

# FSM SFM

Im vorliegenden Bericht werden Vorschläge erarbeitet, welche Logik sich für den Aufbau einer Koordinationsstelle für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen für den Grossraum Zürich anbieten würde. Es werden Ideen zur Interventionslogik, zur strategischen und operativen Ausrichtung, aber auch zu den Produkten und dem Qualitätssicherungssystem einer solchen Koordinationsstelle präsentiert.

*AutorInnen:*

Janine Dahinden, Ethnologin; Gianni D'Amato, Sozialwissenschaftler; Alexandra Felder, Soziologin

Swiss  
Schweizerisches

Forum

for Migration and Population Studies  
für Migrations- und Bevölkerungsstudien  
suisse pour l'étude des migrations et de la population  
svizzero per lo studio delle migrazioni e della popolazione



Janine Dahinden, Alexandra Felder, Gianni D'Amato

## Aufbau einer Koordinationsstelle für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen

Konzeptstudie

Forschungsbericht  
35 / 2004

Forschungsbericht Janine Dahinden  
35 / 2004 Alexandra Felder  
Gianni D'Amato

**Aufbau einer Koordinationsstelle für  
interkulturelle ÜbersetzerInnen und  
VermittlerInnen  
Konzeptstudie**

© 2004, SFM, Neuchâtel

Studie im Auftrag der Fachstelle für interkulturelle Fragen (FiF), mitfinanziert durch den Integrationskredit des Bundes.

# INHALT

<b>1. AUSGANGSLAGE</b>	<b>5</b>
1.1 DER AUFTRAG	7
1.2 DAS VORGEHEN	8
1.3 DIE STRUKTUR DES BERICHTS	9
1.4 DANK	10
<b>2. EINE ZUKÜNFTIGE KOORDINATIONSSTELLE: ÜBERSICHT UND AUSLEGEORDNUNG</b>	<b>11</b>
<b>3. DIE SITUATION IM GROSSRAUM ZÜRICH: BESTANDESAUFNAHME UND HANDLUNGSBEDARF</b>	<b>15</b>
3.1 ZENTRALE LISTE	18
3.2 WEITERBILDUNG UND AUSBILDUNG	20
3.3 WEITERBILDUNG DES FACHPERSONALS	23
3.4 PLATTFORM FACHSUPPORT	23
<b>4. KOORDINATEN EINER ZUKÜNFTIGEN KOORDINATIONSSTELLE</b>	<b>25</b>
4.1 ZENTRALISIERUNG DER VERMITTLERINNEN – ZENTRALE LISTE	25
4.1.1 Einsatzzentrale versus Koordination und Triage	25
4.1.2 Qualität und Kriterien der zentralen Liste	27
4.1.3 Andere Aufgaben im Zusammenhang mit dem Einsatz VermittlerInnen	28
4.1.4 Andere Einsatzarten von VermittlerInnen	28
4.2 AUS- UND WEITERBILDUNG DER ZU VERMITTELNDEN	29
4.2.1 Qualitätsstandards und Zertifizierung	29
4.2.2 Institutionelle Angliederung der Ausbildung	31
4.2.3 Rolle der Koordinationsstelle	32
4.2.4 Supervision und Begleitung	32
4.3 AUFGABEN IM BEREICHE EINER ALLGEMEINEN TRANSKULTURALISIERUNG?	33
4.4 INSTITUTIONELLE VERANKERUNG UND FINANZIERUNG	35
<b>5. FAZIT UND SYNTHESE: AUFBAU EINER KOORDINATIONSSTELLE</b>	<b>37</b>

## Vorschlag zur Zitierweise:

Dahinden, Janine, Alexandra Felder, Gianni D'Amato (2004). Aufbau einer Koordinationsstelle für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen. Konzeptstudie. Forschungsbericht 35/2004 des Schweizerischen Forums für Migrations- und Bevölkerungsstudien. Neuchâtel: SFM.

SFM

Institut auprès  
de l'Université  
de Neuchâtel

Institut an  
der Universität  
Neuenburg

Rue St-Honoré 2  
CH – 2000 Neuchâtel  
Tél. + 41 (0)32 718 39 20  
Fax + 41 (0)32 718 39 21  
secretariat.sfm@unine.ch  
www.migration-population.ch  
CCP 20-3686-9

<b>ANHANG</b>	<b>51</b>
FRAGESTELLUNGEN DES AUFTRAGS	51
METHODISCHES VORGEHEN	52
BEGRIFFLICHKEITEN	57
GLOSSAR	58
<b>LITERATURANGABEN</b>	<b>59</b>

## 1. Ausgangslage

Seit dem Zweiten Weltkrieg wurde die Schweiz, wie viele Länder Westeuropas, zu einer De-facto-Einwanderungsgesellschaft. Die einzelnen Staaten Europas unterscheiden sich allerdings sehr stark darin, inwieweit und auf welche Art und Weise die Integration der zugewanderten Bevölkerung Eingang ins politische Programm fand und wie der Begriff Integration interpretiert wurde (z.B. Mahnig 1998; Wicker 1998). In der Schweiz liess die vorzeitige Rückkehr der jungen ausländischen Arbeitskräfte im Rahmen des Rotationsprinzips die Etablierung von Integrationsmodalitäten über lange Zeit hinweg als überflüssig erscheinen. Im Laufe der 90er Jahre fand die Integrationsfrage aber ihren definitiven Platz auf der politischen Agenda, und seither sucht man nach neuen Instrumenten, welche die Eingliederung der Bevölkerung mit Migrationshintergrund unterstützen können.

In diesem Zusammenhang tauchen nun Dienstleistungen wie das interkulturelle Übersetzen und Vermitteln<sup>1</sup> auf. Diesen für den schweizerischen Kontext neueren Tätigkeiten spricht man ein hohes Integrationspotenzial zu. So ist etwa in der strategischen Ausrichtung des Bundes „Migration und Gesundheit 2002-2006“, die im Juli 2002 vom Bundesrat verabschiedet wurde, die Einrichtung von Ausbildungen für die interkulturelle Übersetzung und Vermittlung im Gesundheits- und Sozialbereich explizit unter der ersten Interventionsachse erwähnt und wird als ein zentrales Hilfsmittel für eine verbesserte Integration der ausländischen Bevölkerung betrachtet (BAG 2002; Chimienti und Cattacin 2001).

PraktikerInnen aus unterschiedlichen gesellschaftlichen Sektoren weisen auf die integrative Rolle und die Notwendigkeit von interkulturellen Tätigkeiten hin, da sie Lösungspotenziale für eine Reihe von Problemen bieten, die in pluralen und diversifizierten Gesellschaften auftreten können. Übersetzungsangebote für MigrantInnen im *Gesundheitsbereich* sollen Kommunikationsproblemen sprachlicher und kultureller Natur entgegenlaufen, Ungenauigkeiten bei der Anamnese sowie daraus resultierende (teure) Behandlungsfehler verhindern und die Einhaltung medizinischer oder pflegerischer Standards erleichtern (Bischoff 2001; Bischoff und Loutan 2000; Efionayi-Mäder, et al. 2001; Métraux und Alvir 1995;

<sup>1</sup> Die exakten Definitionen finden sich im Anhang.

Weiss und Stuker 1998). Im *Bildungsbereich* verspricht man sich mit dem Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen an Elternabenden und bei Zeugnisgesprächen eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen Schule und Eltern und damit eine bessere schulische Performance der fremdsprachigen Kinder. Im *Sozialbereich* möchte man mit der interkulturellen Vermittlung vor allem Informationsdefiziten und Zugangsbarrieren von MigrantInnen begegnen.

Insgesamt geht man davon aus, dass trotz einer erhöhten Problemanfälligkeit der Zugang zu sozialen Dienstleistungen für MigrantInnen erschwert ist. Auf Seiten der MigrantInnen verhindern Informationslücken, sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, Unkenntnis des Versorgungssystems oder auch Misstrauen gegenüber Behörden den Zugang und die Nutzung sozialer Dienste (etwa Efiñayimäder und Chimienti 2003; Weiss 2003). Solche Probleme möchte man - mindestens teilweise - durch den Einsatz von interkulturellen VermittlerInnen beheben (Dahinden, et al. 2003; D'Amato 2000; Kühne 2002; Mahnig, et al. 2000).

In den letzten Jahren nahmen Angebote für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen sowie spezifische Ausbildungsmodule für solche Tätigkeiten schlagartig zu. Angesichts der Popularität dieser Dienstleistungen und dem grossen Integrationspotenzial, das man diesen Interventionen zuschreibt, erstaunen die fehlenden konzeptionellen Vorstellungen und die geringen Kenntnisse über die Wirkungsweisen dieser Arbeit.<sup>2</sup> Noch bleiben deshalb viele Fragen unbeantwortet: Etwa, ob sich die antizipierten Erwartungen auch erfüllen und wenn ja, unter welchen Bedingungen? Oder aber in welcher konkreten institutionellen Form diese Dienstleistungen angeboten werden, und wer davon in erster Linie profitieren soll? Ungewiss ist auch, wie oft diese Dienstleistungen überhaupt in Anspruch genommen werden und von wem. Und letztlich ist ungeklärt, auf welche rechtliche Basis dieses Tätigkeiten gestellt werden oder auch wer die Finanzierung übernimmt.

Diese Einschränkungen und Überlegungen sind von solch hoher Relevanz, dass sie das Integrationspotenzial einer interkulturellen Übersetzung oder Vermittlung in Frage stellen oder relativieren könnten. Denn Studien weisen darauf hin, dass die unkoordinierte Verankerung und unreflektierte Nutzung dieser Dienstleistungen einige Gefahrenpotenziale in sich tragen (Interpret' 2002). Damit das Integrati-

<sup>2</sup> Unseres Wissens nach existieren nur wenige Studien, welche konkret die Wirkungsweisen dieser Tätigkeiten untersuchten. Für den Spitalbereich vgl. die Übersicht von Bischoff (2003 [forthcoming]).

onspotenzial dieser Dienstleistungen vollumfänglich ausgeschöpft werden kann, müssen sie von flankierenden Massnahmen begleitet werden. Hierzu gehören unter anderem die Professionalisierung und institutionelle Verankerung dieser Tätigkeiten, die Ausarbeitung von Qualitätsstandard und auch eine umfassende transkulturelle<sup>3</sup> Institutionenentwicklung (Dahinden und Chimienti 2002). Die Etablierung einer Koordinationsstelle für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen hat in diesem Kontext ebenfalls eine hohe Relevanz. Dies anerkannte auch die Eidgenössische Ausländerkommission (EKA): Während sich die EKA bislang auf die Ausbildung von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen konzentrierte, verankerte sie nun in der Prioritätenordnung für die Jahre 2004-2007 neu unter dem Schwerpunkt D - Kompetenzzentren entwickeln - die Möglichkeit von Leistungsverträgen mit spezialisierten Stellen, die innerhalb einer Region den Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen und interkulturelle VermittlerInnen gewährleisten (EJPD 2003; EKA 2003). Auch wenn man in Fachkreisen unterdessen einhellig die Einrichtung solcher Koordinationsstellen für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen begrüßen würde, bleiben die spezifischen Aufgaben wie auch die strategische oder operative Ausrichtung einer solchen Institution bislang noch unklar.

## 1.1 Der Auftrag

In der Stadt und im Kanton Zürich arbeiten mittlerweile viele interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen in Schulen, Spitälern, Sozialdiensten oder im Asylbereich. Den Überblick über das konkrete Geschehen in diesem weitläufigen Tätigkeitsbereich zu behalten, ist schwer. Es gibt keine zentrale Anlaufstelle, die interkulturelle ÜbersetzerInnen oder VermittlerInnen miteinander vernetzt, ihnen Begleitung und Weiterbildung anbietet oder sie an die verschiedenen Zielgruppen weiter vermittelt.

Diese Lücke möchte die Fachstelle für interkulturelle Frage (FiF) nun schliessen. Im Rahmen eines Leistungsauftrages mit der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) hat die FiF als Zielsetzung die Bestandesaufnahmen und das Erstellen eines Konzeptes für eine Koordinationsstelle zur Vermittlung von interkulturellen ÜbersetzerInnen oder VermittlerInnen vorgesehen. Der Aufbau einer

<sup>3</sup> Eine Erklärung zum Konzept der *Transkulturalisierung* findet sich in Kapitel 4.3.

solchen Koordinations- und Vermittlungsstelle hat zusätzlich eine politische Dringlichkeit. Der Stadtrat von Zürich hat unter „Integration – Förderung des guten Zusammenlebens“ in den Legislaturzielen 2002-2006 den „Aufbau einer Koordinationsstelle für KulturdolmetscherInnen als wichtige Hilfe zur Selbsthilfe vorgesehen“ (FiF 2002).

Die FiF beauftragte im September 2002 das Schweizerische Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien (sfm) mit diesem Mandat. Der Auftrag lautet konkret, in einem ersten Schritt eine *Bestandesaufnahme der jetzigen Situation sowie eine Bedarfsabklärung* vorzunehmen. Anschliessend sollte ein *Konzept zur Schaffung einer Koordinationsstelle* erstellt werden.<sup>4</sup> Es geht letztlich darum, Antworten auf die Fragen zu finden, wie eine solche Koordinationsstelle aussehen könnte, welche Ziele man mit dieser Institution konkret verfolgen würde und welche konkreten Aufgaben sie erfüllen müsste.

## 1.2 Das Vorgehen

Wir verfahren in unserer Arbeit in verschiedenen Etappen<sup>5</sup>. In einem *ersten Schritt* leisteten wir die Feldarbeit, die für die Erarbeitung des Konzepts die Grundlagen bildet. Wir zielten darauf ab, uns einen allgemeinen Überblick über das Angebot und den Bedarf an Dienstleistungen im Bereich der interkulturellen Übersetzung und Vermittlung im Grossraum Zürich zu erhalten.

Diese Bestandesaufnahme und Bedarfsabklärung erfolgte aus vier verschiedenen Perspektiven: Wir führten ausführliche Gespräche sowohl mit gegenwärtigen *AnbieterInnen* wie auch mit *institutionellen NutzerInnen*<sup>6</sup> dieser Dienstleistungen durch. Zusätzlich interessierten uns die Meinungen von *ausgewiesenen ExpertInnen*. Und viertens untersuchten wir *Modelle* solcher Vermittlungsstellen im

<sup>4</sup> Zur genauen Auftragsbeschreibung vgl. Anhang.

<sup>5</sup> Das detaillierte methodische Vorgehen wie auch eine Übersicht über die GesprächspartnerInnen sind im Anhang dargestellt.

<sup>6</sup> Wenn wir hier von NutzerInnen sprechen meinen wir Fachpersonen der gesellschaftlichen Institutionen, hingegen sind die MigrantInnen, die diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen (PatientInnen, Eltern, KlientInnen der Sozialämter), nicht eingeschlossen. Mit diesen führten wir keine Interviews durch.

schweizerischen Kontext, die bereits existieren, um Ideen und Vorstellungen über die Form und Gestalt einer möglichen Koordinationsstelle zu gewinnen.

Auf der Basis der Interviews mit 26 Personen erarbeiteten wir einen Zwischenbericht, in dem wir die Ergebnisse dieser ersten Phase synthetisierten. Es handelte sich um ein *Arbeitspapier deskriptiven Charakters*, in dem wir eine Auslegeordnung über den Bestand und den Bedarf solcher Dienstleistungen und über die Konturen einer zukünftigen Koordinationsstelle vornahmen.

Dieser Zwischenbericht bildete die Diskussionsgrundlage für die zweite Konzeptphase, in der wir die Resultate einerseits mit den *Mitgliedern der Begleitgruppe* und andererseits mit AkteurInnen und EntscheidungsträgerInnen aus verschiedenen Institutionen und Organisationen *im Rahmen einer Focusgruppe* debattierten. Ziel dieser Gruppendiskussionen war es, die Leitplanken und Achsen einer zukünftigen Koordinationsstelle zu erörtern.

Mit diesem methodischen Vorgehen konnten wir die wichtigsten HauptakteurInnen identifizieren und deren ExpertInnenwissen abholen. Auf dieser Basis lässt sich zweifelsohne bereits ein detailliertes Bild über die gegenwärtige Situation zeichnen und weiterführende Gedanken werden möglich.

## 1.3 Die Struktur des Berichts

Wir beginnen mit einem allgemeinen Überblick und einer Auslegeordnung über die Themenfelder einer zukünftigen Koordinationsstelle (Kapitel 2). Auf der Basis der Aussagen der Interviews liessen sich verschiedene Eckpunkte, Leitplanken und Achsen einer möglichen Koordinationsstelle identifizieren. Eingangs präsentieren wir deshalb eine Übersichtsgraphik, in der wir die wichtigsten *Bausteine oder Themenfelder* einer solchen zukünftigen Koordinationsstelle aufführen. Anschliessend beschreiben wir das Angebot und die Lücken in der Bereitstellung von interkultureller Übersetzung und Vermittlung im Grossraum Zürich (Kapitel 3). Diese Bestandesaufnahme liefert die Grundlage für die konkrete Diskussion des Profils einer zukünftigen Koordinationsstelle, der wir uns im darauffolgenden Kapitel widmen (Kapitel 4). Konkret werden an dieser Stelle die Aufgaben und Rollen zur Diskussion gestellt, die eine solche Stelle übernehmen könnte.

In einem letzten Kapitel schliesslich machen wir Vorschläge und bringen Empfehlungen an über den Aufbau, die operativen Funktionen und strategische Ausrichtung einer solchen Koordinationsstelle (Kapitel 5). Anhand von verschiedenen Achsen diskutieren wir die konkreten Ziele, Produkte, aber auch die Organisation

einer möglichen Koordinationsstelle. Auf der Basis dieser von uns elaborierten Projektlogik ist es für EntscheidungsträgerInnen möglich, die Vor- und Nachteile einzelner Varianten gegeneinander abzuwägen und einen definitiven Entschluss über das „wie“ (die Form, Aufgaben oder auch institutionelle Anbindung) einer solchen Koordinationsstelle zu fassen.

Eiligen LeserInnen, welche sich in Kürze eine Übersicht über die wichtigsten Ergebnisse verschaffen möchten, empfehlen wir als Lektüre die Hauptergebnisse des letzten Kapitels, in dem wir unsere Reflexionen und Analysen in konzentrierter Form präsentieren (Kapitel 5).

## 1.4 Dank

Wir möchten an dieser Stelle allen Personen danken, die durch ihre Unterstützung zum Gelingen dieses Berichts beigetragen haben: Eine besondere Erwähnung verdienen die InterviewpartnerInnen und die Teilnehmenden der Focus- und Begleitgruppe, die Zeit fanden, mit uns über die Thematik zu diskutieren und ihr Wissen mit uns teilten. Ein herzlicher Dank geht aber auch an die MitarbeiterInnen des Schweizerischen Forums für Migrations- und Bevölkerungsstudien, insbesondere an Milena Chimienti, deren konstruktive Feedbacks uns zu weiterführenden Gedanken anregten.

## 2. Eine zukünftige Koordinationsstelle: Übersicht und Auslegeordnung

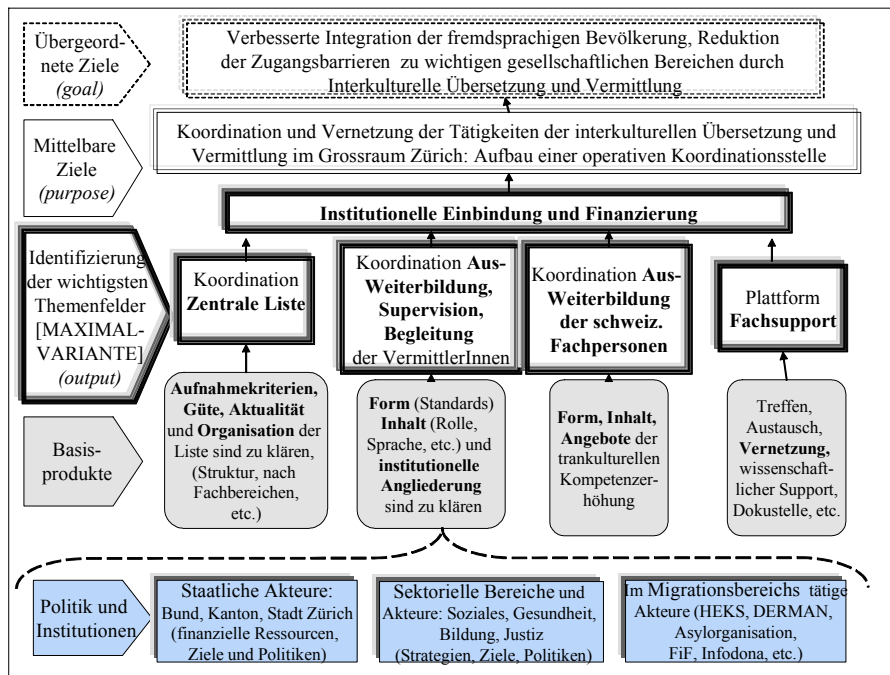
Auf der Basis der Interviews arbeiteten wir einzelne Elemente einer zukünftigen Koordinationsstelle heraus. Welche Themenbereiche und Aufgaben müssen beim Aufbau einer Koordinationsstelle in die Überlegungen miteinbezogen werden? In der Abbildung 1 haben wir diese Elemente graphisch dargestellt. Die Abbildung hat einen Übersichtscharakter und liefert eine Auslegeordnung über mögliche Themenkomplexe. Sie gibt - nebenbei - einen ersten Einblick in die Komplexität des Themas.

Eine zukünftige Koordinationsstelle positioniert sich in einem gegebenen *institutionellen und politischen Umfeld*, in dem verschiedene AkteurInnen aus diversen Bereichen tätig sind. Diese AkteurInnen verfolgen ihre spezifischen Strategien und Politiken und haben je eigene Ressourcen. An *staatlichen AkteurInnen* sind insbesondere der Bund, der Kanton und die Stadt Zürich zu erwähnen, die eine wichtige Rolle einnehmen könnten, nicht nur in der *Finanzierung* dieser Koordinationsstelle, sondern eventuell auch für *deren institutionelle Einbettung*. Gleichzeitig finden wir verschiedene sektorielle Bereiche, die wiederum von einer spezifischen institutionellen, politischen und strategischen Ausgangslage geprägt sind. Für unser Thema sind die wichtigsten Folgende: Soziales, Gesundheit, Bildung und Justiz. Schliesslich haben wir es noch mit AkteurInnen zu tun, die im Migrationsbereich tätig sind, teilweise auch bereits VermittlerInnen anbieten oder die Ausbildung von diesen übernehmen. Ein Teil dieser AkteurInnen wird für eine Koordinationsstelle vermutlich als PartnerInnen zentral werden. Neben den Hilfswerken (HEKS, SAH (DERMAN) finden wir auch den PsychoSozialen Dienst PSD (Asyl-Organisation Zürich) und Infodona, beide dem Sozialdepartement zugehörig, oder Fachstellen wie die FiF (Fachstelle für interkulturelle Fragen).

Auf der Basis der Interviews identifizierten wir vier verschiedene *Themenfelder*, die in irgendeiner Form mit einer solchen Koordinationsstelle zu tun haben könnten: a) Eine zentrale Liste der VermittlerInnen, b) Aus- und Weiterbildung, Begleitung und Supervision von VermittlerInnen, c) Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen in den gesellschaftlichen Kerninstitutionen, und d) Fachsupport. Diese Themenfelder wurden in den Interviews immer wieder zur Sprache gebracht und sind in der Abbildung in der Mitte in Form von *Kasten* dargestellt.

Als Maximalvariante ist vorstellbar, dass eine zukünftige Koordinationsstelle Funktionen in allen vier Themenfeldern übernehmen würde. Es ist aber auch möglich, dass die Aufgaben einer zukünftigen Koordinationsstelle auf einen Baustein, bspw. auf die Koordination einer zentral verwalteten Liste mit VermittlerInnen, limitiert würden.

Abbildung 1: Übersicht und Auslegeordnung



Den vier Themenfeldern entsprechen vier Basisprodukte: Diese können, müssen aber nicht zwingend, bei der Koordinationsstelle verankert sein. Notwendig ist hingegen, dass die Form, der Inhalt und die institutionelle Angliederung jedes dieser Basisprodukte vorgängig geklärt wird. Es zeigt sich nämlich in den Befragun-

gen, dass diese Klärungen noch vorzunehmen sind. Gleichsam sind die Schnittstellen zwischen den Basisprodukten und den Themenfeldern genauer zu umreissen.<sup>7</sup>

Einer Klärung bedarf im Weiteren *die institutionelle Einbindung und Finanzierung der Koordinationsstelle*. Diese wird durch das zukünftige Profil, die exakten Aufgaben und Funktionen mitbestimmt, aber auch durch das politische und institutionelle Umfeld, in die sie eingebettet sein wird.

<sup>7</sup> Ein Beispiel zur Erläuterung: Damit die Koordinationsstelle überhaupt eine zentrale Liste verwalten kann, muss geklärt werden, welche Personen auf welche Weise und wie auf eine solche Liste kommen, und welches Qualitätssicherungssystem gewählt werden soll.



### 3. Die Situation im Grossraum Zürich: Bestandesaufnahme und Handlungsbedarf

Ziel dieses Kapitels ist es, eine *deskriptive Auslegeordnung über Angebote und Lücken im Grossraum Zürich in der Bereitstellung dieser Dienstleistungen* vorzunehmen. Grundlage dieses Kapitels sind die Aussagen aus den Interviews. Wir folgen bei dieser Darstellung der Logik der im letzten Kapitel präsentierten Übersicht. Auf diese Weise kann die Vielfältigkeit, Vielschichtigkeit und auch Komplexität der vorliegenden Thematik bestmöglich eingefangen werden.<sup>8</sup>

Zunächst einmal werden einige der wichtigsten *Gemeinsamkeiten* und *Divergenzen* zwischen den verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen (Gesundheit, Schule, Jugend und Soziales sowie Migrationsamt / Justiz) einerseits und zwischen AnbieterInnen und institutionellen NutzerInnen andererseits herausgefiltert.

Ein Hauptergebnis ist zweifelsohne, dass ein Grossteil der befragten Personen der *Idee einer Koordinationsstelle für interkulturelle Übersetzung und Vermittlung positiv* gegenüber stand. Es kann daraus geschlossen werden, dass ein Interesse für mehr Übersicht und für eine bessere Vernetzung durchaus vorhanden ist, wenn auch die konkreten Wünsche oder Vorstellungen manchmal verschiedene Wege nehmen. So wird beispielsweise die Notwendigkeit von weiterführenden Massnahmen tendenziell eher im Bereich Jugend und Soziales und der Gesundheit und weniger in den Sektoren Bildung und Justiz anerkannt.

Zu den grundlegendsten *Gemeinsamkeiten* kann die allgemeine Überzeugung gezählt werden, dass die Kulturvermittlung heute an vielen Orten unverzichtbare Dienste leistet, dass sie in vielen Fällen gegenseitiges Verständnis und Vertrauen schafft und zur Entwicklung von sinnvollen Problemlösungsstrategien beiträgt. Viele NutzerInnen könnten sich deshalb ihre Arbeit kaum mehr ohne den Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen vorstellen.

Trotz der Anerkennung der Notwendigkeit solcher Dienstleistungen haben die Strukturen dieser Nutzung einen *informellen Charakter*, und zwar in zweierlei

<sup>8</sup> Weiterführende Gedanken einschliesslich theoretischer Elemente präsentieren wir im folgenden Kapitel I.

Hinsicht: Die Entscheidung, ob und in welcher Form ein/e VermittlerIn eingesetzt wird, *hängt oft vom Willen und den Kompetenzen einzelner Fachpersonen* der nutzenden Institutionen ab, und so bleibt die Sprach- und interkulturelle Vermittlung eine Dienstleistung, die von definierten Personen- oder Teamkreisen genutzt wird. Auch werden die VermittlerInnen meistens über *informelle Kanäle rekrutiert*, und der Weg über institutionelle Anbieter, wie beispielsweise Hilfswerke, stellt bei weitem noch nicht die Regel dar.

Grosse *Unterschiede* zwischen den verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen bestehen vor allem in Hinsicht auf den zeitlichen Horizont der Nutzung der interkulturellen Vermittlung, und damit auf ihren Institutionalierungsgrad, also den Grad an geregelter, formalisierter Zusammenarbeit.

Der *Schulbereich*, beispielsweise, kennt und nutzt diese Dienstleistung schon seit Jahrzehnten. Traditionell waren es die Eltern- und Migrantenvereine, welche diese Dienstleistungen übernahmen. Die Finanzierung ist denn an vielen Orten gesichert. Gleichzeitig aber ist in diesem Sektor die Rekrutierung der VermittlerInnen in hohem Masse informell. Das heisst, verschiedene Institutionen besitzen Übersetzerlisten mit ihnen bekannten oder unbekanntenen Personen, die sie untereinander, je nach Bedarf, weitergeben. Die VermittlerInnen werden also nicht bei bestehenden AnbieterInnen angefordert. Sie werden vor allem bei Problemsituationen zwischen LehrerInnen und SchülerInnen, deren Eltern nicht genügend Deutschkenntnisse haben, eingesetzt, oder vermehrt auch bei Elternabenden und anderen Veranstaltungen. Bestrebungen zur Umsetzung von Weiterbildungsangeboten für die VermittlerInnen kommen hauptsächlich von der Seite der Pädagogischen Hochschule in Zürich, welche bereits ein Pilotprojekt zur Weiterbildung von an Schulen tätigen interkulturellen VermittlerInnen durchgeführt hat.

Im *Gesundheitsbereich* scheint die Nutzung der interkulturellen Übersetzung ausser in bestimmten Bereichen (z.B. Psychiatrie) noch nicht sehr institutionalisiert zu sein, obwohl der Bedarf bekannterweise sehr gross ist, wie verschiedene Studien bereits aufgezeigt haben (z.B. Bischoff 2001; Weiss und Stuker 1998). Noch immer wird deshalb in diesem Bereich Übersetzung unter teilweise prekären Bedingungen praktiziert, wie beispielsweise unter Beibehaltung von Putz- oder Pflegepersonal oder Verwandten und Bekannten von PatientInnen. Interessanterweise besteht aber genau in diesem Bereich ein verhältnismässig grosses Angebot an Organisationen, welche diese Dienstleistung anbieten (etwa HEKS, Derman, Psycho-Sozialer Dienst). Aus diesem ungleichen Verhältnis zwischen Angebot und Nachfrage entsteht eine Konkurrenzsituation bei den AnbieterInnen, welche eine anspruchsvolle Sensibilisierungsarbeit für die Auftragsakquisition leisten müssen.

Im Bereich *Jugend und Soziales* erleichtert die relativ gute Vernetzung der öffentlichen Ämter (bspw. Sozialdepartement, Infodona, Jugendanwaltschaft) die Kontaktaufnahme mit interkulturellen VermittlerInnen, wobei auch hier informelle Listen das wichtigste Rekrutierungsinstrument darstellen. Allerdings scheint sich aufgrund der Aussagen der InterviewpartnerInnen die Rekrutierung von geeigneten VermittlerInnen in diesem gesellschaftlichen Sektor manchmal schwierig zu gestalten, da *kein expliziter Anbieter* existiert. Auch hier hängt die Inanspruchnahme der Vermittlung ganz entscheidend von den einzelnen SozialarbeiterInnen oder BeraterInnen ab. Ausserdem ist dieser Sektor durch Unterschiede zwischen öffentlichen Ämtern, die finanziell relativ gut dotiert sind, und Hilfswerken und privaten Akteuren (bspw. Fachstelle für Alkoholprobleme, Verein Domicil) gekennzeichnet, wobei die letzteren die Wichtigkeit des interkulturellen Vermittelns anerkennen, finanziell jedoch kaum bemittelt sind. Die einzige institutionelle Ausbilderin und Anbieterin stellt in diesem gesellschaftlichen Sektor der PsychoSoziale Dienst dar, welcher aber in seinen Einsatzmöglichkeiten stark eingeschränkt ist durch den juristischen Status der Asyl Suchenden, der ihren professionellen Einsatz verhindert.

Im Bereich des *Migrationsamtes* und der *Justiz* werden hauptsächlich interkulturelle ÜbersetzerInnen eingesetzt, welche ebenfalls vor allem über bestehende Listen angeheuert werden. Diese Institutionen sind untereinander ebenfalls gut vernetzt, und eine zentralisierte Ausbildung und eine Listenführung von ÜbersetzerInnen sind in Ausarbeitung.

Die *Gemeinsamkeiten* der genannten Bereiche im Einsatz von interkulturellen VermittlerInnen *beruhen denn auch vielmehr auf den genannten Problemen und dem weiteren Handlungsbedarf, als in der aktuellen Praxis.*

Schliesslich kann angefügt werden, dass im Grossraum Zürich ein grosses Angebot und auch eine Nachfrage nach interkultureller Vermittlung existieren. Unsicherheit auf der Seite der NutzerInnen bestehen vor allem bezüglich der *Qualität der VermittlerInnen*, auf der Anbieterseite bezüglich der *genügenden Nutzung und der Art der Vereinbarungen*. Es ist auch bei den meisten Akteuren ein Wunsch nach mehr Transparenz und der Nutzung von Synergien zum Ausdruck gekommen.

### 3.1 Zentrale Liste

Wie präsentiert sich die Situation im Grossraum Zürich in Hinsicht auf das Vorhandensein und die Nutzung von Listen von VermittlerInnen?

Die Schulen verfügen in der Stadt Zürich über verschiedene Listen: Neben Listen von Schulämtern, der Bildungsdirektion, der KAZ, HSK-Listen und der FiF-Liste kursieren auch schulhauspezifische Listen von Personen, die in der Vermittlung eingesetzt werden können. Die Befragten waren sich einig, dass eine *aktualisierte Liste ein nützliches Instrument* sein kann für die Entscheidung über den Einsatz einer vermittelnden Person, die den spezifischen Bedürfnissen eines Lehrers, einer Lehrerin entspricht (Kenntnis des Umfelds, Sprache etc.).<sup>9</sup> Trotz der Notwendigkeit einer solchen Liste war den Befragten ebenfalls wichtig, dass die Qualität garantiert sein müsse: es müsse klare Standards der Qualitätsgüte geben, nach denen die Liste zusammengesetzt sei. Ebenfalls zu entscheiden sei, was passiere, wenn jemand den Kriterien nicht mehr genügen sollte. Die *Frage der Qualifikation und deren standardisierten Überprüfung scheint eine Hauptforderung* all jener schulinstanzlichen Behörden zu sein, die kulturvermittelndes Personal einsetzen.

In den *Bereichen Soziales und Gesundheit* ist die Nachfrage nach kulturvermittelndem Personal besonders gross. Für den Gesundheitsbereich existieren einige AnbieterInnen, welche solche Listen führen (insbesondere HEKS, DERMAN und auch PsychoSozialer Dienst der Asylorganisation oder Infodona, manchmal auch FiF). Im Sozialbereich hingegen scheint eine Schwierigkeit darin zu bestehen, dass kein expliziter Anbieter existiert und die Suche nach einem solchen sich oftmals als sehr schwieriges, aber auch langwieriges Unterfangen erweist. Auch hier ist aber oftmals unklar, nach welchen Kriterien sich diese Listen konstituieren.

An einem Punkt gehen die Wünsche der NutzerInnen und AnbieterInnen auseinander, was sich mit der unterschiedlichen Interessenslage begründen lässt: Etliche NutzerInnen forderten *die Einrichtung einer einheitlichen Nummer und einer Einsatzzentrale, die VermittlerInnen je nach Spezialität, d.h. Fachgebiet vermitteln würde*. Eine solche Zentrale würde über eine aktuelle Liste von VermittlerInnen

<sup>9</sup> So laufen die Bestrebungen des Schulpsychologischen Dienstes in Richtung Datenbank. Mit einer speziell entwickelten Software werden alle Personalien der im Einsatz stehenden interkulturellen VermittlerInnen aufgenommen. Der Zugang zu diesem Informationsnetzwerk wirft etliche Fragen auf. Abgesehen von den datenschützerischen Problemen, mit der diese Lösung konfrontiert ist, wird sie nur fachintern zu nutzen sein.

verfügen, deren Qualität gesichert wäre. Einige Befragte liessen allerdings wissen, dass ihnen der *persönliche Kontakt* wichtig sei, um zu entscheiden, wie vertrauenswürdig ÜbersetzerInnen sind. Der Nutzen von solchen Listen sei daher gering, wenn nicht klar sei, welche spezifischen Qualifikation der Vermittler habe. Ausserdem könne es sich als sehr schwierig erweisen, für alle Bereiche gleichzeitig eine Koordination aufzubauen.<sup>10</sup>

Die AnbieterInnen hingegen haben *wenig Interesse an einer Offenlegung ihrer Listen*, denn schliesslich sind diese Teil des Kerngeschäfts, mit dem im Kontext der interkulturellen Vermittlung Geld zu machen ist. Es ist wohl nicht übertrieben, in diesem Zusammenhang von einer eigentlichen Konkurrenzsituation zwischen den anbietenden Instanzen zu sprechen.

Eines der gemeinsamen *Hauptprobleme* im Zusammenhang mit dem Einsatz von interkulturellen VermittlerInnen ist die Verunsicherung, was die *Entlohnung der VermittlerInnen* betrifft. Alle InterviewpartnerInnen sind sich darüber einig, dass eine einheitliche Bezahlung der VermittlerInnen unbedingt von Nöten wäre, um Konkurrenzsituationen zwischen VermittlerInnen und Institutionen / Hilfswerken zu vermeiden und um grössere Transparenz im Arbeitsfeld zu schaffen. Denn aus der unterschiedlichen institutionellen Verankerung des interkulturellen Vermittels und der unterschiedlichen Angebote, sind ebenfalls grosse Unterschiede in der Bezahlung der VermittlerInnen entstanden.<sup>11</sup> Empfohlen wird ebenfalls, dass der Einsatzgrad besser unterschieden werde: Interkulturelles Übersetzen, interkulturelles Vermitteln, Begleitung oder sogar die Planung und Durchführung von Elternabenden im Schulbereich sollen aufgrund ihres unterschiedlichen Aufwandes und der übernommenen Verantwortung klar abgestufte Entlohnungsansätze nach sich ziehen.

<sup>10</sup> Es entstand im Laufe der Interviews häufig der Eindruck, dass die einzelnen VermittlerInnen auf unterschiedlichen Listen zu finden sind. Könnte sich diese These erhärten, würde dies das Postulat nach unterschiedlichen Listen je nach Fachbereichen grundsätzlich entkräften.

<sup>11</sup> Die Ansätze sind folgende: Asylsuchende werden im Rahmen eines Beschäftigungsprogrammes eingesetzt, ansonsten variieren die Löhne bis zu SFr. 80.- pro Stunde (Justizbereich und einzelne Gemeinden), der Durchschnitt liegt bei rund SFr. 45.-. Allerdings ist nicht immer klar, ob Wegzeit, Spesen etc. extra berechnet werden oder eingeschlossen sind.

### 3.2 Weiterbildung und Ausbildung

Ein weiteres gemeinsames Anliegen, das sich in den Interviews mit aller Deutlichkeit zeigte, ist die *Einführung von Qualitätsstandards für die VermittlerInnen* und hiermit standardisierte Aus- und Weiterbildungsangebote.

Im *Schulbereich* gibt es bislang keine institutionalisierte Aus- und Weiterbildung für interkulturelle VermittlerInnen. Die Pädagogische Hochschule führte eine einmalige Schulung für interkulturelle ÜbersetzerInnen durch, hält aber im Bereich der Weiterbildung der HSK-LehrerInnen Plätze für interessierte VermittlerInnen frei. Im Weiteren werden die VermittlerInnen im Schulbereich über Weiterbildungsangebote bei anderen Institutionen informiert, die Teilnahme ist jedoch nicht obligatorisch.

Im *Gesundheitsbereich* bietet mitunter das HEKS Linguadukt ausgebildete VermittlerInnen an. Deren Schulung wird durch den PsychoSozialen Dienst organisiert und durchgeführt. DERMAN organisiert für seine VermittlerInnen eine ausführliche Einführung und achtet danach vor allem auf eine gezielte Begleitung und Besprechung der Fälle.

Im Bereich *Jugend und Soziales* agiert ebenfalls kein eigentlicher institutioneller Ausbilder. Auch hier verläuft ein grosser Teil der Anstellung anhand von Listen, welche oft keine Auskunft über Ausbildung und Erfahrung der VermittlerInnen enthalten. Jedoch werden von einigen Institutionen die Beraterinnen von Infodona über Adecco engagiert, die eine Berufsausbildung im Sozialbereich absolviert haben.

Der PsychoSoziale Dienst garantiert ebenfalls eine Weiterbildung ihrer VermittlerInnen und richtet sich hierbei nach den Vorgaben des Schlussberichts der Arbeiten von Interpret' (2002)<sup>12</sup>.

Bei den sogenannten „Freelancern“ - welche demnach doch einen Grossteil der angestellten VermittlerInnen ausmachen - besteht keine Garantie, dass sie eine Ausbildung absolviert haben. Ihre Einsätze werden vor allem auf Vertrauen und

Erfahrungsausweisen gegründet. Ganz allgemein ist uns wenig bekannt über die absolvierten Ausbildungen der VermittlerInnen.

Alle an den Interviews beteiligten NutzerInnen würden *eine stärkere Qualitätskontrolle* sehr begrüßen. Aufgrund der jetzigen Verhältnisse sind Potenziale, Ausbildungs- und Erfahrungsgrad der Vermittlungspersonen vor allem in bestimmten Sektoren (Soziales, Schule, Migrationsamt) nur durch eigene Erfahrung oder durch „Hörensagen“ bekannt. Diese Situation erzeugt bei manchen Fachkräften Verunsicherung, denn, wie des öfteren betont wurde, eine schlechte Übersetzung kann auch grossen Schaden anrichten.

Der *bessere Ausbildungsbedarf* besteht vor allem in den Bereichen der Sprachkenntnisse, der Rollenklärung und der Kenntnisse bezüglich der schweizerischen Institutionen. Auch die eigene Migrationserfahrung soll in diesem Zusammenhang nochmals reflektiert und verarbeitet werden. Vor allem bei der Übersetzung, welches besonders in den Bereichen Justiz und Spital eine wichtige Rolle spielt, scheinen *ungenügende Deutschkenntnisse* manchmal Probleme zu bereiten. Standardisierte Deutschkurse wurden in diesem Zusammenhang als zentrales Anliegen erwähnt. Auch die befragten Expertinnen hoben das sprachliche Element in der Ausbildung als wichtig hervor. *Eine genauere Rollendefinition und Kenntnisse der schweizerischen Institutionen* hingegen werden hauptsächlich im Sozial- und Schulbereich als verbesserungswürdig erachtet, da die VermittlerInnen eine Art Bindeglied zwischen den Institutionen und den MigrantInnen darstellen, und das erklärende und verständnisschaffende Element auf beiden Seiten stärker zum Zuge kommt. In diesem Rahmen sollen die Vermittlungspersonen lernen, wo ihre Verantwortung liegt und wo diese der Fachkraft überlassen werden soll. Ebenfalls soll die Weiterbildung ermöglichen, eine gewisse Distanz zum Geschehen einzuhalten, damit die „Vermittlung“ zwischen zwei Parteien überhaupt erst stattfinden kann.

Obwohl der Wert der Erfahrung und der bildende Aspekt der Praxis betont werden, wären also eine verbesserte und vor allem systematischere Aus- und Weiterbildung der interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen aus der Sicht der NutzerInnen unbedingt wünschenswert.

Ebenfalls im Zusammenhang mit den Fragen der Aus- und Weiterbildung steht die Problematik der *Supervision und Begleitung*. Eine Supervision kann sich grundsätzlich zwischen Arbeitsgruppen, welche sich einmal jährlich treffen, in monatlichen, institutionalisierten Formen von Briefings abspielen. In diesem Bereich sind

<sup>12</sup> Eine detaillierte Darstellung der Vorgaben befindet sich auf der Web-Site von Interpret': [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

im Grossraum Zürich die wichtigsten Unterschiede vor allem zwischen AnbieterInnen und NutzerInnen auszumachen:

Auf der Seite der *nutzenden Institutionen* ist die Begleitung der VermittlerInnen und ÜbersetzerInnen trotz anerkannter Notwendigkeit sehr minim. Vor allem Zeitknappheit wird dafür verantwortlich gemacht, da Vor- und Nachbereitungen der Gespräche, wie auch Evaluationen, den Arbeitsprozess auf kurze Sicht verlängern würden. Trotzdem gibt es minimale Begleitmassnahmen, wie beispielsweise im Schulbereich, wo Vorgespräche bei Elternabenden durchgeführt und diverse Informationen und Einladungen an Weiterbildungsveranstaltungen und Schulinternen Konferenzen regelmässig kommuniziert werden. In vielen Interviews kam die Überzeugung zum Ausdruck, dass sich der Mehraufwand einer Begleitung langfristig auszahlen würde, da Missverständnisse und Probleme vermieden werden könnten.

Die  *anbietenden Hilfswerke und Organisationen* versuchen hingegen, den VermittlerInnen Supervision, Rückmeldungen und andere Formen von Begleitung anzubieten. Vor allem DERMAN, der PsychoSoziale Dienst und das HEKS Linguadukt messen der Begleitung eine grosse Bedeutung bei. So sind und Mitglieder des Teams gleichzeitig Vermittlungsperson zwischen Institutionen und ÜbersetzerInnen, nehmen Rückmeldungen entgegen und intervenieren in Problemsituationen. Unter anderem beim PsychoSozialen Dienst finden auch regelmässige Supervisionstreffen der VermittlerInnen statt.

Die *nicht an solche Organisationen gebundenen ÜbersetzerInnen* sind jedoch aufgrund mangelnder Begleitung oft sich selbst überlassen und können von keiner Einbettung in Beziehungs- und Fachnetze profitieren. Wenn einmal ein Einsatz negativ verläuft, kann dies für diese Personen ein Ausschluss aus der Vermittlungstätigkeit bedeuten.

Allgemein wird die Begleitung als ungenügend angegeben. Der Grad an Begleitung und Supervision wird unterschiedlich eingeschätzt: Während die einen regelmässige Feedbacks und vor allem mehr Austausch unter den interkulturellen VermittlerInnen als genügend erachten, würden andere regelmässige Vor- und Nachbereitungen der Gespräche, wie auch Supervision und Evaluation, als Massnahmen sehr begrüessen. Der allgemeine Nenner zeigt aber eher in Richtung einer Übernahme dieser Verantwortung durch die Koordinationsstelle.

### 3.3 Weiterbildung des Fachpersonals

Ein weiteres Themenfeld, welches im Zusammenhang mit der institutionellen Nutzung von VermittlerInnen seitens der InterviewpartnerInnen immer wieder aufgeworfen wurde, betrifft die Weiterbildung des in den gesellschaftlichen Kernbereichen tätigen Fachpersonals. Wenn auch die Zeit dafür sehr knapp bemessen ist, wird *die Einführung der Fachkräfte in den Umgang mit interkulturellen VermittlerInnen* in der Triadesituation von vielen InstitutionsvertreterInnen als wichtig erachtet. Denn vor allem was die Definition der Rollen und der Verantwortlichkeiten betrifft, gilt es, auch unter schweizerischen Fachkräften mehr Klarheit zu schaffen, um Missverständnisse zu vermeiden, die Zusammenarbeit zu fördern und letztendlich eine klare Anerkennung der Arbeit der VermittlerInnen zu ermöglichen, lautete ein Grundtenor in den Interviews. Auch der Einsatz von interkulturellen VermittlerInnen in Form von Schlüsselpersonen bedingt ein spezifisches Wissen und Kompetenzen seitens von Fachkräften.

Gleichzeitig scheint, so vor allem die ExpertInnen, der Einsatz von ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen bislang in der Verantwortung der einzelnen Fachkräfte zu liegen. Auch hier wären Weiterbildungsangebote von Nöten, die eine *Sensibilisierung der Fachkräfte für den vermehrten Einsatz von ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen und die positiven Wirkungen* eines solchen Einsatzes zum Ziel hätte.

Die Förderung der *transkulturellen Kompetenzen* beim Fachpersonal muss - ebenfalls eine Priorität darstellen, meinen die befragten ExpertInnen, um durch Öffnung und Verständnis die Zusammenarbeit zu verbessern und Lösungsstrategien anzupassen.<sup>13</sup>

### 3.4 Plattform Fachsupport

Das Bedürfnis nach einer *Plattform für die fachliche Vernetzung und die wissenschaftliche Information* für die verschiedenen Akteure der Vermittlung kam in den meisten Interviews klar zum Ausdruck. Die Sicherstellung des Zugangs zu In-

<sup>13</sup> Es hätte den Rahmen dieser Konzeptstudie gesprengt, die Angebote zur Weiterbildung der transkulturellen Kompetenzen der Fachkräfte der verschiedenen gesellschaftlichen Sektoren in die Bestandesaufnahme einzuschliessen.

formation und fachlichem Austausch ist nach Aussage von mehreren InterviewpartnerInnen ein bisher fehlender Punkt. Es bräuchte eine Art Stützstelle für die in der Vermittlung tätigen Personen, welche aber gleichzeitig im Sinne eines weiter gefassten Kompetenzzentrums für Migrationsfragen funktionieren würde, und auch über laufende Veranstaltungen zu diesen Themengebieten auf dem neuesten Stand wäre.

Die *Formen der Zusammenarbeit zwischen AnbieterInnen und NutzerInnen*, wie auch innerhalb der beiden Gruppen, bestehen schon seit geraumer Zeit. Diese Kooperationen haben allerdings häufig einen sporadischen Charakter und hängen teilweise von Akteuren innerhalb der Institutionen ab. Eine kohärentere Form der Zusammenarbeit, die auch gemeinsame Probleme der Überschneidung, der Konkurrenz, der disparaten Tarife wie auch des Marketing und der behördlichen Überzeugungsarbeit (Lobbying) angehen könnte, bleibt noch aus. Ein weiterer wichtiger Punkt, welcher besser organisiert sein sollte, betrifft die kontinuierliche Zusammenarbeit und den Informationsaustausch unter AnbieterInnen und NutzerInnen der interkulturellen Übersetzung und Vermittlung. Diese Zusammenarbeit könnte mitunter in einem gemeinsamen Auftreten für die Förderung dieser Dienstleistungen münden.

## 4. Koordinaten einer zukünftigen Koordinationstelle

Es besteht weitgehende Einigkeit, dass eine Koordinationstelle ein zentrales Bedürfnis abdecken würde. Zu diesem Ergebnis kommen nicht nur die Befragten und die Teilnehmenden der zwei Gesprächsrunden, sondern auch eine Studie über die Gesundheitsversorgung von MigrantInnen in der Agglomeration Zürich (Taskin, et al. 2002).

Welche Form und Gestalt könnte nun aber eine solche Koordinationstelle annehmen, wie präsentieren sich die Leitplanken, das Profil und die Aufgabenbereiche? Grundlagen für unsere Analyse sind einerseits die deskriptive Beschreibung der Ergebnisse aus den Interviews, wie wir sie im letzten Kapitel leisteten, und andererseits die Aussagen aus den zwei Gesprächsrunden mit den Mitgliedern der Begleitgruppe und den Teilnehmenden des Focusgruppengesprächs. Wir werden in diesem Kapitel die Hauptaufgaben und Implikationen für eine zukünftige Koordinationstelle diskutieren mit dem Ziel, zu konkreten Empfehlungen zu kommen.

### 4.1 Zentralisierung der VermittlerInnen – zentrale Liste

#### 4.1.1 *Einsatzzentrale versus Koordination und Triage*

Unbestritten ist, dass die *Hauptaufgabe* einer solchen Koordinationstelle längerfristig darin bestehen wird nach bestimmten Standards ausgebildete interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen zur Verfügung zu stellen. Soll die Koordinationstelle in diesem Zusammenhang nun aber *Vermittlungs-* oder *Koordinationsaufgaben* übernehmen? An dieser Frage entzündeten sich hitzige Diskussionen, insbesondere in der Sitzung mit der Begleitgruppe und derjenigen mit der Focusgruppe. Es sind grundsätzlich zwei Möglichkeiten denkbar:

A) Die Koordinationstelle vermittelt die ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen direkt an die anfragenden NutzerInnen. In diesem Falle handelt es sich um eine *Einsatz- oder Vermittlungszentrale*.

B) Die Koordinationstelle leitet anfragende NutzerInnen an die AnbieterInnen weiter, die ihrerseits anschliessend selbst den Einsatz der VermittlerInnen vorneh-

men. Die Koordinationsstelle hätte hier eine *Triage-Funktion*. Bei den AnbieterInnen könnte es sich entweder um die Institutionen handeln, die momentan diese Aufgaben im Grossraum Zürich inne haben (sprich PSD der Asylorganisation Zürich, HEKS, DERMAN, FiF, etc.), oder aber die Institutionen der einzelnen gesellschaftlichen Kernsektoren (Spitäler, Schulen, Sozialzentren, etc.) könnten diese Funktion übernehmen.

Diese zwei Varianten sollen unter verschiedenen Gesichtspunkten geprüft werden.

- *Aus der Sicht von NutzerInnen* braucht es, damit die Inanspruchnahme dieser Dienstleistung Sinn macht, eine einheitliche Nummer, eine schnelle Erreichbarkeit und die Sicherheit, dass qualifizierte Personen vermittelt werden. Eine Einsatzzentrale ist unter dieser Perspektive sicherlich kundenfreundlicher, denn sie ist a) effizienter (nur ein Telefonat ist notwendig) und verhindert b) eine erneute Informalisierung der Rekrutierung von Vermittelnden. Wird eine Nutzerin an einen Anbieter verwiesen, der seinerseits den Einsatz eines Vermittlers organisiert, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass die Nutzerin das nächste Mal diesen direkt kontaktieren wird. Sinn und Zweck der Koordinationsstelle wird damit unterlaufen. Für eine *Einsatzzentrale* spricht aus Sicht der NutzerInnen zudem der Umstand, dass es gesellschaftliche Sektoren gibt, für die bislang keine Anbieter existieren (etwa der Sozialbereich), wie auch für Sprachen, die wenig verbreitet sind. Die Kräftebündelung würde die Vermittlung von solchen Personen deutlich erleichtern.
- *Aus Sicht der bisherigen AnbieterInnen* wird die Variante B populärer sein: Wie wir zeigten, existieren im Grossraum Zürich verschiedene AnbieterInnen von solchen Listen mit ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen. Sie haben kein Interesse, ihre Listen transparent zu machen. Eine *Einsatzzentrale* würde in diesen bestehenden Markt eingreifen und die AnbieterInnen in ihrer Autonomie einschränken, da sie nicht mehr als eigene Akteure auf diesem Markt auftreten können.
- Würde man die *Liste in den nutzenden Institutionen selbst verankern*, hätte dies den Vorteil, dass man von einer erhöhten Nähe zwischen den NutzerInnen und den VermittlerInnen ausgehen könnte. Dies könnte beispielsweise den Einsatz der Dienstleitung verstärken. Andererseits stellt sich auch in diesem Fall das Problem der Koordination, denn letztlich kann es nicht das Ziel sein, dass im Grossraum Zürich erneut eine ganze Anzahl von Vermittlungslisten kursieren (vgl. Argument oben und folgende).

- Eine *Triagefunktion* wäre vermutlich nur unter der Bedingung durchführbar, dass sich die AnbieterInnen in Hinsicht auf ihre Profile klar voneinander unterscheiden. Ansonsten trüge eine Koordinationsstelle zu einer erhöhten Konkurrenzsituation bei, was nicht erwünscht sein kann. Die einzelnen VermittlerInnen wären (erneut) auf verschiedenen Listen wieder zu finden. Diese Lösung würde damit letztlich wenig zu einer verbesserten Übersicht und Koordination beitragen.
- *Know-how-Transfer*: Bei den existierenden AnbieterInnen ist ein grosses Know-How vorhanden: Die Gefahr ist gross, dass dieses bei der Einrichtung einer *Einsatzzentrale* verloren ginge.
- Eine *Qualitätssicherung* dieser Listen, eine zentrale Forderung, wie die Befragungen zeigten, gestaltet sich einfacher, erfolgt sie an nur einer und nicht an diversen Stellen. Dies spräche ebenfalls für eine *Einsatzzentrale*, um so mehr als dass die bisherigen AnbieterInnen oder neue mögliche Vermittlungsstellen in den Institutionen selbst unterschiedlichen institutionellen Logiken folgen.
- *Effizienz und Kräftebündelung*: Eine Einsatzzentrale wäre zweifellos effizienter, denn es könnten Kräfte gebündelt werden.

*Fazit*: Bei beiden Varianten gibt es Vor- und Nachteile, die sorgfältig abgewogen werden müssen. Eine Einsatzzentrale erscheint momentan unter einigen Gesichtspunkten die bessere Wahl. Allerdings sind bei der operativen Umsetzung dieser Idee einige Hürden zu meistern und vertiefte konzeptionelle Überlegungen anzugehen. Eine Lösung könnte sein, dass man den bisherigen AnbieterInnen in diesem Falle andere Aufgaben zuspricht (vgl. Kapitel zur Aus- und Weiterbildung) und Wege findet, das existierende Know-How zu transferieren.

#### 4.1.2 Qualität und Kriterien der zentralen Liste

Die Interviews und auch die Gruppengespräche zeigten deutlich, dass das Bedürfnis nach transparenten Listen gross ist. Die Frage nach der Definition von Standards für diese zentrale Liste in Hinsicht auf *Aufnahmekriterien, Aktualität, Anpassung und Informationen über die VermittlerInnen* ist damit von grosser Bedeutung. Eine der wichtigsten Aufgaben der Koordinationsstelle wäre es, ein *Qualitätssicherungssystem* für die Listen zu erarbeiten.

Längerfristig werden vermutlich nur noch nach bestimmten Kriterien zertifizierte Personen auf dieser Liste Platz haben. Allerdings ist eine Übergangslösung einzuplanen, damit die existierenden Erfahrungen eingebunden werden können.

Viele InterviewpartnerInnen betonten ausserdem die Wichtigkeit der Transparenz der Qualifikationen von Vermittelnden: Damit sind vor allem auch die Kenntnisse über die *gesellschaftlichen Sektoren, d.h die thematischen Spezialisierungen der VermittlerInnen* gemeint, über die die Liste Auskunft geben muss.

Allerdings wirft eine solche Liste natürlich auch Fragen des Datenschutzes auf, die sorgfältig zu prüfen sind.

#### **4.1.3 Andere Aufgaben im Zusammenhang mit dem Einsatz von VermittlerInnen**

Es lassen sich noch weitere Aufgaben ausmachen, die direkt mit der Vermittlung in Zusammenhang stehen: Zu denken ist hier neben der administrativen Aufwendung insbesondere an Funktionen im Zusammenhang mit der Vereinbarung von Vorgesprächsterminen zwischen NutzerInnen und ÜbersetzerInnen, oder mit Nachgesprächen etc. Letztlich ist zu überlegen, ob eine *Einführung der Fachkräfte in den Umgang mit interkulturellen VermittlerInnen* (in der Triadesituation wie auch bei Schlüsselpersonen im Sinne von interkulturellen VermittlerInnen) dem Aufgabenheft der Koordinationsstelle zugeteilt werden soll. Eine solche Einführung erscheint wünschenswert, da sie eine Bedingung für einen adäquaten Einsatz dieser Dienstleistungen ist. Die Interviews wie auch verschiedene Studien belegen die Wichtigkeit eines solchen konzeptionell überlegten Vorgehens (Stuker 2001). Hier könnte ohne Weiteres auf bestehendes Material zurückgegriffen werden, das zu diesem Zwecke erarbeitet wurde (z.B. Bischoff und Loutan 2000; Pickel, et al. 2003).<sup>14</sup>

Gleichzeitig ist zu überlegen, ob eine Koordinationsstelle allenfalls *Sensibilisierungsarbeit* übernehmen soll, welche zum Ziel hat, die Fachpersonen vermehrt für den Einsatz von Interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen zu begeistern.

#### **4.1.4 Andere Einsatzarten von VermittlerInnen**

Bislang sind wir immer von der Vorstellung ausgegangen, dass die Übersetzung und interkulturelle Vermittlung in Form einer physischen Präsenz erfolgt. Die

<sup>14</sup> Vgl. auch : <http://www.inter-pret.ch/d/trialog.htm>

VermittlerInnen reisen an und leisten einen Einsatz vor Ort. Es wären aber auch andere Formen der Vermittlung denkbar. Wir möchten hier nur zwei erwähnen:

a) *Telefonische Vermittlung – Call Center*: Diese Form der Übersetzung wird beispielsweise in Spitälern in Bradford und Amsterdam praktiziert.

b) *“Remote simultaneous-interpretation”*: Hier werden ÜbersetzerInnen ausgebildet wie diejenigen, die bei internationalen Konferenzen eingesetzt werden. Sie können irgendwo sitzen, sind über Kopfhörer mit Arzt und PatientIn verbunden und intervenieren auf diese Weise (vgl. zu diesen Beispielen Bischoff 2003 [forthcoming]).

Diese Formen von interkultureller Übersetzung beinhalten ein grosses Potenzial, da sie auf nationaler oder mindestens sprachregionaler Ebene anzusiedeln wären. Dadurch vergrössert sich das Einzugsgebiet, was einerseits eine Kräftebündelung bedeutet und andererseits vorteilhaft für die Arbeitsbedingungen solcher ÜbersetzerInnen sein könnte. Allerdings scheint es einsichtig, dass diese Arten der Vermittlung nicht in den Aufgabenbereich der Koordinationsstelle fallen, sondern von nationalen Instanzen übernommen werden könnten.

## **4.2 Aus- und Weiterbildung der zu Vermittelnden**

Um dem Wunsch nach besserer Qualitätssicherung der Vermittlungseinsätze zu entsprechen, müssen detaillierte Überlegungen zur Aus- und Weiterbildung der interkulturellen VermittlerInnen gemacht werden. Vor allem die *Qualitätsstandards und die Zertifizierung*, welchen eine solche Ausbildung dienen soll, die *institutionelle Angliederung*, und auch die genaue *Rolle der Koordinationsstelle* in diesem Zusammenhang, stellen die tragenden Aspekte dar. Ausserdem werden im Folgenden mögliche Formen von *Supervision und Begleitung* der VermittlerInnen diskutiert.

### **4.2.1 Qualitätsstandards und Zertifizierung**

Was eine mögliche Zertifizierung der Vermittlungspersonen betrifft, muss die aktuelle Stossrichtung des Bundes in die Überlegungen mit einbezogen werden. Als dessen Vertretung schloss das Bundesamt für Gesundheit (BAG) im April 2003 mit dem Schweizerischen Verband für Weiterbildung (SVEB) einen Vertrag ab, der diesen beauftragt, ein Konzept zur Ausbildung und Zertifizierung von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen zu entwickeln. Das Ziel ist es,



eine verbindliche Akzeptanz für diese Richtlinien und Qualitätssicherungssysteme bei allen bedeutenden Akteuren zu erlangen.

In Anbetracht dieser Entwicklung macht wohl ein Zürcher Konzept für die Ausbildung und Zertifizierung der Vermittlungspersonen nur als Vorbereitung auf diese verbindlichen Vorschläge einen Sinn. Auch im Rahmen der Focusgruppe und dem Begleitgruppentreffen kam der Wille nach auf nationalem Niveau anerkannten Ausbildungsstandards klar zum Ausdruck.

Die Ausbildungsgänge (welche sich an jenen von Interpret' ausgearbeiteten Kriterien orientieren werden) werden ihre Schwerpunkte vor allem auf die Techniken des Übersetzens und des Vermittelns setzen, und in einem zweiten Teil ebenfalls auf die Kenntnisse der schweizerischen Institutionen. Dem in vielen Interviews geäusserten Wunsch nach einer klareren Definition der Rollenverhältnisse bei der interkulturellen Vermittlung und beim Übersetzen, und nach fundierten Kenntnissen der schweizerischen Institutionen, wird demnach Rechnung getragen.

Die auf nationaler Ebene angesiedelte Zertifizierung trägt den Vorteil der Qualitätssicherung in sich. Die NutzerInnen der Dienstleistung wären klar über die Kompetenzen der Vermittelnden informiert, was der momentanen Verunsicherung entschieden entgegengetreten würde. Für die Vermittelnden selbst würde eine solche Ausbildung eine erhöhte Anerkennung ihrer Arbeit, und bestimmte Verbindlichkeiten für die Qualität einer Anstellung garantieren.

Eine *Herausforderung*, die sich stellen wird, ist erstens *der Übergang* von der aktuellen, unkontrollierten Situation in dieses neue Qualitätssystem. Unter anderem werden Kriterien etabliert werden müssen die definieren, wer den Anforderungen für die Ausbildung genügt. An dieser Stelle wird eventuell auch die Problematik der Personen mit N und F Bewilligungen diskutiert werden müssen, da dieser Status zwar einerseits ein Ausschlusskriterium für die Ausbildungen darstellen könnte, andererseits aber gerade diese Personen oft Sprachen sprechen, für die ein dringender Bedarf an ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen besteht. Es muss aber auch geklärt werden, welche Ausbildungsgänge oder Vermittlungserfahrungen angerechnet werden können und wie.

Ein Punkt, welcher bei dieser Gelegenheit für die Zürcher Koordinationsstelle auch diskutiert werden sollte, sind die Sprachkenntnisse der VermittlerInnen. Denn in den von Interpret' vorgeschlagenen Ausbildungsgängen werden gute bis sehr gute Sprachkenntnisse vorausgesetzt. Bei der Bestandesaufnahme in Zürich wurde jedoch ebenfalls klar, dass die Sprachkenntnisse eines der grössten Unsicherheiten

und Probleme darstellen. Vor allem in einer Übergangsphase wird wohl ein Angebot an Deutschkursen notwendig sein, damit die VermittlerInnen, welche eine gewisse Erfahrung vorweisen, auch diesen sprachlichen Ansprüchen genügen können.

Zweitens wirft *der hohe Qualitätsanspruch*, welchen die SVEB Zertifizierung in sich trägt, die Frage nach dem zeitlichen Aufwand auf, den die Auszubildenden betreiben müssen. Denn bekannterweise stellen interkulturelle Vermittlungen eher ein Nebeneinkommen dar, was bedeutet, dass viele VermittlerInnen anderweitig berufstätig sein werden.

Die dritte Herausforderung besteht darin, dass man gut ausgebildeten Leuten auch ein gewisses *Arbeitspensum garantieren* muss, denn es lohnt sich wohl kaum, VermittlerInnen ohne Stelle auszubilden. Deshalb sollte im Vorfeld der Bedarf genau abgeklärt werden.

Auch die *Bezahlung* wird in diesem Zusammenhang – wie bereits mehrfach erwähnt – standardisiert und dem Ausbildungsniveau der VermittlerInnen angepasst werden müssen. Eine Bedingung dafür ist das Vorhandensein des Willens zu dieser finanziellen Anerkennung der Vermittlungsarbeit von der Seite der NutzerInnen.

#### 4.2.2 *Institutionelle Angliederung der Ausbildung*

Ein weiterer Aspekt im Rahmen der Errichtung einer Koordinationsstelle ist die Frage der institutionellen Angliederung der Aus- und Weiterbildung für Vermittlungspersonen.

Eine naheliegende Möglichkeit wäre, diese Ausbildungsgänge *auf der Ebene der Hilfswerke und Fachstellen* anzulegen, welche bereits im Bereich der interkulturellen Vermittlung tätig sind (HEKS Linguadukt, DERMAN, Caritas, PsychoSozialer Dienst,...). Dadurch würde den Hilfswerken ein neues Aufgabenfeld zuteil, für welches sie bereits einiges Know-how entwickelt haben.

Eine andere Möglichkeit der Ansiedlung wäre eine *Fachhochschule* wie die Pädagogische Hochschule, welche ebenfalls bereits Erfahrungen sammeln konnte auf dem Gebiet.

Man könnte die Weiterbildungen sogar *sektorenspezifisch* auf der Ebene der Hilfswerke und Fachstellen für den Medizin- und Sozialbereich, und auf der Ebene der Fachhochschulen (Pädagogische Hochschule, Hochschule für Sozialarbeit) für den Schul- und Sozialbereich ansetzen, damit die direkte Verbindung zu den jewei-

ligen gesellschaftlichen Feldern gewährleistet wird. Hier muss jedoch geklärt werden, wie gross die Nachfrage der jeweiligen Sektoren ist, um eine erneute Konkurrenzsituation nach Möglichkeit zu verhindern.

#### 4.2.3 Rolle der Koordinationsstelle

Die Hauptaufgabe der Koordinationsstelle würde in diesem Falle vor allem darin bestehen, über die vorhandenen Weiterbildungsangebote genauestens informiert zu sein, sie eventuell zu koordinieren, und auch als Anfragestelle für interessierte Vermittlungspersonen zu dienen. Ausserdem müsste der kontinuierliche Kontakt mit den Ausbildungsstellen durch sie gewährleistet werden. Sie würde dementsprechend eine *Organisations-, Vermittlungs- und Kontrollfunktion* übernehmen.

Die Koordinationsstelle kann in diesem Sinne ebenfalls eine direkte *Ansprechpartnerin für die finanzierenden Ämter* sein. Das BAG und weitere nationale und kantonale Stellen dienen schon heute als Finanzierungspartner im Rahmen der Aus- und Weiterbildung von Vermittlungspersonen. Diese Ausbildungsgänge sollen nach der momentanen Auffassung für die Auszubildenden möglichst kostenfrei sein. Die Zürcher Koordinationsstelle könnte also als Vermittlerin zwischen den finanzierenden Institutionen und den Ausbildungsstellen figurieren.

Als Gesamtes gesehen würde die Koordinationsstelle im Bereich der Aus- und Weiterbildung als Triage-Stelle dienen, also die Verbindung herstellen zwischen den verschiedenen AkteurInnen, d.h. vor allem zwischen Finanzierungs- und Ausbildungsstätten, aber auch zwischen Auszubildenden und den Ausbildungsorten.

#### 4.2.4 Supervision und Begleitung

Ein weiteres Element, welches mit den Ausbildungsfragen einher geht, sind die Formen von Supervision und Begleitung, welche von allen Interview- und DiskussionspartnerInnen als wichtig erachtet wurden. Die ausgebildeten interkulturellen VermittlerInnen und ÜbersetzerInnen sollen nicht einfach sich selbst überlassen sein. Es soll, im Gegenteil, für alle an einer Vermittlung beteiligten Personen eine Stelle geben, welche Feedbacks aufnimmt und bearbeitet (dieser Punkt wird weiter unten im Detail besprochen). Was nun die eigentliche Supervision anbelangt, müssen einmal mehr die möglichen Formen und die institutionelle Angliederung geklärt werden. Eine Möglichkeit, welche aus Kapazitätsgründen in Betracht gezogen werden sollte, wäre die Auslagerung dieser Begleitung, das heisst das Delegie-

ren an ein Hilfswerk, welches zwei- bis mehrmals jährlich Supervisionsgruppen veranstaltet.

### 4.3 Aufgaben im Bereiche einer allgemeinen Transkulturalisierung?

In den Interviews wie auch den Gesprächsrunden kam immer wieder die Notwendigkeit einer *Transkulturalisierung* der gesellschaftlichen Kernbereiche zur Sprache. Die Etablierung einer Koordinationsstelle macht nur Sinn, so der Grundtenor, wenn gleichzeitig die gesellschaftlichen Institutionen einen inneren Wandel durchmachen.

Das Konzept der *Transkulturalisierung* ist in der Integrationsdiskussion noch neueren Datums und soll in Kürze erörtert werden. Dieser Terminus deutet auf ein Integrationsverständnis hin, das eine gegenseitige Annäherung anstrebt und nicht mehr eine einseitige Anpassung der Migrationsbevölkerung postuliert. Man möchte die gesellschaftlichen Kerninstitutionen (Gesundheit, Bildung, etc.) für die Migrationsbevölkerung öffnen, indem Zugangsbarrieren abgebaut und MigrantInnen institutionell eingegliedert werden. Die *Transkulturalisierung* der Institutionen will einen institutionellen Rahmen für die gesellschaftliche Vielfalt etablieren und Grundsätze der Gleichberechtigung und der transkulturellen Kompetenz in jedem Bereich einer Institution oder Organisation verankern.

Unterdessen haben AkteurInnen in einzelnen gesellschaftlichen Sektoren begonnen, detailliertere Überlegungen zu diesem Thema anzustellen (vgl. für den offenen Jugendbereich Dahinden 2003; für den Gesundheitsbereich Gilgen 2002). Diesen Bemühungen zum Trotz ist zu bemängeln, dass bislang ein stringentes Konzept für eine Transkulturalisierung weitgehend fehlt. Oftmals handelt es sich bei eingeführten Neuerungen um unkoordinierte Massnahmen, die mehr auf den Erfahrungen und Kompetenzen Einzelner aufbauen, als um eine durchdachte und koordinierte Politik oder Praxis.

Die Tendenz, Interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen einzusetzen, kann als Beispiel für diese Neuorientierung gewertet werden, die aber solange ihren *ad hoc* Charakter nicht verlieren wird, wie sie nicht institutionalisiert, professionalisiert und von einer nachhaltigen Transkulturalisierung begleitet ist. Die Einrichtung einer Koordinationsstelle bedeutet konkret einen Schritt auf dem Weg zu einem solchen inneren Wandel der gesellschaftlichen Bereiche.

Eine Transkulturalisierung ist mit verschiedenen Massnahmen zu erreichen, allgemein könnte man sagen, dass alle Bemühungen, die in eine gezielte Organisations- oder Institutionenentwicklung münden, hier zuzurechnen wären. Folgendes ist möglich:

- a) Eine *gezielten Erhöhung der transkulturellen Kompetenzen von Fachpersonen durch Weiterbildungen* dient einer Transkulturalisierung (für den Gesundheitsbereich etwa Domenig 2002; für den Sozialbereich siehe Leenen, et al. 2002). Die Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen im Sinne einer Erhöhung von transkulturellen Kompetenzen ist ein Element einer solchen Transkulturalisierung und erscheint deshalb in der Abbildung 1 als Themenfeld, das in einem direkten Zusammenhang mit einer Koordinationsstelle steht. Dieses wurde seitens der InterviewpartnerInnen besonders häufig genannt.
- b) Die *Anstellung von Personen mit Migrationshintergrund* wäre ebenfalls ein Schritt in Richtung einer *Transkulturalisierung*. Eine Koordinationsstelle hat in diesem Sinne der Status einer Zwischenetappe. Ziel wäre, dass bspw. eine psychologische Abteilung albanische PsychologInnen beschäftigt und in ihrer Arbeit nicht mehr auf albanische SprachmittlerInnen zurückgreifen muss.<sup>15</sup>
- c) Eine transkulturelle Teamentwicklung erfordert eine *Reflexion von Stereotypen, die Erkennung von institutionellen Diskriminierungsmechanismen wie auch eine verbesserte Repräsentation von MigrantInnen im Team und in der organisationsinternen Hierarchie* (Gaitanides 2001).
- d) Da man noch immer wenig über die spezifischen Bedürfnisse der Migrationsbevölkerung weiss, wären *differenzierte Studien von Nöten*, damit überhaupt relevante Angebote für die Migrationsbevölkerung bereit gestellt werden könnten.

Die Frage, die sich stellt, ist, welche Aufgaben eine Koordinationsstelle in der Initiierung solcher gesamtgesellschaftlicher Wandlungsprozesse übernehmen soll. Soll sie die Koordination von lokalen Weiterbildungsangeboten für das Fachpersonal übernehmen oder soll sie eigene Module erarbeiten? Soll sie eine Plattform mit

<sup>15</sup> Auch hier sind gewisse weiterführende Überlegungen anzustellen: Denn es kann nicht von einer Transkulturalisierung die Rede sein, wenn die Angestellten mit Migrationshintergrund im Team – bspw. ein solcher Albaner – eine andere Stellung inne haben als die einheimischen Angestellten (in Bezug auf Lohn, Weiterbildung, etc.), oder wenn Migrationsangelegenheiten einzig an diese Person delegiert werden und die Institutionen ihre Verantwortung nicht wahrnehmen.

Informationen über Weiterbildungsangebote anbieten? Und falls ja, wie könnte man dies organisieren?

Eine weitere Frage, welche im selben Zusammenhang diskutiert werden muss, ist die genauere Organisation des Fachsupports, d.h. einer Plattform zur Vernetzung und kontinuierlichen Information für alle Akteure, die mit interkultureller Vermittlung arbeiten. Im Rahmen einer vermehrten Anerkennung der Dienstleistung in der ganzen Schweiz, wird hier vor allem die Frage interessant, wie man die Information am effektivsten einsetzen könnte. Dazu müssten Mischformen zwischen einem nationalen Informationszentrum und regionalen Stellen gefunden werden, welche es erlauben, die Kräfte und Informationen zu bündeln, und trotzdem in der Region verhaftet zu bleiben, und über Veranstaltungen und regionenspezifische Fragen auf dem Laufenden zu sein. Auf nationaler Ebene wäre denkbar, dass Interpret\* (oder auch Appartenance), welche unterdessen viel Erfahrung auf dem Gebiet hat, eine wichtige Rolle übernehmen könnte. Doch dies wird von den zuständigen Personen und Institutionen bei der Konkretisierung eines Konzeptes für die Koordinationsstelle diskutiert werden müssen, denn im Rahmen dieser Studie war es uns nicht möglich, alle potenziellen und bestehenden Optionen zu prüfen.

Es wird mindestens *mittelfristig zum Aufgabenbereich* der Koordinationsstelle gehören, Licht in diese Fragen zu bringen und ein Konzept über einen möglichen Beitrag an einzelne Elemente solcher, wie wir sie nannten, flankierenden Massnahmen einer *Transkulturalisierung* zu erarbeiten.

#### 4.4 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

Es wären verschiedene Möglichkeiten institutioneller Einbindungen denkbar. Eine Ansiedlung auf *kantonalen oder städtischer* Ebene würde eine hohe Legitimation der Koordinationsstelle bedeuten und die Zusammenarbeit mit den Instanzen des Bundes erleichtern. Eine staatliche Stelle hätte zudem mehr Gewicht und Durchsetzungskraft in der Zusammenarbeit mit staatlichen Stellen, wie etwa ein Hilfswerk, was eine andere Möglichkeit der Anbindung wäre. Ein weiteres Argument für die Angliederung auf kantonalen oder städtischer Ebene ist der Sachverhalt, dass für die EKA für die Umsetzung des Schwerpunkts D ihrer neuen Prioritätenordnung Institutionen in Frage kommen, die regional durch die öffentliche Hand mitfinanziert werden (EKA 2003).

Ein Entscheidungskriterium für die Angliederung kann *das Einzugsgebiet* sein: Die InterviewpartnerInnen wie auch die Teilnehmenden der Gesprächsrunden be-

vorzugten aus Kosten- und Effizienzgründen eine *kantonale Lösung* und ein kantonales Einzugsgebiet der Koordinationsstelle. Allerdings ist zu beachten, inwiefern sich eine kantonale Koordinationsstelle überhaupt umsetzen liesse oder in diesem Sinne allenfalls eine Koordinationsstelle auf *städtischer Ebene* im Sinne einer pragmatischeren Lösung zu bevorzugen wäre. Denn auch so wäre das Einzugsgebiet - im schweizerischen Vergleich - durchaus als gross zu bezeichnen.

Was die *Finanzierung* betrifft, so lässt sich aus allen Interviews ein gemeinsamer Tenor heraushören, nämlich, dass diese die Hauptschwierigkeit in diesem Tätigkeitsbereich überhaupt darstelle. Eine Finanzierung der Koordinationsstelle und ihrer zukünftigen Aufgaben betrifft einerseits das gesamte Gebilde, andererseits aber auch die einzelnen Bausteine und Basisprodukte.

Denkbar wäre ein Modell, ähnlich dem, wie es gegenwärtig in Luzern angewendet wird: Die Ausführung der operativen Aufgaben der Koordinationsstelle könnte von einer Trägerschaft aus dem Zusammenschluss unterschiedlicher Akteure etwa aus Bund, Kanton und Stadt vorstellen. Für die finanzielle Aufwendung der VermittlerInnen hingegen wären die Gemeinden, resp. die NutzerInnen aufzukommen.

## 5. Fazit und Synthese: Aufbau einer Koordinationsstelle

In diesem letzten Kapitel möchten wir die Hauptergebnisse zusammenfassend diskutieren und weiterführende Gedanken präsentieren. Für die Darstellung unserer Schlussfolgerungen haben wir eine tabellarische Form gewählt. Diese Form vermag auf einen Blick die wichtigsten Resultate in prägnanter Weise zu zeigen. Strukturiert ist die Tabelle durch einen Querschnittsansatz; d.h. wir haben einige zentrale Themenfelder aufgegriffen, die wir aus verschiedenen Perspektiven erörterten.

Hierbei präsentieren wir einerseits eine ausführliche Zusammenfassung des Vorangegangenen, gleichzeitig folgen wir den allgemein üblichen Elementen der Projektlogik einer zukünftigen Koordinationsstelle: *Interventionslogik - Strategie - Ziele - Produkte (outputs) - Organisationsstruktur - Qualitätsmanagement*. Die einzelnen Aspekte haben wir in verschiedene Punkte (a, b, etc.) gegliedert: Jeden Punkt beginnen wir jeweils mit einer Kurzdeskription der Ausgangssituation. Anschliessend werden Stärken und Herausforderungen aufgeführt. Zuletzt werden – für jeden Schwerpunkt – weiterführende Ideen vorgestellt.

Aus dieser Grundlage wird es den EntscheidungsträgerInnen möglich sein, sich für eine konkrete Variante einer Koordinationsstelle zu entscheiden, denn sie können die Vor- und Nachteile der einzelnen Elemente einander gegenüber stellen und abwägen. Es bleibt also noch zu eruieren, welche Ziele und operativen Aufgaben man der Koordinationsstelle letztlich zuschreiben möchte. Diese Arbeit kann im Rahmen der Konzeptstudie nicht geleistet werden, sondern liegt in den Händen politischer AkteurInnen.

Und noch eine letzte Anmerkung: In der folgenden Tabelle bezeichnen wir interkulturelles Übersetzen und Vermitteln kurz mit IÜV.

Tabelle 1: Zusammenfassung und Ausblick

**EBENE: INTERVENTIONSLOGIK**

## a) Aufbau einer Koordinationsstelle – Logik

*Ausgangslage:* Angesichts einer zunehmenden Pluralisierung in der Gesellschaft sucht man nach neuen Instrumenten zur Unterstützung der Integration der Bevölkerung mit Migrationshintergrund. Dienstleistungen wie interkulturelle Übersetzung und Vermittlung werden in diesem Zusammenhang ein grosses Potenzial zugeschrieben. Allerdings weisen verschiedene Studien darauf hin, dass diese Tätigkeiten von flankierenden Massnahmen begleitet sein müssen, damit sie ihr Inklusionspotenzial auch wirklich entfalten können, und nicht etwa, wie durch eine Hintertüre, erneut ein Mechanismus der Exklusion ausgelöst wird. Eine dieser Massnahmen, die in die gewünschte Richtung zielt, ist sicherlich die Institutionalisierung und Formalisierung dieser Tätigkeiten in Form der Einrichtung einer Koordinationsstelle.

Stärken	Herausforderungen und Risiken
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Situation im Grossraum Zürich ist, in Hinsicht auf die Nutzung und den Bedarf an IÜV, sehr unübersichtlich. Mit einer Koordinationsstelle wird eine Institution geschaffen, die den Überblick über das Geschehen in diesem Tätigkeitsbereich gewährleisten kann.</li> <li>Gleichzeitig erfolgt die Nutzung dieser Dienstleistungen bislang in erster Linie auf informellen Kanälen. Der Aufbau einer Koordinationsstelle würde zu einer Institutionalisierung und Formalisierung von IÜV führen und damit zweifelsohne das Integrationspotenzial des Einsatzes dieser Dienstleistungen erhöhen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Aufbau einer Koordinationsstelle macht unter einer integrationstheoretischen Perspektive vor allem dann Sinn, wenn sie von allgemeinen Massnahmen zur Transkulturalisierung der gesellschaftlichen Institutionen begleitet ist.</li> <li>Eine Koordinationsstelle für IÜV für den Grossraum Zürich muss längerfristig auf einer nationalen Ebene eingebunden werden, damit die Kräftebündelung möglichst effektiv vonstatten gehen kann.</li> </ul>

*Weiterführende Empfehlung:* Die Einrichtung einer Koordinationsstelle kann unter einer integrationstheoretischen Perspektive nur empfohlen werden. Allerdings sollte man nicht aus den Augen verlieren, dass sie im Kontext einer nationalen Politik und Strategie, wie auch einer allgemeinen Transkulturalisierung der gesellschaftlichen Kerninstitutionen zu verankern ist.

**EBENE: UNMITTELBARE UND DIREKTE ZIELE DER KOORDINATIONSSTELLE (STRATEGIE)**

## a) Ziele der Koordinationsstelle

*Ausgangslage:* Auf der Basis der Interviews wie auch der Gruppengespräche kristallisierten sich fünf konkrete Ziele heraus, die mit einer Koordinationsstelle zu verfolgen wären.

*Ziel 1: Koordination / Einsatz von IÜV*

*Ziel 2: Sicherung der Qualität der Liste mit IÜV*

*Ziel 3: Förderung des kompetenten Einsatzes von IÜV seitens der NutzerInnen*

*Ziel 4: Koordination der Aus-, Weiterbildungs- und Supervisionsangebote für IÜV*

*Ziel 5: Beitrag an eine allgemeine Transkulturalisierung der gesellschaftlichen Institutionen*

Stärken auf einer strategischen Ebene	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Koordinationsstelle mit den genannten Zielen würde zu einem <i>effektiven Miteinsatz</i> beitragen. Damit würde der Einsatz dieser Tätigkeiten eine erhöhte Legitimation erfahren, was vor allem auch in Zeiten finanziellen Drucks und staatlicher Sparvorhaben von hoher Relevanz ist.</li> <li>Die Errichtung einer Koordinationsstelle würde (national) zweifelsohne ein <i>politisches Zeichen</i> setzen, dessen Wirkung nicht zu vernachlässigen wäre.</li> <li>Der Bund und andere potenzielle Mitfinanzierer hätten eine <i>Ansprechpartnerin</i>, die über die Situation in der Region informiert wäre und die eine gewisse Qualität des Einsatzes von Vermittelnden wie auch die Einhaltung von (noch zu bestimmen) Standards garantieren könnte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die institutionelle Einbindung wird mit entscheidend sein, inwieweit die Koordinationsstelle eine Legitimation hat, diese Neuerungen durchzusetzen</li> <li>Die Koordinationsstelle sollte so weit wie möglich den Linien der nationalen Politik und Strategie im Bereich IÜV folgen. Gleichzeitig muss eine solche Koordinationsstelle den lokalen Gegebenheiten gerecht werden.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Bei der strategischen Ausrichtung der Koordinationsstelle sind lokale, regionale aber auch nationale Aspekte entscheidend. Der Aufbau einer Koordinationsstelle entspräche den Forderungen, die im Rahmen der nationalen Strategie zu Migration und Gesundheit des Bundes und der Prioritätenordnung der EKA erarbeitet wurden. Gleichzeitig sind die Ziele auf die Situation im Grossraum Zürich abgestimmt. Aus diesen zwei unterschiedlichen Stossrichtungen kann sich ein Spannungsfeld ergeben. Wir empfehlen deshalb, diesen Punkt genau zu prüfen.

**EBENE: PRODUKTE DER KOORDINATIONSSTELLE (OUTPUTS)**

a) Einsatzzentrale für IÜV

*Ausgangslage:* Die Hauptaufgabe einer Koordinationsstelle wird längerfristig im zur Verfügung stellen von qualifizierten IÜV bestehen. Momentan gibt es im Raum Zürich verschiedene AnbieterInnen resp. Vermittlungsstellen von IÜV. Die zentrale Frage ist deshalb, ob eine zukünftige Koordinationsstelle im Sinne einer *Einsatzzentrale* zu konzipieren wäre, oder ob sie lediglich *Triagefunktionen* (von den NutzerInnen zu den existierenden AnbieterInnen oder anderen Vermittlungsstellen) übernehmen würde. Auf der Basis einer eingehenden Prüfung der beiden Optionen kamen wir zum Schluss, dass eine *Einsatzzentrale* vorteilhafter wäre.

Stärken (operative Ebene)	Bleibende Herausforderungen auf der operativen Ebene
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die <i>NutzerInnen</i> der Dienstleistungen hätten den Vorteil, dass sie jederzeit auf einen Pool an qualifizierten VermittlerInnen zurückgreifen können.</li> <li>Die Kräftebündelung erlaubt es, VermittlerInnen für weniger verbreitet Sprachen und für gesellschaftliche Sektoren, wo keine expliziten AnbieterInnen existieren (etwa der Sozialbereich im Raume Zürich) schnell und effizient ausfindig zu machen.</li> <li>Auf der <i>Ebene der VermittlerInnen</i> sind ebenfalls Vorteile auszumachen: Die zentrale Koordination würde eine einheitliche Entlohnung der in diesem Segment Tätigen, einen koordinierten Einsatz, bessere, weil transparentere Arbeitsbedingungen und dadurch auch eine erhöhte Anerkennung dieser Tätigkeiten ermöglichen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auf der <i>Ebene der existierenden AnbieterInnen</i> ist im Grossraum Zürich eine Konkurrenzsituation auszumachen. Diese haben kein Interesse, ihre Listen mit VermittlerInnen offen zu legen. Eine Einsatzzentrale würde in diesen bestehenden Markt eingreifen und die AnbieterInnen entmachten.</li> <li><i>Die Schnittstelle zwischen den bisherigen AnbieterInnen und einer neuen Koordinationsstelle</i> wird eine grosse Herausforderung werden: Denn ein schlechter Know-how-Transfer von den bisherigen Vermittlungsstellen zu der Koordinationsstelle führt zum Verlust von wichtigem Wissen.</li> <li>Auf der <i>Ebene NutzerInnen</i> besteht die Gefahr des Unterlaufens der Institutionalisierung der Vermittlung (direkte Kontaktaufnahme, persönliche Erfahrungen, etc.)</li> </ul>

*Empfehlungen:* Eine Einsatzzentrale für IÜV würde auf verschiedenen Ebenen grosse Vorteile gegenüber der gegenwärtig vorherrschenden Situation bieten. Allerdings wird die operative Umsetzung von verschiedenen Hindernissen begleitet sein. Diese müssen sorgfältig geklärt und überwunden werden.

b) Definierte Standards für die Liste von IÜV

*Ausgangslage:* Die Interviews und auch die Gruppengespräche zeigten deutlich, dass das Bedürfnis nach transparenten Listen seitens der NutzerInnen zentral ist. Die Frage der Definition von Standards für diese Liste in Hinsicht auf *Aufnahmekriterien, Aktualität, Anpassung, thematische Spezialisierungen der IÜV* ist damit von grosser Bedeutung.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Längerfristig werden nur noch nach bestimmten Kriterien zertifizierte IÜV auf der Liste zu finden sein.</li> <li>Eine Koordinationsstelle erleichtert eine Qualitätssicherung dieser Liste, da sie nur an einer Stelle erfolgen muss.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Ebene VermittlerInnen:</i> Es muss eine vernünftige Übergangslösung gefunden werden, damit die existierenden Erfahrungen eingebunden werden können.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Ein detailliertes Konzept für diese Liste – einschliesslich der Erarbeitung der wichtigsten Indikatoren und Standards – ist unumgänglich. Hierbei ist von Anfang an ein eigentliches Qualitätssicherungssystem mitzudenken (vgl. unten).

c) Modul: Einführung in die Arbeit mit IÜV für Fachpersonen

*Ausgangslage:* Verschiedene Studien, aber auch PraktikerInnen, weisen darauf hin, dass die Arbeit mit IÜV gelernt sein muss. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Integrationspotenzial verloren geht. Auch wenn es vermutlich nicht zum Aufgabenkatalog einer solchen Koordinationsstelle gehören kann, allgemein die transkulturellen Kompetenzen von Fachpersonen zu erhöhen, muss sichergestellt werden, dass der Einsatz der IÜV entlang von gewissen Mindestkriterien erfolgt. Wir schlagen deshalb vor, dass es zum Aufgabenkatalog der Koordinationsstelle gehören sollte, eine Einführung für die NutzerInnen in die Arbeit mit IÜV bereitzustellen. Gleichzeitig ist zu überlegen, ob die Koordinationsstelle auch Sensibilisierungsarbeit übernehmen sollte, die darauf abzielt, NutzerInnen für einen vermehrten Einsatz von IÜV zu motivieren.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein bestmöglicher Einsatz der IÜV ist gewährleistet.</li> <li>Neue Koordinationsstellen (etwa in anderen Kantonen) könnten dieses Modul übernehmen.</li> <li>Die Erfahrungen aus diesem Modul können in ein Qualitätssicherungssystem rückgeführt werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die NutzerInnen müssen – trotz Zeitdruck – dazu gebracht werden, diesen Vorgaben/Leitlinien zu folgen.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Unterdessen ist bereits einiges an didaktischem Material zum Thema vorhanden. Wir empfehlen zu prüfen, ob dieses für den vorliegenden Zweck geeignet ist, oder ob allenfalls die Ausarbeitung eines solchen Moduls in Auftrag gegeben werden soll.

---

d) Aktualisierte Liste mit Aus-, Weiterbildungs- und Supervisionsangeboten für IÜV

*Ausgangslage:* Momentan gibt es im Raum Zürich einige AnbieterInnen von Aus- und Weiterbildungen für IÜV. Längerfristig ist davon auszugehen, dass, mindestens mit Geldern vom Bund, nur noch solche Aus- und Weiterbildungen finanziert werden, die den erarbeiteten Kriterien und Standards entsprechen (wie sie momentan etwa vom BAG mit dem SVEB in Vereinbarung sind). Die Koordinationsstelle hat die Aufgabe, die Informationen über Aus-, Weiterbildungs- und Supervisionsangebote zu sammeln und weiterzuleiten.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>In den Interviews, den Fokusgruppengesprächen aber auch in der Fachliteratur steht die Forderung nach einer verbesserten Qualität der interkulturellen Übersetzung und Vermittlung an vorderster Stelle. Eine Koordinationsstelle kann zu dieser Verbesserung beitragen, indem sie ein Qualitätssicherungssystem bedeutet.</li> <li>Die Hilfswerke und andere bisherige Vermittlungsstellen können hier neue Aufgaben übernehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Schnittstellen zu den Anbietenden dieser Aus-, Weiterbildungs-, und Supervisionsangeboten müssen geklärt sein (Hol-, Bringschuld, etc.).</li> </ul>

*Empfehlungen:* In den Interviews kam klar zum Ausdruck, dass IÜV oftmals über ungenügende Deutschkenntnisse verfügen. Zudem ist zu klären, inwieweit Personen mit F oder N-Bewilligungen Zugang zu einem Aus- und Weiterbildungsangebot für IÜV haben. Diese zwei Faktoren sind einerseits in die Überlegungen der Konzeption der Ausbildungsgänge einzubeziehen, aber andererseits auch für die Koordinationsstelle unter Umständen relevant.

---



---

e) Plattform Fachsupport

*Ausgangslage:* In den Interviews kam das Bedürfnis nach einer Plattform für die fachliche Vernetzung und die wissenschaftliche Information für die verschiedenen AkteurInnen zum Ausdruck. Die Sicherstellung des Zugangs zu relevanten Informationen ist hier genauso gemeint wie ein fachlicher Austausch und Information über laufende Veranstaltungen zum Thema.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Koordinationsstelle kann genutzt werden, um alle relevanten Informationen des Themenfeldes IÜV bestmöglich abzuholen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es ist genauer zu klären, welche Angebote auf nationaler oder sprachnationaler Ebene errichtet werden müssen und welche auf lokaler Ebene zu verankern sind.</li> <li>Damit eine nationale Koordination von fachlichen Informationsangeboten möglich ist, muss ein geeigneter Akteur bestimmt werden, der auf nationaler Ebene tätig ist.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Wir erachten Aufgaben im Sinne einer Plattform als sehr wichtig für die Koordinationsstelle, empfehlen aber, noch weitere Überlegungen anzustellen, welche Tätigkeiten sinnvollerweise auf nationaler Ebene angesiedelt werden sollten und welcher Informationsaufbau lokal anzusiedeln wären (vgl. unten).

---

**EBENE: ORGANISATION**

*a) Angliederung*

*Ausgangslage:* Die Frage der institutionellen Angliederung der Koordinationsstelle stellt sich vor allem im Hinblick auf ihre strategische und auch organisatorische Ausrichtung. So müsste man sich im Wesentlichen dafür entscheiden, ob man die Stelle eher einem Hilfswerk anschliessen soll, das bereits Erfahrung auf dem Gebiet der Vermittlung von IÜV gesammelt hat, oder ob sie ihren Platz eher in einer staatlichen Institution, welche ebenfalls auf diesem Gebiet spezialisiert ist, finden würde. Aufgrund der Interviews und der Fokusgruppen Gespräche ist anzunehmen, dass die Angliederung an eine staatliche Stelle langfristig gesehen die solidere Variante darstellt.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine staatliche Angliederung beinhaltet gleichzeitig den Vorteil einer erhöhten Legitimation für eine mögliche Finanzierung und ihre Sicherung auf längere Zeit. Sie käme auch den Rahmenbedingungen entgegen, die die EKA in ihrer neuen Prioritätenordnung formulierte.</li> <li>• Auch hat eine öffentliche Stelle mehr Gewicht auf politischer Ebene und kann sich in die Entscheidungsprozesse einbringen.</li> <li>• Die momentan herrschende Konkurrenzsituation würde durch die Zentralisierung auf staatlicher Ebene aufgehoben werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine grosse Herausforderung wird der Wissenstransfer von den momentanen AnbieterInnen auf die zentralisierte Koordinationsstelle darstellen. Denn die aktuellen Erfahrungen müssen unbedingt bewahrt werden und ihren Einzug in die Koordinationsstelle finden.</li> <li>• Die Entscheidung, an welchem Amt, an welcher Stelle die Koordination angegliedert wird, muss nach genauer Prüfung der Ziele und Strategien gefällt werden. Dabei müssen auch geografische Kriterien mit einbezogen werden, wobei die geplante Grösse des Einzugsgebiets hier entscheidend sein wird.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Wir empfehlen aus diesen Gründen die Angliederung der Koordinationsstelle auf kantonaler oder städtischer Ebene. Denn um die vorhandenen Kräfte sinnvoll zu bündeln und sie effizient einzusetzen, ist unbedingt ein Einzugsgebiet anzustreben, das den Grossraum Zürich, oder noch besser den Kanton oder die Stadt Zürich, umfasst.

*b) PartnerInnen*

*Ausgangslage:* Die Koordinationsstelle stellt eine Art Verbindungsstelle zwischen den verschiedenen AkteurInnen IÜV dar. Deshalb ist sie mit den verschiedenen Stellen in enger Zusammenarbeit. Die PartnerInnen wären die IÜV, die Ausbildungsorte, die NutzerInnen und auch die finanzierenden Stellen.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Stärken einer solch vielfältigen Partnerschaft liegen vor allem darin, dass wichtige Verbindungen aufgebaut und erhalten werden, wie z.B. der IÜV mit den Auszubildenden, die NutzerInnen mit den IÜV, die Finanzierenden mit den Akteuren, welche sie unterstützen.</li> <li>• Dadurch findet eine grosse Vernetzung statt, welche eine Bündelung der Kräfte und eine Konzentration des Wissens und der Erfahrung ermöglicht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine der Schwierigkeiten, die sich bei dieser multiplen Partnerschaft unter Umständen stellen kann, ist der Interessenkonflikt. Dies bedeutet, dass unterschiedliche Vorstellungen und Forderungen zusammengebracht werden müssen.</li> <li>• Eine weitere Schwierigkeit könnte der Aufwand für diese doch ziemlich komplexe Organisation bedeuten. Finanzielle Mittel müssen zur Verfügung stehen, und das Interesse der einzelnen Partner an der Koordinationsstelle muss zu ihrer Entstehung und Weiterführung unbedingt vorhanden sein.</li> <li>• Schnittstellen zwischen den einzelnen PartnerInnen müssen bei der Errichtung der Koordinationsstelle und der Aufgabenteilung genau geklärt werden.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Im Vorfeld des Aufbaus der Koordinationsstelle wird es unabdingbar sein, die genaue Rolle jedes einzelnen Partners zu klären. Die enge Zusammenarbeit muss im Folgenden garantiert werden.



---

 c) Nationale und regionale Aufgabenteilung
 

---

*Ausgangslage:* Da es nationale und regionale Bestrebungen für eine Institutionalisierung der interkulturellen Übersetzung und Vermittlung gibt, müssen Überlegungen zu einer entsprechenden Aufgabenteilung angestrebt werden. Die Standards zur Ausbildung der IÜV werden beispielsweise auf nationaler Ebene ausgearbeitet. Eigene, regionale Standards aufzustellen, wäre von daher ein Zeitverlust und brächte Probleme der Anerkennung mit sich. Das Einzugsgebiet für die Ausbildung, aber auch für die Vermittlungseinsätze hingegen, sollte wohl aus finanziellen Gründen regional organisiert werden (lange Anfahrtszeiten und die damit verbundenen Kosten können vermieden werden). Der Fachsupport hingegen sollte auf nationaler und regionaler Basis stattfinden, national für die effiziente Nutzung des Wissens, und regional, um auf die spezifischen Bedürfnisse der Region Zürich einzugehen. Andere Formen der Übersetzung, die keine physische Anwesenheit brauchen, wäre vorzugsweise national einzurichten. Diese Formen haben in unseren Augen ein grosses Potenzial, da eine Kräftebündelung möglich ist: VermittlerInnen hätten mehr Arbeit, könnten sprachregional eingesetzt werden, etc.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine „Nationalisierung“ einzelner Bestandteile der Koordinationsstelle tragen den Vorteil des effizienten Nutzens, aber auch der Verbreitung von Wissen und Erfahrung in sich.</li> <li>• Es wäre, auch im Falle der Zürcher Koordination, ein Beginn einer grossflächigen Vernetzung, welche langfristig angestrebt werden kann. Eine Zürcher Initiative in diese Richtung würde demnach eine Vorreiterstellung einnehmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sollte im Auge behalten werden, dass aus diesen zwei Ausrichtungen – national und regional – sich sehr wohl auch Spannungsfelder entwickeln können, welche sich aus unterschiedlichen Sichtweisen und Notwendigkeiten ergeben können.</li> </ul>

*Weiterführende Vorschläge:* Möglich wäre beispielsweise, dass eine Organisation wie Interpret\* (oder Appartenances) als nationale Dachorganisation fungiert (im Rahmen dieser Studie konnten jedoch nicht alle Möglichkeiten geprüft werden) und die lokalen Angebote bei der Zürcher Koordinationsstelle gesammelt, und, beispielsweise per Internet und telefonischer Auskunftsstelle, einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

---



---

 d) Finanzierung
 

---

*Ausgangslage:* Der Unterhalt stellt im Bereich der interkulturellen Übersetzung und Vermittlung ein zentrales Problem dar. Die Finanzierung der Koordinationsstelle wird aus der Finanzierung seiner Einzelprodukte bestehen. Deshalb müssen die Geld gebenden Institutionen im Vorfeld des Aufbaus der Koordination identifiziert und ihre genaue Beteiligung diskutiert werden. Die Finanzierung wird vorzugsweise aus verschiedenen Akteuren des Bundes, des Kantons und der Stadt gemeinsam getragen werden, wobei auch die Finanzierung der Einsätze durch die nutzenden Institutionen eine genaue Klärung benötigt. Man könnte sich in diesem Zusammenhang auch eine gemeinsame Trägerschaft durch Bund, Kanton und Stadt vorstellen.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kosten werden auf verschiedene PartnerInnen verteilt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Diskussion um den Finanzierungsanteil der einzelnen Akteure kann zu erneuten Spannungsfeldern führen.</li> <li>• Der politische Wille zur Finanzierung und deren langfristigen Sicherung ist ein entscheidendes Element für den Aufbau der Koordinationsstelle.</li> </ul>

*Empfehlungen:* Die Finanzierung ist einer der ersten Punkte der Koordinationsstelle, welcher geklärt sein muss. Deshalb sollten im Vorfeld die EntscheidungsträgerInnen zusammengebracht werden, um über mögliche Formen der Finanzierung zu diskutieren.

---

### EBENE: QUALITÄTSSICHERUNG

*Ausgangslage:* Eine der Hauptaufgaben im Rahmen der Koordinationsstelle wird es sein, die angestrebte Qualitätssicherung des IÜV genau zu definieren und in der Folge zu gewährleisten. Hierzu gehört insbesondere die Sicherung der gewünschten Kompetenzen der IÜV. Längerfristig müssen die Kriterien für eine Aufnahme in die zentrale IÜV-Liste gewährleistet sein. Auf der Ebene der Ausbildung müssen ebenfalls die Einhaltung der definierten Standards gewährleistet werden. Es braucht ausgearbeitete Kriterien, welche eine Anstellung von IÜV beinhalten soll. Der qualifizierte Einsatz der IÜV durch das Anlernen der NutzerInnen wird dadurch ermöglicht. Ausserdem wird die Koordinationsstelle aufgrund ihrer zentralen Position ein privilegierter Ort sein für die Annahme und Auswertung von Feedbacks, sowohl von der Seite der NutzerInnen als auch der VermittlerInnen.

*Empfehlungen:* Zur Qualitätssicherung sollte ein genaues und für alle Akteure verbindliches Konzept erarbeitet werden, welches sich auf die realisierbaren Produkte abstützt. Da das Qualitätsmanagement in der aktuellen Situation eine der dringendsten Punkte darstellt – auch gerade in Hinsicht auf die Glaubwürdigkeit gegenüber potentiellen Finanzierungspartnern – sollte es eine zentrale Position in der Ausarbeitung der Koordinationsstelle erhalten. Aber auch die aktuelle Situation muss unbedingt berücksichtigt werden, um die Übergangsphase mit möglichst wenig Verlusten zu gestalten.

Stärken	Bestehende Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die <i>NutzerInnen</i> würde ein hoher Grad an Transparenz erreicht werden, was die Kompetenzen der IÜV angeht. Sie können sich auf eine qualifizierte Arbeit verlassen.</li> <li>• Die <i>VermittlerInnen</i> können bei der Anstellung ebenfalls auf gewisse Minimalbedingungen zählen und auf eine effiziente Form der Zusammenarbeit mit den NutzerInnen.</li> <li>• Eine genau definierte Qualitätsgarantie erhöht die <i>Legitimität und Glaubwürdigkeit</i> der Koordinationsstelle und der Vermittlungsarbeit im Zusammenhang mit seiner Finanzierung durch öffentliche Stellen und NutzerInnen im allgemeinen.</li> <li>• Durch das stetige Ansammeln dieser Daten wäre auch eine genaue <i>Evaluation der Vermittlungstätigkeit</i> für den Grossraum Zürich möglich, und damit die mittel- und langfristige Anpassung und stetige Verbesserung der Dienstleistungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Etablieren von Qualitätskriterien, sowie auch ihre Durchsetzung, nehmen Zeit in Anspruch und stellen einen fortlaufenden <i>Prozess</i> dar. Sie passen sich sinnvollerweise den sich verändernden Realitäten an.</li> <li>• Eine Herausforderung wird der mit der Qualitätssicherung verbundene <i>Aufwand</i>. Es müssen genügend finanzielle und personelle Mittel zur Verfügung stehen, um das Qualitätsmanagement in sinnvoller Art und Weise durchzuführen.</li> </ul>

## Anhang

### Fragestellungen der Auftraggeberin

Folgende Fragen und Zielsetzungen waren Ausgangslage des Mandats (vgl. FiF 2002):

„In einem ersten Schritt soll eine Bestandesaufnahme der jetzigen Situation sowie eine Bedarfsabklärung vorgenommen werden. Anschliessend soll ein Konzept zur Schaffung einer Koordinationsstelle erstellt werden“.

Die Auftraggeberin formulierte im weiteren einige Detailfragen:

- „Abklären, wo und welche Angebote (z.B. Sozialamt, Asylorganisation, SAH) bereits vorhanden sind.
- Gibt es Koordinationsstellen in anderen Städten, und wie sind sie organisiert?
- Wie werden die KulturdolmetscherInnen finanziert? Welche Ansätze werden bezahlt? Wer bezahlt sie?
- Wie sind ihre Aufgaben definiert? (Sprachvermittlung, Kulturvermittlung, Mediation...)
- Was gehört zum Pflichtenheft der KulturdolmetscherInnen? Wo werden Grenzen gezogen?
- Welche Institutionen bieten Ausbildungen mit welchen Schwerpunkten? Bietet die vermittelnde Organisation Supervision oder ähnliches?“

Diese Detailfragen liessen sich, unserer Ansicht nach, auf drei Ebenen angehen: Auf einer *Bestandesebene* galt es abzuklären, welche Angebote – interkulturelle Übersetzung und interkulturelle VermittlerInnen – im Grossraum Zürich existieren, und welche Institutionen und Organisationen für welche Zielgruppen welche Dienstleistungen, aber auch Aus- und Weiterbildungen, anbieten. Auf der Ebene des *Handlungsbedarfs* sollte aufgezeigt werden, welche Stärken das bestehende Angebot hat, aber auch, welche Potentiale brach liegen und welche Lücken bestehen. Und drittes galt es abzuklären und zu untersuchen, welche *Modelle* solcher Vermittlungsstellen im schweizerischen Kontext bereits existieren und wie sie organisiert sind.

Auf diesen Grundlagen sollte anschliessend ein Vorschlag für den *Aufbau einer Koordinationsstelle für KulturdolmetscherInnen* erarbeitet werden.

## Methodisches Vorgehen

Wir verfolgten ein Vorgehen in *drei Phasen*, die einander abtasten und sich durch unterschiedliche Ziele, Resultate und auch methodische Vorgehen charakterisierten.

### A) Phase 1: Feldarbeit – Grundlagen schaffen

In dieser ersten Phase war die Feldarbeit zu leisten, die für das konkrete Konzept die Grundlage bildet. Es lassen sich zwei grosse Themenkomplexe ausmachen: Die Erfassung des Bestandes und des Bedarfs von interkulturellen VermittlerInnen einerseits sowie die Identifizierung und Beschreibung von bestehenden Vermittlungs- und Koordinationsstellen andererseits.

Ein Ziel des Mandats bestand darin, einen *allgemeinen Überblick* über das Angebot der Dienstleistungen im Bereich der interkulturellen Tätigkeiten im Grossraum Zürich zu erhalten: In einer ersten Phase interessierte deshalb das Spektrum sämtlicher Tätigkeiten, welche der interkulturellen Vermittlung dienen: d.h. von der sprachlichen Übersetzung über die interkulturelle Vermittlung bis hin zur kulturellen Mediation im Sinne einer Konfliktintervention. ÜbersetzerInnen, die in einer triadischen Gesprächssituation mit Arzt/Ärztin und PatientIn arbeiten, interessierten hier genauso wie Schlüsselpersonen, die Gruppen (gleicher ethnischer, nationaler oder sprachlicher Mitglieder) leiten oder zwischen gesellschaftlichen Institutionen und der Bevölkerung mit Migrationshintergrund vermittelnd intervenieren. Auf der anderen Seite wurden in dieser Phase alle gesellschaftlichen Bereiche eingeschlossen, in denen potentiell eine interkulturelle Vermittlung stattfinden kann (Bildung, Soziales, Gesundheit und Justiz).

*Die Bestandesaufnahme wie auch die Bedarfsabklärung* erfolgte aus zwei verschiedenen Perspektiven: So wurden Gespräche sowohl mit den gegenwärtigen AnbieterInnen wie auch mit den potentiellen (institutionellen) NutzerInnen durchgeführt.

a) *AnbieterInnen*: Es wurden Interviews mit VertreterInnen der verschiedenen Organisationen und Institutionen durchgeführt, welche Dienstleistungen im Bereich der interkulturellen Vermittlung, der Übersetzung oder auch der kulturellen Mediation anbieten. Die GesprächspartnerInnen wurden konkret nach ihrem Angebot, den Pflichten und Aufgaben ihrer KulturdolmetscherInnen, ihren Zielgruppen, etc. gefragt. Auch Aspekte der Finanzierung sowie der Aus- und Weiterbildung und Begleitung der KulturdolmetscherInnen wurden in Erfahrung gebracht.

Andererseits war auch ihre Einschätzung über die Bedürfnisse, Problemlagen und Lücken von Interesse, um zu einer ersten Situationseinschätzung in Hinsicht auf den weiteren Handlungsbedarf zu gelangen.

b) *NutzerInnen*: Zusätzlich führten wir eine Reihe von Interviews mit ExpertInnen durch, die aus allen gesellschaftlichen Bereichen stammen sollten, in denen die Dienstleistungen der interkulturellen Vermittlung in Anspruch genommen werden: d.h. Bildung, Gesundheit, Sozialdienste, Asylwesen, Jugendämter, Justiz, Polizei, etc. Es war wichtig, Fachleute auszuwählen, die einen guten Überblick über das Geschehen in ihren Tätigkeitsfeldern haben. In diesen Interviews interessierten neben den Erfahrungen mit ÜbersetzerInnen und interkulturellen VermittlerInnen vor allem die Einschätzung über den weiteren Handlungsbedarf.

Wir führten Telefoninterviews, aber auch face-to-face-Gespräche, durch. Telefoninterviews wurden vor allem dort eingesetzt, wo es sich mehrheitlich um Recherchierarbeiten handelte, während mit besonders wichtigen ExponentInnen face-to-face-Interviews durchgeführt wurden. Bei den Telefoninterviews wurden den ausgewählten GesprächspartnerInnen vorgängig in einem Mail die wichtigsten Frageblöcke zugestellt, so dass eine optimale Vorbereitung gewährleistet war.

In dieser Phase betrachteten wir auch *bereits existierende Vermittlungs- und Koordinationsstellen*. Diese bestehenden Modelle wurden detailliert dokumentiert, als Fallstudien behandelt und in Hinsicht auf verschiedene Dimensionen (Organisation, generelle und operationelle Ziele, Budget, Zielgruppen, Resultate, Vernetzung, etc.) beschrieben.

Wir können aber nicht den Anspruch formulieren, einen umfassenden Überblick über den Bestand oder die Lücken dieser Angebote zu liefern. Ein solches Unternehmen hätte ein anderes methodisches Vorgehen verlangt, bspw. eine systematische Befragung aller Institutionen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitsbereich mittels eines standardisierten Fragebogens. Ein solches Prozedere war aber, angesichts des zur Verfügung stehenden Budgets, nicht realistisch. Wir bieten vielmehr einen explorativen Einblick in die Situation im Grossraum Zürich. Dank der Unterstützung der FiF bei der Auswahl von geeigneten InterviewpartnerInnen konnten wir aber durchaus die wichtigsten HauptakteurInnen identifizieren und deren ExpertInnenwissen abholen. Auf dieser Basis lässt sich zweifelsohne bereits ein detailliertes Bild der gegenwärtigen Situation zeichnen.

Tabelle 2: Unsere GesprächspartnerInnen

Name	NutzerInnen	Sektor	Int. <sup>16</sup>
Baschnagel, Doris	Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme	Soziales	T
Berkhoff, Magdalena	Universitätsspital Zürich, Psychiatrische Poliklinik	Gesundheit	T
Biasio, Gildo	Schulkreis Schwamendingen	Bildung	T
Forster, Jürg	Schulpsychologischer Dienst	Bildung	F
Gasser, Jelena	Infodona, Sozialdepartement der Stadt Zürich	Soziales	T
Hagmann, Regula	Sozialdepartement der Stadt Zürich	Soziales	F
Hug, Christoph	Jugend-anwaltschaft Kanton Zürich	Justiz	F
Lindemann, Eva	Sozialdepartement, Ergänzender Arbeitsmarkt	Soziales	T
Musterle, Ursula	SRK, Rückkehrhilfe	Soziales	T
Studer, Myra	Schulkreis Limmattal	Bildung	T
Trunninger, Markus	Bildungsdirektion, Abteilung interkulturelle Pädagogik	Bildung	F
Wytenbach, Monika	Migrationsamt des Kantons Zürich, Abteilung Asyl	Justiz	T
Name	AnbieterInnen		Int.
Bregenzer, Gabriela	Caritas Zürich		T
Droese, Beatrice	HEKS, Linguadukt Zürich		F
Dürr, Anneliese	Verein Domizil		T
Gruber, Karl	Bezirksjugendsekretariat Pfäffikon		T
Nyffeler, Sabina	PsychoSozialer Dienst (Asyl-Organisation Zürich)		F
Richter, Alexandra	DERMAN, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk		F
Rumpf, Bernhard	PsychoSozialer Dienst (Asyl-Organisation Zürich)		T
Schenker, Karl	Pestalozzianum, Team Weiterbildung interkulturelle Pädagogik		F
Name	ExpertInnen, Beispiele		Art Inti
Calderon, Ruth	Eidgenössische Kommission für Familienfragen, ehem. Interpret'		T
Daza, Patricio	MondialContact		F
Métraux, Jean Claude	Appartenances		F
Rütsche, Bruno	Fabia		F
Stuker, Rahel	Schweizerisches Rotes Kreuz, Grundlagen, Interpret'		T
Eicke, Monika	Caritas Schweiz		S

<sup>16</sup> T= Telefoninterview, F= Face-to-face Interview, S= Schriftliches Interview

Die Phase 1 wurde mit einer Kurzanalyse abgeschlossen, als deren Resultat ein Zwischenbericht vorlag. Dieses Dokument diente als Input für die Phase 2.

B) Phase 2: Identifizierung der wichtigsten Achsen und Leitplanken einer Koordinationsstelle

Nachdem wir in einem ersten Schritt einen Überblick über die Situation im Grossraum Zürich erhalten hatten, ging es in dieser Phase darum, mit ausgewählten Personen im Rahmen eines Fokusgruppengesprächs (zur Methode der Fokusgruppe vgl. Flick 1995; Lamnek 1995; Powell und Single 1996) die groben Leitplanken und Achsen einer solchen Koordinationsstelle zu erörtern. Mit den ausgewiesenen ExpertInnen wurde – auf der Basis der Zwischenresultate der Phase 1 – konkret diskutiert, wie eine solche Koordinationsstelle aussehen könnte: Wie wäre ihre Finanzierung zu regeln, welche Aufgaben könnte sie übernehmen, wie ist die Vernetzung zu konzeptionalisieren und wie könnte ihre institutionelle Einbettung aussehen?

Tabelle 3 : Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppengespräche

<i>TN Fokusgruppe</i>	
Name	Organisation/Institution
Calderón, Ruth	Eidgenössische Kommission für Familienfragen, ehemals Interpret'
Eicke, Monika	Caritas Schweiz, Sektor Integration
Enggist, Stefan	BAG, Fachstelle Migration und Gesundheit
Meier, Christof	EKA
Spang, Thomas	BAG, Fachstelle Migration und Gesundheit
Truniger, Markus	Bildungsdirektion ZH, interkulturelle Pädagogik
Vogel, Hans-Jürg	Integrationsdelegierter Kt Luzern

C) Phase 3: Analyse und Redaktion

In einer letzten Phase führten wir die erhobenen Daten in eine gemeinsame Analyse über.

Es war eine Rahmenbedingung dieser Studie, dass die Arbeit immer einen direkten Bezug zur Praxis vorweisen sollte. In diesem Sinne wurde der Vorschlag der FiF, eine Begleitgruppe einzusetzen, welche die Konzeptstudie begleitete, als wichtiges Instrument betrachtet, die laufenden Arbeiten immer wieder auf ihre politische und praktische Einbettung und Konsequenz hin zu hinterfragen. Die Mitglieder der Begleitgruppe sind in der Tabelle 3 aufgeführt:

Tabelle 4: Mitglieder der Begleitgruppe

<b>Mitglieder Begleitgruppe</b>	
<b>Name</b>	<b>Organisation/Institution</b>
Droese, Beatrice	HEKS, Linguadukt
Hagmann, Regula	Sozialdepartement
Nyffeler, Sabina	PsychoSozialer Dienst (Asyl-Organisation Zürich)
Richter, Alexandra	DERMAN
Schug, Liselotte	HEKS, Linguadukt
Zurkirchen, Roland	Schul- und Sportdepartement

## Begrifflichkeiten

Wir halten uns in dieser Arbeit weitgehend an die von *Interpret'* vorgeschlagenen Definitionen (vgl. Interpret' 2002:5). Unter interkulturellem Übersetzen verstehen wir:

„Mündliche Übertragung von in einer anderen Sprache formulierten Äusserungen in die Umgebungssprache und umgekehrt, unter Berücksichtigung des soziokulturellen Hintergrundes der GesprächspartnerInnen im Rahmen einer face-to-face Situation. Interkulturelles Übersetzen<sup>17</sup> beinhaltet die Funktion des Dolmetschens und der soziokulturellen Vermittlung innerhalb eines Gespräches, sowie das reziproke Aufzeigen und Erklären von Unterschieden sowie allfälligen Missverständnissen. Interkulturelle Übersetzung findet in einer Triade statt“.

### Die Interkulturelle Vermittlung

„beinhaltet die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Lebenswelten und Lebensformen im interkulturellen Kontext des Migrationsbereichs. Sie nimmt die Interessen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen wie auch von Einzelpersonen wahr, ermöglicht Begegnungen und sensibilisiert für die jeweiligen Anliegen“ (Interpret' 2002:5).

<sup>17</sup> Im Original heisst es „Sprachmitteln“ anstelle von „interkultureller Übersetzung“. Da ersteres eine Sprachschöpfung aus der Zeit des dritten Reiches darstellt, haben wir den Ausdruck – wie später im übrigen auch Interpret' – durch „interkulturelle Übersetzung“ ersetzt.

## Glossar

BAG:	Bundesamt für Gesundheit
EKA:	Eidgenössische Kommission für Ausländerfragen
EJPD:	Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement
FiF:	Fachstelle für interkulturelle Fragen
HSK:	Kurse in heimatlicher Sprache und Kultur
HEKS:	Hilfswerk der evangelischen Kirchen Schweiz
IÜV:	Interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen
SAH:	Schweizerisches Arbeiterhilfswerk
SVEB:	Schweizerischer Verband für Weiterbildung

## Literaturangaben

- (BAG), Bundesamt für Gesundheit (2002). *"Migration und Gesundheit. Strategische Ausrichtung des Bundes - 2002-2006"*. Bern.
- Bischoff, Alexander (2001). *Overcoming language barriers to health care in Switzerland*. Basel: Dissertation: Universität Basel.
- Bischoff, Alexander (2003 [forthcoming]). *Caring for migrant and minority patients in European hospitals. Review of effective interventions. Study commissioned by the Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine, Vienna, "mfh-migrant-friendly hospitals, a European Initiative to promote health literacy for migrants and ethnic minorities"*. Neuchâtel: Swiss Forum for Migration and Population Studies.
- Bischoff, Alexander N. und Louis Loutan (2000). *Mit anderen Worten : Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege*. Bern: Bundesamt für Gesundheit.
- Chimienti, Milena und Sandro Cattacin (2001). *"Migration et santé": priorités d'une stratégie d'intervention. Rapport de base d'une étude Delphi*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.
- Dahinden, Janine (2003). "Offene Jugendarbeit und soziokulturelle Animation: Bestandaufnahme und Perspektiven der Arbeit mit Migrationsjugendlichen", in (EKJ), Eidgenössische Kommission für Jugendfragen (Hg.). *Stärken wahrnehmen - Stärken nutzen. Perspektiven für eine kinder- und jugendgerechte Integrationspolitik*. Bern: Eidgenössische Kommission für Jugendfragen (EKJ), S. 62-70.
- Dahinden, Janine und Milena Chimienti (2002). *Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln. Theoretische Perspektiven. Forschungsbericht Nr. 25*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.
- Dahinden, Janine, Anna Neubauer und Eléonore Zottos (2003). *Offene Jugendarbeit und soziokulturelle Animation: Bestandaufnahme und Perspektiven der Arbeit mit Migrationsjugendlichen*. Bern: Fachstelle für Rassismusbekämpfung.
- D'Amato, Gianni (2000). "Die Rolle von Kulturvermittelnden im modernen Sozialstaat: Gesundheit, Sozialarbeit und Migration." *Info FSM / SFM Info* 3: 1-2.
- Domenig, Dagmar (2002). *Professionelle transkulturelle Pflege. Handbuch für Lehre und Praxis in Pflege und Geburtshilfe*. Bern: Haupt.

- Efionayi-Mäder, Denise und Milena Chimienti (2003). "Migration und Gesundheit: ein sozialpolitische Orientierung", in Caritas (Hg.). *Sozialalmanach 2003*. Luzern: Caritas-Verlag, S. 155-172.
- Efionayi-Mäder, Denise, Milena Chimienti, Stefano Losa und Sandro Cattacin (2001). *Evaluation des Gesamtprogrammes "Migration und Gesundheit" des Bundesamts für Gesundheit*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.
- (EJPD), Eidgenössisches Justiz und Polizeidepartment (2003). *Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunkteprogramm für die Jahre 2004 bis 2007. Prioritätenordnung nach Art. 17 der Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern*.
- (EKA), Eidgenössische Ausländerkommission (2003). *Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Schwerpunktprogramm für die Jahre 2004 bis 2007. Erläuternder Bericht*. Bern.
- (FiF), Fachstelle für interkulturelle Fragen (2002). *Koordinationsstelle für KulturdolmetscherInnen - Information zum Projektvertrag*. Zürich.
- Flick, Uwe (1995). *Qualitative Forschung: Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohl.
- Gaitanides, Stefan (2001). "Qualitätsstandards zur interkulturellen Teamentwicklung. Ergebnisse eines Qualitätsmanagement-Projektes in München." *IZA* 1: 4-7.
- Gilgen, Denise (2002). *Strategien zur Entwicklung migrationsspezifischer Kompetenz im Gesundheitswesen. Konzept im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit, Fachstelle für Migration und Gesundheit*. Bern: Institut für Sozial- und Präventivmedizin Universität Basel.
- Interpret' (2002). *Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zu Handen des BAG (Bundesamt für Gesundheit)*. Bern.
- Kühne, Klaus (2002). *Sprachmitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich*. Hochschule für Sozialarbeit HSA [unveröffentl.]. Bern.
- Lamnek, Siegfried. (1995). *Qualitative Sozialforschung. Band 1 Methodologie*. Weinheim: Belz.
- Leenen, Wolf Rainer, Andreas Gross und Harald Grosch (2002). "Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit", in Auernheimer, Georg (Hg.). *Interkulturelle Kompetenz und pädagogisches Handeln*. Opladen: Leske + Budrich, S. 81-102.
- Mahnig, Hans (1998). *Integrationspolitik in Grossbritannien, Frankreich, Deutschland und den Niederlanden : eine vergleichende Analyse*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.

- Mahnig, Hans, Martin Niederberger und unter Mitarbeit von Janine Dahinden (2000). *Die Integration der ausländischen Bevölkerung in Gemeinschaftszentren. Studie zuhanden der Zürcher Gemeinschaftszentren Bachwiesen, Heuried und Loogarten. Forschungsbericht Nr. 16*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.
- Métraux, Jean-Claude und S. Alvir (1995). "L'interprète : traducteur, médiateur culturel ou co-thérapeute." *InterDialogos* (2): 22-26.
- Pickel, Regula, Alexander Bischoff und Louis Loutan (2003). *Trialog. Handbuch und Video. Dolmetschen im Gesundheitswesen*.
- Powell, Richard A und Helen M Single (1996). "Focus groups." *International journal for quality in health care* 8 (5): 499-504.
- Stuker, Rahel (2001). "Professionelles Dolmetschen", in Dagmar, Domenig (Hg.). *Professionelle Transkulturelle Pflege*. Bern: Hans Huber, S. 185-199.
- Taskin, Aydin, Karin Luks und Thomas M. Gehrig (2002). *Gesundheitsversorgung von Migrant/innen in der Agglomeration Zürich. Rapid Assessment im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit*. Zürich: Institut für Sozial- und Präventivmedizin der Universität Zürich.
- Weiss, Regula (2003). *Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten*. Zürich: Seismo.
- Weiss, Regula und Rahel Stuker (1998). *Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitssystem : Grundlagenbericht*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.
- Wicker, Hans-Rudolf (1998). "Monitoring Multicultural Society: A Comparative International Synthesis", in Bühlmann, Jacqueline, Paul Röthlisberger und Beat Schmid (Hg.). *Monitoring Multicultural Societies: A Siena Group Report*. Neuchâtel: Swiss Federal Statistical Office, S. 237-338.



## **Veröffentlichungen der Reihe « Sozialer Zusammenhalt und kultureller Pluralismus »**

*Brigitta Gerber (2003).* Die antirassistische Bewegung in der Schweiz. Organisationen, Netzwerke und Aktionen.

*Christin Achermann, Stefanie Gass (2003).* Staatsbürgerschaft und soziale Schliessung. Eine rechtsethnologische Sicht auf die Einbürgerungspraxis der Stadt Basel.

*Claudio Bolzman, Rosita Fibbi, Marie Vial (2003).* Secondas – Secondos. Le processus d'intégration des jeunes adultes issus de la migration espagnole et italienne en Suisse.

*Hans-Rudolf Wicker, Rosita Fibbi, Werner Haug (Hrsg.) (2003).* Migration und die Schweiz. Ergebnisse des Nationalen Forschungsprogramms "Migration und interkulturelle Beziehungen".

*Regula Weiss (2003).* Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten.

*Etienne Piguet, Stefano Losa (2002).* Travailleurs de l'ombre? Demande de main-d'oeuvre du domaine de l'asile et ampleur de l'emploi d'étrangers non déclarés en Suisse.

*Denise Efonayi-Mäder, Milena Chimienti, Janine Dahinden, Etienne Piguet (2001).* Asyldestination Europa. Eine Geographie der Asylbewegungen.

*Pierre Centlivres, Isabelle Girod (Sous la direction de) (1998).* Les défis migratoires: Actes du colloque CLUSE "Les défis migratoires à l'aube du troisième millénaire".

*Wenn Sie mehr Informationen betreffend dieser Publikationen wünschen, wollen Sie bitte die website des SFM konsultieren : <http://www.migration-population.ch> oder jene des Herausgebers : <http://www.seismoverlag.ch>*

*Diese Publikationen können bei Seismo bestellt werden: [seismo@gmx.ch](mailto:seismo@gmx.ch).*

## Letzte vom SFM veröffentlichte Berichte

- 34 : *Josef Martin Niederberger, Nicole Wichmann (2004)*. Prävention irregulärer Migration.
- 33 : *Alexander Bischoff, Philippe Wanner (2004)*. Ein Gesundheitsmonitoring von MigrantInnen : Sinnvoll ? Machbar ? Realistisch ?
- 32 : *Janine Dahinden, Rosita Fibbi, Joëlle Moret, Sandro Cattacin (2004)*. Integration am Arbeitsplatz in der Schweiz. Probleme und Massnahmen. Ergebnisse einer Aktionsforschung.
- 31 : *Rosita Fibbi, Bülent Kaya, Etienne Piguet (2003)*. Le passeport ou le diplôme ? Etude des discriminations à l'embauche des jeunes issus de la migration.
- 30 : *Josef Martin Niederberger unter Mitarbeit von Christin Achermann (2003)*. Brückenangebote: Struktur und Funktion. Die Rolle von Geschlecht und Nationalität. Projekt im Rahmen des Nationalen Forschungsprogramms Bildung und Beschäftigung.
- 29 : *Jenny Maggi, in collaboration with Sandro Cattacin (2003)*. Needed Basic Research in „Migration and Public Health“ 2002-2006 in Switzerland.
- 28 : *Martin Niederberger, in Zusammenarbeit mit Sandro Cattacin (2003)*. Migrationspolitik in Agglomerationen. Eine explorative Analyse der zentralen Problem- und Interventionsfelder in der Schweiz.
- 27 : *Milena Chimienti, Denise Efionayi-Mäder, avec la collaboration de Romaine Farquet (2003)*. La répression du travail clandestin à Genève. Application des sanctions et conséquences pour les personnes concernées.
- 26 : *Sandro Cattacin, in Zusammenarbeit mit Igor Rothenbühler (2003)*. Interkulturelle Vermittlung. Formative Evaluation eines Projektes der Gemeinschaftszentren Bachwiesen, Heuried und Loogarten.

*Wenn Sie mehr Informationen betreffend der Publikationen des SFM wünschen, wollen Sie bitte die website <http://www.migration-population.ch> konsultieren.*

*Diese Berichte können frei heruntergeladen oder beim SFM bestellt werden.*