

## [ Interkulturelle Vermittlung ]

# Wenn Forschung Übersetzung braucht

Was ist nötig, damit der Einsatz von interkulturellen Übersetzerinnen und Vermittlern gelingt? Thomas Redmann hat diese Frage im Schul- und Sozialbereich untersucht. Und war dabei selber mit sprachlichen Herausforderungen konfrontiert.

STEFANIE ARNOLD

**D**er Einsatz von interkulturellen Übersetzern und Vermittlerinnen gehört für Sozialarbeitende und Lehrpersonen immer mehr zum Alltag. Im Kanton Zürich liegt der Anteil der fremdsprachigen Klientinnen und Klienten in den Jugend- und Familienberatungsstellen (JFB) je nach Bezirk zwischen 10 und 40 Prozent. Und an 85 Zürcher Schulen haben mehr als 40 Prozent der Kinder einen Migrationshintergrund. «Bis jetzt wurde noch kaum erforscht, welche Faktoren zum Erfolg dieser vermittelten Gespräche beitragen», erzählt Thomas Redmann vom ZHAW-Departement Soziale Arbeit. Der Sozialwissenschaftler hat diese Frage im Forschungsprojekt «Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung» untersucht. Das Projekt wurde vom Nationalfonds (DORE) unterstützt und mit verschiedenen Praxispartnern wie dem Zürcher Volksschulamt und dem Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich (AJB) durchgeführt.

### **Erstmals fremdsprachige Eltern einbezogen**

Die Studie war als Grundlagenstudie konzipiert und wollte bewusst alle Perspektiven einbeziehen. «Wir haben deshalb in 36 qualitativen, leitfadengestützten Interviews alle Personengruppen befragt, die an einem vermittelten Gespräch beteiligt sind», erzählt er. Die Studie ist damit ein Novum: Erstmals in der Schweiz wurden neben den Dolmetschenden und Fachpersonen auch fremdsprachige Eltern interviewt. Die Befragung dieser Migrantinnen und Migranten stellte die Forschenden vor neue Herausforderungen: «Von Beginn weg war klar, dass wir diese Gespräche nicht mithilfe von Dolmetschenden durchführen konnten», erinnert sich Thomas Redmann. «Das hätte die Eltern blockiert. Wer berichtet schon gerne von negativen Erfahrungen mit einem Dolmetscher, wenn die Möglichkeit besteht, dass die anwesende Dolmetscherin diesen kennt?» Thomas Redmann löste dieses Problem, indem er fremdsprachige Personen

für die Interviews schulte, damit diese die Eltern direkt befragen konnten. Diese Interviewenden haben die 10 Gespräche mit den Eltern auch transkribiert und übersetzt. Da der zeitliche und finanzielle Rahmen beschränkt war, wurden Türkisch und Portugiesisch als Sprachen ausgewählt. Die Gespräche mit den 12 Dolmetschenden und den 14 Sozialarbeitenden und Lehrpersonen führte Thomas Redmann selber durch.

### **Widersprüchliche Wahrnehmungen und Erwartungen**

Dass eine Befragung aller Beteiligten Sinn machte, zeigen die Ergebnisse der Studie: Interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer, Fachpersonen und Eltern nehmen das Gespräch sehr unterschiedlich wahr. Die Eltern berichteten in den Interviews beispielsweise oft von deutlich negativen bis hin zu diskriminierenden Erlebnissen. Lehrpersonen und Sozialarbeitende thematisierten solche Machtdynamiken dagegen selten. Sie berichteten aber häufig davon, dass ihnen nicht genü-



**Der Sozial-  
wissenschaftler  
Thomas Redmann**

Foto Conradin Frei

gend Geld und Zeit zur Verfügung stehen, um die Dolmetschenden befriedigend beizuziehen.

Sehr verschieden sind auch die Erwartungen an die interkulturelle Vermittlung: Die Dolmetschenden können sich verschiedene Funktionen vorstellen, die von reinem Dolmetschen über das Vermitteln von Hintergrundwissen zur jeweils anderen «Kultur» bis hin zu begleitenden Aufgaben reichen. Fremdsprachige Eltern erhoffen sich oft mehr Unter-

stützung von den Mittelspersonen. Ein Vater bringt das Anliegen vieler Eltern auf den Punkt: «Er sollte das sagen, was ich eigentlich sagen will.» Bei den Fachleuten gibt es grosse Unterschiede. Während die einen Dolmetscherinnen und Vermittler gezielt einsetzen, gehen die anderen eher unbedarft an die Gespräche heran. «Manche Fachleute denken sich: Ich nehme einen Dolmetscher, und dann läuft's wie sonst», erzählt Thomas Redmann.

## Weiterbildung: Dolmetschen lernen

Das Departement für Angewandte Linguistik der ZHAW bietet verschiedene Weiterbildungen für Dolmetscherinnen und Dolmetscher an. Der CAS «Behörden- und Gerichtsdolmetschen» vermittelt neben Dolmetschetechniken grundlegendes Rechts- und Staatswissen. Der CAS dauert ein Jahr und setzt die Teilnahme am Basiskurs «Dolmetschen im öffentlichen Bereich» sowie am Aufbaukurs «Behörden- und Gerichtsdolmetschen» oder an entsprechenden Ausbildungen in anderen Institutionen voraus. Die Grundlagen für das Dolmetschen im medizinischen Bereich vermittelt zudem der neue Weiterbildungskurs «Dolmetschen im Spital – Kommunikation in belastenden Situationen».

► **Weitere Infos:** [www.linguistik.zhaw.ch](http://www.linguistik.zhaw.ch) > **Weiterbildung** > **IUED Institut für Übersetzen und Dolmetschen**

### Fachleute benötigen Know-how

«So einfach geht das aber nicht. Fachleute brauchen für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzern und Vermittlerinnen einiges an Know-how», ist Thomas Redmann überzeugt. «Es ist beispielsweise nötig, dass das Gespräch gut geplant wird und die Erwartungen aller Beteiligten vorgängig geklärt werden. Dazu sind Vor- und Nachgespräche mit den Dolmetschenden sehr sinnvoll.» Um den Fachleuten eine Hilfestellung zu bieten, hat der Forscher deshalb einen Best-Practice-Leitfaden entwickelt. Er plant auch eine Weiterbildung zum Thema. ■

► **Eine Kurzfassung der Studie inklusive Best-Practice-Leitfaden kann unter [www.sozialarbeit.zhaw.ch](http://www.sozialarbeit.zhaw.ch) > Forschung > laufende Projekte heruntergeladen werden**

## [ **Transparenz im Gesundheitswesen** ]

# Erste Hilfe für Reha-Kliniken

Ein neuartiges Klassifikationssystem könnte schon bald für mehr Transparenz im Gesundheitswesen sorgen. Es wurde von einem Forschungsteam der ZHAW entwickelt und erhielt dieses Jahr den ZHAW-Anerkennungspreis.

FRANZISKA EGLI

**O**b am Stammtisch oder in der Wandelhalle – die Diskussion um das Schweizer Gesundheitswesen erhitzt die Gemüter in regelmässigen Abständen. Umso mehr, als die Krankenkassenprämien demnächst ein noch tieferes Loch ins Portemonnaie von Herrn und Frau Schweizer reissen. Kein Wunder also, wenn neben Massnahmen zur Senkung der Gesundheitskosten auch mehr Transparenz im Gesundheitswesen gefordert wird. Von Versicherern und Kliniken genauso wie von den Versicherten.

Alldem schaut die öffentliche Hand nicht untätig zu. Ab dem Jahr 2012, so beschloss das Bundesparlament, sollen die Spitäler für stationäre Leistungen mittels Fallpauschalen entschädigt werden. Diese sind an die Diagnose des jeweiligen Patienten geknüpft und unabhängig von dessen Verweildauer im Spital.

«Für die Rehabilitationskliniken könnte dies problematisch werden», weiss Jan Kool vom Departement Gesundheit der ZHAW, «denn dadurch sind die Akutspitäler versucht, immer mehr Patienten früher in die

Rehabilitation zu überweisen.» Die Zahlen geben Kool Recht: Die Kosten im Bereich der Rehabilitation sind



Jan Kool

bereits in den vergangenen Jahren überdurchschnittlich gestiegen.

### **Spitäler und Versicherer wollen mehr Transparenz**

Vor diesem Hintergrund schlossen sich der Verband der Spitäler der

Schweiz sowie die Zentralstelle für Medizinaltarife (zuständige Stelle für Tarif-Fragen in der obligatorischen Unfallversicherung) zusammen und beauftragten die ZHAW, ein praktikables Modell für mehr Transparenz und leistungsgerechte Tarifierung im Bereich der Rehabilitation zu schaffen.

Zweieinhalb Jahre später präsentiert das Projektteam der ZHAW ein neuartiges Klassifikationssystem für Rehabilitationspatienten (PCS). Es lässt sich im Klinikalltag gut einsetzen und zieht ausserdem den Pflegeaufwand in Betracht. «So wird bezahlt, was geleistet wird», fasst es Co-Projektleiter Urs Brügger vom Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie zusammen.

### **Übergewicht und Rauchen sind wenig relevant**

Doch bis es so weit war, gab es zuerst einmal Arbeit in Hülle und Fülle. Die Forschenden mussten herausfinden, welche Faktoren den Betreuungsaufwand und damit die variablen Kosten massgeblich beeinflussen. Dazu erhoben sie detaillierte Daten von 1'671 Patienten aus sieben

**Ein Projektteam, das erfolgreich zusammenarbeitet: Jan Kool (Co-Projektleiter, Institut für Physiotherapie), Urs Brügger (Co-Projektleiter, Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie), Marcel Dettling (Institut für Datenanalyse und Prozessdesign) und Simon Wieser (Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie).**

Fotos Conradin Frei

Rehabilitationskliniken in der ganzen Schweiz. «Wir stellten fest, dass Faktoren wie Übergewicht oder Rauchen nur einen geringen Einfluss auf die Kosten haben», gibt Kool zu. Die



Urs Brügger

massgebendste Grösse, so fand das Team heraus, ist nicht etwa die Krankheitsdiagnose, sondern der Grad der Selbstständigkeit eines Patienten. Daneben spielen auch allfällig vorhandene Parallelerkrankungen (die so genannte Multimorbidität) eine wichtige Rolle.

#### Positive Zeichen für die Einführung des Modells

Eine weitere Herausforderung stellte sich dem Forschungsteam mit der eigentlichen Entwicklung des PCS: Wie stark darf das Modell vereinfacht werden, damit es in der Praxis einfach anzuwenden ist, aber dennoch zuverlässig funktioniert?

Mit seinem Lösungsvorschlag scheint das Projektteam aufs richtige

Pferd gesetzt zu haben. Die ersten Rückmeldungen der Auftraggeber fielen positiv aus. Ausserdem befürwortete bei einer verbandsinternen Konsultativabstimmung die Mehrheit der Schweizer Spitäler eine Einführung des ZHAW-Modells.

Die Forschenden sind sich bewusst: Bis das Patientenklassifikationssystem in der Rehabilitation definitiv eingeführt werden kann, gibt es noch einige Hürden zu überwinden. «Eine grosse Herausforderung sind zum Beispiel die systemischen Unterschiede zwischen den Kliniken», weiss Jan Kool aus Erfahrung. «Doch damit wäre jedes andere Modell auch konfrontiert.»

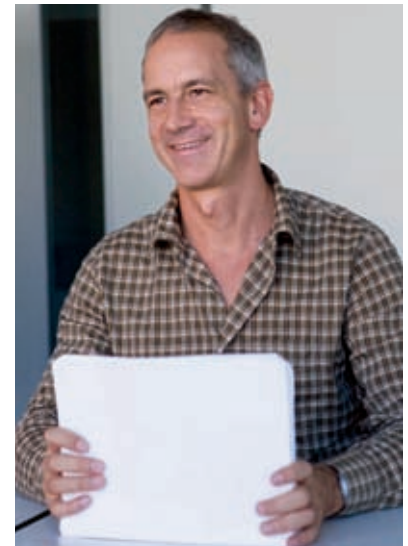


Marcel Dettling

#### Vorbildliche interdisziplinäre Zusammenarbeit

Bezeichnend für den Erfolg dieses Projekts ist die Zusammenarbeit der verschiedenen Fachbereiche. Dank der Kooperation dreier ZHAW-Institute konnte Fachwissen aus dem the-

rapeutischen und pflegerischen Bereich, aus der Gesundheitsökonomie sowie der statistischen Datenanalyse direkt in das Projekt einfließen. «Die Tatsache, dass wir alle diese Fähigkeiten aus einer Hand anbieten konnten, gab wohl auch den Ausschlag, dass wir das Projekt überhaupt erhielten», sind sich die Projektleiter Urs Brügger und Jan Kool einig.



Simon Wieser

Einig war sich auch die Jury bei der Vergabe des diesjährigen ZHAW-Anerkennungspreises (s. Kasten). So fand sich das Projektteam auf der Bühne der Winterthurer City Halle wieder – um anlässlich des Hochschultags der ZHAW den Preis entgegenzunehmen. Für die Forschenden ist dies jedoch kein Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Eine Anfrage für ein Folgeprojekt ist bereits eingetroffen. Gute Voraussetzungen also, damit das Schweizer Gesundheitswesen dereinst noch transparenter wird. ■

## Anerkennungspreis der ZHAW

Mit dem Anerkennungspreis in der Höhe von 5'000 Franken sollen Projekte der ZHAW ausgezeichnet werden, die hervorragende Leistungen in interdisziplinärer Forschung und Lehre erbracht haben. Der Preis wurde bereits zum zweiten Mal verliehen. Im ersten Jahr ging er an ein Forschungsteam, welches in interdisziplinärer Zusammenarbeit eine Möglichkeit zum Aufbau von patienteneigenem Bindegewebe entwickelte. Die 5-köpfige Jury besteht sowohl aus internen wie aus externen Experten; die Preisübergabe findet jeweils im September statt.

## [ Resistenz gegen Veränderung ]

# Beharrliche Ingenieure, einfühlsame Psychologen

Die meisten Unternehmen bevorzugen Mitarbeitende, die gegenüber Veränderungen offen sind. Insbesondere wenn Innovationen und Fusionen anstehen.

Wie veränderungsfreundlich sind ZHAW-Studierende?  
Resultate einer Bachelorarbeit.

BETTINA DEGGELLER

**M**itarbeitende reagieren auf Veränderungen häufiger mit Skepsis oder sogar mit Abwehr anstatt die Chancen und positiven Seiten zu sehen. Dies liegt in der Natur des Menschen – beziehungsweise in seiner Evolution – begründet, die ein vorsichtiges Verhalten gegenüber neuen Situationen belohnt hat. Arten, die einem unbekanntem Raubtier neugierig und positiv gesinnt gegenüber traten oder eine neue Beerenart unbedacht verspeisten, starben schnell aus. Obwohl wir in der heutigen Zeit und insbesondere im Arbeitsalltag nur noch vereinzelt mit wilden Tieren und unbekanntem Lebensmitteln konfrontiert werden, reagieren wir bei veränderten Situationen immer noch ähnlich wie unsere Vorfahren: mit Vorsicht und

Skepsis. Wie hoch diese Skepsis bei ZHAW-Studierenden ist, hat Stephanie Christaki, Absolventin der ZHAW School of Management and Law, mit ihrer Bachelorarbeit untersucht.

### Über 1000 ZHAW-Studierende nahmen an der Umfrage teil

Für die Untersuchung haben Stephanie Christaki und die betreuende Dozentin Petra Barthelmess von der Fachstelle für International Business die «Resistance To Change Scale» (RTC) des Soziologen Shaul Oreg auf die ZHAW adaptiert. Die Messmethode ermittelt einen generellen RTC-Wert und misst Bezug nehmend auf eine sich verändernde Umgebung folgende vier Widerstands-Dimensionen: «Routine-Streben», «Gefühlsreaktion auf aufgezwungene Veränderungen», «Kurzfristiges Denken» und «Geistige Starrheit». Wird ein hoher Wert erzielt, ist die Person gegenüber Veränderungen eher negativ eingestellt. Ein tiefer Wert deutet darauf hin, dass jemand gegenüber Veränderungen eher offen ist. Parallel zum RTC-Wert erfolgte eine Befragung zur Bestimmung von Persönlichkeitsmerkmalen wie beispielsweise Geschlecht, Alter, religiöse Zugehörigkeit, politische Orientie-

rung, soziale Schicht oder allgemeine persönliche Zufriedenheit. Damit konnten Rückschlüsse gezogen werden, welche Persönlichkeitsmerkmale an einen hohen beziehungsweise tiefen RTC-Wert gekoppelt sind. Die online durchgeführte Umfrage wurde an knapp 7'000 Studierende verschickt, von denen über 1'000 teilnahmen. Die Auswertung der Fragebögen zeigte teilweise eine Abhängigkeit des RTC-Wertes von sozio-demografischen und persönlichen Faktoren auf. So scheinen gewisse Gruppen Veränderungen stärker abzulehnen als andere: Männer stärker als Frauen, politisch sich eher dem rechten Lager zurechnende Studierende stärker als politisch eher links orientierte, unzufriedene stärker als zufriedene.

### Angehende Psychologen reagieren am positivsten

Ein Vergleich der verschiedenen Departemente der ZHAW ergab, dass Studierende des Departements P, angehende Psychologen also, den tiefsten RTC-Wert aufwiesen, während die technisch orientierten Studierenden der Departemente T und A (Technik und Architektur) die höchsten Werte erreichten. Die De-

Stephanie Christaki absolvierte den Studiengang International Management an der ZHAW School of Management and Law und wurde diesen Herbst diplomiert. Ihre englische Bachelorarbeit zum Thema Veränderungsresistenz trägt den Titel «The Culture of Change Resistance».

► **Kontakt Bachelorarbeit:**  
petra.barthelmess@zhaw.ch

partemente T und A erzielten bei der Dimension «Gefühlsreaktion» (für nähere Ausführung siehe Kästchen) die höchsten Resistenzwerte, was darauf hinweist, dass sich diese Studierenden im Vergleich zu den Psychologiestudierenden mehr Sorgen machen über einen allfälligen Kontrollverlust. Der tiefste Wert in der Dimension «Routine-Streben» konnte wiederum bei Studierenden des Departements P festgestellt werden, der höchste im Departement S (Soziale Arbeit). Bezüglich den zwei Messwerten «Kurzfristiges Denken» und «Geistige Starrheit» zeigen sich weniger grosse Unterschiede zwischen den Departementen. Zum vergleichsweise sehr tiefen Resistenzwert der Studierenden des Departements P meint Stephanie Christaki: «Vielleicht ist beispielsweise bei Ingenieuren und Architekten auf der Baustelle eher Durchsetzungskraft

gefragt als Offenheit für neue Ideen. Hingegen scheint bei Psychologen, die Einfühlungsvermögen gegenüber ihren Patienten zeigen müssen, eher eine offene Geisteshaltung wichtig.»

#### **Veränderungen erfordern zusätzlich vertrauensbildende Massnahmen**

Es scheint klar, dass Fusionen oder Innovationsprozesse unter einem besseren Stern stehen, wenn die Mitarbeitenden offen gegenüber Veränderungen sind. Könnte der RTC-Wert in Zukunft also bei Anstellungsprozessen in einzelnen Berufssparten, in denen eine hohe Flexibilität gefragt ist, wie beispielsweise im Bereich Telekommunikation oder IT-Entwicklung, abgefragt werden? «Gewisse Unternehmen mögen daran interessiert sein, aber ein tiefer RTC-Wert allein reicht nicht für erfolg-

reiches Change Management. Eine natürlich bedingte Skepsis gegenüber Veränderungen wird seitens der Mitarbeitenden immer bleiben», betont Christaki. Erforderlich sind zusätzlich vertrauensbildende Massnahmen. Insbesondere das Management kommt nicht umhin, bei Veränderungen Sicherheit zu vermitteln, Überzeugungsarbeit zu leisten und mit gutem Beispiel voranzugehen, um die Widerstände und Ängste der Mitarbeitenden aktiv abzubauen. Diesbezüglich offenbart die Untersuchung bei den ZHAW-Studierenden ein erfreuliches Ergebnis: Studierende mit hoher Führungsmotivation zeigen gegenüber Veränderungen eine grosse Offenheit. Es bleibt zu hoffen, dass sie diese in ihrer zukünftigen Führungsrolle auch auf ihre Mitarbeitenden übertragen können und als erfolgreiche «change agents» fungieren. ■

**Stephanie Christaki (links) mit der Dozentin Petra Barthelmess**

Foto Conradin Frei

## **Resistance To Change Scale (RTC)**

Mit der von Shaul Oreg entwickelten Messmethode lässt sich die persönliche Resistenz gegenüber Veränderungen messen. Dabei werden vier Dimensionen des Widerstandes gegenüber Veränderungen untersucht:

#### **Routine-Streben (Routine Seeking)**

«Ich mache lieber altbewährte Dinge als irgendetwas Neues auszuprobieren.»

#### **Gefühlsreaktion auf aufgezwungene Veränderungen (Emotional Reaction to Imposed Change)**

«Wenn ich darüber informiert werde, dass sich Pläne ändern, nervt mich das etwas.»

#### **Kurzfristiges Denken (Short-Term Focus)**

«Manchmal vermeide ich Veränderungen, obwohl ich weiss, dass sie für mich besser wären.»

#### **Geistige Starrheit (Cognitive Rigidity)**

«Wenn ich einmal einen Entschluss gefasst habe, kann ich ihn nur schwer ändern.»

Wer seinen eigenen RTC-Wert ermitteln will findet auf der Homepage von Shaul Oreg unter folgendem Link einen Online-Test: <http://soc.haifa.ac.il/%7Eoreg/>

