearbeitet, um mit anderen Jugendlichen in Kontakt zu kommen und ihnen mit Informationen und Beratung zur Seite zu stehen.

Ein Vorteil der Peer-MediatorInnen ist die geringere Distanz der Lebenswelten, da Erwachsene oft andere Migrationserfahrungen haben und auch andere Verhaltensweisen vorschlagen. Eine junge Person wird eher von Gleichaltrigen akzeptiert werden, kann als Vorbild fungieren und Vermittlungsarbeit und vorübergehend Unterstützung leisten. (Siehe Artikel „*Mediatori culturali e peer educators*“)

### 3.5.5 Qualifizierung

Den Beruf gibt es in ganz Italien, allerdings unterscheiden sich die Curricula von Region zu Region, wenn auch nicht allzu sehr. Nicht akademische Ausbildungen in sprachlich-kultureller Vermittlung gibt es viele, vor allem für die Zielgruppe ethnische Minderheiten. Problematisch ist, dass viele MigrantInnen als KulturmittlerInnen in der Praxis eingesetzt werden, aber keine entsprechende qualifizierte Ausbildung durchlaufen bzw. keinen anerkannten Abschluss dazu haben. Eine Ausnahme ist der Kurs speziell für MigrantInnen der Universität in Siena. Andererseits gibt es ausgebildete DolmetscherInnen mit Universitätsabschluss, die allerdings keinen Migratons hintergrund mitbringen.

Aufgrund der Nachfrage nach professionellen VermittlerInnen aus der Praxis bieten seit der Universitätsreform 2001/02 (die neue Abschlüsse einführte) ca. 30 Universitäten und andere private Institute in Italien eine Reihe von Abschlüssen (post-graduate) im Bereich sprachliche und kulturelle Vermittlung an:

Die Lehrpläne unterscheiden sich im Wesentlichen entsprechend den spezifischen bewilligten Qualifikationen. Einige Abschlüsse betonen die interlinguistischen und/oder interkulturellen Vermittlungskennntnisse wie zum Beispiel „*Lingue pro la mediazione linguistica*“ („Sprachen für linguistische Vermittlung“, Universität von Cagliari) oder „*Esperto linguistico pro l'impresa*“ („linguistischer Experte für Unternehmen“, Universität von Ragusa). Andere Abschlüsse, wie zum Beispiel „*Linguaggi multimediali e informatica umanistica*“ oder „*Traduzione e interpretazione pro usi linguistici speciali*“ sind allgemeiner („Multimediasprachen und humanistische Informationstechnologie“, „Übersetzung und Deutung für Fachsprachen“, Universität von Napoli). (Siehe Russo)

Nicht akademische Ausbildungen in sprachlich-kultureller Vermittlung gibt es zahlreicher, allerdings nur auf lokaler und kommunaler Ebene vor allem in Form von Projekten. Ausbildungskurse in sprachlicher und kultureller Vermittlung begannen bereits in den frühen 90er Jahren, dank lokaler Behörden (der Regionen, Provinzen und Städte), MigrantInnenorganisationen, NGOs und Non-Profit-Organisationen meist im Rahmen von Projekten (u. a. finanziert durch Mittel des European Social Fund). Diese Ausbildungskurse wurden für MigrantInnen angeboten, die den kulturellen Hintergrund der KlientInnen teilen und die als Brücke zwischen den Einheimischen und den Zugewanderten fungieren sollen. Ein Beispiel dafür ist die Ausbildung der Organisation ABATON in Salerno, deren Curriculum zur Qualifizierung von KulturmediatorInnen offiziell von der Region Campania als Berufsausbildung anerkannt ist. Gefördert wird das Projekt aus EU-Mitteln und regionalen Mitteln. Die folgenden Ausbildungsstandards gelten somit für die gesamte Region:

Insgesamt dauert die Ausbildung 600 h (davon 300 h Unterricht, 300 h Praxis). Die Unterrichtsinhalte unterteilen sich grob in sechs Bereiche:

- Professionelle Arbeitstechniken (interkulturelle Mediation, Konfliktmediation, Kommunikation etc.)
- Gesetze und Institutionen (soziale und politische Situation auf nationaler und regionaler Ebene etc.)
- Sprache (Englisch u. a. Sprachen)
- Sozialpsychologie, -pädagogik und Didaktik
- Gesundheitssystem
- Statistik und Information

Die Ausbildung richtet sich an Personen aus dem 3. Sektor: MigrantInnen und Arbeitslose mit höherer Ausbildung. Die Ausschreibungen finden einen hohen Anklang, von 100 Bewerbern werden nur 20 Leute ausgewählt.

Kriterien für die Teilnahme sind:

- Volljährigkeit
- Hochschulreife
- Kenntnisse der italienischen Sprache (MigrantInnen, die noch nicht genügend italienische Sprachkenntnisse vorweisen können, haben die Gelegenheit, vorher an einem Sprachtrainingskurs teilzunehmen)
- Kenntnisse in einer der folgenden Sprachen: Englisch, Spanisch, Arabisch oder eine andere Sprache außerhalb des EU-Gebietes

Folgende **Kompetenzen** sollen in der Ausbildung erworben werden:

Grundkenntnisse

- Kenntnisse über die verschiedenen Kulturen in Italien (Traditionen, Religionen)
- Nationale Gesetze und Strukturen der Migration
- Erste und angliedernde Unterstützungshilfen für Neuangekommene
- Grundkenntnisse und damit verbundene Probleme im Italienischunterricht für Ausländer

Professionelle Kenntnisse

- Interkulturelle Interaktion
- Übersetzung
- Information
- Kultureller Austausch und Mediation zwischen MigrantInnen und Institutionen

- Beratung lokaler Dienstleistungsanbieter
- Zusammenarbeit mit medizinischem Fachpersonal, Lehrern, Juristen und Richtern, Polizeikräften, Sozialarbeitern etc.
- MigrantInnen nach ihren Bedürfnissen beraten und unterstützen
- Mediation zwischen unterschiedlichen Kulturen, Religionen und Ansichten
- Planung von Aktivitäten zur kulturellen Integration für verschiedene Lebenskontexte
- Verhindern von Verhaltensweisen und Entscheidungen, die zu Vorurteilen und Diskriminierung tendieren

#### Querschnittskompetenzen

- Interaktionen zwischen Personen, Gruppen und Institutionen
- Umgang mit unerwarteten Situationen
- Kommunikation mit verschiedenen Methoden (Schreiben, Telefonieren, Internet)
- Problemlösestrategien für die Praxis
- Konfliktprävention und Konfliktmanagement

Das Curriculum zur Qualifizierung von KulturmittlerInnen in der Region Campania ist im Internet einsehbar unter: [www.pro-qualifizierung.de/curriculum](http://www.pro-qualifizierung.de/curriculum). (Siehe *Berufsprofil der Region Campania*)

### 3.5.6 Nationale Vernetzung und Berufsbild

Im *“Testo unico Esparsette disciplina dell’immigrazione”* (vereinheitlichte Gesetze zur Migration) und im *“Documento programmatico relativo alla politica dell’immigrazione”* (programmatisches Dokument zur Immigrationpolitik) wird die Kulturmittlung als konstantes und unentbehrliches Element für die soziale Integration von neu zugewanderten BürgerInnen beschrieben, das diesen erlaubt, ihre Rechte einzufordern, und ihre kulturelle Integration in die Gesellschaft unterstützt. Kulturmittlung hilft somit, Ängste und Misstrauen abzubauen, Verschiedenheit zu respektieren und beugt antirassistischem, xenophobischem und diskriminierendem Verhalten vor. (Siehe *Castiglioni*)

Im neuen Einwanderungsgesetz von 1998 (L.40/98) wird explizit auf das Berufsbild des/r KulturmittlerIn hingewiesen: “The ... State, the Regions, the Province and the Common ones in the within of the own competences favor the realization of conventions with associations for the employment, to the inside of the own structures, of titular aliens of paper of stay or allowed of stay of not inferior duration to two years, in quality of intercultural mediators, to the aim to facilitate the relationships between the single administrations and the aliens pertaining to the various ethnic, national, linguistic and religious groups”. (Siehe Artikel *“Mediatori culturali e peer educators”*)

Nach Implementierung dieses Einwanderungsgesetzes wurde zwar auf institutionellem Level eine Arbeitsgruppe gegründet, wo es mehrere Anhörungen mit One (Nationale Koordinierungsstelle für soziale Integration von Ausländern) und Cnel (Nationaler Rat für Wirtschaft und Arbeit), VertreterInnen von KulturmittlerInnen und Organisationen gab, um ein nationales Statement für die regionalen Regierungen auszuarbeiten. Dies sollte eine Empfehlung für die Zusammenarbeit mit KulturmittlerInnen werden und die nationale Anerkennung des Berufsbildes voranbringen. Allerdings steht diese nationale Anerkennung des Berufsbildes immer noch aus. (Siehe [www.cies.it](http://www.cies.it))

Ausbildungskurse in sprachlicher und kultureller Vermittlung begannen bereits in den frühen 90er Jahren. Aus diversen Ausbildungskursen für MigrantInnen entstanden dann überwiegend in Nord- und Zentralitalien Vereine und Organisationen von KulturmediatorInnen. Heute gehört der Einsatz von KulturmittlerInnen zur gängigen Praxis in den allgemeinen Dienstleistungen und ist über das ganze Land verteilt, besonders im Schul-, Sozial- und Gesundheitswesen und bei der Polizei und Justiz. Die

territoriale Heterogenität Italiens führt allerdings dazu, dass es unterschiedliche regionale Standards, Strukturen und Praktiken der Zusammenarbeit mit KulturmittlerInnen gibt, was die Weiterentwicklung der Professionalisierung verhindert. Immer noch gibt es überwiegend projektbezogene Zusammenarbeit im Bereich Kulturmittlung oder Zusammenarbeit auf Honorarbasis. Eine standardisierte professionelle Ausbildung für KulturmittlerInnen und ein nationales Berufsbild des Kulturmittlers mit entsprechender Ausbildung und Aufgaben gibt es in Italien noch nicht. (*Siehe Russo*)

In Bezug auf Ausbildung und Bildung gilt seit 1970 in Italien die regionale Autonomie. Das bedeutet, dass die Verantwortung für die Anerkennung bzw. Akkreditierung von Berufsbildern auf der Ebene der Regionen liegt. Die Region Piemont hat z. B. Qualifizierungsstandards für die Qualifizierung zum/r KulturmittlerIn seit 2002 anerkannt und die Region Campania seit November 2003. Die Ausschreibung und der Abschluss sind dann nach der Akkreditierung national gültig. Die Akkreditierung muss allerdings alle zwei Jahre aufs Neue erfolgen, was einen hohen bürokratischen Aufwand für Ausbildungsinstitutionen mit sich bringt. Erst in den letzten drei Jahren gibt es Angleichungsbemühungen der verschiedenen Regionen im Bereich der Qualifizierung. (*Siehe Berufsprofil der Region Campania und Allasino u.a.*)

### **3.5.7 Finanzierung und Beschäftigung**

Die Finanzierung der Ausbildungskurse erfolgt meist kommunal oder regional mit Kofinanzierung u. a. aus europäischen Projektmitteln (z. B. ESF). Aus einigen Ausbildungskursen haben sich Organisationen von KulturmittlerInnen herausgebildet, so z. B. die Kooperative Sanabil aus Turin, die Kooperative ARCI aus Salerno oder die Organisation CIES. Von CIES, die KulturmittlerInnen in Einsätze vermitteln, werden z. B. die beiden Formen der sprachlich-kulturellen Vermittlung vor Ort und der Übersetzung oder Vermittlung per Telefon angeboten. CIES unterhält bsp. eine Datenbank von ungefähr 600 KulturmittlerInnen aus ca. 50 verschiedene Ländern und bietet diesen Service öffentlichen und private Dienstleistungen an. In Bologna werden beispielsweise die KulturmittlerInnen durch die kommunalen Dienste vermittelt. (*Siehe Website von CIES*)

### **3.5.8 Literatur**

- Berufsprofil der Region Campania:  
[http://www.pro-qualifizierung.de/beitrag.\\_aWQ9NDU3Mg\\_.html](http://www.pro-qualifizierung.de/beitrag._aWQ9NDU3Mg_.html)
- Russo, M. (2004): Community Interpreter, Liaison Interpreter, ad hoc Interpreter, Intercultural Mediator ...; What kind of curriculum for such a multifaced profession? University of Bologna, Critical Link 2004, <http://www.criticallink.org/pdfs/Russo%20M.pdf>
- Website von TANTE TINTE: <http://training.itcilo.it/esf/tantetinte/mediatori.htm> und [http://training.itcilo.it/esf/tantetinte/docs/Cultural\\_mediator.doc](http://training.itcilo.it/esf/tantetinte/docs/Cultural_mediator.doc)
- Website von CIES: <http://www.cies.it> und <http://www.cies.it/SocratesMLC/documenti/culturalmediationinitalianschools.pdf>
- Artikel „Mediatori culturali e peer educators“ aus Rita Bertozzi (2006): Pratiche di accoglienza I: aggancio, inserimento, mediazione, rimpatrio, Rapporto di ricerca, Save the Children Italia, Progetto Equal Palms.
- Castiglioni, M. (1996): La mediazione linguistico culturale. Principi, strategie, esperienze; Franco Angeli, Milano
- Allasino, E.; Andolina, L.; Sisti, M.; Valetti, R. (2006): Promuovere La Mediazione Culturale in Piemonte. La valutazione di una politica regionale per diffondere la mediazione culturale nelle administrations pubbliche Piemontesi; IRES-Istituto Di Ricerche Economico Sociali Del Piemonte, Torino

## 3.6. Deutschland

In diesem Kapitel sind die Informationen zu Sprach- und Kulturmittlung in Deutschland zusammengestellt.

### 3.6.1 Fragebogenauswertung

Folgende Informationen wurden nicht, wie in den anderen Ländern, durch Fragebogenauswertung und Literaturrecherche gewonnen, sondern sind von den Projektverantwortlichen Varinia Fernada Morales und Melanie Assauer aus dem Teil-Projekt „SpraKuM“ in Wuppertal, einem Qualifizierungsprojekt für Sprach- und KulturmittlerInnen der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft „TransKom“ zusammengestellt worden (siehe dazu auch Kontakte).

### 3.6.2 Definitionen

In Deutschland existiert eine große Anzahl an Begrifflichkeiten und qualifizierungsdifferenter Ansätze, die sprachliche und kulturelle Vermittlung betreffen. Namentlich reichen sie von Sozialmedizinischen DolmetscherInnen, IntegrationslotsInnen über SprachmittlerInnen und GemeindedolmetscherInnen bis hin zu IntegrationsassistentInnen, interkulturellen Beraterinnen oder Sprach- und KulturmittlerInnen als solchen. Genauso vielfältig gestalten sich die Inhalte existierender Lehrpläne und die Dauer der Seminare oder Qualifizierungen. So werden zum Teil tageweise Fortbildungen durchgeführt, andere Qualifizierungen werden in Zeiträumen von Monaten und wieder andere im Rahmen von Aufbaustudiengängen angeboten.

Aus dieser Vielfalt heraus haben sich drei Träger im Rahmen der europäischen Initiative EQUAL innerhalb Deutschlands Mitte 2005 zusammengeschlossen, um aus erprobten Qualifizierungsangeboten ein einheitliches Weiterbildungsangebot zu entwickeln, welches bundesweit nachhaltig Qualität gewährleisten soll.

Es handelt sich um den Träger *Gesundheit Berlin e.V.*, der in einer 12-monatigen Qualifizierung MigrantInnen zu sogenannten **GemeindedolmetscherInnen** ausbildet. Inhaltlich werden die bilingualen TeilnehmerInnen geschult, anhand von Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen professionell bei der Versorgung nicht deutschsprachiger PatientInnen hauptsächlich in gesundheitlichen Versorgungseinrichtungen zu unterstützen. Das Curriculum sieht vornehmlich die Vermittlung medizinischer, psychologischer und gesundheitswissenschaftlicher Grundlagen vor, genauso werden Aufbau und Struktur des Gesundheits- und Sozialsystems in Deutschland nähergebracht. Im Rahmen von Praktika werden später über das Vermittlungstool des Gemeindedolmetschdienstes per Abruf koordinierte Einsätze trainiert.

Der zweite Träger ist das *interkulturelle Büro der Stadt Darmstadt*, welches seit 2003 zu **IntegrationsassistentInnen** qualifiziert. Es hat sich inhaltlich darauf konzentriert, den zu qualifizierenden MigrantInnen Fachwissen im Bereich Soziales und Bildung zu vermitteln, damit eine qualifizierte Unterstützung des Fachpersonals aus der sozialen Arbeit im Kontakt zu MigrantInnenfamilien und Communities erfolgen kann. Innerhalb der 18-monatigen Ausbildung liegt der Fokus so auf der Vermittlung von Grundkenntnissen zur sozialen Arbeit und den Arbeitsfeldern Kindertagesstätte, Schule und Berufsausbildung sowie der Vertiefung der Bereiche Erziehungs- und Familienhilfen. Das Tätigkeitsprofil der IntegrationsassistentInnen unterliegt ebenso der Lehre soziokultureller Kompetenzen im Umgang mit Institutionen. Neben der Assistenz der Fachkräfte soll durch ihren Einsatz der Aufbau einer Vertrauensbasis zu MigrantInnen-Communities und die Informationsvermittlung an Zugewanderte gewährleistet werden.

Die *Diakonie Wuppertal* als dritter Träger stellt mit der zweieinhalbjährigen **Sprach- und KulturmittlerInnen**-Qualifizierung (SpraKuM) eine Art Bindeglied der beiden o.g. Initiatoren bei der

gemeinsamen Berufsbildentwicklung dar. Hier werden Flüchtlinge und AsylbewerberInnen sowohl im Gesundheits- als auch im Sozialwesen dazu befähigt, professionell zu dolmetschen und soziokulturelles Hintergrundwissen zu vermitteln. Die Sprach- und KulturmittlerInnen geben den Sinngehalt des Gesagten wieder und verbessern die Kommunikation und somit Verständigung zwischen fremdsprachigen KlientInnen/PatientInnen und Fachpersonal durch die Intervention zu soziokulturell spezifischen Aspekten bei Beratung und Behandlung. Hierzu sind spezielle Kenntnisse im Bereich der soziokulturellen Sensibilisierung und Kommunikation, in Mediation- und Konfliktmanagement, in Dolmetschtechniken und entsprechenden Fachtermini aus den Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens Voraussetzung. Die Sprach- und KulturmittlerInnen verfügen über solides Grundlagenwissen zu Struktur, Aufbau, Arbeitsbereiche und Problemfelder des Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens in Deutschland. Die Sprach- und KulturmittlerInnen sind bilingual und der eigenen Kultur und Sozialisation nicht entfremdet.

Das Ergebnis des Zusammenschlusses dieser drei Träger und ihrer seit 2005 bestehenden Arbeit an der Entwicklung eines **einheitlichen staatlich anerkannten Berufsbildes** ist die Weiterbildung von MigrantInnen (einschließlich Flüchtlingen und AsylbewerberInnen) zu sogenannten **Sprach- und IntegrationsmittlerInnen**.

Das Tätigkeitsprofil der **Sprach- und IntegrationsmittlerInnen** vereint die Tätigkeitsspektren der GemeindedolmetscherInnen, der Sprach- und KulturmittlerInnen und der IntegrationsassistentInnen. Sprach- und IntegrationsmittlerInnen vermitteln, mit Hilfe ihres Hintergrundwissens über die eigenen Herkunftskulturen, auf sprachlicher wie auch soziokultureller Ebene und gewährleisten damit die Kommunikation zwischen Menschen mit Migrationshintergrund, dem Fachpersonal und den Institutionen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens. Sprach- und IntegrationsmittlerInnen verfügen über das notwendige fachliche Grundlagenwissen in den Bereichen Bildung, Soziales und Gesundheit. Sie sind in der Lage, sowohl im Falle der „Sprach- und Kulturmittlung“ professionell zu dolmetschen als auch im Falle der „Integrationsassistenten“ die Fachkräfte der sozialen Arbeit zu unterstützen. Die Weiterbildung ist in Module untergliedert und umfasst einen Gesamtzeitraum von 18 Monaten zuzüglich einem 6-monatigen Aufbaumodul, welches in seiner Spezifizierung zum Hochschulzugang berechtigen soll.

### **3.6.3 Einsatzgebiete**

Die Einsatzgebiete der Sprach- und IntegrationsmittlerInnen beziehen sich auf alle Bereiche des Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens in Deutschland, die von Zugewanderten in Anspruch genommen werden. Es handelt sich um die Einrichtungen und Dienste, die bei der Behandlung, Beratung und Unterstützung von MigrantInnen und Flüchtlingen auf sprachliche- und/oder kulturelle Kommunikationsbrücken angewiesen sind. Dies beinhaltet im gesundheitlichen Sektor auch die psychiatrischen und psychosozialen Einrichtungen und im sozialen Bereich schwerpunktmäßig den Bildungssektor und die Familienhilfe. Vornehmlich auf Honorarbasis, aber auch in Vollzeit- oder Teilzeitbeschäftigung werden sie u. a. in den Einrichtungen eingesetzt und hierfür über regionale Vermittlungsstellen gebucht. Insgesamt befinden sich 80 % der AbsolventInnen aus Darmstadt und Wuppertal in Arbeitsverhältnissen, wobei in Wuppertal 25 % hiervon der Tätigkeit des Sprach- und Kulturmittlers im Themenfeld Gesundheit nachgehen.

Der verstärkte politische Ansatz zur interkulturellen Öffnung der Regeldienste stellt einen kontinuierlichen Einsatz von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen für die qualitative Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund weiter in den Vordergrund. Anhand von Umfragen lässt sich seitens der Institutionen ein erhöhtes Bewusstsein über die Notwendigkeit allein schon an kultureller Vermittlung feststellen, denn auch wenn grundsätzliches Verständigungspotenzial durch Basissprachkenntnisse

soweit vorhanden ist, wird kulturell differentes Verständnis oft erst mit dem Einsatz von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen erkannt. Berlin zählt zwischen den Jahren 2003 und 2006 eine Einsatzsteigerung von 224 %.

Vornehmlich werden von den Einsatzstellen die Sprachen Persisch, Arabisch, Russisch, Serbokroatisch, Türkisch, Kurdisch, Französisch, Vietnamesisch und Tigrinya abgefragt.

Arbeitsbereich Gesundheit:

- Allgemeinkrankenhäuser und alle medizinischen und pflegerischen Abteilungen
- Krankenhaussozialdienst
- Rehabilitationseinrichtungen
- Einrichtungen zur physischen und psychischen Rehabilitation
- Ambulanzen
- Psychiatrische Kliniken
- Therapeutische Einrichtungen
- Psychosoziale Zentren
- Arztpraxen
- Öffentliche Gesundheitsdienste
- Gesundheitsämter
- Gesundheitsberatung (Aidsberatung, Ernährungsberatung)

Arbeitsbereich Soziales:

- Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen (ambulant und stationär, betreutes Wohnen, Jugendzentren, Kinderheime)
- Hilfeplangespräche des Jugendamtes
- Beratungsstellen der Kommunen und freien Träger (Scheidungsberatung, Schuldnerberatung, Migrationsberatung, Erziehungsberatung)
- Behörden und Ämter (Sozialamt, Ausländeramt, Wohnungsamt, Agentur für Arbeit)
- Stadtteilarbeit
- Schulen (Schulsozialarbeit) und Kindertageseinrichtungen
- Berufsförderung
- Soziale Arbeit mit Frauen
- Altenpflege
- Behindertenpflege

### **3.6.4 Bedarfs- und Evaluationsstudien**

In verschiedener Form wurde sowohl die Qualifizierung des Sprach- und Kulturmittlers, die der Integrationsassistenten, des Gemeindedolmetschers als auch die Tätigkeiten selbst projektbegleitend evaluiert. Mit qualitativen und quantitativen Umfragen der Teilnehmenden und des Lehrpersonals und deren Auswertungen konnten die ausbildungsinternen Kriterien erweitert bzw. präzisiert werden.

Gleichermaßen wurden Praktikumseinrichtungen und Institutionen, die Sprach- und KulturmittlerInnen buchten, zu Bedarf, Einsatz und Einsatzzufriedenheit befragt. Die hieraus entwickelten Ergebnisse geben Aufschluss über Sprachbedarfe und auch bestehende Schwierigkeiten, z. B. die der Finanzierung.

Parallel werden die getätigten Einsätze der auszubildenden Sprach- und KulturmittlerInnen stetig durch das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf zu Bedarf und Mitarbeiterzufriedenheit ausgewertet.

Im Rahmen der Etablierung des Berufsbildes wurde in den bis dahin beteiligten Bundesländern Berlin, Hessen und Nordrhein-Westfalen eine Befragung durchgeführt, um den Bedarf an der Tätigkeit von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen und die Möglichkeit der Finanzierung solcher Einsätze zu erfassen. Insgesamt wurden ca. 2.500 Einrichtungen und Institutionen des Gesundheits- und Sozialbereichs befragt. Es gab einen Rücklauf von knapp 20 %, und damit ein Ergebnis, das als Arbeitsansatz von großem Nutzen ist. Der Fragebogen enthielt zunächst einige Fragen über die Struktur der Institutionen, also über die angebotenen Leistungen, die Anzahl der Beschäftigten und wie viele der Beschäftigten einen Migrationshintergrund aufweisen etc.

Ein weiterer Schwerpunkt der projektbegleitenden Befragung betraf die Qualifizierung zur Sprach- und Kulturmittlung in der Form, dass seitens des Integrationsministeriums NRW eine Verbleibsstudie über den Einfluss von Projekten zur nachhaltigen beruflichen Integration für die Zielgruppe der Flüchtlinge und AsylbewerberInnen und über deren soziale Rahmenbedingungen durchgeführt wurde. Die Ergebnisse dieser Studien werden demnächst im Rahmen einer Publikation veröffentlicht.

### **3.6.5 Qualifizierung**

Die anzustrebende bundesweit anerkannte Weiterbildung zu Sprach- und IntegrationsmittlerInnen gliedert sich in drei sechsmonatige Module, die in Inhalt und Aufbau jeweils eine eigenständige Einheit darstellen und aufeinander aufbauen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit eines freiwilligen sechsmonatigen Aufbaumoduls zur Vorbereitung auf die Fachhochschulreife.

#### **I. Modul**

Das Grundmodul dient als Eingangsphase zur Weiterbildung zum/r Sprach- und IntegrationsmittlerIn. Ziel ist die Vermittlung grundlegender Fach-, Sozial- und teilweise Vermittlungskompetenzen, die zur Vorbereitung für die nachfolgenden Aufbaumodule erforderlich sind. Das Ziel des Deutschunterrichts ist die Festigung und Erweiterung der Deutschkenntnisse und der Fachterminologie. Das Erkundungspraktikum dient zur Entscheidung des Praktikumsfeldes in den Aufbaumodulen.

#### **II. Modul Schwerpunkt im Bereich Gesundheit oder Soziales**

Dieses Modul ist die Aufbaustufe zu bereits vorhandenen grundlegenden Kompetenzen. Ziel des theoretischen Teils ist der Ausbau und die Weiterentwicklung der Fach-, Sozial- und Vermittlungskompetenzen. Das Ziel des Deutschunterrichts ist die Erweiterung der Fachterminologie sowie die Vorbereitung auf die schriftliche Arbeit. Das Ziel des Begleitpraktikums ist die Gewinnung von praktischen Erfahrungen, die zum Gegenstand der Praxisreflexion werden. Das Aufbaumodul I kann mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchgeführt werden.

#### **III. Modul Praxisphase im Bereich Gesundheit oder Soziales**

Dieses Modul bildet die Abschlussphase der Weiterbildung. Ziel des theoretischen Teils ist die Festigung der vorhandenen Kompetenzen und ihre Ergänzung in ausgewählten Gebieten. Das Ziel des Deutschunterrichts ist die Unterstützung der schriftlichen Arbeit. Das Blockpraktikum hat die vertiefte Gewinnung von reflektierten Erfahrungen in einem Praxisfeld und Vorbereitung auf die berufliche Praxis zum Ziel. Das Aufbaumodul II kann mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchgeführt werden.

### **3.6.6 Berufsbild**

Die folgenden drei AkteurInnen, die im Berufsfeld der interkulturellen Vermittlungstätigkeit tätig sind, haben die gemeinsame Initiative zur Anerkennung des neuen Berufsbildes „Sprach- und IntegrationsmittlerInnen“ ergriffen.

– Projekt SpraKuM der Diakonie Wuppertal qualifiziert „Sprach- und Kulturmittler“

- Interkulturelles Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt qualifiziert „Integrationsassistenten“
- EQUAL Projekt Gemeindedolmetschdienst von Gesundheit e.V. Berlin qualifiziert „Gemeindedolmetscher“

Um dem Ziel der Verankerung dieses neuen Berufsbildes näherzukommen, müssen drei Ebenen erarbeitet werden:

1. Bedarfserfassung und Erschließung des Arbeitsmarktes
2. Erarbeitung von unterschiedlichen Modellen für die Beschäftigung der Sprach- und Integrationsmittler
3. Entwicklung einer einheitlichen Grundausbildung zur Qualitätssicherung des Einsatzes

Über das Jahr 2007 wurden bundesweit Aktivitäten zur institutionellen Anerkennung des neuen Berufsbildes „Sprach- und IntegrationsmittlerIn“ durchgeführt. Einzelne Spitzenverbände auf der Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite wurden gewonnen, und der Prozess der Etablierung befindet sich derzeit auf einem stabilen Fundament, das von einer breiten Öffentlichkeit mitgetragen wird. Der gesellschaftspolitische Konsens wird in Form eines Aufrufs in der Abschlusskonferenz des Prozesses der Verankerung dieses neuen Berufsbildes verabschiedet (November 2007). Die Gespräche laufen derzeit auf Hochtouren.

### **3.6.7. Finanzierung**

Das einheitliche Berufsbild soll die bislang bestehende Vielfalt an Abrechnungsverfahren von der Ehrenamtlichkeit bis hin zur Einstellung nach Berufsausbildungstarifen ebenfalls vereinheitlichen, und damit übersichtlicher für den potenziellen Arbeitgeber gestalten. In den zurückliegenden Expertenworkshops zur Berufsbildetablierung wurde festgehalten, dass als Hauptziel der späteren beruflichen Eingliederung die Honorartätigkeit gesehen wird. Zusätzlich können Arbeitsverhältnisse in Festanstellung oder Abrufbarkeit geschaffen werden. Der derzeit gültige Tarif der Sprach- und KulturmittlerInnen, IntegrationsassistentInnen und GemeindedolmetscherInnen von 25,00 pro Stunde zuzüglich dem Ausgleich entstandener Anfahrtskosten gilt als Verhandlungspunkt für die zukünftigen Sprach- und IntegrationsmittlerInnen. Der Stundenlohn orientiert sich an der Qualität der Ausbildung und dem Einsatz und setzt Finanzierbarkeit seitens der verschiedenen Einsatzfelder voraus.

Die Ausbildung als solche wird derzeit über die Equal-Initiative, den europäischen Sozialfonds und das Bundesministerium für Arbeit und Soziales finanziert. Zukünftig sollen verschiedene Mittel die Ausbildung gewährleisten, u. a. soll die Qualifizierung an Weiterbildungsträger herangereicht und entsprechend durchgeführt werden. Die Agentur für Arbeit wird als weiterer Finanzierungsposten zu Verhandlungen herangezogen. Eine Kombination hieraus mit Mitteln seitens des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales ist denkbar.

### **3.6.8 Literatur**

- Morales, Varinia (2007): Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Sprach- und Kulturmittlung – Beschäftigungsmöglichkeiten für Flüchtlinge und Asylbewerber, in: Interdisziplinäre Reihe: Migration – Gesundheit – Kommunikation; Bd. 3, IKO Verlag für interkulturelle Kommunikation, Frankfurt am Main/London
- Morales, Varinia (2007): Sprach- und Integrationsmittler: Ein neues Berufsbild für Menschen mit Migrationshintergrund, in: EQUAL-Newsletter, hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Nationale Koordinierungsstelle EQUAL
- Otman, Alp (2007): Plädoyer für ein neues Berufsbild in der Integrationsarbeit, in: Migration und Soziale Arbeit, H. 1
- Morales, Varinia (2007): Prozess zur Etablierung eines neuen Berufsbildes am Beispiel des

Sprach- und Integrationsmittlers, Wuppertal

- Morales, Varinia (2006): Förderung von Toleranz und interkultureller Kompetenz in arbeitsmarktrechtlichen Programmen: „Brücken bauen – Sprach- und Kulturmittlung“, hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Nationale Koordinierungsstelle EQUAL und XENOS (in Englisch, Französisch, Deutsch veröffentlicht)
- DP Questionnaires – European Policy Forum: Minimum standards and beyond – the contribution of EQUAL to dignified standard of living for asylum seekers in Europe, Varinia Morales, Gabi Wolfsgruber, European Policy Forum, Malmö/Schweden
- Otman, Alp (2006): Aspekte der Partizipation von MigrantInnen im Stadtteil. Darmstädter Erfahrungen im Rahmen des Programms „Soziale Stadt“, in: Migration und Soziale Arbeit, H. 1
- Poschanke-Alff, Angelika (2006): Wenn Sprachbarrieren Gesundheit gefährden, Berliner Studie bestätigt hohen Bedarf an qualifizierten Sprach- und Kulturmittlern in Krankenhäusern, in: Info\_Dienst für Gesundheitsförderung, 2. Ausgabe
- Morales, Varinia (2005): Sprach- und Kulturmittlung – ein neuer Weg zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung von Flüchtlingen und Migranten, in: Interdisziplinäre Reihe. Migration – Gesundheit – Kommunikation, Bd. 2, Cuivillier Verlag, Göttingen

# 4. Zusammenfassung der Ergebnisse

## 4.1 Definitionen

Das Konzept der Sprach- und Kulturmittlung hat in den letzten Jahren in Europa, unter anderem aufgrund der Einwanderungspolitik der jeweiligen Länder, zunehmende Beachtung gefunden. Neue Ansätze und Lösungsstrategien zum konstruktiven Umgang mit Migration und Integration sind daher gefragt. Besonders in den Ländern, in denen Einwanderung und Migration ein neues Phänomen sind, wie zum Beispiel in den südlichen Ländern (Spanien, Italien etc.), aber auch in Ländern wie Deutschland und Österreich, die lange Zeit die Integration von MigrantInnen kaum gefördert haben, ist das Berufsbild der Sprach- und Kulturmittlung noch wenig erforscht und anerkannt, wenngleich es regional und lokal bereits Anwendung findet. In der Schweiz und Belgien dahingegen ist die nationale Vernetzung, die Standardisierung der Ausbildung und die Vernetzung der beruflichen Praxis aufgrund bestimmter gesetzlicher Bestimmungen und nationaler Kooperation und Vernetzung (z. B. durch die jeweiligen nationalen Dachverbände COFETIS-FOSOVET in Belgien und INTERPRET in der Schweiz) bereits weiter vorangeschritten, was eine Orientierung für die Entwicklung in diesem Feld auch für andere europäische Länder bieten kann.

In den im Rahmen dieser Studie untersuchten Länder finden sich jeweils unterschiedliche Definitionen und Konzepte von dem, was unter Sprach- und Kulturmittlung genau zu verstehen ist. Vor allen in den Ländern, wo die Entwicklung des Berufsbildes und die Standardisierung der Ausbildung relativ weit vorangeschritten ist, wie z. B. in der Schweiz und in Belgien, existieren klar definierte und einheitliche Berufsbezeichnungen mit klaren Aufgabenbeschreibungen auf nationales Ebene.

Allein in Deutschland existierte bisher eine große Anzahl an Begrifflichkeiten (Sprach- und KulturmittlerInnen, GemeindedolmetscherInnen und IntegrationsassistentInnen), die jetzt in einem einheitlichen staatlich anerkannten Berufsbild, der sogenannten Sprach- und Integrationsmittlung, zusammengefasst werden sollen. In der Schweiz spricht man von interkultureller Übersetzung, in Österreich spricht man von „Kommunaldolmetschen“, in Belgien vom „sozialen Dolmetschen“ (l'interprétariat en milieu social/social tolken), in Italien von KulturmittlerInnen (mediatore culturale) und von interkultureller Übersetzung (traducion y interpretación en los servicios públicos). Das damit verbundene Tätigkeitsprofil lässt sich allgemein so zusammenfassen: Vermittlung auf sprachlicher sowie auch auf sozio-kultureller Ebene, um die Kommunikation zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und dem Fachpersonal aus den Institutionen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens zu unterstützen.

In einigen der hier aufgeführten Länder, in der Schweiz, Belgien und Spanien, gibt es zusätzlich die Berufsbezeichnung interkulturelle Mediation (span. mediación intercultural), deren Aufgabenprofil weit über die Aufgaben der Sprachmittlung hinausgeht oder diese fast gänzlich vernachlässigt. Darunter versteht man eher die Prävention durch Information bzw. Aufklärung und die Vermittlung im Konfliktfall, unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten. In Belgien werden diese z. B. speziell in Krankenhäusern eingesetzt und in Spanien in öffentlichen Dienstleistungseinrichtungen in stark von Migration geprägten Communities.

In der Schweiz, wo das Berufsbild (mit den drei unterschiedlichen Definitionen interkulturelle Übersetzung, interkulturelle Vermittlung bzw. interkulturelle Mediation) am differenziertesten ausgeprägt

und in sich abgegrenzt ist, übernehmen die interkulturelle VermittlerInnen eher diese Rolle, und man versteht unter interkultureller Mediation nur die reine Konfliktmediation im interkulturellen Kontext, z. B. bei Ehescheidungen oder Nachbarschaftskonflikten.

Eine klare Aufgabenbeschreibung für Sprach- und Kulturmittlung und die Anerkennung der Tätigkeit als klar beschriebenes Berufsbild auf nationaler Ebene wäre jedoch ein wichtiges Ziel für alle Länder, um die Qualität und den Einsatz der Sprachmittlung in der Praxis zu fördern und die Mittler beim Einsatz in ihrer Tätigkeit nicht zu überfordern und deren Erfolg zu garantieren.

## 4.2 Bedarfserfassung und Studien

Sprach- und Kulturmittlung ist eine sehr komplexe und hilfreiche Tätigkeit, was aus der Praxis häufig bestätigt wird, allerdings wissenschaftlich bisher wenig belegt und erforscht ist.

In den hier dargestellten Ländern gibt es bisher überwiegend praktische Erfahrungen, aber keine umfassenden Studien, sondern eher vereinzelte, regionale Studien oder praxisbegleitende Evaluationsstudien zu Projekten. Außerdem überwiegt die Forschung im Bereich Gesundheit:

In der in der Einleitung erwähnten umfassenden kanadischen Studie wurde 2003 erstmals belegt, dass ethnische Minderheiten im Vergleich zur Mehrheitsgesellschaft eine qualitativ schlechtere Gesundheitsversorgung erhalten als Mitglieder der Mehrheitsgesellschaft, was bestimmt auch für andere Länder gültig ist.

In Deutschland wurde bisher überwiegend projektbezogen evaluiert, aber im Rahmen der Etablierung des Berufsbildes wurde vor kurzem in den Bundesländern Berlin, Hessen und Nordrhein-Westfalen eine Befragung durchgeführt, um den Bedarf an der Tätigkeit von Sprach- und Integrationsmittlern und die Möglichkeit der Finanzierung solcher Einsätze zu erfassen. Die Ergebnisse dieser Studie werden demnächst vom Projekt SpraKum unter der Website [www. TransKom.info](http://www.TransKom.info) veröffentlicht.

In der Schweiz wurde durch Studien im Bereich der interkulturellen Übersetzung festgestellt: Interkulturelle Missverständnisse führen zu Diagnosefehlern und Fehlbehandlungen im Gesundheitsbereich (Bischoff und Loutan 2000), und auch im Sozial- und Bildungsbereich kommt es zu diesen Missverständnissen mit entsprechenden Auswirkungen. Auch die Benachteiligung von MigrantInnen im Gesundheitssystem und der Einsatz von nichtprofessionellen DolmetscherInnen (sogenannten Ad-hoc-DolmetscherInnen), insbesondere von Kindern, wurde durch eine Studie im Rahmen des Projektes Migrant Friendly Hospitals 2002–2007 als problematisch erfasst. Der Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen wird deshalb als Beitrag zur Verbesserung der sozialen und gesundheitlichen Versorgung von MigrantInnen empfohlen

In Belgien wurde im Aufgabenbereich interkulturelle Mediation im Gesundheitsbereich im Rahmen der Qualitätssicherung und -verbesserung des Mediationsprogramms von 1997 bis 2000 (Verrept/ Louckx) eine begleitende Evaluationsstudie durchgeführt, die Praxiseinsätze von interkulturellen MediatorInnen als Unterstützung von klinischem Fachpersonal untersucht und als wichtig unterstreicht. Durch eine weitere Studie im Gesundheitsbereich (Hertog/van Gucht) wurde außerdem belegt, dass im Gesundheitsbereich die Sprachmittlung eine wesentliche Rolle bei der Qualität der Dienstleistung und bei Kosteneinsparungen in der Pflege spielt. Dieses Phänomen wird gerade durch den nationalen Dachverband COFETIS-FOSOVET übertragen auf den soziokulturellen Bereich untersucht.

Italien und Österreich haben bisher überwiegend regionale Untersuchungen durchgeführt: Italien vorwiegend im Bereich öffentliche Dienstleistungen und Österreich im Gesundheitsbereich. Auch in Spanien steckt die Forschung noch in den Kinderschuhen. Allerdings gibt es eine relativ aktuelle Übersicht über nationale Studien- und Forschungstätigkeiten von 2007, zusammengestellt von der COMUNICA-Forschungsgruppe der Universität von Alcalá.

Zusammenfassend kann zum Bedarf bei Sprach- und Kulturmittlung festgehalten werden, dass jeder Mensch in bestimmten Situationen, insbesondere wenn es um schwerwiegende Entscheidungen über seine körperliche Integrität, Gesundheit oder auch um das Asylverfahren geht, ein Recht auf sprachliche Unterstützung und angemessene Informationsvermittlung haben sollte. Gerade in Hinblick auf Verwaltungsvereinfachung und Vermeidung von Zusatzkosten durch Missverständnisse in der Krankenbehandlung oder in Asylverfahren und bei der Integration kann es eigentlich nur im Interesse der jeweiligen Behörden und damit der einzelnen Staaten sein, wenn SprachmittlerInnen in solchen Situationen hinzugezogen werden.

Da die Tätigkeit der Sprach- und Kulturmittlung und der Bedarf dafür national bisher wenig erforscht wurde und noch in der Entwicklung steckt, wäre eine weitere, allerdings umfassend angelegte Studie über den Bedarf und den Nutzen von Sprach- und KulturmittlerInnen auf nationaler Ebene und ein daraus resultierender Vergleich auf europäischer Ebene nach der Erfahrung mit dieser Studie notwendig.

### **4.3 Einsatzgebiete**

Die „KlientInnen“, die von Sprach- und KulturmittlerInnen unterstützt werden, sind meistens Angehörige der Minderheiten im jeweiligen Gastland (MigrantInnen, AsylwerberInnen, GastarbeiterInnen, Flüchtlinge etc.) und Fachpersonal, d.h. VertreterInnen von Dienstleistungseinrichtungen wie Behörden, Institutionen die mit anderssprachigen KlientInnen kommunizieren müssen. Und die deshalb auf sprachliche und kulturelle Kommunikationshilfen angewiesen sind.

Zwischen beiden Seiten besteht oft ein ungleicher Sprachstand und zusätzlich ein ungleicher Wissens-, Bildungs- und Erfahrungshorizont. Außerdem kommen häufig weitere Kommunikationsstörungen durch heterogene Denkmuster, Werte- und Normensysteme bei der Kommunikation zum Tragen. Die Sprach- und KulturmittlerInnen sind das Bindeglied oder die Brücke zwischen beiden Gesprächsparteien und haben die Aufgabe, das asymmetrische Machtgefälle zwischen beiden Parteien auszugleichen und zum Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren beizutragen.

Als Form der sprachlichen und kulturellen Mittlung ist vor allem das Dolmetschen „vor Ort“ gemeint. In Italien, der Schweiz und Belgien werden aber auch zusätzlich unter bestimmten Voraussetzungen, wie z. B. bei kürzeren Gesprächen, standardisierten Verfahren oder Notfällen, das Telefondolmetschen oder auch die schriftliche Übersetzung vor allem bei wichtigen Dokumenten und Texten genannt.

Die klassischen Einsatzbereiche für Sprach- und KulturmittlerInnen in den beschriebenen Ländern liegen überwiegend im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. In einigen Ländern, wie z. B. in Österreich und der Schweiz, dominieren als die erforschten Einsatzgebiete der Bereich Gesundheit, wie z. B. allgemeine oder psychiatrische Kliniken und Therapieeinrichtungen, in den andern Ländern wie Italien und Spanien werden weniger der Gesundheitsbereich, sondern überwiegend der Bildungs- und Sozialbereich und Einsatzgebiete wie öffentliche und kommunalen Behörden und Dienstleistungen genannt, die mit MigrantInnen zu tun haben.

In Deutschland werden als Beispiele für Einsatzgebiete für den Arbeitsbereich Gesundheit konkret benannt:

- Allgemeinkrankenhäuser und deren medizinische und pflegerische Dienste
- Psychiatrische Kliniken und therapeutische Einrichtungen
- Rehabilitationseinrichtungen
- Arztpraxen
- Psychosoziale Zentren
- Öffentliche Gesundheitsdienste, Gesundheitsämter und Gesundheitsberatung (Aidsberatung, Ernährungsberatung)

Und für den Arbeitsbereich Soziales werden als Beispiele genannt:

- Beratungsstellen der Kommunen und freier Träger, insbesondere für Migrantinnen (Migrationsberatung, Scheidungsberatung, Schuldnerberatung, Erziehungsberatung)
- Behörden und Ämter (Jugendamt, Sozialamt, Ausländeramt, Wohnungsamt, Arbeitsamt)
- Stadtteilarbeit
- Schulen und Kinderbetreuungseinrichtungen
- Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen (ambulant und stationär)
- Alten- und Behindertenpflege

In Belgien sind neben den sozialen DolmetscherInnen, die in allen Einsatzbereichen tätig sind, die interkulturellen MediatorInnen speziell in Krankenhäusern eingesetzt, wobei deren Arbeitsbereich, wie unter dem Punkt „Definitionen“ bereits erwähnt, über das Dolmetschen und die kulturelle Mittlung hinausgeht und die Gesundheitsaufklärung, die Information von PatientInnen, deren Betreuung und emotionale Unterstützung, die Konfliktmediation bei Problemen und die Unterstützung bei Diskriminierung im Mittelpunkt stehen. Oft werden bei Bedarf zusätzlich soziale DolmetscherInnen zur Sprachunterstützung hinzugezogen. Ebenso werden die Aufgabenbereiche der interkulturellen MediatorInnen in Spanien beschrieben, die in den stark von Migration geprägten Stadtteilen zur Information und Aufklärung über Dienstleistungen in öffentlichen Bildungs- oder Beratungseinrichtungen eingesetzt werden, was zur Prävention von Konflikten und Missverständnissen beitragen soll.

Die Sprach- und KulturmittlerInnen sehen ihre eigene Tätigkeit mit bestimmten positiven und negativen Aspekten verbunden: Als positiv wird z. B. wahrgenommen, dass man anderen MigrantInnen helfen und sie bei Schwierigkeiten und Sprachproblemen unterstützen kann. Auch der interkulturelle Austausch und der Prozess, Verständigung zu schaffen, das Vertrauen und die Anerkennung, die einem entgegengebracht werden, werden als Bereicherung wahrgenommen. Allerdings sei es beispielsweise in manchen Situationen sehr schwierig, Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten zu meistern und mit Vorurteilen umzugehen, außerdem neutral zu bleiben und sich von den Problemen der MigrantInnen abzugrenzen. Erschwerend kommt auch hinzu, dass man in der Funktion nur vermitteln darf und akzeptieren muss, keine eigene Entscheidungsbefugnis zu haben. Außerdem werden die geringe Stellung und Anerkennung des Berufes genannt.

#### 4.4 Qualifizierung

Wie DolmetscherInnen müssen auch Sprach- und KulturmittlerInnen ein Grundrepertoire an fachlichen Kompetenzen aufweisen. Dazu zählen u. a. Sprachkompetenz in Ausgangs- und Zielsprache, terminologische Vertrautheit, Transferkompetenzen etc. Die Sprach- und KulturmittlerInnen sind jedoch darüber hinaus mit einer Vielzahl von außersprachlichen und kulturellen Einflussfaktoren konfrontiert, was zusätzliches, über die traditionell geforderten Kompetenzen hinausgehendes, soziales, kulturelles und psychosoziales Hintergrundwissen und damit verbundene Fertigkeiten erfordert. Diese

Kompetenzen müssen u. a. durch persönliche und praktische Erfahrungen und eine entsprechende Qualifizierung oder Ausbildung gefördert und vermittelt werden.

In der Schweiz und in Belgien, wo die Entwicklung des Berufsbildes weit vorangeschritten ist, ist das vor allem auf die Standardisierung und damit Qualitätssicherung der Ausbildung auf nationalem oder regionalem Level zurückzuführen.

Relativ vielfältig gestalten sich die auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene existierenden Lehrpläne und die Dauer und Anzahl der Qualifizierungen in den einzelnen Ländern. So werden einerseits tagesweise Fortbildungen von NGO-Trägern durchgeführt, andere Qualifizierungen werden über mehrere Monate und wieder andere im Rahmen von Aufbaustudiengängen angeboten. Es stellt sich daher bei der Ausbildung der Sprach- und KulturmittlerInnen die Frage, ob es für eine angemessene Qualifizierung lediglich einer kürzeren oder längeren Weiterqualifizierung aufbauend auf einem Beruf, einer Berufsausbildung oder eines akademischen Studiums bedarf. Dies mag national unterschiedlich beurteilt werden.

In der Schweiz existieren mittlerweile für „interkulturelle Übersetzung“ ein klares Tätigkeitsprofil und eine einheitliche, standardisierte Ausbildung auf nationaler Ebene. Die staatliche Anerkennung als Beruf ist allerdings noch nicht ganz abgeschlossen. Seit 2004 gelten nationale Ausbildungsstandards für die Berufsausbildung, die man bei einem der 11 anerkannten Träger in der Schweiz durchlaufen kann. Die Ausbildung schließt mit einem Zertifikat von INTERPRET, dem nationalen Dachverband für die Sprachmittlungs-Tätigkeit, ab. Neben der Ausbildung, den 2 Modulen mit insgesamt 120 Stunden Seminarzeit, 110 Stunden Selbststudium und 6–8 Stunden Gruppensupervision sind 50 Stunden Praxiserfahrung und Kenntnisse der Ortssprache und der Dolmetschsprache für die Erlangung des Zertifikates nachzuweisen.

Inhaltliche Schwerpunkte der Ausbildung sind die Themenbereiche interkulturelle Kommunikation und Konflikte, Reflexion der eigenen interkulturellen Prägung und Migrationserfahrungen, Gesprächsführung und Rollenverständnis, Textverstehen und Informationsvermittlung, außerdem Grundlagenwissen über das Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen und den Umgang mit Behörden. Jeweils am Modulende steht die Dokumentation eines Praxisfalls oder die Qualifizierungsarbeit. Für die anderen Tätigkeiten in diesen Tätigkeitsfeldern, die interkulturelle Vermittlung und Mediation, existieren allerdings noch keine nationalen Standards und einheitlichen Ausbildungsinhalte.

In Belgien gibt es für den Tätigkeitsbereich „Interkulturelle Mediation“ in Krankenhäusern keine standardisierten nationalen Ausbildungsprogramme, sondern nur nationale Standards als Voraussetzung für die Einstellung bzw. Ausübung der Tätigkeit. Zusätzlich werden berufsbegleitende Trainings und Supervision für interkulturelle Mediatorinnen von verschiedenen Trägern angeboten. Für den Bereich „soziales Dolmetschen“ gibt es lediglich im flämischsprachigen Teil Belgiens ein einheitliches Ausbildungscurriculum (bereits seit 1991). Für den französischsprachigen Teil Belgiens ist das Ausbildungsprofil zusammen mit dem Berufsprofil u. a. unter Regie des nationalen Dachverband COFETIS-FOSOVET allerdings noch in Entwicklung.

Nicht so weit fortgeschritten in der Standardisierung ist die Situation in den anderen an der Studie beteiligten Ländern: In Deutschland existieren überwiegend vereinzelte projektbezogene Ausbildungs- und Weiterqualifizierungsmaßnahmen über das Land verteilt. Unter Beteiligung des Projektes SprAK-um in Wuppertal haben sich 2005 im Rahmen der europäischen Initiative EQUAL drei Träger innerhalb Deutschlands zusammengeschlossen, um aus ihren Qualifizierungsangeboten ein einheitliches Weiterbildungsangebot (18 Monate Basis- und 6-monatiges Aufbaumodul) zu entwickeln, welches

einheitliche Qualität leisten und die Hochschulzugangsberechtigung gewährleisten soll. Geplant ist, dass diese Ausbildung zukünftig auch als staatliche Berufsausbildung anerkannt werden soll. Bis dahin ist es allerdings noch ein weiter Weg.

Ebenfalls steckt die „KommunaldolmetscherInnen-Ausbildung“ in Österreich noch in den Kinderschuhen und es zeigt sich eine ebenso „versprengte“, projektbezogene Ausbildungslandschaft wie in Deutschland. Von 2004 bis 2006 wurde allerdings als eine qualitativ anspruchsvolle, akademische Ausbildung der Universitätslehrgang „Kommunaldolmetschen“ in Graz durchgeführt, der mit einem anerkannten Universitätsdiplom abschloss. Dieser konnte allerdings mangels Finanzierung vorerst nicht fortgeführt werden

Ebenso zeigt sich die Situation in Spanien, wo zum Teil Ausbildungen auf Universitätsniveau nicht im klassischen Dolmetschen, sondern im Bereich „interkulturelles Übersetzen und Dolmetschen“ angeboten werden, wie z. B. an der Universität in Alcalá in Madrid oder an der Universität Salamanca und Valladolid, die sogar mit einem Master-Abschluss enden. Dies zeigt sich auch an mehreren postgraduierten Studiengängen oder Kurse für das Übersetzen und Dolmetschen. Andererseits gibt es ebenfalls projektbezogene Ausbildungsprogramme in „interkultureller Mediation“, z. B. im Rahmen des Projektes SEMSI, in Zusammenarbeit mit der freien Universität in Madrid, das allerdings ein abgeschlossenes Studium voraussetzt.

Da es in Italien nur einer regionalen Anerkennung von Berufsausbildungen bedarf, die dann automatisch national gültig sind, existiert dort ebenfalls eine Vielzahl an zwar ähnlichen, aber verschiedenen regionalen Ausbildungscurricula für die sogenannten „KulturmittlerInnen“. Allerdings existieren ebenfalls keine einheitlichen Standards für das gesamte Land. Nicht akademische Ausbildungen gibt es viele, begonnen in den 90ern als Projekte von NGOs, die allerdings zu keinem akademischen Abschluss führen und vorwiegend für MigrantInnen angeboten oder von diesen besucht werden. Seit der Universitätsreform in 2002 existieren in Italien sogar einige Universitätsstudiengänge. Problematisch ist allerdings, dass diese aufgrund ihrer Zugangsvoraussetzungen vor allem von gebürtigen ItalienerInnen besucht werden, was aus der Praxis heraus aufgrund deren mangelnden Migrationshintergrundes teilweise kritisiert wird.

In den einzelnen Ländern existiert neben der Frage, ob die Qualifizierung auf akademischem oder nichtakademischem Level erfolgen soll, außerdem die Diskussion, wie Zugangsvoraussetzungen und Anforderungen von Ausbildungen gestaltet sein müssen, damit sie auch für MigrantInnen zugänglich sind, denen häufig die entsprechend im Land anerkannten Studienzertifikate oder Berufsausbildungen fehlen. Daneben steht die weitere Frage, wie viel berufliche Praxis neben einer qualifizierten Ausbildung erforderlich ist und ob für die Praxis MigrantInnen und Einheimische im gleichen Maße geeignet sind oder welche Art von Migrations- bzw. soziokulturellen Erfahrungen für die qualifizierte Ausübung der Tätigkeit nötig sind.

## **4.5 Vernetzung und Berufsbild**

Der Stand der Entwicklung der Ausbildungsstandards für den Bereich Sprach- und Kulturmittlung in den einzelnen Ländern ist fast vergleichbar mit dem Stand der nationalen Berufsbildentwicklung, da beide Themen miteinander verknüpft sind. Eine offizielle Anerkennung von Sprach- und Kulturmittlung als einheitliches Berufsbild auf nationaler Ebene setzt eine gute nationale Vernetzung von Trägern voraus, eine vorausgegangene Festlegung einheitlicher Ausbildungsstandards und entsprechende gesetzliche Grundlagen.

In Deutschland haben vor kurzem insgesamt drei Träger, wie unter dem Punkt Qualifizierung bereits erwähnt, eine gemeinsame Initiative zur Anerkennung des neuen Berufsbildes „Sprach- und IntegrationsmittlerInnen“ gestartet. Hilfreich sind dabei die Erfahrungen der anderen Länder und die Möglichkeiten einer europaweiten Vernetzung über die nationalen Dachverbände und Netzwerke.

Wie in Deutschland steht auch die Entwicklung des Berufsbildes in Österreich relativ am Anfang. Es gibt diverse Bestrebungen um eine dauerhafte Finanzierung und Strukturierung der Ausbildung und des Einsatzes vor allem im Gesundheitsbereich, bisher zeigten sich darin Erfolge überwiegend auf regionaler, weniger auf nationaler Ebene.

Die regionale Souveränität in Italien führte bisher dazu, dass sich unterschiedliche regionale Ausbildungsstandards und Praktiken entwickelt haben. Die Anerkennung des Berufsbildes erfolgt ebenso wie die Akkreditierung von Qualifizierungen in Italien auf regionaler Ebene. Auf nationaler Ebene wurde in Italien im neuen Einwanderungsgesetz 1998 die Kulturmittlung als ein wichtiges Element für die soziale Integration von neu zugewanderten BürgerInnen benannt. Seitdem hat die bereits rege existierende Praxis auf regionaler und lokaler Ebene noch mehr Anerkennung, Nachfrage und finanzielle Unterstützung erfahren.

Nach Implementierung des Gesetzes wurde auf nationaler Ebene eine Arbeitsgruppe gegründet, um eine nationale Empfehlung zur Kulturmittlung für die regionalen Regierungen zu erarbeiten.

In Spanien hat sich die COMUNICA-Forschungsgruppe der Universität von Alcalá in Madrid 2005 gegründet, um die Forschung und ein eigenständiges Berufsbild in diesem Bereich voranzubringen. Um die Entwicklung des Berufsfeldes interkulturelle Mediation dahingegen und die Zusammenarbeit im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Ausbildung bemüht sich die Gruppe Triangulo seit 1999. Im Moment wird dort vor allem darüber diskutiert, ob interkulturelle Mediation ein eigenständiger Beruf oder lediglich eine zusätzliche Qualifikation oder Querschnittsaufgabe von Fachkräften in den sozialen Dienstleistungen ist.

In Belgien ist das Berufsbild der interkulturellen Vermittlung in Krankenhäusern durch die gesetzliche Verankerung der Finanzierung von einer Vollzeitstelle pro Krankenhaus durch die Beschäftigten in mittlerweile insgesamt 55 Kliniken des Landes relativ gut ausgeprägt. Die Beschäftigten arbeiten im Rahmen der Qualitätsentwicklung des MediatorInnenprogramms, finanziert durch das Gesundheitsministerium, gemeinsam an der Qualitätsverbesserung und der Schärfung des Berufsprofils.

Auch die Vernetzung durch nationale Dachverbände ist in Belgien aber auch in der Schweiz relativ weit fortgeschritten und daher vorbildlich. COFETIS-FOSOVET ist der nationale Dachverband der ein einheitliches Berufsbild soziales Dolmetschen propagiert, die Interessen der Sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienste vertritt und in dem c.a. 10 französischsprachige und 9 niederländischsprachigen lokale und regionale Vermittlungsstellen von sozialen Dolmetscherdiensten zusammengeschlossen sind. Die offizielle staatliche Anerkennung des Berufsbildes soziales Dolmetschen wird für Belgien bis 2009 angestrebt, da wie in Italien zuerst die regionale und dann erst die nationale Anerkennung erfolgen kann.

In der Schweiz heißt der nationale Dachverband aller Akteurinnen im Bereich interkulturelle Übersetzung INTERPRET und wurde 1999 gegründet. Die Förderung der Integration ist bereits seit 1998 im Bundesgesetz verankert. Der Verein ist für die Koordination im Bereich Anerkennung und Standardisierung der Ausbildung für interkulturelle Übersetzung, und für die Öffentlichkeitsarbeit zur Anerkennung eines einheitlichen Berufsbildes im Bereich „interkulturelle Übersetzung“ zuständig, die demnächst mit der offiziellen staatlichen Anerkennung abgeschlossen sein wird.

## 4.6 Beschäftigung und Finanzierung

Eine offizielle nationale Anerkennung des Berufsbildes Sprach- und Kulturmittlung setzt auch eine Bedarfserfassung auf Seiten des Arbeitsmarktes und die Entwicklung von entsprechenden Beschäftigungs- sowie Finanzierungsmodellen voraus.

Ein einheitliches Berufsbild soll in Deutschland die bislang bestehende Vielfalt an Abrechnungsverfahren, die von der Ehrenamtlichkeit bis hin zur Festanstellung reichen, ebenfalls an Berufsausbildungstarifen orientiert vereinheitlichen, und damit übersichtlicher für den potenziellen Arbeitgeber gestalten. In den bisher durchgeführten Expertenworkshops zur Berufsbildetablierung wurde festgehalten, dass als Hauptziel der späteren beruflichen Eingliederung die Honorartätigkeit gesehen wird. Zusätzlich können Arbeitsverhältnisse in Festanstellung oder Abrufbarkeit geschaffen werden. Der derzeit gültige Tarif der Sprach- und KulturmittlerInnen, IntegrationsassistentInnen und GemeindedolmetscherInnen von 25,00 pro Stunde zuzüglich dem Ausgleich entstandener Anfahrtskosten gilt als Verhandlungspunkt für den/die zukünftige/n Sprach- und IntegrationsmittlerIn in Deutschland. Der Stundenlohn orientiert sich an der Qualität der Ausbildung und dem Einsatz und setzt Finanzierbarkeit seitens der verschiedenen Einsatzfelder voraus.

In den meisten anderen Ländern findet sich ebenfalls diese Vielfalt vor, und die Mehrheit der Sprach- und KulturmittlerInnen ist vornehmlich auf Honorarbasis tätig, einige in Vollzeit, andere in Nebenbeschäftigung. In vielen Fällen ist die Vermittlung von Einsätzen über lokale, regionale oder sogar nationale Vermittlungsstellen geregelt, über die Institutionen KulturmittlerInnen je nach Bedarf anfragen und buchen können.

Allerdings existiert eine nationale Vermittlung durch die Dachverbände nur in der Schweiz und in Belgien. In der Schweiz sind die 18 regionalen und lokalen Vermittlungsstellen im Dachverband INTERPRET zusammengeschlossen, der auch über eine gemeinsame Website im Internet wirbt, wodurch die direkten Vermittlungsstellen vor Ort oder KulturmittlerInnen direkt kontaktiert werden können. Es erfolgt auch eine Zusammenarbeit der Vermittlungsstellen durch eine systematische Erfassung von Einsätzen und des Kundenfeedbacks. Über seine Website bewirbt COFETIS-FOSOVET, der nationale Dachverband der sozialen Übersetzer- und Dolmetscherdienste, ebenfalls zentral seine 10 französischsprachigen und 9 niederländischsprachigen lokalen, regionalen und föderalen Vermittlungsstellen, die dann allerdings direkt kontaktiert werden müssen.

Eine organisierte und zentrale Vermittlung bedeutet vor allem Kundenorientierung, gewährleistet die Qualität von Einsätzen, ermöglicht einheitliche Arbeitsbedingungen zu schaffen und die Vermittlungsabläufe zu standardisieren und erleichtert die systematische Auswertung und Begleitung von Einsätzen.

Die Finanzierung der Einsätze oder zumindest die Vermittlung kann sich in den meisten Ländern, so auch in der Schweiz und Belgien finanziell noch nicht selbst tragen und ist, ebenso wie die Ausbildung in den meisten Fällen, noch ko-finanziert durch regionale, staatliche oder EU-Mittel im Rahmen von Projekten.

In der Schweiz wurde allerdings durch die nationale Vernetzung die Professionalisierung der Tätigkeit vor allem mittels der Subvention der Ausbildung und der lokalen Vermittlungsstellen durch das Bundesamt für Gesundheit und die Eidgenössische Ausländerkommission erreicht. Außerdem erhalten Kantone und Gemeinden Zuschüsse zum Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen. Neben den soziale DolmetscherInnen, die in Belgien als Honorarkräfte in allen Einsatzbereichen durch die Ver-

mittlungsstellen tätig sind, sind in vielen belgischen Krankenhäusern interkulturelle MediatorInnen sogar als feste Fachkräfte angestellt, was seit 1999 durch den gesetzlich verankerten Anspruch auf Finanzierung durch das Gesundheitsministerium ermöglicht wurde.

In Deutschland werden die Ausbildungen als solche derzeit noch über die Equal-Initiative, den europäischen Sozialfonds und das Bundesministerium für Arbeit und Soziales finanziert. Zukünftig sollen verschiedene Mittel die Ausbildung gewährleisten, u. a. soll die Qualifizierung an Weiterbildungsträger weitergereicht und entsprechend durchgeführt werden. Die Agentur für Arbeit wird als weiterer Finanzierungsposten zu Verhandlungen herangezogen. Eine Kombination hieraus mit Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales ist denkbar.

## 5. Fazit und Ausblick

Im Rahmen dieser Studie wird deutlich, dass sich die Aufgaben, Ausbildungen und Tätigkeitsbereiche im Berufsfeld sprachliche und kulturelle Mittlung nicht grundsätzlich voneinander unterscheiden. Es gibt allerdings einige Unterschiede in der Professionalisierung und Entwicklung der Tätigkeit zwischen Belgien, der Schweiz, Spanien, Italien und Deutschland. Das hängt zum einen mit unterschiedlichen sozioökonomischen Bedingungen, aber auch mit einer gelungenen nationalen Vernetzung zusammen. Deshalb wird es durchaus in Zukunft entscheidend sein, den Austausch auch auf zwischenstaatlicher und europäischer Ebene zu suchen, um voneinander zu lernen und um Standards etwa bei der Ausbildung von Sprach- und KulturmittlerInnen auszutauschen und gemeinsam weiterzuentwickeln. Nur so kann die sprachliche und kulturelle Vermittlung als ein klar entwickeltes Berufsbild in Zukunft dazu beizutragen, die Beteiligung von MigrantInnen im Alltagsleben und durch Förderung ihrer Integration zu verbessern.

# 6. Anhang

Im Folgenden sind die Kontaktdaten aus den Rückmeldungen der Umfragen mit Fragebögen in den einzelnen Ländern aufgelistet. Die Fragebögen wurden wegen Schutz der Anonymität nicht in die Studie aufgenommen und sind bei der transnationalen Projektleitung der AIM-Partnerschaft der Diakonie Wuppertal erhältlich, die diese Studie durchgeführt hat.

Um Ihnen die Übersicht zu erleichtern, sind die Kontakte nach folgendem Schema sortiert:

*AnsprechpartnerIn*  
Allgemeine Kontaktadresse

## Kontakte Schweiz

### Qualifizierungsstellen

*Kathrin Potratz, Ausbildungsleiterin*  
Stiftung ECAP, Dialog, Ausbildung für Interkulturelles Übersetzen  
Bahnhofstrasse 18, 5000 Aarau  
062 836 09 70  
kpotratz@ecap.ch  
www.ecap.ch

*Wilhelm Bach, Ausbildungsleiter*  
HEKS, Projekt MEL (MigrantInnen in der Erwachsenen-bildung und Elternarbeit); Ausbildung zur Interkulturellen ÜbersetzerIn  
Pfeffingerstrasse 41, CH-4002 Basel  
0041 61 367 94 00  
http://mel.heks.ch

### Vermittlungsstellen

*Veronika Maier, Projektverantwortliche Vermittlungsstelle*  
Caritas Fachstelle Integration  
Regierungsplatz 30, 7000 Chur  
081 252 13 50  
dolmetschen@gr.caritas.ch

*Mojgan Kallenbach, Leiterin der Geschäftsstelle compendi?*  
compendi? Berner Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer bei Caritas Bern  
Eigerplatz 5, Postfach, 3000 Bern 14  
031 378 60 20  
www.compendi.ch

*Natalie Ammann, Leiterin Fachstelle Integration*  
Netzwerk Kulturvermittlung Stadt Baden, Abt. Kinder Jugend Familie (Fachstelle Integration),  
Mellingerstrasse 19, 5401 Baden  
41 (0)56 200 87 00  
integration@baden.ag.ch

*Luzia Siegrist, Abteilungsleiterin Integration*  
Ausländerdienst Baselland  
Bahnhofstrasse 16, CH-4133 Pratteln  
+41 61 827 99 06  
L.siegrist@auslaenderdienstbl.ch  
www.auslaenderdienstbl.ch

*Michael Baumgartner, Geschäftsleiter*  
Medios, interkulturelles Übersetzen und Vermitteln  
Seestrasse 43, 8002 Zürich  
+41 43 960 26 50  
mbaumgartner@medios.ch  
www.medios.ch

*Doris Herter, Vermittlungsstelle für Interkulturelle ÜbersetzerInnen (Linguadukt)*  
*Sylvia Gobeli, Koordinationsstelle für interkulturelle Mediation und Übersetzung (KIM)*  
Linguadukt/KIM  
Hilfswerk der ev. Kirchen Schweiz  
Pfeffingerstrasse 41  
Postfach 4002 Basel  
061 3679414  
linguadukt.basel@heks.ch  
http://linguadukt-basel.heks.ch

## Kontakte Belgien

### Qualifizierungsstellen

*Benoite Dessicy*  
Centre d'Action Interculturelle  
Rue Docteur Haibe 2  
5002 St. Servais  
interpretariat@cainamur.be

### Vermittlungsstellen

*Benoite Dessicy*  
Centre d'Action Interculturelle  
Rue Docteur Haibe 2  
5002 St. Servais  
interpretariat@cainamur.be

### Einsatzstellen

*Aysun Güler*  
*Language and culture Mediator*  
Az Sint-Lucas  
Groenebriel 1  
9000 Gent  
Aysun.guler@azstlucas.be  
www.azstlucas.be

*Joeriska Hillaert*  
*Coordinator of intercultural mediating*  
AZ Groeninge  
Reepkaai 4  
8500 Kortrijk  
joersika.hillaert@azgroeninge.be  
www.azgroeninge.be

*Patricia Vrancken*  
*Patientenbegleitung*  
Ziekenhuis Oost-Limburg  
Schiepse 05 6  
3600 Genk  
patricia.vrancken@zl.be  
www.zol.be

## Kontakte Österreich

### Qualifizierungsstellen

*Universitätslehrgang Kommundolmetschen*  
*Durchführung von 2004-2006*  
*Frau Dr. Sonja Pöllbauer*  
Tel: +43-316-380/2666 (Sekretariat)  
E-Mail: sonja.poellbauer@uni-graz.at  
Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft  
Karl-Franzens-Universität Graz  
Merangasse 70/I  
A-8010 Graz  
Tel: +43-316-380/2666 (Sekretariat)  
http://www.kfunigraz.ac.at/weiterbildung/ulg.html  
http://www-gewi.uni-graz.at/uedo/kommundolmetschen/

*Lehrgang Krankenhaus-DolmetscherInnen*  
*Durchführung von 2000-2001*  
*Herr OAR Reinhard Faber*  
Tel: +43-1-40409/60022  
E-Mail: reinhard.faber@wienkav.at  
Wiener Krankenanstaltenverbund  
Generaldirektion – Geschäftsbereich Personal  
Schottenring 24  
A-1010 Wien  
Tel: +43-1-40409/60022  
Website: www.wienkav.at

*Ausbildung zur/zum KulturdolmetscherIn*  
Verein ZEBRA  
Pestalozzistrasse 59/II  
8010 Graz,  
Tel: +43/316/90 80 70 - 0  
E-Mail: zebratl@zebra.or.at  
Web: http://www.zebra.or.at

*Lehrgang für MigrantInnen in Gesundheitsfragen*  
migrare - Zentrum für MigrantInnen in Oberösterreich  
Projektleitung Marion Fuchs  
Humboldtstr. 49/1  
4020 Linz,  
Tel.: +43-732-667363/18  
E-Mail: marion.fuchs@migration.at  
Web: www.migration.at

PGA - Verein für prophylaktische Gesundheitsarbeit  
Projektverantwortliche: Susanne Zidek  
Kap-lanhofstraße 1  
4020 Linz  
Tel.: +43-732-787810  
E-Mail: projektleitung@pga.at  
Web: www.pga.at

## Vermittlungsstellen

*Herr Salah ALGADER*  
Tel. privat: +43-316/76 46 46  
Mobil: +43-664-110 11 02  
E-Mail: [algader@aon.at](mailto:algader@aon.at)  
ISOP GmbH  
Interkulturelle Gesundheitsassistenten  
für MigrantIn-nen  
Dreihackengasse 2  
A-8020 Graz  
Tel: +43-316-385/60032  
<http://www.isop.at>

*Frau Nicola Baloch*  
Telefon: +43-316/77 35 54-0  
E-Mail: [salam@omega-graz.at](mailto:salam@omega-graz.at)  
Verein für Opfer von Gewalt und  
Menschenrechtsverletzungen  
OMEGA Gesundheitsstelle Graz  
Muttersprachliche Beratung  
(früher Dolmetschpool)  
Albert-Schweitzer-Gasse 22  
A-8020 Graz  
Telefon: +43-316/77 35 54-0  
Website: <http://www.omega-graz.at>

*Frau Mag. Gudrun Siegel-Kraft*  
+43-732-7070/1150  
E-Mail: [gudrun.siegel-kraft@mag.linz.at](mailto:gudrun.siegel-kraft@mag.linz.at)  
AusländerInnen-Integrationsbüro  
der Stadt Linz  
Präsidium, Personal und Organisation  
Dolmetschpool des Integrationsbüros Linz  
A-4021 Linz, Pfarrgasse 1  
E-Mail: [integration@linz.at](mailto:integration@linz.at)  
Website: [www.linz.at](http://www.linz.at)

## Einsatzstellen, die telefonisch kontaktiert wurden

*Mag. Othmar Fleisch*  
Verwaltungsdirektor  
Tel: +43-5572-303/1000  
E-Mail: [othmar.fleisch@spital.dornbirn.at](mailto:othmar.fleisch@spital.dornbirn.at)  
Krankenhaus der Stadt Dornbirn  
Lustenauerstraße 4  
A - 6853 Dornbirn  
Tel: +43-5572-303 0  
Website: <http://krankenhaus.dornbirn.at>

*Frau Martina Schober*  
Abteilung Organisationsentwicklung  
Tel: +43-316-3850/4394  
LKH Univ. Klinikum Graz  
Auenbrugger Platz 1  
A - 8036 Graz Telefon: +43-316-385-0  
E-Mail: [internet@klinikum-graz.at](mailto:internet@klinikum-graz.at)  
Website: [www.klinikum-graz.at](http://www.klinikum-graz.at)

*Frau Altmann*  
Kaufmännische Direktion  
Tel: +43-2742-300/61020  
Zentralklinikum St. Pölten  
Probst-Führer-Straße 4  
3100 St. Pölten  
Tel: +43-2742-300 0

*Zentrale Auskunft*  
Tel: +43-2682-601 0  
Landeskrankenhaus Eisenstadt der  
Barmherzigen Brüder AO  
Esterhazystr. 26  
7000 Eisenstadt  
Tel: +43-2682-601 0

## Kontakte Spanien

### Qualifizierungsstellen

*Francisco Raga und Dora Sales*  
Jaume I Universität  
Abteilung Übersetzung und Kommunikation  
Castellon  
Spanien  
CRIT Studiengruppe  
[dsales@trad.uji.es](mailto:dsales@trad.uji.es)  
[raga@trad.uji.es](mailto:raga@trad.uji.es)  
[www.crit.uji.es](http://www.crit.uji.es)

*Carmen Valero, Garcés*  
Universidad de Alcalá  
Abteilung Modern Philologie  
C/Trinidad 5  
28801 Alcala de Henares  
[www2.uah.es/traduccion](http://www2.uah.es/traduccion)  
[traduccion.sppp@uah.es](mailto:traduccion.sppp@uah.es)

*Roser Ibanez Cortina*  
„La Formiga“  
S/Elkano, 74,  
bajos  
08004 Barcelona [info@laformiga.org](mailto:info@laformiga.org)  
[www.laformiga.org](http://www.laformiga.org)

*Raul Matrinez Ibars*  
ACISI  
Aragon 281, 2  
Barcelona  
[www.acisi.com](http://www.acisi.com)  
[acisi@gabinet.com](mailto:acisi@gabinet.com)

### Vermittlungsstellen

*Andrés Montoya Vallejo*  
Municipality of Terrasa  
Raval de Montserrat 14  
0822 terrasa-Barcelona  
[andres.montoya@terassa.org](mailto:andres.montoya@terassa.org)  
[www.teassa.org](http://www.teassa.org)

### Einsatzstellen

*Lorena Martinez*  
GUADA-ACOGUE  
Av. Venezuela 9-1  
Guadalajara  
[guadaacogue@terra.es](mailto:guadaacogue@terra.es)  
Tel: 0034 949253076

*Joanna Frutos Garcia*  
Municipality of Mataró  
Ronda O'Donell, 94  
08302 Mataró-Barcelona  
[jfrutos@ajmataro.es](mailto:jfrutos@ajmataro.es)  
<http://mataro.org>

## Kontakte Italien

### Qualifizierungsstellen

*Michele Grisoni*  
Casa Di Carita' Arti E Mestieri  
C.so Benedetto Brin, 26, Torino  
+39 11-2212611  
[centrotr@carmes.it](mailto:centrotr@carmes.it)

*Emma Collina*  
Immigration services  
Municipality of Bologna  
V. le Vinci 20  
Bologna  
+39 051 204339  
[emma.collina@comune.bologna.it](mailto:emma.collina@comune.bologna.it)

*Marco Caporale*  
Via dei Colombi 190  
00169 Rome  
+39 0623267087  
[marco.caporale@virtuspontemammolo.it](mailto:marco.caporale@virtuspontemammolo.it)

ABATON  
Via S. Leonardo-  
Galleria Mediterraneo  
Salerno, Italia  
+39 0893069853-334712  
[assoabaton@virgilio.it](mailto:assoabaton@virgilio.it)

### Vermittlungsstellen

Associazione di Promozione Sociale  
Arci Salerno  
Piazza S. Agostino 16, SALERNO ITALIA  
Tel: 0039 089 254790  
Email: [salerno@arci.it](mailto:salerno@arci.it)  
[www.arci.it](http://www.arci.it)

*Emma Collina*  
Immigration services  
Municipality of Bologna  
V. le Vinci 20  
Bologna  
+39 051 204339  
[emma.collina@comune.bologna.it](mailto:emma.collina@comune.bologna.it)

### Einsatzstellen

*Anna Maria Manca*  
Municipality of Ancona  
Viale della Vittoria, 39  
+39 071 2226119  
[manana@comune.ancona.it](mailto:manana@comune.ancona.it)

*Antonella Luongo*  
Municipality of Rome-Services for Minors  
Via Manzoni, 16  
00100 Rome  
+39 067105297  
[a.luongo@comune.roma.it](mailto:a.luongo@comune.roma.it)

*Marco Caporale*  
Via dei Colombi 190  
00169 Rome  
+39 0623267087  
[marco.caporale@virtuspontemammolo.it](mailto:marco.caporale@virtuspontemammolo.it)

## Kontakte Deutschland

### Qualifizierungsstellen

*Koordination*  
*Varinia Fernanda Morales*  
Email: [morales@migrationsdienst-wuppertal.de](mailto:morales@migrationsdienst-wuppertal.de)  
Email: [variniafe@hotmail.com](mailto:variniafe@hotmail.com)  
Phone: (0049) 0202-496970  
Funk: (0049) 0177-4033495

*Projektmitarbeit:*  
*Melanie Assauer*  
Email: [assauer@migrationsdienst-wuppertal.de](mailto:assauer@migrationsdienst-wuppertal.de)  
Phone: 0202-496970  
Projekt SpraKuM  
Diakonie Wuppertal  
Ludwigstr. 22  
42105 Wuppertal

*Carola Gold*  
Gesundheit Berlin  
Tel. 030-44 31 90 60  
Funk 0177 67 101 95  
Email: [gold@gesundheitberlin.de](mailto:gold@gesundheitberlin.de)

*Alp Otmann*  
Wissenschaftsstadt Darmstadt  
Interkulturelles Büro  
Tel: 06151 133581  
Email: [interkulturell@darmstadt.de](mailto:interkulturell@darmstadt.de)





## Kontakt

EQUAL EP TransKom – gesund & sozial  
Transnationale Koordination  
Diakonie Wuppertal  
Gabi Wolfsgruber  
Ludwigstr. 22  
42105 Wuppertal

Telefon: +49(0)202-97 44 47 23 oder +49(0)202-49 69 70  
Email: [wolfsgruber@migrationsdienst-wuppertal.de](mailto:wolfsgruber@migrationsdienst-wuppertal.de)  
[pohlmann@migrationsdienst-wuppertal.de](mailto:pohlmann@migrationsdienst-wuppertal.de)  
Internet: [www.equal-tca-aim.com](http://www.equal-tca-aim.com)  
[www.transkom.info](http://www.transkom.info)

---

Produktion: Philipp Schilling Grafik Design, Köln  
Druck: Druckerei Habeth, Hürth