



**Soziale Arbeit**  
**Forschung und Entwicklung**

## **Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung**

**Die Zusammenarbeit zwischen  
nicht deutschsprachigen  
Eltern, Mittelspersonen und  
Fachpersonen im Sozial-  
und Bildungsbereich**

**Thomas Redmann**

# Abstract

Der Kurzbericht zur Studie «Interkulturelle Übersetzung und Vermittlung» fasst die wesentlichen Erkenntnisse aus der Analyse qualitativer, problemzentrierter Interviews zusammen, in welchen über Gesprächssituationen in Sozial- und Bildungsinstitutionen im Kanton Zürich berichtet wurde, bei denen die Klientinnen und Klienten nur ungenügend Deutsch sprechen konnten.

Die Studie präsentiert auf verschiedenen Ebenen Erklärungswissen: Wie entstehen Verständigungsschwierigkeiten? Warum bleiben diese bestehen? Und wie können Gesprächssituationen und komplexe Arbeitszusammenhänge erfolgreich gestaltet werden?

Der Kurzbericht formuliert in Form einer «Best Practice» Empfehlungen an die involvierten Akteure (Behörden und Fachpersonen, Ausbildungsstätten und Vermittlungsstellen). Die Ergebnisse zeigen, dass die Anforderungen an alle Beteiligten hoch, und der Beizug einer externen, professionellen Mittelsperson unverzichtbar und in vielen Fällen auch eine kostensparende Notwendigkeit ist.

Zur Verminderung von Missverständnissen, Misstrauen und Konflikten müssen aber verschiedene Formen von Ressourcen zur Verfügung stehen. Insbesondere sprechen die Ergebnisse dafür, bei den Ressourcen und transkulturellen Kompetenzen von Fachpersonen anzusetzen. Diese können durch Sensibilisierung und Weiterbildung darin unterstützt werden, interkulturell vermittelte Gespräche auf Grundlage eines spezifischen Wissens und einer reflektierten Haltung vorzubereiten, weiterzuentwickeln und zum Erfolg zu führen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abstract</b>	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>5</b>
1.1 Stand der Forschung und des Fachdiskurses	5
1.2 Zielsetzungen	6
1.3 Fragestellungen der Studie	6
<b>2 Untersuchungsgegenstand der Studie</b>	<b>7</b>
2.1 Eingrenzung der Untersuchung	7
2.2 Begrifflichkeiten rund ums «interkulturelle Übersetzen und Vermitteln»	9
<b>3 Gesprächssituationen im Sozial- und im Bildungsbereich</b>	<b>11</b>
3.1 Gesprächssituationen im Sozialbereich	11
3.2 Gesprächssituationen im Bildungsbereich	12
<b>4 Zusammenfassung der Interviewergebnisse</b>	<b>13</b>
4.1 Settings im Sozial- und Bildungsbereich	13
4.2 Rahmenbedingungen für interkulturelle Gespräche	15
4.3 Praxis und Entscheid. Bezug von Mittelspersonen	16
4.4 Konzeptionen, Erwartungen und Rollenvorstellungen gegenüber Mittelspersonen	18
4.5 Un-/Gleichheitsrelation	22
4.6 Interkulturelle Aspekte	26
4.7 Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Mittelspersonen	28
<b>5 Best Practice: Faktoren für einen erfolgreichen Einsatz von Mittelspersonen</b>	<b>33</b>
5.1 Anforderungen an Fachpersonen	34
5.2 Anforderungen an Mittelspersonen	35
5.3 Anforderungen an Eltern	37
<b>6 Schlussüberlegungen</b>	<b>39</b>
6.1 Entwicklungspotential/Herausforderungen	39
6.2 Empfehlungen betreffend Rahmenbedingungen (Ebene Behörden)	40
6.3 Empfehlungen betreffend Aus- und Weiterbildung Fachpersonen (Ebene Behörden/Fachpersonen)	40
6.4 Empfehlungen betreffend Aus- und Weiterbildung Mittelspersonen (Ebene Ausbildungsstätten ikÜV)	41
6.5 Empfehlungen betreffend Supervision und Einsatzoptimierung bei Mittelspersonen (Ebene Vermittlungsstellen)	42
6.6 Stellenwert der Studie und weiterer Forschungsbedarf	42
<b>Bibliografie</b>	<b>44</b>



# 1 Einleitung

Wann ist die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich und nicht deutschsprachigen Migrantinnen und Migranten sowie der Beizug von Dolmetschenden und Vermittelnden Personen in solchen Gesprächen erfolgreich? Mit dieser Frage beschäftigte sich die diesem Kurzbericht zugrunde liegende Studie. Dabei lag der Fokus auf Arbeitssituationen im Sozial- und Bildungsbereich, in denen es um das Kindeswohl im weiteren Sinn geht.

In insgesamt 36 mündlichen, leitfadengestützten Interviews wurden Fachpersonen aus dem Sozial- und dem Bildungsbereich, interkulturelle Dolmetschende und Vermittelnde und nicht deutschsprachige Klientinnen und Klienten zu ihren Erfahrungen befragt.

## 1.1 Stand der Forschung und des Fachdiskurses

In den letzten zehn Jahren sind diverse Studien entstanden, welche sich – im Ausland und auch in der Schweiz – mit den Bedingungen des Dolmetschens, «Sprachmittels» oder «interkulturellen Vermittels» auseinandergesetzt haben.<sup>1</sup>

Hingegen gibt es bis heute kaum Studien aus der deutschsprachigen Schweiz, welche den Sozial- und/oder den Bildungsbereich in der Schweiz genauer beleuchtet haben.<sup>2</sup> Trotz der relativ breiten Literatur zum Thema gibt es bis heute folgende, wichtige Kenntnislücken:

- Im Sozial- wie auch im Bildungsbereich gibt es bisher nur sehr wenige spezifische empirische Studien zu den Interaktionsbedingungen in Gesprächen zwischen Mitarbeitenden schweizerischer Institutionen und nicht deutschsprachigen Klientinnen und Klienten.
- Die Frage, wie die Klientinnen und Klienten selbst interkulturelle Vermittlungstätigkeiten wahrnehmen, wurde bisher nicht erforscht. Dieser Mangel wurde auch in einer der jüngeren Studie zum Thema als Forschungslücke identifiziert.<sup>3</sup>
- Nach wie vor ausstehend ist eine detaillierte und systematische Analyse der Vorstellungen und Konzeptionen über die interkulturelle Übersetzung und Vermittlung – insbesondere im Bildungs- und Sozialbereich – und die damit verbundenen Schwierigkeiten in der Interaktion.<sup>4</sup>
- Ein noch vertiefter zu untersuchender Aspekt ist die Praxis des Beizugs von Vermittlungen bzw. die Entscheidungsfindung, ob eine Mittelsperson und welche Mittelsperson für ein Gespräch beigezogen werden soll oder kann.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Insbesondere zu nennen sind die Arbeiten von Weiss und Stuker (1998), Dahinden und Chimienti (2002), Bischoff & Dahinden (2005), Leanza (2005) und Bischoff & Dahinden (2006).

<sup>2</sup> Einzig die Studien von Blickenstorfer (2001) für den Bildungsbereich und Hagmann (2003) für den Sozialbereich enthalten einige Hinweise über Zusammenhänge und Wirkungsweisen der «interkulturellen Übersetzung und Vermittlung» in diesen spezifischen Handlungsfeldern.

<sup>3</sup> Dahinden, 2006, 25

<sup>4</sup> Wie in mehreren Beiträgen (vgl. z.B. Dahinden et al., 2004, 21) bemerkt wird, besteht gerade auch im Sozial- und im Schulbereich Bedarf nach einer genaueren Rollendefinition zwischen den auftraggebenden Institutionen und den Mittelspersonen.

<sup>5</sup> Schneider, 2005

## 1.2 Zielsetzungen

Das Ziel der vorliegenden Studie bestand darin, explorativ vertieftere Kenntnis über die Annahmen und Einstellungen *aller* Interaktionspartner zu erlangen, welche die Gesprächssituationen zwischen Fachpersonen und nicht deutschsprachigen Klientinnen und Klienten im Sozial- und Bildungsbereich beeinflussen.

Die Studie zeigt die unterschiedlichen Vorstellungen der Interaktionsteilnehmenden in Gesprächen mit Mittelspersonen – wie «Dolmetscherinnen», «interkulturelle Übersetzer» und «interkulturelle Vermittlerinnen» – auf. Dadurch werden Faktoren sichtbar, welche für einen gelungenen Vorgehens-, Entscheidungs- und Lösungsprozess zwischen den Professionellen und den Dienstleistungsempfangenden entscheidend sind.

Die Erkenntnisse geben Antworten auf die Frage, *wie, wann und unter welchen Bedingungen* zwischen Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich und nicht deutschsprachigen Migrantinnen und Migranten Verständigung und Zusammenarbeit erreicht wird bzw. *warum nicht*.

## 1.3 Fragestellungen der Studie

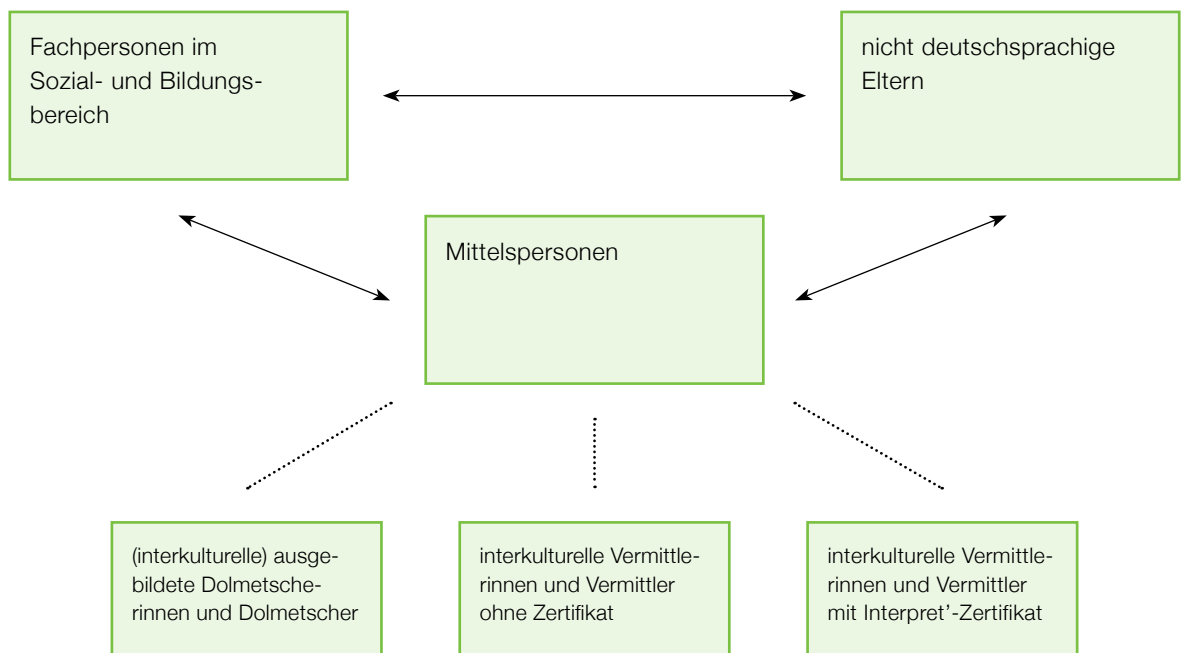
### **Die Hauptforschungsfrage lautete:**

*Welche generalisierten Annahmen, Erwartungen und Einstellungen bestehen im Sozial- und Bildungsbereich bei den Interaktionspartnerinnen und -partnern bezogen auf Gesprächssituationen, in denen eine sprachliche Verständigung ohne Beizug von Mittelspersonen als nicht möglich erachtet wird?*

Die Teilfragestellungen zu den Themenbereichen «Settings im Sozial- und Bildungsbereich», «Rahmenbedingungen für interkulturelle Gespräche», «Praxis und Entscheid Beizug von Mittelspersonen», «Konzeptionen, Erwartungen und Rollenvorstellungen gegenüber Mittelspersonen», «Un-/Gleichheitsrelation», «Interkulturelle Aspekte», sowie «Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Mittelspersonen» werden im Kapitel 4 einzeln dargestellt.

## 2 Untersuchungsgegenstand der Studie

Grundlage der Studie sind 36 qualitative, leitfadengestützte (problemzentrierte) Interviews mit Interaktionspartnerinnen und -partnern, welche von ihren Erfahrungen mit und ohne Einsatz von interkultureller Vermittlung berichteten. Dazu wurde eine Untersuchungsanlage gewählt, welche berücksichtigt, dass einerseits nur wenige Forschungsergebnisse insbesondere zu den Bereichen Soziales und Bildung vorliegen und andererseits die Sichtweise der Dienstleistungsempfängerinnen und -empfänger bisher nie zum Gegenstand einer Untersuchung gemacht worden ist.



Darstellung 1: Die drei Untersuchungsgruppen (Mittelpersonen aufgeteilt)

### 2.1 Eingrenzung der Untersuchung

In der Studie haben wir auf Arbeitszusammenhänge von Fachpersonen im Sozial- und Bildungsbereich im Kanton Zürich fokussiert, welche in einem weiten Sinne das Kindeswohl betreffen.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Die Auswahl der Institutionen im Sozial- und Bildungsbereich, in denen in der ersten Erhebungsphase Befragungen durchgeführt wurden, erfolgte in Zusammenarbeit mit zwei an diesem Projekt beteiligten Hauptpraxispartnerinnen und -partner aus dem Kanton Zürich. Für den Sozialbereich waren dies das Kantonale Amt für Jugend und Berufsberatung AJB, Bereich Jugend- und Familienhilfe, für den Bildungsbereich das Kantonale Volksschulamt VSA, Sektor Interkulturelle Pädagogik. Die Auswahl der Mittelpersonen erfolgte teilweise in Zusammenarbeit mit dem Praxispartner Medios/AOZ.

## 2.1.1 Sozialbereich

Für den Sozialbereich sind im Kanton Zürich die Jugendsekretariate von zentraler Bedeutung für die Sicherstellung des Kindeswohls.<sup>7</sup> Innerhalb ihrer Dienstleistungsbereiche waren die regionalen Jugend- und Familienberatungsstellen (JFB) für die geplante Studie besonders interessant, da diese unter anderem für die Übernahme von vormundschaftlichen Massnahmen, die Einsetzung sozialpädagogischer Familienbegleitung sowie für Fremdplatzierungen zuständig sind.<sup>8</sup>

An den JFB-Stellen bewegt sich der Anteil Klientinnen und Klienten, deren Hauptsprache nicht Deutsch ist, nach internen Schätzungen zwischen 10 und 40% (je nach Bezirk unterschiedlich).

In den Interviews wurden Fachpersonen aus den JFB befragt, welche in den letzten Monaten immer wieder mit Eltern mit Migrationshintergrund sowie bereits mit Mittelpersonen gearbeitet haben.

Es wurden 8 Einzelinterviews mit Sozialberatenden (4 Frauen, 4 Männer) der JFB durchgeführt und ausgewertet. Von den interviewten Personen waren die meisten Mitarbeitende, zwei waren Stellenleitende (Abteilungsleitung JFB). Die Einzelinterviews wurden durch je eine Gruppendiskussion mit Mitarbeitenden der JFB und der Kleinkindberatung (KKB) ergänzt.

Bei der Auswahl wurde auf den soziogeografischen Raum geachtet (Stadt – Agglomeration – ländliche Gegend): Bezirke Affoltern, Bülach, Dielsdorf, Hinwil, Meilen, Pfäffikon, Winterthur, Zürich.

## 2.1.2 Bildungsbereich

Im Bildungsbereich haben wir uns auf die Unter- und Mittelstufe sowie den Übergangsbereich zwischen Mittel- und Oberstufe der Volksschule konzentriert.<sup>9</sup> Hier siedeln sich die für Eltern und Kinder überaus bedeutsamen Fragen des Übergangs in die so genannt «gegliederte Oberstufe» oder in die Sonderschulen an. Entsprechend kommt auch hier der Zusammenarbeit und Verständigung zwischen Lehrpersonen und Eltern grosse Relevanz zu.

In den Interviews mit Personen aus dem Bildungsbereich wurden 6 Fachpersonen (3 Frauen, 3 Männer) befragt, welche in der Unter- und Mittelstufe von Primarschulen im Kanton Zürich tätig sind: 5 Klassenlehrpersonen (davon 1 Schulleiter im Teilzeitpensum und 1 Stellvertretung Schulleitung), 1 schulischer Heilpädagoge.

Bei der Auswahl der Schulen wurde auf den soziogeografischen Raum geachtet (Bezirke Dielsdorf, Dietikon, Horgen, Winterthur, Zürich). Zudem war eine Mehrheit der Befragten an Schulen mit einem erhöhten Migrationsanteil oder an einer sogenannten QUIMS-Schule tätig.

---

<sup>7</sup> Die primär untersuchten Jugend- und Familienberatungsstellen (JFB) sind Teil der Jugendsekretariate des Kantons Zürich, und damit administrativ Einheiten des Amtes für Jugend- und Berufsberatung (AJB) des Kantons Zürich.

<sup>8</sup> Die Organisationsstrukturen für die Stadt Zürich sind leicht unterschiedlich. Innerhalb der – nach Quartieren aufgeteilten – Sozialzentren nehmen Quartierteams mit spezifischen Funktionsprofilen für die Arbeit mit Familien die Aufgaben zur Sicherstellung des Kindeswohls wahr.

<sup>9</sup> Im Kanton Zürich lassen sich die folgenden organisatorischen Strukturen der Volksschule unterscheiden: Volksschulstufen (Unterstufe – Mittelstufe – Oberstufe) und Übergänge (ohne Gymnasium), Sekundarstufe (geleitet – gegliedert – dreiteilig), Sonderklassen (z.B. E), ISF-Massnahmen (Integrative Schulungsform bzw. Stütz- und Fördermassnahmen), HSK-Klassen (Kurse in heimatlicher Sprache und Kultur), weiter «multikulturelle Schulen» mit einem hohen Anteil an Schulkindern mit Migrationshintergrund (Projekt QUIMS) sowie Schulgemeinde- (respektive Schulkreis-) interne und -übergreifende Kommissionen.



## 2.1.3 Mittelspersonen

Kriterien für die Auswahl von Mittelspersonen waren: Geschlecht, Ausbildungshintergrund, Erfahrung in den untersuchten Bereichen, Sprache/Herkunftsregion, persönlicher Hintergrund.

Es konnten insgesamt 12 Personen (8 Frauen, 4 Männer) interviewt werden; dabei wurde angemessen berücksichtigt, dass deutlich mehr Frauen als Mittelspersonen eingesetzt werden als Männer.

Von den 12 interviewten Personen verfügten 4 Personen über kein Zertifikat (teils Grundkurs in «interkulturellem Übersetzen»), 6 Personen über das Interpret'-Zertifikat und weitere 4 Personen über eine zusätzliche Ausbildung als Dolmetscherin beziehungsweise Dolmetscher (2 davon zusätzlich zum Interpret'-Zertifikat). 7 der interviewten Personen wurden primär durch Vermittlungsstellen eingesetzt, 5 Personen primär via Listen beigezogen.

Die Hälfte der Personen hatte bereits Erfahrungen sowohl mit dem Sozial- als auch dem Bildungsbereich gemacht, 2 Personen nur mit dem Sozialbereich, 4 nur mit dem Bildungsbereich (plus teilweise auch mit anderen Bereichen, wie Gesundheit, Psychiatrie, Asyl, Justiz, Polizei, Privatwirtschaft).

Die gedolmetschten Sprachen lassen sich wie folgt aufteilen (teilweise mehrere Sprachen sprechend): Türkisch/Kurdisch (2–3x); Albanisch (2–3x); Serbokroatisch (2x), Portugiesisch (2x), Spanisch (1x), Arabisch (1x), Tamil (1x), Chinesisch (1x).

## 2.1.4 Eltern mit Migrationshintergrund

Insgesamt wurden 11 Personen, welche ausserhalb der Schweiz geboren wurden und nur wenig Deutsch sprechen, befragt: 5 Mütter einzeln, 4 Väter einzeln, 1 Ehepaar.

Aufgrund forschungspragmatischer Überlegungen wurden die Sprachen, in denen die Interviews durchzuführen waren, beschränkt; effektiv durchgeführt wurden 4 Interviews in portugiesischer und 6 in türkischer Sprache (Herkunftsregionen: Türkei, Portugal, Brasilien).

Die befragten Eltern hatten ihren Wohnort zum Zeitpunkt der Gespräche mit öffentlichen Stellen in den Bezirken Affoltern, Dielsdorf, Meilen, Pfäffikon, Uster, Winterthur, Zürich.

Die Eltern wurden durch vorgängig geschulte, mehrsprachige Mitarbeitende kontaktiert und für ein Interview angefragt. Interessierte Personen erhielten zudem ein Informationsblatt (in türkischer beziehungsweise portugiesischer Sprache), welches sie über Ziele, Kriterien und Bedingungen des Interviews informierte.

## 2.2 Begrifflichkeiten rund ums «interkulturelle Übersetzen und Vermitteln»

In der alltagspraktischen Verwendung der Begriffe «interkulturelles Übersetzen», «interkulturelles Vermitteln», «Sprachmitteln», aber auch «Triolog» usw. herrscht nach wie vor einige Unklarheit. Für die angesprochene Dienstleistung – umgangssprachlich in der Schweiz auch «Übersetzen» genannt – wird nach wie vor keine einheitliche Begrifflichkeit verwendet. Die vielfältigen Begriffsbezeichnungen sind Ausdruck der unterschiedlichen Vorstellungen bei den Gesprächspartnerinnen und -partner, aber auch der Verwirrung, welche über die Aufgaben und Funktionen dieser Personen bestehen.

Für die vorliegende Studie haben wir uns deshalb auf einen möglichst breiten und neutralen Begriff gestützt: «Mittelsperson» bezeichnet alle Personen, welche zum Zwecke der Verbesserung der Verständigung zu Gesprächen zwischen Fachpersonen und Klientinnen und Klienten beigezogen werden, unabhängig von ihrem Ausbildungsstand, ihrem Erfahrungshintergrund und ihrem Beziehungsverhältnis zu Fachperson oder Klientel. Der Sammelbegriff «Mittelsperson» scheint uns analytisch günstig, weil er erlaubt, alle Personen einzuschliessen, welche extern und mit einer gewissen Ausbildung zu Gesprächen beigezogen werden (dies in Abgrenzung zu «Laiendolmetschenden»). In der Praxis macht es hingegen vermutlich mehr Sinn, die wichtigsten Gruppen professioneller Mittelspersonen – Dolmetschende, interkulturell Vermittelnde und interkulturelle Mediatorinnen und Mediatoren – zu unterscheiden und auch so zu benennen.

# 3 Gesprächssituationen im Sozial- und im Bildungsbereich

Anlass und Hintergrund von vermittelten Gesprächen lassen bisweilen keine klare Trennung zwischen Sozial- oder Bildungsbereich zu. So können beispielsweise Probleme, welche in der Schule erkannt und aufgegriffen werden, in eine Erziehungsberatung oder in eine vormundschaftliche Abklärung münden.<sup>10</sup> Trotz dieser fließenden Übergänge werden in diesem Kapitel die Gesprächssituationen und Arbeitszusammenhänge im Sozial- und im Bildungsbereich getrennt charakterisiert.

Sozialbereich	Bildungsbereich
beratend-therapeutische Intervention (Erziehungsberatung; Fokus: Eltern)	pädagogische Elternarbeit (Fokus: Kinder)
verschiedene, problemzentrierte Arten von Intervention (Dimension Freiwilligkeit – Zwang/Gesetz)	Beziehungsaufbau (langfristig-diffus) zwischen Schule und Elternhaus
→ kein Regelangebot	→ Regelinstitution

Tabelle 1: Unterschiede Arbeitszusammenhänge Sozial- und Bildungsbereich

## 3.1 Gesprächssituationen im Sozialbereich

### Freiwillige Beratungen

Bei freiwilligen Beratungen (*Erziehungsberatung*) treten die Klientinnen oder Klienten zunächst mit einem Intake in Kontakt. Dieses klärt, ob die Stelle für das Anliegen geeignet ist und erhebt weitere Informationen (z.B. Sprachkenntnisse und Übersetzungsbedarf der Eltern). Teilweise übernimmt das Intake auch Kurzberatungen von bis zu vier Monaten oder der Fall geht an ein Kernteam. Freiwillige Beratungen kommen entweder durch Eigeninitiative oder in Koordination mit externen Stellen wie der Schule zustande, beispielsweise bei Verhaltensfragen oder schulischen Schwierigkeiten.

### Gesetzliche Interventionen

Zu den Tätigkeitsbereichen der JFB-Stellen im Kanton Zürich gehören neben den freiwilligen Beratungen auch vormundschaftliche Massnahmen. Dabei handelt es sich um die Übernahme von Vormundschaften/Beistandschaften oder häufiger um Abklärungen im Auftrag der Vormundschaftsbehörden (Mandate). Diese beruhen im Allgemeinen auf einer gesetzlichen Grundlage (häufig ZGB 308 und 310). Mögliche Aufgabenbereiche sind:

- Kinderschutz (Abklärung/Massnahmen): z.B. Bearbeitung von Gefährdungsmeldungen
- gerichtliche Abklärungen (z.B. Obhut bei Trennungen/Scheidungen), rechtliche Anhörungen, Information über die rechtliche Situation

<sup>10</sup> Schnittstellen bestehen für den Sozial- und Bildungsbereich z.B. zu allgemeinen Sozialdiensten, der Schulsozialarbeit oder der Heilpädagogik. Weiter entfernte Schnittstellen zu den Bereichen Gesundheit und Justiz bestehen zu Jugendgerichten, zum Asylbereich, zum Case Management und zur Psychiatrie.

- Erziehungs- oder Besuchsrechts-Beistandschaft
- Familienbegleitungen
- Ausserfamiliäre Betreuung/Unterbringung, Pflegekinderwesen und Adoption
- Krisenintervention
- Koordination/Triage mit Sozialhilfe/Sachhilfe, mit anderen Aufträgen öffentlicher Stellen (z.B. Jugendgericht) und Standortgespräche mit stationären Einrichtungen

### **Weitere Aufgaben im Sozialbereich (allgemeines Sozialwesen)**

Weitere öffentliche und private Stellen im Sozialbereich sind: Sozialdienste, Jugendgerichte, spezialisierte Beratungsstellen und kirchliche Sozialarbeit, Soziale Arbeit mit Asyl Suchenden, Anerkannten Flüchtlingen und Vorläufig Aufgenommenen, sowie Schnittstellen-Aufgaben (z.B. in der Arbeit mit psychisch beeinträchtigten oder behinderten Personen), Spitalsozialarbeit oder Schulsozialarbeit. Diese wurden in der Untersuchung nur summarisch berücksichtigt.

## **3.2 Gesprächssituationen im Bildungsbereich**

Im Bildungsbereich wurde der Fokus auf Gesprächssituationen gelegt, welche in der Volksschule (Unterstufe, Mittelstufe, Übergang zur Oberstufe) vorkommen. Nicht untersucht wurden Gesprächssituationen, in denen direkt mit Kindern/Jugendlichen über ihre schulische Situation gesprochen wurde.

Ein Teil der – individuellen wie kollektiven – Elterngespräche und Elternanlässe sind seit kurzem im Kanton Zürich unter dem Stichwort «Elternzusammenarbeit» im Volksschulgesetz geregelt (vgl. unter anderem VSG § 55 + 56 und dazu gehörige Verordnung § 62). Das VSG regelt auch andere Formen der Elternmitwirkung (Elternrat, Elternforum).

### **Kollektive Elternabende und individuelle Elterngespräche**

In der Zusammenarbeit zwischen Volksschule und Elternhaus kann man zunächst unterscheiden zwischen kollektiven Anlässen für Eltern (welche teilweise spezifisch auch für einzelne Sprachgruppen ausgerichtet werden) und individuellen Gesprächen mit dem Vater und/oder der Mutter.<sup>11</sup> In dieser Studie werden *kollektive* Anlässe wie Elternabende oder multikulturelle Projekte (Schulanlässe) wie auch schriftliche Mitteilungen vernachlässigt, selbst wenn dort regelmässig Mittelspersonen – meist Kulturdolmetscherinnen oder Mediatoren – zum Einsatz kommen.<sup>12</sup>

Zusammengefasst lassen sich die folgenden *individuellen Gesprächssituationen* nennen:

- Regelgespräche Eltern
- Gespräche über schulische Leistungen der Kinder (individuell)
- Gespräche über Verhaltensfragen der Schulkinder (individuell)
- Zeugnisgespräche, Übertritte (regulär und individuell)
- Konfliktgespräche unter Beizug weiterer Personen (Schulleitung, Fachpersonen, Schulgemeinde)
- Schulische Standortgespräche («Runde Tische»)

<sup>11</sup> Die individuellen Gespräche finden je nach Möglichkeit oder nach Bedarf der Gesprächspartnerinnen und -partner mit der Mutter allein, dem Vater allein oder mit beiden Elternteilen zusammen statt.

<sup>12</sup> Gespräche im Rahmen der Schulsozialarbeit werden – falls nach Bereichen unterschieden wird – beim «Sozialbereich» behandelt.

# 4 Zusammenfassung der Interview- ergebnisse

## 4.1 Settings im Sozial- und Bildungsbereich

Die Fragestellungen zu diesem Themenbereich lauteten:

*Welche Aspekte der Gesprächssituation (Arbeitszusammenhang, Setting, Beziehungsdefinition) sind für den Sozial- respektive den Bildungsbereich spezifisch, und wie beeinflussen diese Aspekte interkulturelle Dolmetsch- respektive Vermittlungseinsätze im Sozial- und Bildungsbereich?*

*Welche Bedeutung messen die Interaktionspartnerinnen und -partner der offiziellen Aufgabe und dem gegebenen Handlungsspielraum der Institution bei?*

Die Beziehungen zwischen Fachpersonen und Klientel im Sozial- und Bildungsbereich sind oftmals belastet; dies hat einerseits mit dem spezifischen Setting und andererseits mit allgemeinen Beziehungshürden zu tun.

### **Heterogene, anspruchsvolle Gesprächssettings**

Die mit Hilfe einer Dolmetschung oder Vermittlung durchgeführten Gespräche finden in sehr heterogenen und anspruchsvollen Settings statt. Es macht einen grundlegenden Unterschied, ob es sich um ein periodisches Regelgespräch oder ein Konfliktgespräch handelt, ob das Gespräch zu dritt (Fachperson, Elternteil, Mittelsperson), zu viert (mit beiden Elternteilen) oder an einem Runden Tisch (mit vielen involvierten Fachpersonen) stattfindet, und ob es sich um einen Notfalleinsatz oder um eine jahrelange Begleitung handelt. Nicht immer haben beide Elternteile einen Migrationshintergrund, und das Sprachniveau kann ganz unterschiedlich sein. Sowohl Mittelspersonen wie Fachpersonen müssen mit dieser Vielfalt umzugehen wissen:

*IP\*: Auf dieser Schule, wenn es einen Elternabend gab, bestellten sie verschiedene Dolmetscher. Diese Schule war für dieses Problem sehr gut vorbereitet. Es war ein sehr wichtiger Tag, wo entschieden wird, zu welcher Stufe die Schüler gehen müssen. Es musste entschieden werden ob die Kinder auf Sek A, B oder C gingen. Das finde ich auch sehr wichtig, in den meisten Fällen sind die Eltern sehr unzufrieden mit dem Ergebnis, weil sie es nicht begreifen, warum ihr Kind in eine schwache Klasse geschickt wird. [E8 137]*

Insbesondere im Sozialbereich besteht ein Spannungsfeld «freiwillig-gesetzlich» respektive weniger ausgeprägt für den Bildungsbereich zwischen «autoritär-partizipativ»:

*IP: Weil ich möchte sie eigentlich zu einer Zusammenarbeit gewinnen. Das ist ja mein Ziel... (Pause 4s) Ich zwinge sie ja nicht, dass sie mit mir zusammenarbeiten müssen. Ich zwinge sie ja eigentlich eben schon, weil ich muss ja. Ich habe diesen Auftrag bekommen. Aber ich möchte wie nicht... ich möchte sie gewinnen für die Zusammenarbeit mit mir für das Kind, freiwillig, auch wenn es gesetzlich ist. Aber dass sie es einsehen und mit mir zusammenarbeiten können. [PS6 59]*

Der Arbeitszusammenhang ist also von grosser Bedeutung dafür, wie gegenseitig die Beziehung definiert wird und wie zusammengearbeitet werden kann.

---

\* IP bezeichnet die interviewte Person.

## Wahrnehmung von Beziehungshürden

Die *Beziehungshürden* sind vielfältiger Natur: Aufgrund der Verdolmetschung wird das Gespräch verlangsamt und es kommt zu künstlichen Situationen. Vor allem sind aber die Voreinstellungen stark erschwerend: Skepsis und zurückhaltende Motivation bei den Eltern treffen auf Vorbehalte bei den Fachpersonen. Das emotional geprägte Erleben bei den Eltern (Trauer, Wut/Aggression, Angst, Apathie und Schmach) kontrastiert oft mit den nüchternen, durch gesetzliche Möglichkeiten gegebenen Strukturen.

*IP: (...) Meine Tochter war aufgeregt, sie wollte [in die Schule]. Ich wollte mich nicht umstimmen lassen. Ich habe versucht mit dem Dolmetscher meine Meinung ihnen klar zu machen. Was ich wollte, haben Sie nicht verstanden. Das was Sie wollten, habe ich schon verstanden, doch ich war nicht einverstanden. I\*: Was wollten diese denn? IP: Sie wollten von mir, dass ich einverstanden bin, dass meine Tochter eine Erziehungsperson – so etwas wie eine Mutter/einen Vater – bekommt, die mir helfen sollte, die sich für die Rechte meines Kindes einsetzen würde. [E2 43]*

Diese Beziehungshürden – teils auch non-verbaler Natur – kumulieren sich zudem oft:

*IP: Sie versteht nicht. Sie fühlt sich sofort unsicher. Sie fühlt, dass man ihr das Kind wegnehmen. So ein bisschen so. I: Und nachher hat sich eine schwierige Situation daraus ergeben? IP: Sie war sehr schwierig, wie sie dann erzählt hat. [M5 85]*

Die Zusammenarbeit zwischen Eltern und Fachleuten ist aber nötig, beispielsweise um Erziehungsmaßnahmen erfolgreich umzusetzen. Sie muss in den meisten der untersuchten Settings in einem Beziehungsprozess gemeinsam aufgebaut werden. Das gelingt nur mit einem Ausgleich der Interessen (Einbezug der Eltern) respektive mit gelebter Gegenseitigkeit und Offenheit bei der Fachperson. Die Beziehung der Eltern zu den Fachpersonen ist aber oftmals durch frühere Erfahrungen, durch Skepsis und durch Vorstellungen über (effektive oder vermeintliche) Funktionen der Fachperson als Amtsträger geprägt. Eine bereits bestehende Skepsis (oder eine solche, welche durch ein nicht vermitteltes Erstgespräch entstanden ist), nährt und schürt Misstrauen. Diese Beziehungskonstellation kann in einen Konflikt umschlagen. Die negativen Voreinstellungen haben zudem einen gewichtigen Einfluss auf die Motivation: Im Allgemeinen will die Klientel zuerst motiviert werden. Das heisst aber nicht, dass sie grundsätzlich unmotiviert sind, an sich und der Situation ihrer Kinder etwas zu ändern.

Deshalb ist eine professionelle Haltung der Fachperson, welche auf Wertschätzung und Motivierung der Eltern basiert, die zentrale Voraussetzung zur Zusammenarbeit und zur Etablierung eines gemeinsamen Prozesses:

*IP: Und das versuche ich eigentlich grundsätzlich schon zu machen bevor, dass es brennt. Also nicht dann, wenn ich das Kind beim Schulpsychologen anmelden möchte, sondern dass sie schon vorher wissen, dass das etwas ist, das bei uns existiert. Und dass das vor allem nicht heisst.... Oder häufig reagier[en die Eltern] dann so: «ja mein Kind ist nicht «gaga», oder wie sie dann sagen. Dass sie das irgendwie schon wissen, dass sie schon ein wenig mit dem vertraut sind, dass es das gibt. Eigentlich geht es für mich bei allen Eltern darum, dass man ein Vertrauen hat untereinander, bevor es brennt. [PB1 361]*

Diese Ausgangssituation stellt hohe Ansprüche an die Gesprächspartnerinnen und -partner: Voraussetzung ist, dass eine Rollenklärung durch die Fachpersonen stattfindet und dass Rollensicherheit bei der Mittelsperson vorhanden ist (vgl. dazu die späteren Kapitel). Dabei ist zu ergänzen, dass die Eltern von einer hohen Professionalität bei Fachpersonen und Mittelspersonen ausgehen.

---

\* I bezeichnet die Interviewerin oder den Interviewer.

## Bedeutung des Arbeitszusammenhanges

Aus Sicht der *Fachpersonen* besteht ihre Aufgabe in der Sicherung des Kindeswohls (gesetzlicher Auftrag) respektive in einem Lehrauftrag (Schulbereich). Daraus leiten sie einen Massnahmenkatalog ab. Selbst wenn die Eltern oder die Mittelspersonen andere Vorstellungen haben, hängt es letztlich von der einzelnen Fachperson ab, wie breit diese ihren Auftrag versteht und umsetzt. Die Macht, zu einem Gespräch einzuladen und eine Mittelsperson beizuziehen und ihr ausgewählte Funktionen zuzuschreiben, liegt im Allgemeinen bei der Fachperson. Deshalb ist der offizielle Arbeitszusammenhang und Auftrag der Stelle auf alle Fälle bedeutsam, sie ist Voraussetzung und Bedingung der Gespräche überhaupt.

## 4.2 Rahmenbedingungen für interkulturelle Gespräche

Die Fragestellung zu diesem Themenbereich lautete:

*Welche strukturellen Rahmenbedingungen können – aus Sicht der Fachpersonen, der Mittelspersonen und der Eltern – als relevant für das Gelingen von interkulturell vermittelten Gesprächssituationen im Sozial- und Bildungsbereich festgehalten werden?*

### Begrenzte finanzielle Ressourcen

Die oft auf wenige Gespräche begrenzten *finanziellen Ressourcen* für Einsätze von Mittelspersonen haben auf zweierlei Arten Einfluss auf interkulturelle Gespräche: Einerseits schränken sie die Möglichkeiten ein, häufig und kontinuierlich genug Gespräche zu führen; andererseits haben sie einen Einfluss auf die Professionalität der Vermittlungen.

*IP: (...) Also ich denke das Organisieren, das jemand kommt... auch das Bezahlen... Wer bezahlt es? Das muss auch organisiert sein. Das ist nicht einfach im Vorhinein gewährleistet. [PS3 78]*

Heute gibt es keinen zwingenden Anspruch auf interkulturelle Übersetzung und Vermittlung sowie auf deren Qualität. Es hängt primär von einer Kostengutsprache und dem Budget oder Usus einer Stelle ab, ob Mittelspersonen beigezogen werden, und nicht von der fachlichen Notwendigkeit.

*IP: (...) Und wir schauen wie wir das zustande bringen könnten. Jemand möchte eine Beratung, wir schauen ob das bei uns geht oder geht das nicht, müssen wir sie weiter verweisen und eine entsprechende Triage machen. Dort müssen wir klar sagen, wir machen keine Beratung in einer Fremdsprache. (...) Oder im gesetzlichen Bereich kann es durchaus sein, dass wir eine Abklärung machen müssen, wo die Mutter – ich sage ein Beispiel, neulich – nur arabisch kann, oder. Und dann müssen wir ja irgendeine Person anbieten, die diese Sprache kann, dass man sich überhaupt verständigen kann, um was es überhaupt geht, jawohl. [PS8 22]*

### Knappe zeitliche Ressourcen

Der *zeitliche Aufwand* für interkulturell gedolmetschte/vermittelte Gespräche ist deutlich grösser als der für Gespräche mit deutschsprachigen Eltern (Richtwert: ab 150–200%), weil sich das Gespräch aus dolmetschtechnischen, erklärenden oder vermittelnden Gründen verlangsamt. Bei Missverständnissen und Konflikten werden zudem längere oder weitere Gespräche nötig. An zusätzlichem zeitlichem Aufwand kommt die Absprache und allenfalls eine Rückmeldung oder eine Einschätzung der Mittelsperson im Nachgespräch dazu.

*IP1: Das ist eigentlich etwas, das mir manchmal ein wenig Sorgen macht. Vor allem mit unseren Ressourcen. Weil ich glaube, man kann schon sagen, bei ausländischen Familien, wahrscheinlich, setzen wir da wirklich mehr Zeit ein als bei Schweizer Familien. Wenn wir eine Zeiterfassung machen würden. Es braucht einfach mehr Zeit.*

*IP2: Es braucht mehr Übersetzung. Ich denke, Sozialarbeit ist ja häufig Übersetzungsarbeit. Und da braucht es einfach manchmal grundsätzlich schon von Anfang an mehr Übersetzung.*

*I: Also auch ohne Übersetzer ...da kann man jetzt so ein Wortspiel daraus machen... [PS3 286]*

Die Klärung und Sicherstellung genügender Ressourcen für einen qualitativ ausreichenden Einsatz der Mittelsperson ist Voraussetzung für erfolgreiche Gespräche auch in komplexen Situationen.

Fazit: Der erhöhte zeitliche Aufwand und die teilweise sehr knappen Zeitressourcen führen zu ungünstigen Bedingungen. Die Finanzierungsfrage führt zu einem heiklen Abwägen zwischen Verfügbarkeit der benötigten Ressourcen und Schwere oder Dringlichkeit des Falles. Statt dass ein Beizug externer, professioneller Dolmetschung oder Vermittlung selbstverständlich ist, wird dieser in der Praxis erst «aus gesetzlichen Gründen» (Zuweisung durch die Vormundschaft) und seltener «aus fachlichen Gründen» (beispielsweise bei dringendem Gewalts- oder Missbrauchs-Verdacht) als «notwendig» legitimiert. In vielen anderen Fällen wird tendenziell noch immer mindestens im Erstgespräch versucht, eine der Klientel bekannte Person als Laiendolmetscherin oder Laiendolmetscher einzusetzen.

### **Transkulturelle Kompetenzen als Ressource**

Der Beizug der geeigneten Mittelsperson findet weiter im Spannungsfeld zwischen den ungesicherten finanziellen Ressourcen und der individuellen Einschätzung der fachlichen Notwendigkeit statt. Es hängt also sehr von der Fachperson selbst ab, ob und wie eine Mittelsperson zum Einsatz kommt (vgl. nächstes Kapitel).

Den Fachpersonen fehlt es oftmals an spezifischen, *transkulturellen Kompetenzen und praktischer Erfahrung* mit interkultureller Vermittlung, um die Notwendigkeit eines Beizugs einschätzen und die geeignete Mittelsperson auswählen und beauftragen zu können. Den meisten Fachpersonen sind zahlreiche Aspekte gedolmetschter oder vermittelter Gespräche – wie z. B. die Bedeutung eines Vorgesprächs – nicht bewusst. Sie führen allzu lange Gespräche ohne Dolmetschung/Vermittlung und sie setzen zu oft ausgebildete Mittelspersonen zu spät ein (teilweise erst wenn die Situation eskaliert).

Kurz zusammengefasst: Den Fachleuten fehlt es sowohl an den finanziellen und zeitlichen Ressourcen als auch an den spezifischen Ressourcen Wissen und Erfahrungen zu interkulturellen Gesprächen. Die organisatorischen Rahmenbedingungen werden hingegen als genügend bis gut beurteilt.

## **4.3 Praxis und Entscheid Beizug von Mittelspersonen**

Die Fragestellung zu diesem Themenbereich lautete:

*Welche Annahmen und Einstellungen auf Seiten der Fachpersonen beeinflussen ihren Entscheid, Mittelspersonen beizuziehen respektive auf deren Beizug zu verzichten? Was bedeutet der (Nicht-)Beizug von Mittelspersonen für die beteiligten Gesprächspartnerinnen und -partner? Was bedeutet der (Nicht-)Beizug von Mittelspersonen für die am Gespräch Beteiligten?*

### **Entscheid zur Inanspruchnahme**

Die Möglichkeit, Mittelspersonen zu finden, zu finanzieren und einzusetzen, und der Entscheid einer Fachperson, mit einer externen Mittelsperson zu arbeiten, sind nicht dasselbe. Es braucht den aktiven Willen der Fachperson, (a) überhaupt jemanden beziehungsweise eine bereits bekannte Person anzufordern und (b) allenfalls den Einsatz der Mittelsperson an Bedingungen zu knüpfen (Ausbildung, Vorbereitung, Konditionen Einsatz, usw.).

Im Sozial- wie im Bildungsbereich können die Fachpersonen (Sozialberatende, Lehrpersonen, weitere Fachpersonen) im Rahmen der organisatorischen und finanziellen Möglichkeiten in der Regel selbst entscheiden, ob und wen sie beiziehen wollen. Es ist letztlich eine Frage ihrer Situationseinschätzung, ihrer Einstellung zu interkultureller Übersetzung/Vermittlung und ihres Willens, ob sie eine Mittelsperson beiziehen oder nicht.



*I: Welche Bedeutung messen Sie im Allgemeinen einem Bezug von Mittelspersonen bei? IP: Wenn es um komplexe Sachen geht, dann brauche ich [jemanden]. Wenn es um einfache Sachen geht – wie zum Beispiel: das Kind braucht einen Mittagstisch –, dann geht das auch ohne. [PS5 193–194]*

### **Einschätzung der Ausgangssituation**

Bei ihrem Entscheid gehen viele Fachpersonen nur von sprachlichen Defiziten bei der Klientel aus; ihr Entscheid, jemanden beizuziehen, basiert entsprechend primär auf der Einschätzung der sprachlichen Möglichkeiten bei den Eltern. Dabei werden andere mögliche und wünschenswerte Funktionen von Mittelspersonen ausgeblendet. Der Entscheid ist auch von den vorgängigen Erfahrungen mit interkultureller Übersetzung oder Vermittlung abhängig: frühere negative Erfahrungen mit schlecht ausgebildeten Mittelspersonen führen zu einem zurückhaltenden Bezug – selbst wenn sich die Professionalität dieser Dienstleistung gewandelt hat.

*IP: Also, schon von Anfang an [sollte] diese Person, die für diese Schule und für diese Gemeinde oder für diesen Schulkreis [verantwortlich ist], nicht [erst] dann eingesetzt [werden], wenn es nicht geht, sondern [egal ob] der Vater gut Deutsch spricht oder nicht, diese Person muss von Anfang an dabei sein. Und weil es nicht um die Sprache geht, sondern um den Inhalt... Auch wenn ein Vater kommt und eine Unterschrift gibt, dann geht er mit einer Dosis Misstrauen nach Hause, weil er einen Teil nicht verstanden hat. [M8 105]*

Das Wissen darüber, welcher Ausbildungshintergrund sich für den Einsatz spezifisch eignet und welche Kriterien die Mittelsperson zu erfüllen hätte, ist sowohl im Sozial- als auch im im Bildungsbereich nur bedingt vorhanden. Der Ausbildungsstand der Mittelspersonen wird zwar durch die Vermittlungsstellen überprüft (im Sinne einer Akkreditierung). Es wird auch versucht, eine möglichst geeignete Person einzusetzen.

Besser ist es aber, wenn die Fachperson selbst beurteilen kann (respektive zusammen mit der Vermittlungsstelle klärt), welche Person sich am besten eignet.

*IP: Also der Auf...oder die Auftragsgeberin, sie entscheiden, ob eine Dolmetscherin in dieses Gespräch [ein]bezogen wird oder nicht. Und es ist meistens zu spät, wenn eine Dolmetscherin kommt. Nicht alle Lehrkräfte oder [alle] im Sozialbereich sind informiert oder [sind sich] bewusst, was die Rolle der Dolmetscherin ist. Und sie versuchen immer weiter mit den Eltern zu reden zum Beispiel, auch wenn die Eltern sehr wenig Deutsch reden...und da kommen viele Missverständnisse hervor. Und nur wenn die Situation eskaliert, rufen sie mich an: «Bitte, können Sie kommen!» I: Also das heisst das ist häufig/... IP: .../meistens! [M9 69–71]*

### **Fehlende Kriterien für die Inanspruchnahme**

Willkürliche und unsystematische Entscheide über den Einsatz einer Mittelsperson sind nicht begrüssenswert und verweisen auf fehlende Kriterien. Die Kriterien «Erfahrung» und «Delegation an eine Vermittlungsstelle» sind in jedem Falle nicht ausreichend, um optimale Bedingungen für ein erfolgreiches Gespräch zu gewährleisten. Die verschiedenen Bezugsformen (via persönliche Kontakte, via Listen, via Vermittlungsstelle) haben alle ihre Vor- und Nachteile: Eine Vermittlungsstelle kann grundsätzlich professionell einschätzen, welche Mittelsperson pro Fall geeignet ist. Bei der Arbeit mit eigenen Listen besteht dagegen der Vorteil, dass die Auftraggebenden die Mittelsperson bereits kennen. Das ist bedeutungsvoll, da ein hoher Bekanntheitsgrad Vertrauen und Sicherheit in den interkulturellen Gesprächen gibt.

## Auswirkungen des Entscheids

Die Auswirkungen einer Entscheidung für oder gegen eine Mittelsperson, sind für die Gesprächspartner unterschiedlich: Für die *Fachpersonen* sollte letztlich das langfristige Ergebnis wichtig sein. Ohne adäquate interkulturelle Vermittlung kann die Stelle/Schule oft keine echten, konsensorientierten Massnahmen erfolgreich umsetzen und keine gewünschten Effekte erreichen. Der Misserfolg wird dann oft zulasten der Eltern, ihrer Person oder ihrer Kultur gelegt (siehe dazu auch spätere Kapitel).

Für die *Eltern* ist ein Nicht-Beizug fatal. Selbst wenn sie teilweise aus Scham eine professionelle Dolmetschung ablehnen, führt die fehlende Möglichkeit, genügend zu verstehen oder sich ausreichend einbringen zu können, zu Misserfolgen, Benachteiligung und Ausschluss respektive Unterordnung (siehe späteres Kapitel) und bringt sie in eine defensive Position.

*IP: Hmm. (Pause 5s) Wie gesagt: Wenn ein Problem früh genug gefasst oder bearbeitet wird, es ist schon viel (erreicht), um zu einem guten Abschluss zu kommen. Oder irgendetwas im Voraus zu unternehmen. ...Bei Spätreaktionen – häufig – versucht man etwas zu unternehmen, (aber) ich merke, obwohl wir uns alle voll einsetzen, es ist schwierig etwas zu machen, es «isch abgloffe». Das tut mir weh, eine solche Situation tut mir weh. Häufig... Pubertät..., (die) Jugendanwaltschaft ist dann dahinter, Schulpflege, es ist alles zu spät, statt früh genug zu reagieren. [M4 219]*

Auch für die *Mittelspersonen* ist insbesondere eine fehlende Gesprächs-Kontinuität anstrengend; sie werden in solchen Situationen oft frustriert, da zusätzliches Misstrauen, Missverständnisse und Konflikte häufig sind.

## 4.4 Konzeptionen, Erwartungen und Rollenvorstellungen gegenüber Mittelspersonen

Die Fragestellungen zu diesem Themenbereich lauteten:

*Welche Erwartungen sollen und können durch den Beizug einer Mittelsperson verwirklicht werden, welche Einstellungen sind dysfunktional und können zu konfliktiven Gesprächssituationen führen, und welche Nebeneffekte können sich durch Situationen ergeben, in denen Mittelspersonen beigezogen werden?*

*Welche Konzeptionen haben die beteiligten Interaktionspartnerinnen und -partner im Sozial- und Bildungsbereich betreffend der Rollenübernahme von Mittelspersonen?*

*Wie beurteilen die beteiligten Interaktionspartnerinnen und -partner den Einfluss des Mediums Mittelsperson insgesamt?*

### Erwartungen an die Mittelsperson bei Fachpersonen und Eltern

Die Erwartungen der *Fachpersonen* sind gleichzeitig hoch und oft unbedarft. Bisweilen erschöpfen sich die Vorstellungen darüber, welche Kompetenzen eine Mittelsperson mitbringen soll, darin, dass «sie es gut machen soll», teilweise sind detailliertere Vorstellungen vorhanden:

*I: Was für Erwartungen haben Sie dann an die Mittelsperson? Also Sie informieren sie – und dann?  
IP: Und dann ist die Erwartung einerseits mal, dass sie einfach übersetzen, was wir sagen und was die Eltern sagen. Und dass sie eben allenfalls Erklärungen einflechten. (Pause 7s) Manchmal bin ich froh, wenn vielleicht nach dem Gespräch eine Einschätzung kommt. [PS5 140–141]*

Die *Eltern* wiederum haben meist vage und widersprüchliche Vorstellungen über Aufgabe, Funktion und Möglichkeiten und Grenzen von Mittelspersonen; die eingesetzten Personen sollen ihrer Meinung nach vor allem «professionell» sein. Aber die Erwartungen an die Mittelspersonen sind oft zu hoch; diese sollen sich aktiv für ihre Interessen einsetzen.

*IP: «Ou», die Erwartungen sind extrem gross an mich, extrem. Sie können nicht glauben, sie klammern sich an den Dolmetscher, extrem. Weil er ist die Bezugsperson, er spricht die gleiche Sprache, er kennt sich aus hier, und sie klammern sich verzweifelt an den Dolmetscher...natürlich je nach Persönlichkeit... und/... [M9 122]*

Da die Dienstleistung «interkulturelle Vermittlung» meist von Seiten Fachperson eingekauft und gesteuert wird, können Eltern diese Erwartungen selten einbringen respektive durchsetzen. Umso wichtiger ist es, dass eine andere Erwartung erfüllt wird: dass die Mittelsperson der Fachperson verständlich macht, was genau die Mutter oder der Vater meint:

*IP: (...), wäre es wichtig, dass die Übersetzer über die hiesigen Gesetze Bescheid wissen. Wenn ich «lep» sage, sollte er «Leblebi» sagen. (Eine viel verwendete Redewendung für Redegewandheit und Cleverness). Denn ich weiss es nicht. Ich sage es vielleicht in ungenauer Art, aber er sollte eine besser passende Art auswählen. Weil ich eben nicht von allen Gesetzen Bescheid weiss, sollte er das sagen, was ich sagen will. Wenn er genau das übersetzt, was wir sagen, wären es unlogische Aussagen. Also so etwas wie ein Übersetzer und ein Helfer wäre für uns besser. [E4 110]*

*IP: Er sagt: «Hier ist eine andere Kultur», das müsse man wissen. Na gut, wenn das so ist dann soll er mir auch helfen und mich aufklären was hier meine Rechte sind. Wenigstens ein wenig. (...)*

*IP: Er sollte es mir so erklären, dass auch ich es weiß, dass ich es verstehen kann... [E5 98–100]*

### **Dolmetschen oder interkulturelles Vermitteln?**

Grundsätzlich sind bei Mittelspersonen viele Funktionen, welche über das reine Dolmetschen hinausgehen, möglich (Auflistung von Aussagen aus allen Interviews):

- Wörtliches Hin- und- Her-Dolmetschen (konsekutiv oder simultan);
- sinngemässes Dolmetschen (inkl. Anpassen des Sprachniveaus);
- Ergänzen mit Anmerkungen;
- Hinzufügen von Informationen (z.B. Wissen über das Schulsystem, Erläuterung von Fachbegriffen);
- Anfügen von Beispielen aus dem Erfahrungsbereich der Mittelsperson;
- Rückfragen bei vermutetem Unverständnis oder Missverständnissen;
- Klären der Funktionen und Aufgaben der Mittelsperson;
- Hin- und- Her-Vermitteln;
- De-Eskalieren;
- den Eltern und den Fachpersonen Lösungs- und Einschätzungs-Vorschläge machen;
- Sachverhalte in schönere Worte packen;
- Vorschläge für die Umsetzung und Kontrolle von Massnahmen machen, zur Kooperation motivieren;
- Fachperson über Verhältnisse im Herkunftsland informieren, die Fachperson sensibilisieren;
- die Zielsetzung der Fachperson erfassen und (positiv) vermitteln;
- Möglichkeiten und Grenzen im Schweizer Schulsystem erklären;
- die Situation im Nachgespräch mit der Fachperson einschätzen;
- in Konflikten Fronten aufweichen;
- Herstellen einer freundlichen, zuvorkommenden, gelösten Atmosphäre;
- Schaffen von Vertrauen.

Dabei haben Fachpersonen im Sozial- und im Bildungsbereich leicht unterschiedliche, aber insgesamt nur vage und nur knappe Vorstellungen über die möglichen Aufgaben und Funktionen von Mittelspersonen. Die Einstellung, dass Mittelspersonen ausschliesslich für Wort-zu-Wort-Dolmetschen einzusetzen sind, bewirkt insbesondere im Sozialbereich, dass viele professionelle Mittelspersonen ihr Potential nicht voll einbringen können. In beiden Bereichen wirkt sich eine vorhandene Rollenunklarheit – falls nicht vorab geklärt – negativ aus.

Sollen Fachpersonen nun interkulturelle «Übersetzende» oder Vermittelnde einsetzen? Aus Sicht der Studienergebnisse ist eine Unterscheidung nur bedingt wichtig: Zentral ist, welche Funktionen vorgängig respektive im Laufe des Gesprächsprozesses vereinbart wurden.

## **Umgang der Mittelspersonen mit Rollenbildern**

Mittelspersonen können sich verschiedene Funktionen gleichzeitig vorstellen, lassen aber sehr oft die Fachpersonen entscheiden, welche davon sie übernehmen sollen. Falls sich diese nicht äussern, bleibt diese Unklarheit sozusagen «in der Luft hängen».

Unklar ist auch Mittelspersonen oft der Unterschied zwischen (interkultureller) Dolmetschung und Vermittlung. Hier bestehen bei den interviewten Mittelspersonen teils deutlich unterschiedliche Vorstellungen:

*IP: Wir als Dolmetscherinnen, wir haben eine ganz klare Rolle. Wir sind da für Sprachzwecke, nichts weiter...vielleicht manchmal, wenn verlangt, [machen wir] eben kulturelle Aufklärungen. Weiter nicht. Wir müssen neutral bleiben, wir sind unter Schweigepflicht und...Kompetenz der Sprache...das ist alles. I: Und das mit diesen kulturellen Ausführungen...bringen Sie das dann von sich aus hinein oder wird das sozusagen im Voraus /... IP: .../ Es ist unterschiedlich...je nach Situation. (...) Dann stoppe ich das Gespräch und sage: «Entschuldigung Frau soundso, darf ich etwas aufklären? Darf ich kurz aus meiner Rolle als Dolmetscherin raus und etwas Kulturelles aufklären?» Und sie sind immer sehr sehr froh, wenn diese Aufklärungen stattfinden. I: Also das heisst, Sie haben gute Erfahrungen? IP: Ja, natürlich. Und das ist sehr sehr wichtig, weil ohne diese Aufklärungen läuft nichts. Es gibt sehr oft Konflikte wegen diesen kulturellen Unterschieden und Hintergründen [M9 106–112]*

*IP: Ich kann das Sprachniveau herabsetzen oder erhöhen, wie die Bildung der Menschen ist. I: Anpassen? IP: Genau, anpassen, damit sie dann verstehen, worum es geht. Ich mache nur das. I: Also das wäre Ihr Beitrag dazu? IP: Das wäre mein Beitrag. Aber von mir aus sage ich praktisch wirklich nichts. Nur es sei denn, wenn der Lehrer mich dann fragt als Kulturvermittler. [M3 150–154]*

*IP: Wenn sie wirklich dem Klienten so den Eindruck geben: «Ich bin hier ganz neutral. Ich habe Schweigepflicht. Ich werde das was sie sagen Wort für Wort oder sinngemäss übersetzen. Und ich bin...» In diesem Rahmen können sie mir vertrauen. Wenn sie dieses Vertrauen der Person geben... Oder sie müssen es nicht einmal geben. Sie müssen einfach ihren Job richtig und gut machen. Dann klappt es und dann vertraut Ihnen auch der Klient oder der Patient. Und das, glaube ich, das ist sehr wichtig. [M11 159]*

*IP: Und je nach dem bin ich eigentlich im Grunde genommen beides. Ich bin ein Dolmetscher oder Übersetzer und gleichzeitig Kulturvermittler. Wenn man dann mich fragt, dann erklär ich dann, das würden diese Leute aus kulturellen Gründen so verstehen und deswegen sagen sie das so und in der Schweiz würden wir das anders verstehen. Dann kann ich so eine Anmerkung machen. Und das... also im sozialen Bereich bin ich also Dolmetscher und gleichzeitig einfach Vermittler, kultureller Vermittler. Und aber beim Gericht und bei der Polizei bin ich ein absoluter Übersetzer, genau sinngemäss und mache keine Anmerkungen. [M3 38]*

*IP: Ich persönlich bin Kulturvermittlerin, habe ich schon erwähnt, und ich finde das einen sehr schwierigen Job, immer neutral sein und nie die Meinung äussern dürfen. (...) Was das genau heisst, da reicht nicht, wenn ich einfach das Wort übersetze, sondern was es bedeutet. Oder auch die ganzen Abläufe mit unseren Promotionsverfahren beispielsweise, die unterscheiden sich teilweise extrem stark von dem, was man in anderen Ländern kennt und wie man das dort handhabt. Und das sind wichtige Informationen, die man den Eltern geben muss, damit man überhaupt mal dieselbe Basis hat, das ist eigentlich fast übersprachlich – da geht es nicht nur ums reine Übersetzen. [PB1 63]*

*IP: Man erwartet dort, dass ich komme und übersetze und dann ist das Problem gelöst. Dort habe ich eben auch gute Erfahrungen gemacht, oder...als die gar nicht wussten, was ich überhaupt mache...und als dann, gewisse Sachen – gewisse Probleme, sagen wir mal – aufgeklärt waren, waren sie wahnsinnig froh. Dann sagte ich denen jeweils auch: «Ja, das, was ich gemacht habe, ist die interkulturelle Vermittlung und keine Übersetzung.» Dort ist das Bewusstsein nicht [vorhanden], dass man... [M10 137]*

Die Mittelsperson befindet sich dabei in einer schwierigen Situation zwischen den Interessenspartnerinnen und -partnern, in welcher sie sich allparteilich zu verhalten hat. Unmut kann sich auch gegen sie persönlich kehren:

*IP: (...) aber da für mich die Übersetzung schlecht ausgegangen ist, er mich nicht so wahrgenommen hat wie ich bin, hat es im Ganzen für mich nichts gebracht. Denn diese Leute haben mich nicht verstanden, sie haben nicht verstanden was ich will. Es ist weder die Schuld von denen [Fachleuten] noch von mir. Es ist die Schuld des hinzugezogenen Übersetzers [E2 73]*

Mittelspersonen sind auch oft gewillt, einen Integrationsbeitrag zu leisten, finden einen solchen wichtig und im Rahmen ihrer Funktionen auch leistbar – sie sind aber abhängig von der Fachperson, ob sie diese Aufgabe wahrnehmen können oder nicht.

Mittelspersonen haben letztlich auch ein Bedürfnis nach professioneller und emotionaler Distanz. Aus all diesen Gründen ist eine vorgängige Absprache über die Funktionen der Mittelsperson unabdingbar.

### **Funktionale Möglichkeiten**

Richtig eingesetzt und kompetent agierend, kann eine Mittelsperson viel erreichen. Neben der sprachlichen Übermittlung ist es ihr insbesondere möglich, eine umfassende Verständigung zu gewährleisten und die Zufriedenheit bei der Klientel zu fördern, sich ausgedrückt und eingebracht zu haben. Die Mittelsperson kann zu einer gewissen Entspannung beitragen und helfen, die jeweilige Informations-, Wissensbasis und Wertekennnisse gegenseitig zu verbessern.

### **Dysfunktionale Auswirkungen**

Das Vorhandensein übermässiger und ungeklärter Erwartungen ist ein zentrales Hindernis bei der Herstellung von Zusammenarbeit und Gesprächserfolg. Die Fachperson sollte diesen Erwartungen durch Gesprächsvorbereitung, Reflexion, Klärungsrunden und Kontinuität entgegenwirken. Ungeklärte Erwartungen wirken sonst dysfunktional. Entsprechende negative Effekte können sein: Rückzug und Schwarz-Weiss-Denken bei den Eltern, sowie eine «Kleinster gemeinsamer Nenner»-Haltung bei den Fachpersonen:

*IP: (...) der beigezogene ...Übersetzer...hat mir nicht so übersetzt wie ich es wollte. «Yane», er hat mich dort in eine Position gedrängt...auch jetzt, wenn ich daran denke, gehen meine Nerven mit mir durch. Ähm... der anwesende [Übersetzer] war ein Türke. Er hat so übersetzt, dass man mir fast mein Kind aus den Armen gerissen hätte. In so eine Position bin ich geraten. Deshalb ganz offen /... I: .../War es ein Mann oder eine Frau? IP: Eine Frau. Ich habe kein Vertrauen mehr...«Yane», ich glaube daran das man sich nicht einfach auf einen Übersetzer verlassen sollte, mit dem was man hofft oder das was man erreichen will, um sich richtig darzustellen. Natürlich braucht es Übersetzer, aber sie sollten vereidigt sein. Sie sollten Menschen sein, die dir glauben. Sie sollten dich verteidigen, z.B. wie ein Anwalt, denn du brauchst doch einen Übersetzer. [E2 65–67]*

## **Einfluss der Mittelsperson**

Der Einfluss der Mittelsperson ist entsprechend durch das Vorverständnis und Verhalten der Auftrag gebenden Seite ermöglicht oder beschränkt.

In unklaren Situationen kommt es auf die Mittelsperson selbst und ihre Rollensicherheit an, ob und wie sie sich aktiv in Form von Vorschlägen oder Zusätzen einbringt.

Gewissen Aufgaben sind im Setting «interkulturelle Übersetzung und Vermittlung» Grenzen gesetzt (z.B. Aufgaben als Therapeutin, Therapeut oder Coach). Die Mittelsperson kann und soll keine Lösungen oder Einigungen selbst erwirken. Übernimmt sie eine eigenständige Aufgabe – wie z.B. Familienbegleitung – , dann muss diese Aufgabe von der Vermittlungstätigkeit getrennt werden (siehe dazu Kapitel 4.7).

## **4.5 Un-/Gleichheitsrelation**

Die Fragestellung zu diesem Themenbereich lautete:

*Welche Über- respektive Unterordnungsverhältnisse werden von Fachpersonen, Eltern und Mittelspersonen wahrgenommen? Welchen Einfluss haben die wahrgenommenen Machtrelationen auf die Gesprächssituation? Bewirkt der Beizug von Mittelspersonen in der Wahrnehmung der beteiligten Interaktionspartnerinnen und -partner eine Verschärfung oder eine Abschwächung der Ungleichheitsrelation?*

### **Formen und Auswirkungen der Machtkonstellation auf das Gespräch**

Alle Interaktionspartnerinnen und -partner nehmen die Gesprächssituationen in den meisten Fällen zumindest zu Beginn der Gespräche als ungleich und die Klientel unterordnend wahr. Die Fachleute verfügen über Verfügungsgewalt und Sanktionsmacht und können ihre Autorität ausspielen.

Aus Sicht der interviewten *Eltern* bestehen folgende Formen von Ungleichheit: die erste und offensichtlichste Form ist die sprachliche Ungleichheit. Diese verbindet sich oft mit der zweiten Form, der Ungleichheit durch Nicht-Einordnen-Können, welche oft auf fehlendem Strukturwissen bei den Eltern beruht:

*IP: (...), die Eltern können deswegen kein Deutsch beispielsweise. (...) Also ich sage «kein Deutsch», weil ich finde, für schulische Gespräche... Also der Wortschatz, den wir haben, ist ein extrem spezialisierter Wortschatz, und das reicht praktisch für die wenigsten Leute. Also auch wenn die sich im Alltag bewegen können und sich zurechtfinden, dann reicht das nie, um wirklich verstehen zu können, was jetzt eine Lehrperson erzählt in Bezug auf Schulleistungen, Arbeitsverhalten, etc. etc. [PB1 59]*

Es gibt aber aus Sicht der Eltern auch die Ungleichheit durch Passivität der Fachpersonen:

*IP: Ich konnte mir nicht vorstellen, dass sie nichts davon wusste, was in ihrem Haus passiert. (...). Sie administrierte ein öffentliches Gebäude. Es war, als ob alles schön und wundervoll ist. Die hängenden Zeichnungen, die Kinder auf dem Weg in die Znüni. Das Problem war dort fest verankert. Dann gab es keine Konfrontation, es ist so, man schaut weg vom Fenster. Die Probleme sind in einem isolierten Raum. [E8 151]*

Die letzte Form von Ungleichheit, diejenige durch unprofessionelle Haltungen der Fachperson, wird von den Eltern als am schwierigsten empfunden und erlebt:

*IP: ... wo wir als Eltern das Gefühl hatten, dass unsere Kinder in der Schule diskriminiert worden sind. Diskriminierend war für uns im Allgemeinen das Schulkonzept. (...) Wie diese Lehrerin mit dem Schüler umgegangen ist. (...) Was die Schulleitung als Ausrede sagen konnte, dass sie nichts darüber wusste. Aber das wird ihre Verantwortung mit dem Fall nicht verschönen. [E8 94]*

Bei den *Fachpersonen* bestehen die drei folgenden Einstellungen zu Ungleichheit: «Macht ist notwendig», «Macht ist hilfreich» oder «Macht ist schwierig».

Zur Durchsetzung der Interessen des Kindes ist es durchaus nachvollziehbar, dass die Machtposition von vielen *Fachpersonen* geschätzt wird:

*IP: Wenn ich das mit den Eltern so abmache, dann nütze ich auch die Vorteile, welche mir die Stelle gibt, zu Gunsten von den Eltern, aber ich bin auch verpflichtet – mit dem Fokus auf das Kindesinteresse – halt auch einmal etwas zu machen, wo dann sogenannte zum Nachteil der Eltern ist. Also jedenfalls aus dem Moment heraus gesehen. [PS4 84]*

Dass die vorhandene Machtrelation zu schwierigen Konstellationen führen kann, ist jenen *Fachpersonen*, welche reflektiert mit interkulturell vermittelten Gesprächen umgehen, aber bewusst:

*IP: Ja... Beziehung. Schlussendlich haben wir eine professionelle Beziehung. Die ist wahrscheinlich irgendwo definiert, nehme ich an. (IP lacht) Aber ich versuche das schon so umzugestalten, dass sie mich mehr akzeptieren und mich als Chance und Unterstützung sehen. Also nicht, dass ich ein Feind bin, wenn möglich. Und nicht, dass ich – das, was ich am Anfang gesagt habe – dass ich einfach von Amtes wegen, dass ich nicht so auftreten muss oder nicht so auftrete. Ich versuche eigentlich, dass sie merken, wenn es schwierig wird, können sie kommen und Hilfe holen oder Unterstützung, ohne dass dann gerade irgendwie weiss ich was für ein Apparat in Bewegung kommt und die Polizei steht vor der Türe oder weiss ich, also einfach diese Gedanken. Dass (es) einfach diese Stufe mehr noch harmloser sein kann. [PS6 53]*

*IP: (...) ich habe immer ein gutes Verhältnis mit den Eltern. Und ich nehme jetzt nicht an, wegen mir oder irgendwas, sondern eben genau wegen dem, dass sie ihren Platz haben. Und nicht, «ich bin die Lehrerin und erzähle jetzt da mal über ihr Kind». I: Das ist wichtig /... IP: .../das ist sehr wichtig. I: ...und das hat sich auch bewährt? IP: Ja. [PB2 69–73]*

*IP: Also ich probiere immer auf die Ebene der Eltern herunter zu gehen und zu sagen... Vor allem wenn es Leute sind, bei denen ich merke, die haben nicht viel Schulbildung, probiere ich sie dort abzuholen, wo sie sind. Und nicht hier oben irgendwo über ihre Köpfe hinweg zu reden, und ich weiss genau, dass sie gar nicht verstehen, was ich meine. Ich kann mir vorstellen, dass es noch wichtig ist für die Eltern, dass sie merken: «Ja, die versteht mich. Die versteht meine Situation». Dass möchte ich eigentlich als Grundlage nehmen für die Zusammenarbeit [PB3 65].*

*IP: Also die Fachperson ist autoritär, und da denkt man schon, ... Ich denke mir, dass sie solche Massnahmen, die mal getroffen werden sollten, schon im Kopf haben. Dann möchten sie das präsentieren und einfach, dass sie... ich bin mir nicht sicher, ob sie dann viel eingehen auf – wie soll ich sagen – auf das, was die Eltern sagen. Dann haben sie sich schon ein Bild gemacht und da wird... Da sind dann mehrere Eltern da oder sie werden informiert, was da gemacht wird. [M7 126–131]*

## **Analyse der Machtkonstellation**

Die Machtkonstellation wird von den Akteuren unterschiedlich bewertet: *Fachpersonen* beurteilen die Ausübung von Macht tendenziell als funktional. Die Eltern erleben die ungleiche Machtverteilung hingegen als dysfunktional und reagieren darauf mit Rückzug, Passivität und Demotivierung.

Insgesamt wird die Bedeutung der Machtrelation von den *Fachpersonen* wenig reflektiert und wohl tendenziell unterschätzt. Die Wahrnehmung der Gegenseitigkeit und der Partizipationsmöglichkeit bei Klientel und *Fachpersonen* ist für die Gesprächsdynamik und den Gesprächserfolg aber sehr wichtig, wie die Studienergebnisse zeigen.

Welche Rolle die Machtverhältnisse und Ungleichheitsrelation zwischen *Fachpersonen* und Eltern spielen, soll im Folgenden analysiert werden. Dabei sind die folgenden Ebenen zu unterscheiden, auf denen Gleichheit oder Ungleichheit erreicht wird:

- Die erste Ebene betrifft die sprachliche Ausdrucksmöglichkeit. Ihre Bedeutung ist unbestritten und wird allgemein erkannt. Sie wird durch eine – möglichst qualitativ hochstehende – Dolmetschung gewährleistet. *Ohne Sprachermöglichkeit findet keine Kommunikation statt.*
- Die zweite Ebene betrifft den gegenseitigen Wissensaustausch. Den Fachleuten und den Eltern fehlt es an Kenntnissen, die ihnen ermöglichen würden, die jeweils andere Seite zu verstehen. Den fremdsprachigen Eltern muss Wissen über die Strukturen in der Schweiz vermittelt werden. Fachleute benötigen Bezugswissen über den Hintergrund und die «Kultur»/Werte in der Herkunftsregion der Klientel. Die Bedeutung der Vermittlung dieses Wissens wird sowohl in der Ausbildung zertifizierter Mittelspersonen als auch von einem Teil der Fachpersonen erkannt und gefördert. *Ohne Wissensvermittlung kommt kein geteiltes Verständnis zustande.*
- Die dritte Ebene verweist auf den starken Einfluss der Beziehung, der Haltung und der Verhaltensformen der Gesprächspartnerinnen und -partner. Das Verhalten – zunächst der Fachperson und in der Folge der Klientel – ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit; die Einflussmöglichkeit der Mittelsperson ist hier relativ beschränkt. *Ohne geeignetes gegenseitiges Verhalten kommen kein Beziehungsaufbau und keine Zusammenarbeit zustande.*
- Die letzte Ebene spricht die Persönlichkeit aller Beteiligten an, welche nicht einfach so beeinflusst werden kann.

### **Zentrale Handlungsfrage bei Fachpersonen und Eltern**

Verhalten und Haltungen von *Fachpersonen* (3. Ebene) lassen sich analytisch unterteilen nach ihrem Grad von Wertschätzung, Gleichbehandlung und Transparenz:

Eltern erleben die Behandlung durch Fachpersonen sehr unterschiedlich: Das Spektrum der Wahrnehmungen reicht von ideologisierend über wertschätzend bis hin zu passiv oder gar diskriminierend. Ein realistischer, jedoch ausgeprägt wertschätzender Umgang mit Eltern mit Migrationshintergrund ist empfehlenswert. Passivität nährt Skepsis und das Gefühl von Diskriminierung und schürt offenes Misstrauen.

Auch fehlende Transparenz gibt immer wieder Anlass für Skepsis und fehlgeschlagenen Vertrauensaufbau:

*IP: Ich will allerdings... Sie beginnen mit einer Arbeit und orientieren uns dabei. Sie sind zwar bei dieser Orientierung sehr gerecht, aber nicht genug ehrlich, wie es nötig (sein) sollte. Das macht mich traurig. [E4 83]*

*IP: Die Lehrer versuchen dich so weit zu beeinflussen. Am Anfang machen sie das ziemlich sanft. Und wenn du das nicht akzeptierst, werden sie wütend oder wenn sie auch nicht wütend werden...  
I: Sie tun so, als ob Sie das nicht verstehen würden...? IP1: Ja. Sie lassen einen das spüren. Dein Kind muss dahin gehen oder sollte nicht in die Schule gehen. Sie erklären dir das und wenn du nicht akzeptierst, auch wenn es nicht aggressiv ist, geben sie eine Reaktion. So was Ähnliches haben wir im Kindergarten erlebt, wir mussten die Klasse wechseln. I: Wegen Lehrer? IP1 und IP2: wegen dem Lehrer.  
IP1: Sie versuchen für etwas bestimmtes dein Einverständnis zu holen und wenn sie dieses Einverständnis nicht bekommen, zeigen Sie eine andere Haltung. [E4 66–71]*

Letztlich können auch Respekt und Wertschätzung in die falsche Richtung gehen. Eltern mit Migrationshintergrund möchten sich explizit nicht als Sonderfall behandelt wissen, und pochen auf ihr Recht auf gleiche Behandlung wie Schweizer Eltern.

Auch die Haltungen und das Verhalten der *Eltern* können unterschiedlich sein; festzustellen sind folgende Typen: «Wir sind alle gleichwertige Menschen», «Ich möchte gehört werden», «Ich suche ein möglichst gutes Einvernehmen mit der Behörde/Schule». Nicht formuliert wurde eine Haltung, welche einen Anspruch auf Sonderbehandlung einfordert. Hier entscheidet die Persönlichkeit respektive oftmals das Bildungsniveau darüber, ob der Vater oder die Mutter aggressiv, konfliktbereit, passiv oder konsensorientiert handeln.



Die Reaktion der Eltern auf ungleiche Machtrelationen kann unterschiedlich ausfallen: Unterordnung (murrende Zustimmung/passives Verhalten), willentliche Anpassung (auch ideell/wertemässig; Alternativbegriff: Autoritätsgläubigkeit), Konfliktaustragung (Versuch Interessen einzubringen, Akzeptieren des Ergebnisses) oder Konfliktverschärfung (aktiver Beitrag zur Eskalation/Verhandlung unterdrückter Konflikte).

## **Unterschied Sozial- und Bildungsbereich**

Die effektive Ungleichheit in der Gesprächssituation hängt – wie bereits dargelegt – auch stark vom Sanktionspotential der Stelle ab. Im Falle der Schule und der freiwilligen Erziehungsberatung ist dieses begrenzter als beispielsweise bei Vormundschaftsmandaten. Eltern haben als Erziehungsverantwortliche in der Schule mehr Rechte, Massnahmen abzulehnen als sich einer Abklärung der Vormundschaftsbehörde zu entziehen.

Entsprechend erhält in der Schule die Frage Bedeutung, ob (a) Eltern dieses Recht wahrnehmen und ob (b) die Lehrpersonen und schulischen Fachpersonen transparent über vorgeschlagene Massnahmen informieren oder vielmehr eine Strategie zur Umgehung des elterlichen Willens umsetzen.<sup>13</sup>

Sicherlich spielt in diesem Zusammenhang auch das Verständnis von «Integration» bei Fachperson und öffentlicher Stelle (sowie auch bei der Mittelsperson) eine gewichtige Rolle (vgl. dazu auch Kap. 4.6). Unterordnende und assimilatorische Vorstellungen von «Integration» bewirken meist Abwehrhaltungen bei den Eltern.

## **Schlussfolgerungen**

Betreffend Gesprächserfolg ist zu sagen, dass es je nach Sprachermöglichkeit, Wissensvermittlung und gegenseitigem Verhalten zu einer funktionierenden Zusammenarbeit *oder* zu Missverständnissen *oder* zu fortwährender Skepsis und Misstrauen und damit zu fehlendem Vertrauen und Beziehungsaufbau kommt.

Sowohl im Bildungs- wie auch im Sozialbereich braucht es vor allem eine echte Zusammenarbeit zugunsten des gemeinsamen Ziels Kindeswohl. Fehlt diese Grundhaltung bei der Klientel *oder* bei der Fachperson, sind Misstrauen, Missverständnisse und Konflikte vorprogrammiert. Die entsprechende, auf Respekt und Offenheit basierende Haltung bei den Fachpersonen ist dabei vorrangig. Gleichzeitig braucht es Motivationsarbeit bei der Klientel. Eine Praxis, welche dies ausblendet, birgt ein grosses Risiko zum Scheitern. Die Berücksichtigung der Position und Interessen der Eltern bedingt, dass: (a) aktiv sicher gestellt wird, dass sich die Mutter/der Vater ausdrücken und ihre/seine Sichtweise verständlich machen kann; (b) diese Position ernst genommen wird.

## **Die Rolle und der Einfluss der Mittelsperson**

Die Präsenz einer Mittelsperson bewirkt in den meisten Fällen ein Gefühl von Wertschätzung, Vertrautheit und Sicherheit: ein Effekt, welcher nicht nur von den Fachpersonen, sondern auch von der Klientel geschätzt wird – ausser diese erlebt den Beizug einer ihnen völlig fremden Mittelsperson als beschämend.

Der Effekt ist allerdings trügerisch: Folgt der simplen Präsenz nicht ein konkreter Beitrag zur Verständigung oder hilfreichen Klärung kann sich die Präsenz der Mittelsperson negativ auswirken. Das kann beispielsweise geschehen, wenn die Funktionen der Mittelsperson fälschlicherweise auf stures Wort-zu-Wort-Dolmetschen begrenzt werden oder wenn es die Fachperson nicht schafft, auf die Eltern zuzugehen.

Es ist letztlich eine Frage des professionellen Umgangs mit Vermittlungssituationen und der transkulturellen Kompetenzen bei der *Fachperson*, ob das Ungleichheitsverhältnis entschärft werden kann oder nicht. Sprachliche Dolmetschung und Erläuterungen und Erklärungswissen zu fehlendem Strukturwissen kann die Mittelsperson leisten; bei der Vermittlung von Vertrauen sind ihr jedoch starke Grenzen gesetzt.

---

<sup>13</sup> Die Situation an der Schule wird teilweise grundsätzlich anders betrachtet und interpretiert von Seiten Lehrpersonen und Eltern: Während für die Schule Fragen rund um die Schul- und Lernleistungen der Schulkinder das Gesprächsthema sind, sind es für die Eltern die Thematisierung und Veränderung des Schulsystems insgesamt. Um sich in den Gesprächen überhaupt finden zu können, müssen die Gesprächspartnerinnen und -partner sich zuerst auf die «Issues» einigen (vgl. E8).

## 4.6 Interkulturelle Aspekte

Die Fragestellung zu diesem Themenbereich lautete:

*Wie werden Kollektiverfahrungen, Fremdbilder und kulturelle Standards (d.h. Kulturunterschiede i.e.S.) bei den Interaktionspartnerinnen und -partnern wahrgenommen respektive vermutet (Fremdbild)?*

*Werden sie als störend oder als hilfreich für die Beziehung, das Vertrauensverhältnis sowie den Gesprächsverlauf und -erfolg empfunden?*

*Welchen Einfluss haben Kollektiverfahrungen, Fremdbilder und Kulturstandards auf die Gesprächssituation?*

### Formen interkultureller Aspekte

Kulturstandards, stereotype Fremdbilder, kollektiv geteilte Negativerfahrungen und Kulturalisierungsprozesse spielen eine Rolle bei der Entstehung von Schwierigkeiten. Zunächst sind zu unterscheiden:

*Kulturelle Standards:* Eigentliche unterschiedliche Kulturstandards in der Kommunikation und im Verhalten der Gesprächspartnerinnen und -partner werden häufig von den Eltern als Kälte, Unehrllichkeit und fehlende Gegenseitigkeit wahrgenommen und von Seiten der Fachpersonen als mangelnde Bereitschaft/Widerstand, fehlende Motivation, fehlendes Interesse oder Passivität interpretiert. Werte- und Normunterschiede werden auf beiden Seiten tendenziell als unüberbrückbar oder gegensätzlich beurteilt (ansonsten oft weder besonders thematisiert noch reflektiert).

*IP: Eigentlich denken sie sehr geschlossen. Wir sind kulturell nicht so. Wenn zum Beispiel dieses Glas nicht da steht, überlegen wir, ob wir einen neuen Platz suchen sollten. Sie sagen, das ist der Platz für das Glas. Punkt. [E4 205-211]*

*IP: ...es sind viele Aspekte, viele Bereiche, die anders sind und anders angeschaut [werden] von unserer Seite und die Schweizer Seite nimmt das so in ihre Optik und es wird so interpretiert, nach ihrer [Schweizer] Optik. Und das ist also ein grosses Missverständnis, wenn die Schweizer Seite einen Fall nach diesen Kriterien behandelt...Und das bringt also wirklich ein grosses Durcheinander in die Familie, weil sie sich nicht akzeptiert, nicht verstanden fühlt, weil in unserer Kultur das völlig anders ist. I: Also dann sind zum Beispiel Vorschläge in der Erziehungsberatung auch falsch? IP: Die Entscheidungen sind falsch. Wer trägt die Verantwortung und wer wird einfach sozusagen bestraft für etwas, was er überhaupt nicht versteht. Warum? Weil er führt die Familie nach unseren Prinzipien und Kriterien und Normen und Werten. [M8 341]*

*Kollektiverfahrungen und Fremdbilder:* Stereotypen und negative Fremdbilder kommen auf beiden Seiten vor. Viele Eltern mit Migrationshintergrund sind hoch sensibel auf Verhaltens- oder Äusserungsformen, welche auf Diskriminierung, Segregierung und unfreundliche Behandlung hinweisen könnten. Ihre Skepsis und Vorbehalte werden genährt durch in ihren Communities verbreitete Gerüchte und negative Erfahrungsschilderungen. Vor allem Eltern mit tiefem Bildungsniveau reagieren auf diese Ausgangslage teilweise mit Ethnisierung (Betonung kultureller Normen und Werte).

*IP: Sie sprechen bewusst «Schwizerdütsch». Wenn ich auch sage, dass ich nicht verstehe. Ich verstehe nur knapp Hochdeutsch. Ich verstehe dann gar nichts. Ich höre dann nicht einmal zu. [E4 134]*

*IP: Also wenn beispielsweise ein Schweizer Schüler und ein türkischer Schüler bei einem Test die gleiche Antwort geschrieben haben, bekommt das Schweizer Kind eine 4,5, (und) das türkische Kind muss sich mit einem 4 begnügen. Das habe ich, als ich Präsident des Eltern-Vereins war, öfters gehört. [E3 28]*

Fachpersonen sind sich in interkulturellen Gesprächen häufig nicht bewusst, welches «Kultur-Wissen» überhaupt notwendig ist, um die eigene Aufgabe erfolgreich umzusetzen. Übereinstimmend sind sie jedoch der Meinung, dass der Erwerb eines umfassenden Wissenspools über alle Herkunftskulturen ihrer Klientel kein realistisches Ziel sein kann. Stattdessen streben sie ein Gespräch mit gegenseitigem Informationsaustausch an, in welchem die Mittelsperson eine eigenständige Rolle wahrnehmen kann.

*IP: Aber es ist schwierig zu verallgemeinern und zu sagen, der kulturelle Hintergrund wirkt sich generell so aus, dass es diese und diese Schwierigkeiten gibt. Weil die persönlichen Unterschiede der Familien sind grösser – würde ich sagen – als der Einfluss der Kultur. [PB6 71 sowie 75]*

Hier besteht Bedarf für den Erwerb allgemeiner und für interkulturelle Gespräche spezifischer transkultureller Kompetenzen.

### **Auswirkungen auf den Gesprächserfolg**

Kulturalisierende Voreinstellungen, non-verbale Irritationen, interkulturelle Missverständnisse und unausgeglichene respektive unausgetauschte Wissensbestände sind die vier «kulturellen Schwierigkeiten», welche zu mangelndem Erfolg in Gesprächssituationen im Sozial- und Bildungsbereich führen.

Selbstredend sind Missverständnisse, aber auch das simple Nicht-Wahrnehmen des Gegenübers, für einen auf Zusammenarbeit basierenden Gesprächserfolg schädlich. Spätestens wenn Massnahmen durch Eltern nicht getragen und umgesetzt werden, oder wenn Lehrpersonen das Kind nicht so fördern wie von den Eltern erwartet, tragen auch Beziehung und Vertrauen einen Schaden davon.

*IP: Aber sie merken gar nicht, dass das uns weh tut. – (...) Ich war wochenlang betrübt, fragte, was mit uns los ist. Ich war traurig, wirklich traurig. Aber das kommt von der Kultur... [E4 192–195]*

Die typische Reihenfolge bei der Entstehung einer *negativen Dynamik* ist: Skeptische Voreinstellung (auf einer oder beiden Seite/n) → brüchige Beziehung → Missverständnisse und vertiefte Skepsis → konfliktiver Gesprächsverlauf → mangelnder Erfolg. In die Beziehung muss durch einen Vorlauf (mittels Schlaufen im Sozialbereich und mittels Regelgespräche im Bildungsbereich) investiert werden, der Gesprächsverlauf muss durch eine den Partnerinnen und Partnern bekannte, professionelle Kulturvermittlung begleitet und allenfalls deeskaliert werden. Die Gefahr ist in interkulturellen Gesprächen gross, dass die Sach- und die Beziehungsebene durcheinander kommen. Die Vernachlässigung der Beziehungsebene (Watzlawick 1969) bei Lehrpersonen oder Sozialberatern, welche auf der Sachebene kommunizieren (z.B. argumentieren, dass eine «Massnahme notwendig ist»), kann Abwehr bewirken und führt oft zu Missverständnissen (die Unterstützung wird als «diskriminierender Vorschlag» wahrgenommen). Dabei spielt es eine grosse Rolle, wenn Vorbehalte, Misstrauen und Ängste zu wenig angesprochen respektive berücksichtigt werden, und stattdessen mit sachlichen Vorschlägen vorgeprescht wird.

*I: Da sind einige Probleme aufgetreten? IP: Ja. Sie sagten meine Tochter wäre noch nicht für die Einschulung (bereit). Meine Tochter war aufgeregt, sie wollte [in die Schule]. Ich wollte mich nicht umstimmen lassen. Ich habe versucht mit dem Dolmetscher meine Meinung ihnen klar zu machen. Was ich wollte, haben Sie nicht verstanden. Das was Sie wollten, habe ich schon verstanden, doch ich war nicht einverstanden. I: Was wollten diese denn? IP: Sie wollten von mir, dass ich einverstanden bin, dass meine Tochter eine Erziehungsperson – so etwas wie eine Mutter/einen Vater – bekommt, die mir helfen sollte, die sich für die Rechte meines Kindes einsetzen würde. [E2 42–47]*

### **Sachfragen und Wertefragen**

Insgesamt scheint es Sinn zu machen, Sach- und Wissensaspekte von Werte- und Einstellungsfragen zu unterscheiden:

- Einerseits geht es in vielen Gesprächsthemen um oft fehlendes beziehungsweise mangelhaft ausgetauschtes Wissen: Welche Regeln bestehen? Zu welchen Konsequenzen kann deren Missachtung bei Kind oder Eltern führen? Welche Gesetze, Strukturen, Ziele und Massnahmen stehen zur Debatte und wie können sie zum Wohle des Kindes eingesetzt werden? Welche (sozial-)pädagogischen Schritte führen theoretisch zu welchem Erfolg? Hierbei gehen beide Gesprächspartner respektive -partnerinnen zunächst einmal von dem Gesellschaftsmodell aus, das ihnen am meisten bekannt und präsent ist.

- Andererseits stehen gerade bei Fragen und Massnahmen zu Kindeswohl und Erziehung stets Werte- und Normfragen zur Debatte. Grundsätzlich wollen Fachpersonen ausländische Klientinnen und Klienten für eine Übernahme und Respektierung der in der Schweiz geltenden Erziehungsnormen (und damit für eine Zusammenarbeit nach den Vorstellungen der Stelle) gewinnen – dies stellt einen Teil ihrer offiziellen Aufgabe dar. Eltern mit Migrationshintergrund ihrerseits zielen auf Werteerhalt, Akzeptanz und/oder Verständnis ihrer individuellen Situation.

*IP: (Nun ist es so,) dass sie auf Biegen und Brechen jetzt für ihr Kind eine Schulbildung wollen, die in keiner Relation steht zu dem, was das Kind effektiv leisten kann. Weil sie so stark von dem Wunsch beseelt sind, dass es ihrem Kind besser gehen soll, als ihnen selbst. [PB1 69]*

Wenn Werteunterschiede nicht ausdiskutiert werden, sondern Assimilation gefordert wird unter Verweis auf das Kindeswohl, entsteht eine Vermischung von Beziehungs- und Sachzusammenhängen: die sachliche Aufgabe der Stelle kombiniert mit Macht oder Autorität legitimiert eine auf kultureller Unterordnung basierende Beziehung.

Weiter ist Folgendes zu sagen:

- Falls eine starke Betonung kultureller Werte (als Form von Ethnisierung/Kulturalisierung) bei einem Teil der Eltern im Vordergrund steht, ist eine besonders respektvolle und empathische Haltung bei den Fachpersonen zu empfehlen.
- Im Zusammenhang mit der obigen Unterscheidung zwischen Sach- und Wertefragen sind auch die unterschiedlichen Wahrnehmungen der Integrationsfrage respektive -aufgabe zu verstehen. Insbesondere wäre zu unterscheiden, ob im jeweiligen Selbstverständnis der handelnden Personen von (Diskriminierung,) Assimilation oder gegenseitiger Integration ausgegangen wird.

### **Einfluss der Mittelsperson**

Was nun die unterschiedlichen Einflussmöglichkeiten der Mittelsperson betrifft, gilt es Folgendes zu unterscheiden:

Auf Stereotypen und Fremdbildern basierende Irritationen, Missverständnisse, skeptische und unsichere Voreinstellungen können aufgeklärt werden: die interkulturelle Dolmetschung kann dies mittels Anmerkungen und Rückfragen bewirken.

Differenzen, welche auf Wertefragen, Erziehungsmethoden, Verhaltensoptionen und Integrationsvorstellungen basieren, und direkt das Gesprächsthema und -ziel betreffen, müssen hingegen ausgehandelt werden: die interkulturelle Vermittlung muss diese eigenständige Aufgabe einfordern, sie kann ihr übertragen werden.

## **4.7 Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Mittelspersonen**

### **Die Fragestellung zu diesem Themenbereich lautete:**

*Wie beurteilen die Fachpersonen, die nicht deutschsprachigen Klientinnen und Klienten sowie die allenfalls eingesetzten Mittelspersonen die Möglichkeiten und Grenzen eines Einsatzes von Mittelspersonen? Welche Möglichkeiten für einen Einsatz von Mittelspersonen bestehen, welche Grenzen sind gesetzt?*

*Wie kann eine Passung zwischen den verschiedenen Annahmen und Erwartungen der Interaktionspartnerinnen und -partnern hergestellt werden?*

## Möglichkeiten

Der Einsatz einer geeigneten Mittelsperson bietet immer vielseitige Möglichkeiten, um eine gute Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen öffentlicher Stellen und Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund zu ermöglichen. Im Sinne einer präventiven Massnahme ist der Einsatz zu begrüssen, sobald die Verständigung in Frage gestellt ist – er hilft damit auch, langfristig Kosten zu sparen.

Dazu müssen allerdings gewisse Bedingungen erfüllt sein. Insgesamt kann festgehalten werden: Je komplexer die Situation, je höher das Konfliktpotential, je tiefer das Bildungsniveau der Klientel und je spezifischer das Fachvokabular, umso wichtiger ist eine optimierte Zusammenarbeit zwischen Fach- und Mittelsperson. Die notwendigen Kernelemente eines professionell gedolmetschten/vermittelten Gesprächs lassen sich zusammenfassen unter den vier Stichworten Vorbereitung, Nachbereitung, Kontinuität und Vertrauen.

*Vorbereitung:* Um sich optimal einbringen zu können, ist der Austausch von Vorinformationen für die Mittelsperson sinnvoll und nötig. Weiter entsprechen oft die Vorstellungen über die Funktion der dolmetschenden/vermittelnden Person bei den Fachpersonen wie auch bei der Klientel nicht den Möglichkeiten interkultureller Übersetzung/Vermittlung. Vorgespräche sind deshalb zwingend notwendig für die Klärung der gegenseitigen Erwartungen, der Aufgaben und Funktionen der Mittelsperson sowie der Grenzen und Möglichkeiten eines interkulturell vermittelten Gesprächs.

*IP: Viele Lehrkräfte oder die Auftraggeber wissen nicht, wie wichtig Vorgespräch oder Nachgespräch sind. Sie machen das nicht extra, aber es ist denen nicht bewusst, denke ich. [M3 112]*

*IP: Ich bin zufrieden, dass man schon vorher informiert und sagt, was es einigermassen ist und um was es geht. IP: Und das findet genügend statt? IP: Üblich ist es, dass man wenig informiert ist. (...) Ich habe das Gefühl, das hängt davon ab, dass sehr viele Leute einfach ganz wenig Erfahrung haben mit Dolmetschern. Ich... Die, die das machen, haben das bis jetzt wirklich gut gemacht. Das war meine Erfahrung. Die haben so ziemlich Informationen gegeben. Und die, die das nicht gemacht haben; manche haben das gar nicht nötig gefunden, denke ich. [M11 81–83]*

*Nachbereitung:* Eine Nachbearbeitung ist empfehlenswert zur Klärung des nächsten Einsatzes respektive der Einsatzfolge, bei Bedarf nach kulturverständiger Expertise bei der Fachperson, bei Rückmeldung an die Mittelsperson, damit diese «etwas lernt» (ihre Leistung optimieren kann), zur Reflexion der künftigen Zusammenarbeit zwischen Fach- und Mittelsperson (Metaebene). Eine gemeinsame Nachbereitung des jeweiligen Gesprächs zwischen Fach- und Mittelsperson hilft, den weiteren Prozess im Hinblick auf das folgende Gespräch vorzubereiten.

*Kontinuität:* Es macht Sinn, die Zusammenarbeit genügend langfristig anzulegen. Schlaufen im Gespräch sind inhaltlich oft nötig und müssen eingeplant werden. Es lohnt sich inhaltlich wie finanziell, von Beginn weg (a) überhaupt eine und (b) immer nur eine ausreichend professionelle Übersetzung/Vermittlung beizuziehen, und (c) insbesondere das Erstgespräch gut vorzubereiten. Ein konsequenter Einsatz von Mittelspersonen gewährleistet eine Sicherheit gebende Kontinuität, es sollten möglichst keine Lücken in der Zusammenarbeit zu dritt entstehen. Nicht empfehlenswert ist der Einsatz qualifizierter Personen nur bei wichtigen Standortbestimmungen.

*IP: Ja das ist manchmal wie wenn man in einen Zug einsteigt, der am Fahren ist und selber hat man ein paar Minuten. I: Heisst das auch, Sie sind häufig nicht im ersten Gespräch dabei? IP: Ja, ja. (...) ich habe schon gehört, dass Sozialarbeiter sagen: «Ja wissen Sie nur in ganz wichtigen Gesprächen.» I: Was ist der Grund? IP: Ich habe gedacht, das ist eine Sparmassnahme. Ich weiss es nicht. I: Und was würden Sie vorschlagen? Was wären Ihre Verbesserungsvorschläge? IP: Ja klar das wäre besser, wenn man wirklich bei einem Fall schon von Anfang an dabei sein könnte und ihn einfach weiterverfolgen könnte. Das ist klar, nicht jeden Monat, aber wirklich ab und zu. [M5 109–113]*

*IP: (...) Aber, was mir sehr wichtig ist, gerade auch bei fremdsprachigen Leuten, ist wirklich, sie wie auf jeden Schritt irgendwo mitzunehmen. Und ich habe gerade jetzt bei dieser türkischen Familie diesen Frühling eine ziemliche... bin auf ziemlichen Widerstand gestossen in der Schule, weil ich einfach sagte: «Wir müssen nochmals ein Gespräch machen. Auch wenn diese Eltern das schon dreimal gehört haben. Wir müssen nochmals eine Schleife einbauen, sonst schafft... sonst geht das nicht mit dieser Platzierung.» [PS4 40]*

*Vertrauen:* Das Herstellen von Vertrauen ist zentral. Es ergibt sich zwischen Klientel/Eltern und Fachpersonen durch eine kontinuierlich erfolgreich übersetzte/vermittelte Zusammenarbeit; die Präsenz einer Mittelsperson steigert per se das Vertrauen der Klientel/Eltern in die Fachperson, (a) falls zu hohe Erwartungen geklärt wurden, (b) falls die Mittelsperson das Vertrauen nicht verspielt, und (c) falls die Mittelsperson zur Klientel/Eltern passt (gleiche Herkunftsregion, keine gemeinsamen Bekannten, usw.).

*IP: Also für mich ist die Mittelsperson eben genau in diesem Prozess drin vom Vertrauen schaffen jemand sehr wichtiger. Und von mir aus gesehen, sollte das eben möglichst am Anfang schon passieren. Also man kann die Prozesse recht abkürzen, denke ich, wenn man von Anfang an mal jemanden dabei hat [PS3 147].*

Ein professionelles Vorgehen der Mittelsperson fördert das Vertrauensverhältnis der Eltern zu den Mittelspersonen. Dazu gehören: klare Information über die Aufgaben der Mittelsperson, Neutralität und Schweigepflicht; Anpassung der Sprache ans Sprach- und Bildungsniveau der Klientel; Gewährleistung des vollen Verständnisses bei Klientel/Eltern; aber auch die Gestaltung einer positiven Atmosphäre.

Auch das Vertrauen der Fachperson zur Mittelsperson muss durch positive Erfahrungen erst wachsen. Entsprechend zahlt sich auch hier eine gewisse Kontinuität in der Zusammenarbeit aus.

### **Grenzen und Alternativen**

Gleichzeitig sind der Dienstleistung Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln auch Grenzen gesetzt; hier müssen verschiedene mögliche Alternativen in Betracht gezogen werden.

Eine *Alternative* zur klassischen Gesprächssituation «Fachperson – Mittelsperson – Klientel» bilden einerseits alle stellen-/schulinternen und externen Lösungen, in denen Fachpersonen selbst sprachlich und kulturell nahe bei der Klientel sind.

Hier ist einerseits an mehrsprachige interne Fach-Mitarbeitende zu denken (Stichwort interkulturelle Öffnung der öffentlichen Dienste).

*IP: Die Erfahrungen sind durchwegs positiv, aus meiner Warte, es gibt vielleicht Ausnahmen, aber eigentlich würde ich das nicht anders wollen, nein. Die Erfahrungen sind gut, auch die Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten sind gut. Das ist mit ein Grund gewesen für dieses Auswahlprozedere, denke ich, hat man mich ausgewählt, weil ich auch diese Sprachen gesprochen habe, das ist auch eine Entscheidung der Stelle in diesem Sinne, dass man solche Personen einbezieht, auch mit einem Migrationshintergrund und welche die Sprache dann können. [PS2 172]*

Die zweite Möglichkeit besteht darin, externe Fachpersonen mit Migrationshintergrund (als Einzelexperten oder an einer externen Beratungsstelle) einzusetzen.

*IP: Also es gibt so zwei drei Organisationen, die so Familienbegleitungen anbieten. Die Espo ist eine von den grössten. Die Pro Juventute gibt es. Die haben zum Teil ausländische... Aber das Rötel vor allem, denke ich, ist so eine von ihren Stärken. Also dass sie wirklich ganz viele... von Thailändisch über Portugiesisch haben sie fast alles an Sprachen... dort irgendwie auch Familienbegleiter zugezogen werden können. [PS3 202]*

Auch von Mittelspersonen werden immer wieder Einsätze dann erfolgreich umgesetzt, wenn sie das Vertrauen der Eltern erlangt haben und wenn sie getrennt von ihrer Aufgabe als Dolmetscherin oder Vermittler – als Familienbegleitung eingesetzt sind. Wichtig sind hier die Eignung (bzw. fachliche Bildung) der jeweiligen Person – möglichst gestützt durch eine sozialpädagogische Ausbildung – und eine klare Trennung zwischen Übersetzungs- und Begleitungsfunktionen.

Das für die jeweilige Gesprächssituation situativ passende Funktionsprofil der Mittelsperson muss allenfalls immer wieder neu bestimmt und deren Aufgaben (sowie die gemeinsam zu erreichenden Ziele) zwischen Fach- und Mittelsperson ausgehandelt und vereinbart werden. Letztlich muss auch zusammen mit den Eltern geklärt werden, welche Funktionen bei der Mittelsperson im anschließenden Gespräch möglich und sinnvoll sind, und welche Aufgaben und Pflichten die Mittelsperson haben soll.

### **Transkulturelle Kompetenzen bei Fachpersonen**

Um die Möglichkeiten interkulturell vermittelter Gespräche auch in komplexen Gesprächssituationen zu nutzen, müssen einerseits *transkulturelle Kompetenzen* bei den Fachpersonen sowie eine qualitativ hochstehende Ausbildung mit Zertifikat bei den Mittelspersonen und spezifische Kompetenzen für den Umgang mit interkulturell gedolmetschten/vermittelten Gesprächen vorhanden sein (zu den Kompetenzen bei Mittelspersonen siehe Kapitel 5).

In einfacheren Fällen mag spezifisches Wissen zum Einsatz von professionellen interkulturellen Dolmetschenden und Vermittelnden und zum Umgang mit vermittelten Gesprächssituationen, wie es in Kapitel «Best Practice» (siehe Kapitel 5) beschrieben wird, genügen. Über allgemeine Gesprächs- und Beratungstechniken hinausgehende in einer Weiterbildung erworbene transkulturelle Kompetenzen helfen in schwierigeren Fällen, reflektiert und aktiv mit der Herausforderung umzugehen.

Insbesondere helfen diese, um der Gefahr zu begegnen, (a) Machtaspekte auszublenden, (b) mit Kulturalisierungen zu arbeiten, (c) eine Sonder- statt Gleichbehandlung einzubringen,<sup>14</sup> (d) Wertefragen zu vernachlässigen respektive (e) Sach- mit Beziehungsaspekten zu vermischen.

Dabei sind – neben Wissens- und Handlungsaspekten – primär *transkulturelle Selbst- und Sozialkompetenzen* zentral für eine erfolgreiche Gesprächsführung: die Reflexion der eigenen Haltung und des wertschätzenden Verhaltens ebenso wie die Bejahung von Differenz und Pluralität, Ambiguitätstoleranz und eine empathische Haltung der «engagierten Neutralität».

*IP: Also bei uns sind die Rollen von Begleiten/Begleiter – z.B. um irgendwo hinzugehen, Unterstützer – wenn etwas fehlt und Unterstützung benötigt wird, Stellvertreter. Bei gesetzlichen Rollen ist es dann Stellvertreter, von Funktionen, welche die Eltern nicht wahrnehmen können. Und ein Stück weit vertreten wir auch die Schweiz und die Rolle der Schweizerin. [PS7 48]*

*IP: Ja... Beziehung. Schlussendlich haben wir eine professionelle Beziehung. Die ist wahrscheinlich irgendwo definiert, nehme ich an. (IP lacht) Aber ich versuche das schon so umzugestalten, dass sie mich mehr akzeptieren und mich als Chance und Unterstützung sehen. Also nicht, dass ich ein Feind bin, wenn möglich. Und nicht, dass ich – das, was ich am Anfang gesagt habe – dass ich einfach von Amtes wegen, dass ich nicht so auftreten muss oder nicht so auftrete. [PS6 53]*

Als *Typologie der Gesprächssituationen* im Sozial- und Bildungsbereich lassen sich folgende Typen von Grundhaltungen auf Seiten der Fachpersonen in vermittelten Gesprächen idealtypisch unterscheiden (vgl. Tabelle 2): Konfrontation, Information, Austausch, Einigung, Empowerment.

Das Wissen um diese – möglicherweise im Gesprächsverlauf wechselnden – Typen bietet eine Hilfe bei der Verortung und (Neu-)Bestimmung des Gesprächsstils der Fachperson und des optimalen Funktionsprofils der Mittelsperson und kann als eine Basis für die Selbstreflexion der Fachperson sowie für die Absprache zwischen Fach- und Mittelsperson dienen.

---

<sup>14</sup> vgl. dazu Mecheril's Konzept der «Kompetenzlosigkeitskompetenz» (beispielsweise in Auernheimer 2002)

	<b>Grundhaltung Fachperson</b>	<b>Beziehungsdefinition Eltern zur Fachperson</b>	<b>Funktionszuschreibung für die Mittelsperson</b>
I	Konfrontation	«Autorität» oder «RassistIn»	neutrale Dolmetschung, bei Konflikteskalation: MediatorIn
II	Information	«Amtsperson», «VertreterIn der Schweiz»	Wort-zu-Wort-Dolmetschung, Wissensvermittlung Strukturen CH
III	Austausch	«Chance»	singemässe Dolmetschung mit Anmer- kungen, gegenseitige Wissensvermittlung
IV	Einigung	«Ausgleich der Interessen»	«BrückenbauerIn», Kulturvermittlung, FürsprecherIn, MediatorIn
V	Empowerment	«Hilfe», «Unterstützung»	Kulturvermittlung, Coach, Familienbegleitung

Tabelle 2: Typen von Gesprächssituationen I-V: Grundhaltungen, Beziehungsdefinitionen und Funktionszuschreibungen



# 5 Best Practice: Faktoren für einen erfolgreichen Einsatz von Mittelspersonen

In diesem Kapitel sollen gute und beste Praktiken beschrieben werden, welche im Lichte der Studienergebnisse einen hohen Standard für das Gelingen interkulturell vermittelter Gespräche im Sozial- und im Bildungsbereich darstellen.

Die Fragestellung zu diesem Themenbereich lautete:

*Welches sind die Faktoren, welche für einen gelungenen Vorgehens-, Entscheidungs- und Lösungsprozess zwischen den Fachpersonen und den Dienstleistungsempfängerinnen und -empfängern entscheidend sind?*

Dieses Kapitel stellt in wesentlichen Teilen einen Zusammenzug von an anderen Orten bereits beschriebenen Ergebnissen dar. Auf Zitate wird aus diesem Grunde verzichtet.

In den folgenden Abschnitten werden die Faktoren für einen erfolgreichen Einsatz *aufgeteilt nach den einzelnen Gesprächspartnern* beschrieben. Erst das Zusammenspiel von Fachpersonen, Eltern und Mittelspersonen lässt vermittelte Gespräche gelingen. *Voraussetzung* für einen solchen Erfolg ist, dass geeignete Rahmenbedingungen für die Akteure gegeben sind, damit diese ihren Part überhaupt spielen können (siehe Kapitel 4.2. und 6.2).

Zusammenfassend gesagt, spielen vier Bündel von Faktoren eine gewichtige Rolle bei erfolgreichen Einsätzen von Mittelspersonen im Sozial- und Bildungsbereich:

1. Förderliche bereichsspezifische Rahmenbedingungen: proaktive Gestaltung statt defensive Praxis; diversitätsorientierte Politik.
2. Kompetenzen und Verhalten der Fachperson: Erfahrungen; realistische Ziele/Selbstreflexion; Gesprächsverantwortung; Abklärung Profil Mittelsperson; Klärung der Erwartungen; Kontinuität; Einbezug weiterer situativer Aspekte (Geschlecht, Religion, Region, Persönlichkeit von Klientin/Klient und Mittelsperson).
3. Verhalten der Eltern: gegenseitige Akzeptanz; gemeinsames Ziel; Motivierung.
4. Kompetenzen und Verhalten der Mittelsperson: aktives und situatives Einbringen; Reflexion der Erfahrungen; Einbringen von Sprachkompetenzen, Dolmetschtechniken, sozialen und kommunikativen Kompetenzen sowie Flexibilität.

Transparenz, Wertschätzung und Gegenseitigkeit als Grundhaltungen *aller* Gesprächspartner und -partnerinnen bilden die Basis der erfolgreichen Zusammenarbeit.

## 5.1 Anforderungen an Fachpersonen

Die folgenden Faktoren sollten von Seiten der Fachpersonen beachtet werden, um im Regelfall eine gute Zusammenarbeit sicherstellen zu können<sup>15</sup>.

### Sammeln von Erfahrungen

Das *Sammeln erster Erfahrungen* mit dem Einsatz einer externen, professionellen Mittelsperson (möglichst mit Zertifikat), ermöglicht der Fachperson, die Vorteile, aber auch Bedingungen einer Dolmetschung oder Vermittlung positiv zu erleben.

Da vermutlich frühere Einsätze von wenig professionellen Mittelspersonen auch einige negative Erfahrungen für Fachpersonen bedeutet haben, hilft eine *Reflexion bisheriger Erfahrungen*, um festzustellen, wie künftig Einsätze gestaltet werden können. Dazu kann neben der Selbstevaluation einerseits das Nachgespräch mit der Mittelsperson, der Austausch mit der einsetzenden Vermittlungsstelle oder die stelleninterne Inter-/Supervision hilfreich sein.

### Setzen realistischer Ziele und Selbstreflexion

Das Klären, Setzen und Modifizieren von *Arbeitszielen* für ein gegebenes Setting ermöglicht es der Fachperson, diese Ziele realistisch einzuschätzen und zu prüfen, ob die dafür benötigten Mittel gegeben sind.

Eventuell macht auch die Suche nach *Alternativen* zur herkömmlichen Gesprächsform, wie in Kapitel 4.7 beschrieben, Sinn.

### Abklärung des Profils Mittelsperson

Vor dem eigentlichen Einsatz sollte geklärt sein, welche Mittelsperson mit welchem Profil auch mittelfristig optimal für die Intervention geeignet ist. Dazu gehört die kompetente und begründete Einschätzung und Definition der Art des Einsatzes (Dolmetschung, interkulturelle Vermittlung, Mediation, weitere Aufgaben), die *Klärung des Bedarfs* mit der Vermittlungsstelle oder der angefragten Person selbst, und ein *Commitment* der Klientel, dem Einsatz einer Mittelsperson zuzustimmen.

Im Austausch mit einer professionellen Vermittlungsstelle kann das Wunschprofil der Mittelsperson eruiert werden. Dabei sollte berücksichtigt werden, dass die Mittelsperson auch für den Fall von Schwierigkeiten, belasteten oder heiklen Interessenslagen oder schwer zu vermittelnder Überzeugungsarbeit auszuwählen ist. Für das Ermitteln einer geeigneten Mittelsperson ohne Zuzug einer Vermittlungsstelle dürfte der Fachperson neben früheren positiven Erfahrungen eine spezifische Schulung – etwa im Rahmen von Weiterbildungsangeboten – dienlich sein.

Bereits in dieser Phase ist zu empfehlen, sich das Commitment der Klientel zu holen respektive dieses vorzubereiten. Dies ist wichtig, um durch Transparenz Akzeptanz zu schaffen und von Beginn weg das Vertrauensverhältnis aufzubauen.

### Einbezug weiterer, situativer Aspekte

Bei der Gesprächsplanung (das heisst noch vor dem Erstgespräch) empfiehlt sich für die Auswahl der Mittelsperson auch die situative Abstimmung respektive Berücksichtigung von Geschlecht, Religion, regionaler Herkunft, Bildungsniveau und Persönlichkeit zwischen Klientel und Mittelsperson.

Die Abstimmung dieser Aspekte soll es vor allem den Eltern erleichtern, sich aktiv und motiviert in einen Zusammenarbeits-Prozess zu begeben. Nicht immer werden diese Aspekte relevant; je professioneller die Mittelsperson ist, umso besser kann sie Irritationen auf Seiten Klientel/Eltern auch aktiv begegnen respektive diese ansprechen.

---

<sup>15</sup> Für die Aneignung transkultureller Kompetenzen bei komplexeren Gesprächssituationen sei nochmals auf das Kapitel 4.7 verwiesen.

## **Wahrnehmen der Gesprächsverantwortung**

Für das Gespräch – von seiner Vorbereitung über die Durchführung bis zur Auswertung – ist die Fachperson verantwortlich.

Zur Übernahme der Gesprächsverantwortung gehört – neben der Strukturierung des Gesprächs und der Spiegelung der Zwischenergebnisse – auch die Ermächtigung der Mittelsperson und die Delegation erweiterter Aufgaben. Weiter ist es nötig, die geeigneten Rahmenbedingungen zu schaffen (genügend Zeit, Wahl eines geeigneten Ortes/Sitzungsraumes, Vorabklärungen, Sicherstellung der Vorinformationen an alle Beteiligten). Dabei kann sich die Fachperson – falls sie beispielsweise über keine spezifische Weiterbildung verfügt – durchaus von einer professionellen Dolmetschperson beraten lassen.

## **Klärung der Erwartungen**

Die *Klärung der Erwartungen* aller am Gespräch Beteiligten geschieht am Besten im Voraus. Zwischen Fachperson und Mittelsperson sollten in einem Vorgespräch oder am Telefon das Gesprächsziel und der Verlauf (inklusive der möglichen respektive gewünschten Aufgaben) geplant werden. Für die Mittelsperson sind insbesondere die Vorgeschichte, die geplante Gesprächsfolge und der Wunsch nach Wissensvermittlung relevant. Für die Fachperson hilft diese Klärung, den Stand der Beziehung und des Zusammenarbeitsgrades zu bestimmen.

Die Klientinnen und Klienten sollten ebenfalls frühzeitig über die Konditionen der Vermittlung informiert und die Erwartungen geklärt werden. Dies kann durch eine von der Fachperson moderierte Klärung der Erwartungen und Konditionen der Vermittlung zu Beginn des Gesprächs geschehen. Eine gute Alternative dazu ist die Kontaktnahme der Mittelsperson direkt mit den Eltern vor dem offiziellen Gespräch mit der Fachperson. Dieses Vorgehen ist zu begrüssen, sofern die Leistung der Mittelsperson bezahlt wird. Die Eltern werden so von Beginn weg transparent und offen in den Prozess einbezogen und können eigene «Issues» einbringen.

## **Gewährleisten der Kontinuität**

Die Planung und *Gewährleistung einer ausreichenden Kontinuität* des Gesprächsprozesses zu dritt (eventuell mit Schlaufen), das Führen eines Nachgesprächs (Feedback, Planung weiterer Einsätze), und eventuell die Delegation weiterer Aufgaben an die Mittelsperson (Vermittlung, Begleitung, Mediation) bilden die letzten Bausteine einer Brücke, welche eine tragfähige Zusammenarbeit von Seiten Fachperson sicherstellt.

## **5.2 Anforderungen an Mittelspersonen**

Spezifisch ausgebildete und professionell agierende Mittelspersonen sollten die folgenden Kompetenzen bei Einsätzen im Sozial- oder Bildungsbereich einbringen, um optimal auf das Gespräch und seine Dynamik vorbereitet zu sein und die situativ benötigten Funktionen übernehmen zu können.

### **Allgemeines Anforderungsprofil**

Nebst einem allgemein geeigneten Anforderungsprofil (siehe dazu die Standards bei Ausbildungsgängen) ist es ideal, wenn Mittelspersonen selbst über eine reflektierte Migrationsgeschichte verfügen und allgemeines Grundlagenwissen über Migration, Integration und die gesellschaftlichen Verhältnisse in der Schweiz einbringen können.

## **Aktives Einbringen von Fachwissen**

Grundlage eines umfassenden Verstehens des Gesprächszusammenhangs bildet ein ausreichendes, *bereichs-spezifisches Fachwissen*, unter anderem zu den Aufgaben- und Interventionsfeldern im Sozial- und im Bildungsbereich oder zu den gesetzlichen und strukturellen Grundlagen der auftraggebenden Stelle.<sup>16</sup>

Zu einer professionellen Gesprächsvorbereitung gehört ausserdem die Erarbeitung von Wissensbeständen zu *Fachbegriffen* aus den jeweiligen Arbeitsfeldern.

Dieses Wissen muss aktiv in Form geeigneter Erläuterungen ins Gespräch hinein gebracht werden, um Verständnis und gegenseitige Verständigung zu gewährleisten.

## **Sozial- und Selbst-Kompetenzen heranbilden**

Eine gute Atmosphäre, Empathie, professionelle Distanz und Allparteilichkeit («Neutralität»): Verschiedene, auf einander abgestimmte Haltungs- und Verhaltens-Kompetenzen machen die gute interkulturelle Dolmetschung respektive Vermittlung aus und tragen viel zum Gelingen der Gespräche bei.

Besonders erwähnenswert scheint ein hohes Mass an Flexibilität. Die komplexen Bedingungen in Gesprächen im Sozial- und Bildungsbereich bedürfen eines aktiven Einbringens von Vorschlägen, Bemerkungen und Erläuterungen, welche das beidseitige vollständige Verständnis sicherstellen. Dies verlangt von der Mittelsperson Mut, sich situationsadäquat einzubringen und Unklarheiten oder Unsicherheiten sogleich aufzudecken und zu klären.

Die dazu notwendige Rollensicherheit sollte sich im Zuge der Einsätze durch eine ausführliche Reflexion der Gesprächsdynamik heranbilden, sei dies im Rahmen von Nachgesprächen respektive Vorgesprächen beim Folgeinsatz oder von einer Supervision. Themen könnten unter anderem sein: Umgang mit unklaren Anforderungssituationen, Rollenverhalten in komplexen Situationen, Umgang mit einer persönlich belastenden Situation, oder Reflexion eigener Migrationserfahrungen.

## **Anwendung geeigneter Dolmetschtechniken**

Die Gewährleistung von optimalen *Dolmetschbedingungen* respektive das Einbringen geeigneter Dolmetschtechniken (z.B. Konsekutiv-Dolmetschung, Simultan-Dolmetschung, Stegreif) gehören ebenfalls zu wichtigen Kompetenzen einer Mittelsperson in der interkulturellen Dolmetschung.

## **Einbringen der Sprachkompetenzen**

Gute Sprachkenntnisse (insbesondere in der mündlichen Produktion und Interaktion) in der lokalen *Amts-sprache* und gleichermassen in der regionalen Herkunftssprache (*Dolmetschsprache*) sind unerlässlich. Dabei sind die Anforderungen betreffend der Kompetenzbereiche «Hörverstehen», «mündliche Produktion und Interaktion», «Leseverstehen», «schriftliche Produktion und Interaktion» und «sprachliche Mediation (und Mediationsstrategien)» unterschiedlich hoch.

---

<sup>16</sup> Es überrascht wohl kaum, dass Erfahrungen mit Einsätzen im jeweiligen Fachbereich für die Mittelsperson sehr hilfreich sind. Die Betonung einer grossen Praxiserfahrung in der Ausbildung von interkulturellen Dolmetschenden und Vermittelnden widerspiegelt die Bedeutung dieses Kompetenzbereichs.

## 5.3 Anforderungen an Eltern

### **Motiviert sein/sich motivieren lassen**

Notwendig ist der Wille bei Vater und Mutter, sich für das Wohl der eigenen Kinder einzusetzen. Dies bedingt eine gewisse Offenheit und die Bereitschaft, sich auf einen möglichen Veränderungsprozess einzulassen.

Die Motivation dazu muss bei Eltern mit Migrationshintergrund, welche bereits mit anderen Herausforderungen im Leben in der Schweiz beschäftigt sind, oft erst geweckt werden. Nicht selten sind auch die Ressourcen für einen entsprechenden Prozess schwach. Die Eltern lassen sich bisweilen erst dann motivieren, wenn für sie die Verbesserung der Lebensperspektive für die gesamte Familie ersichtlich und verständlich geworden ist.

### **Gegenseitige Akzeptanz leben**

Die Bereitschaft zu einem Integrationsprozess ist nicht immer gegeben; gerade mit Hinweis auf den Beitrag, welchen Personen mit Migrationshintergrund für das schweizerische Gemeinwesen leisten, werden eigene Schritte mitunter abgelehnt. Gegenseitige Akzeptanz ist ein guter erster Schritt, ein positiver kleinster gemeinsamer Nenner, auf welchen sich aufbauen lässt.

Hilfreich ist hier bereits, wenn von den Fachpersonen offen und transparent darüber kommuniziert worden ist, welche Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit interkultureller Dolmetschung und Vermittlung gegeben sind, selbst wenn es (noch) keinen Anspruch auf diese Dienstleistung gibt.

### **Vertrauen zulassen und geben**

Zur Bildung von Vertrauen gehört auf Seiten der Eltern mit Migrationshintergrund bisweilen eine bewusste Distanzierung von früheren negativen Erfahrungen und Voreinstellungen sowie von Pauschaleinstellungen gegenüber der Schweizer Gesellschaft und insbesondere ihren amtlichen Vertreterinnen und Vertretern.

Wenn der Vorschuss an Vertrauen, welcher den Mittelpersonen von Eltern oft gegeben wird, nicht auf leeren Versprechungen aufgebaut ist, sind die Erfolgchancen intakt.



## 6 Schlussüberlegungen

Unsere Gesellschaft ist durch eine wachsende Vielfalt geprägt: plurale Lebensstile, verschiedene Familienformen, unterschiedliche Erwerbsarbeitsmodelle und das Zusammenleben von Menschen aus unterschiedlichsten Herkunftsregionen prägen unser gesellschaftliches Leben.

Die in der vorliegenden Studie näher untersuchten Arbeits- und Interventionsfelder des Sozialbereichs und des Bildungsbereichs sind mit dieser Vielfalt konkret konfrontiert: in Erziehungsstilen, Familienstrukturen und Wertefragen spiegeln sich die skizzierten Verhältnisse ganz direkt. An die professionelle Arbeit auf Familienberatungsstellen und in der Elternzusammenarbeit stellen sich von daher vielfältige Herausforderungen, von denen die inter- oder transkulturelle Kommunikation nur eine ist.

Mit der Forderung, «die anderen Kulturen» besser kennenzulernen, sehen sich viele Lehrpersonen und Sozialberatenden in ihrem Arbeitskontext – beispielsweise in einem stark multikulturell durchmischten Quartier – verständlicherweise rasch überfordert: längst sind es nicht mehr nur beispielsweise «die Italiener», welche es besser zu verstehen gilt. Unterstützung benötigen Fachpersonen wie Klientel ebenso wenig nur aus sprachlichen Gründen, und da es um die Entwicklung und das Wohlergehen von Kindern geht, sollte diese Unterstützung möglichst professionell sein.

Der Beizug von dolmetschenden und vermittelnden Personen bietet in diesen Situationen verschiedenste Möglichkeiten für eine sinnvolle und letztlich (Folge-)Kosten sparende Unterstützung der komplexen Aufgaben öffentlicher Stellen im Sozial- und Bildungsbereich.

### 6.1 Entwicklungspotential/Herausforderungen

Eine qualitative Entwicklung ist nur möglich, wenn genügende finanzielle, zeitliche und fachliche Ressourcen bei Mittels- und Fachpersonen für professionell vermittelte Gespräche zur Verfügung stehen. Ein Teil davon kann als Dienstleistung bei Vermittlungsstellen respektive direkt bei Mittelpersonen eingekauft werden, ein anderer Teil muss bei den entsprechenden Stellen selbst sichergestellt werden.

Zusätzlich besteht eine der Herausforderungen auch darin, von veralteten – durch negative Erfahrungen geprägten – Bildern über die Unprofessionalität interkultureller Übersetzung und Vermittlung Abschied zu nehmen, denn die Dienstleistung «Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln» entwickelt sich stark und es kann erwartet werden, dass sowohl Qualität als auch Sprachangebot künftig noch weiter ausgebaut und in ausreichendem Umfang vorhanden sein werden.

Dennoch sollten die Grenzen nicht aus den Augen verloren gehen, denn Dolmetschen und Vermitteln sind keine Wundermittel, sondern können weiterhin fehlschlagen und bieten nicht dasselbe wie ein direktes Gespräch. Hier gilt es, für die (im Regelfalle nicht spezialisierten) öffentlichen Stellen und ihre Mitarbeitenden nach Entlastung und Alternativen Ausschau zu halten und verschiedenste Möglichkeiten zu fördern und zu nutzen.

Die Erarbeitung entsprechender – auf den Erkenntnissen dieser (und anderer) Studie(n) basierender – Empfehlungen, Merkblätter oder Entwicklungskonzepte bildet einen nächsten Schritt, um auf die geschilderten Herausforderungen zuzugehen.

## 6.2 Empfehlungen betreffend Rahmenbedingungen (Ebene Behörden)

### **Ziel: Förderliche bereichsspezifische Rahmenbedingungen bereit stellen**

Die Diversität an Schulen ebenso wie bei der Klientel von Vormundschaftsbehörden und Sozialdiensten ist eine Tatsache. Jede öffentliche Stelle – sei es in der Stadt oder auf dem Land – hat früher oder später mit Personen mit Migrationshintergrund zu tun.

Die Herausforderung, welche damit verbunden ist, soll weder passiv noch defensiv angegangen werden. Selbst wenn sich der sprachliche Integrationsstand der Migrationsbevölkerung verbessern sollte, lohnt es sich im Sinne einer vorausschauenden Politik, das bereits zur Verfügung stehende (und sich weiter entwickelnde) Potential zu nutzen, und professionelle Dolmetschung und Vermittlung optimal einzusetzen. Das Verständnis und die Kompetenz dazu muss bei allen einzelnen Stellen – Beratungsstellen, Diensten und Schulen – gefördert und aktiv unterstützt werden.

### **Empfehlungen**

- Klärung und Kommunikation einheitlicher finanzieller Rahmenbedingungen (beispielsweise für den Kanton Zürich), Sicherung der Finanzen
- Klärung des Anspruchs auf Dolmetsch-/Vermittlungs-Leistungen (Erarbeitung von Kriterien)
- Information über Möglichkeiten und Grenzen interkultureller Dolmetschung/Vermittlung pro angesprochenem Bereich, Aufforderung der regionalen und lokalen Stellen zum Einsatz von interkultureller Dolmetschung/Vermittlung
- Initiierung, Finanzierung und Förderung von Weiterbildungs-Angeboten
- Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen (wo noch nicht vorhanden), oder alternativ Qualitätssicherung bei Beizugslisten

## 6.3 Empfehlungen betreffend Aus- und Weiterbildung Fachpersonen (Ebene Behörden/Fachpersonen)

### **Ziel: Fachpersonen vorbereiten, kompetent mit den besonderen Herausforderungen interkulturell gedolmetschter/vermittelter Gespräche umzugehen**

Die tägliche Arbeit ist bereits anspruchsvoll genug: die Komplexität der Fälle, die Zusammenarbeit mit externen Stellen, und dazu der Zeitdruck. Fachpersonen möchten ihre Ressourcen für ihr Kerngeschäft einsetzen können – sei es Sozialberatung oder Administration im Sozialbereich, sei es die Vermittlung von Wissen oder Können im Bildungsbereich.

Kommt nun die Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund dazu, sind Fachpersonen froh, wenn sie über zusätzliche Ressourcen und Hilfsmittel verfügen, um effizient und erfolgreich mit dieser zusätzlichen Herausforderung umgehen zu können: praktisches konkretes Wissen über Beizug und Einsätze von Mittelspersonen, Erfahrung im Umgang mit solchen Situationen, Techniken und Instrumente zur optimalen Vorbereitung, Durchführung und Auswertung dieser interkulturellen Gespräche.



## **Empfehlungen an Behörden**

- Implementierung von Lerninhalten zu Gesprächen unter Bezug von interkultureller Dolmetschung/Vermittlung in der Ausbildung von Sozialarbeitenden und Lehrpersonen
- Förderung des Erwerbs spezifischer transkultureller Kompetenzen (Weiterbildung)

## **Empfehlungen an Stellen und Fachpersonen**

- Vermittlung eines spezifischen Fachwissens zur Akquirierung, Abklärung und Auftragserteilung an die verschiedenen Typen von Mittelspersonen
- Erwerb spezifischer transkultureller Kompetenzen zur Durchführung gedolmetschter und vermittelter Gespräche
- Einüben und Erproben von Vermittlungssituationen, Reflexion
- Erweiterung der vorhandenen transkulturellen Kompetenzen bei Fachpersonen auf Stellen mit hoher Migrationsdichte
- Teilnahme an Veranstaltungen, Tagungen und Kursen zu migrationsspezifischen Besonderheiten der Eltern- und Erziehungsarbeit

## **6.4 Empfehlungen betreffen Aus- und Weiterbildung Mittelspersonen (Ebene Ausbildungsstätten ikÜV)**

### **Ziel: Professionell werden, um den komplexen situativen Bedürfnissen interkultureller Gesprächspartner gerecht werden zu können**

Die Professionalisierung der interkulturellen Übersetzung und Vermittlung ist im Gange. Es stehen verschiedene – leider nicht besonders kostengünstige – Ausbildungsangebote zur Verfügung, die mit entsprechenden Abschlüssen validiert werden können. Unter anderem besteht ein national anerkanntes Zertifikat zum interkulturellen Vermitteln, ein Eidg. Fachausweis (EFA) ist in Vorbereitung.

Gerade wenn Personen mit eigenem Migrationshintergrund eine – mehr oder weniger attraktive – Nebenerwerbstätigkeit erstrebenswert erscheint, ist einer dieser Ausbildungswege empfehlenswert. Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten machen Sinn und sollten auch von bereits ausgebildeten interkulturellen Übersetzenden und Vermittelnden möglichst genutzt werden. Parallel dazu kann eine spezifische Fachausbildung – z.B. als Sozialpädagogin, Familiencoach oder Mediator – interessant sein.

### **Empfehlungen**

- Sicherstellung einer hohen Dolmetschqualität unter Berücksichtigung folgender Aspekte: Dolmetscharten, Dolmetschtechniken, Praxis, Berufsethos, Dolmetschstrategien, IT-Kenntnisse und Suchstrategien
- Vertiefung von spezifischem Fachwissen zu ausgewählten Arbeits- und Interventionsfeldern des Sozial- und des Bildungsbereichs
- Erweiterung der Erfahrungen in zusätzlichen Praxisfeldern und Vertiefung der Fachlichkeit im Rahmen von Ausbildungsgängen (z.B. EFA) und Weiterbildungs-Aktivitäten (Fachkurse und Tagungen)
- Nutzung und Neu-Initiierung von Supervisions-Angeboten
- Spezialisierung in einem sozialpädagogischen oder therapeutischen Bereich

## 6.5 Empfehlungen betreffend Supervision und Einsatzoptimierung bei Mittelspersonen (Ebene Vermittlungsstellen)

### **Ziel: Die Möglichkeiten interkultureller Übersetzung und Vermittlung optimal zum Einsatz bringen**

Die Vermittlungsstellen haben das Potential, durch ihre vorgängige Akkreditierung, adäquate Auswahl und spezifische und informationsreiche Vermittlung von Mittelspersonen den öffentlichen Stellen immer die optimalen, zurzeit verfügbaren Personen zur Verfügung zu stellen, und damit einen wesentlichen Beitrag zu qualitativ hoch stehenden interkulturellen Gesprächen zu leisten. Als Fachstellen füllen sie die Lücken, welche betreffend der spezifischen fachlichen Kompetenzen bei Fachpersonen und Mittelspersonen zurzeit teilweise noch bestehen.

### **Empfehlungen**

- Vermittlung geeigneter Mittelspersonen aufgrund ihrer individuellen Ausbildungs-, Erfahrungs- und Kompetenzprofile
- Optimale Einsatzplanung und -vorbereitung durch Klärung folgender Fragen: Welche verfügbare Mittelsperson ist am besten geeignet? Welche Kompetenzen sind zurzeit/eventuell später für den Einsatz gefragt und einzubringen? Ist der Auftrag genügend geklärt oder muss er in einem Vorgespräch präzisiert werden?
- Förderung von Nachgesprächen im Rahmen der Einsätze
- Bereitstellung und Finanzierung von Supervision/Intervention für die Auftragnehmenden von Vermittlungsstellen

## 6.6 Stellenwert der Studie und weiterer Forschungsbedarf

Wir haben den Schwerpunkt in dieser Studie gelegt auf eine vertiefende und möglichst von bestehenden Konzepten losgelöste Analyse der Gesprächssituationen zwischen Fachpersonen und nicht deutschsprachigen Klientinnen und Klienten, in denen eine sprachliche Verständigung ohne Beizug von Mittelspersonen als nicht möglich erachtet wird.

Dabei konnte nebst einer «best practice» für den Sozial- und Bildungsbereich auch aufgezeigt werden, wie sich fehlende Ressourcen bei Stellen, Fachpersonen und Mittelspersonen auf den Gesprächserfolg auswirken. Es wurde klar, dass eine Klärung und Erhöhung der zur Verfügung stehenden Ressourcen wünschenswert wäre, und dass auch der Unbedarftheit, ja teils Konzeptlosigkeit, beim (Entscheid zum) Beizug von interkultureller Dolmetschung und Vermittlung begegnet werden sollte. Diese qualitativen Befunde können aufgrund der Studie nicht quantifiziert werden. Dazu wäre allenfalls eine repräsentative Folge-Erhebung bei den interessierenden und interessierten Stellen notwendig.

Nicht geklärt sind auch die teils verwirrenden, teils inkonsistenten Begrifflichkeiten rund um «interkulturelles Übersetzen und Vermitteln». Hier besteht Notwendigkeit für weitere Klärung und Präzisierung.

Auch die Vermittlungsstellen, ihre Rolle und ihr Potential, konnten zu wenig beleuchtet werden. Ergänzende Interviews mit Einsätze planenden, organisierenden und evaluierenden Anbieterinnen und Anbietern könnten hier interessante weitere Erkenntnisse liefern.

Last but not least fehlt eine vertiefende Analyse der Einstellungen der Gesprächspartnerinnen und -partner zu Integrationsfragen, Integrationsanliegen und Integrationszielen sowie darauf basierende Schlussfolgerungen zu deren Auswirkungen beziehungsweise Relevanz für den Gesprächsverlauf und -erfolg. Hier liegt ein spannender Ansatz für die Weiterbearbeitung der Erkenntnisse dieser Studie.



# Bibliographie

- Apitzsch, U. (2002).** *Ausländische Kinder und Jugendliche.* In H.-H. Krüger & C. Grunert (Hrsg.), *Handbuch Kindheits- und Jugendforschung* (S. 819–836). Opladen: Leske + Budrich.
- Ashbaker, B. (2000).** *Bilingual paraeducators: What we can learn from Rosa.* NASSP Bulletin, 84, 53–56.
- Auernheimer, G. (2002).** *Interkulturelle Kompetenz – ein neues Element pädagogischer Professionalität?* In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität.* (S. 183–205). Opladen: Leske+Budrich.
- Bauer, T. (2005).** «Das Vertrauen ist das Wichtigste»: *Erfahrungen von Migrantinnen und Migranten mit der Gesundheitsversorgung in der Ostschweiz.* St.Gallen: Caritas Fachstelle Gesundheit und Integration.
- Bernal, C. & Aragon, L. (2004).** *Critical factors affecting the success of paraprofessionals in the first two years of career ladder projects in Colorado.* Remedial and special education, 25(4), 205–213.
- Bischoff, A. & Dahinden, J. (2005).** *Interkulturelle Mediation: Welche Form der Integration?* NFP 51 Bulletin(2), 9–10.
- Bischoff, A. & Dahinden, J. (2006).** *NRP 51, «Social Integration and Social Exclusion», Final scientific report (forthcoming).* unpublished document.
- Bischoff, A., Tonnerre, C., Eytan, A. & Bernstein, M. (1999).** *Addressing language barriers to health care, a survey of medical services in Switzerland.* Sozial- und Präventivmedizin, 44, 248–256.
- Bischoff, A., Tonnerre, C., Loutan, L. & Stalder, H. (1999).** *Language difficulties in an Outpatient Clinic in Switzerland.* Sozial- und Präventivmedizin, 44, 283–287.
- Blickenstorfer, R. (2001).** *Zusammenarbeit zwischen Schule und Eltern.* In S. Mächler (Hrsg.), *Schulerfolg: kein Zufall. Ein Ideenbuch zur Schulentwicklung im multikulturellen Umfeld* (S. 80–95). Zürich: Lehrmittelverlag des Kantons Zürich.
- Bolden, G. B. (2000).** *Toward Understanding Practices of Medical Interpreting: Interpreters' Involvement in History Taking.* Discourse Studies, 4(2), 387–419.
- Boos-Nünning, U. (2002).** *Interkulturelle Arbeit.* In P. Fülber & R. Münchmeier (Hrsg.), *Handbuch Jugendsozialarbeit* (Bd. 2, S. 841–846). Münster: Votum Verlag.
- Brach, C., Fraser, I. & Paez, K. (2005).** *Crossing The Language Chasm.* Health Affairs, 24(2), 424–434.
- Brezinka, C., Huter, O., Busch, G. & Unus, S. (1989).** *Kommunikation, Compliance und perinatale Risiken bei türkischen Frauen in Tirol.* Geburtsh. Frauenheilk., 49, 472–476.
- Bundesamt für Gesundheit (Hrsg.). (2002).** *Migration und Gesundheit. Strategische Ausrichtung des Bundes 2002–2006.* Bern: Fachstelle Migration und Gesundheit, Bundesamt für Gesundheit (BAG).
- Calderón-Grossenbacher, R. (2002).** *Beratungsangebote für Migrationsfamilien.* In Eidgenössische Koordinationskommission für Familienfragen (EKFF) (Hrsg.), *Familien und Migration: Beiträge zur Lage der Migrationsfamilien und Empfehlungen der Eidgenössischen Koordinationskommission für Familienfragen* (S. 99–118). Bern: Eidg. Koordinationskommission für Familienfragen (EKFF).
- Chu, C. M. (1999).** *Immigrant Children Mediators (ICM): Bridging the Literacy Gap in Immigrant Communities, 65th IFLA Council and General Conference (20. bis 28. August 1999).* Bangkok, Thailand.
- Dahinden, J. & Chimienti, M. (2002).** *Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich: Theoretische Perspektiven.* Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.
- Dahinden, J., Felder, A. & D'Amato, G. (2004).** *Aufbau einer Koordinationsstelle für interkulturelle ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen: Konzeptstudie.* Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.
- David, M. (2001).** *Aspekte der gynäkologischen Betreuung und Versorgung von türkischen Migrantinnen in Deutschland.* Habilitationsschrift an der Humboldt-Universität, Berlin.
- Davidson, B. (2000).** *The Interpreter as Institutional Gatekeeper: The Social-Linguistic Role of Interpreters in Spanish-English Medical Discourse.* Journal of Sociolinguistics, 3(4), 379–405.
- Davidson, B. (2001).** *Questions in Cross-Linguistic Medical Encounters: The Role of the Hospital Interpreter.* Anthropological Quarterly, 74(4), 170–178.
- Delhees, K. H. (1994).** *Soziale Kommunikation.* Opladen: Westdeutscher Verlag.
- do Mar Castro Varela, M. (2002).** *Interkulturelle Kompetenz – ein Diskurs in der Krise.* In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (Bd. 13, S. 35–48). Opladen: Leske + Budrich.
- Egenolf, C. (2002).** *Die Kunst, eine gemeinsame Sprache zu finden.* Besonderheiten der Kommunikation und Interaktion im beraterischen / therapeutischen Setting, DRK-Workshop: Trauma als Alltagserfahrung – in der Rotkreuzarbeit, speziell mit Flüchtlingen. Freiburg im Breisgau: Deutsches Rotes Kreuz.

- Evans, S. (2002).** *Alternative Routes to Teaching (ART): Qualifying Minority and Bilingual Paraeducators and Noncertified Substitutes for Urban, Multicultural Special Education Classrooms.* San Francisco: San Francisco State University, CA.
- Filtzinger, O. (1995).** *Gesellschaftliche Entwicklungstendenz und interkulturelle Öffnung.* In K. Barwig & W. Hinz-Rommel (Hrsg.), *Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste* (S. 103–121). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Finkel, M. (2000).** *Erziehungshilfen für Mädchen und Jungen aus Migrationsfamilien: Ergebnisse der JULE Studie.* *iza Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit*(1), 60–64.
- Flick, U., von Kardorff, E. & Steinke, I. (Hrsg.). (2000).** *Qualitative Forschung: ein Handbuch.* Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.
- Gaitanides, S. (1995).** *Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste.* In K. Barwig & W. Hinz-Rommel (Hrsg.), *Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste* (S. 65–81). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1998).** *Grounded Theory: Strategien qualitativer Forschung.* Bern/Göttingen/Toronto/ Seattle: Huber.
- Gretler, A., Gurny, R., Perret-Clermont, A.-N. & Poglia, E. (1987).** *Fremde Heimat. Soziokulturelle und sprachliche Probleme von Fremdarbeiterkindern.* Cousse: DelVal.
- Gurny, R. & Cassee, P. (1984).** *Die Berufsbildung von Fremdarbeitermädchen.* In P. Cassee (Hrsg.), *betrifft: Sozialpädagogik in der Schweiz.* Bern: Haupt.
- Gurny, R., Cassee, P., Hauser, H. P. & Meyer, A. (1984).** *Karrieren und Sackgassen.* Diessenhofen: Rüegger.
- Gurny, R., Karrer, D. & Hongler, H. (2001).** *Zwischen Balkan und Zürich.* Zur Integration von MigrantInnen im Quartier. Schlussbericht zu Projekt KTI Nr. 5204.1.
- Hagmann, R. (2003).** *Einsatz von SprachmittlerInnen und interkulturellen VermittlerInnen (unveröffentlichter Bericht).* Zürich: Sozialzentrum Dorflinde.
- Hinz-Rommel, W. (1994).** *Interkulturelle Kompetenz: Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit.* New York: Waxmann Münster.
- Hoffmann, K. (2003).** *Standortbestimmung: Grundfragen der transkulturellen Psychiatrie.* In T. Lux (Hrsg.), *Kulturelle Dimension der Medizin: Ethnomedizin – Medizinethnologie – medical anthropology* (S. 211–226). Berlin: Reimer.
- Interpret. (2002).** *Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich.* Bern.
- Interpret. (2005).** *Arbeitsdefinitionen zu Übersetzen – Dolmetschen – Vermitteln.* Papier der Schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln Interpret'. Abgerufen am 08. August 2006 unter: [http://interpret.ch/contenus/pdf/Berufspolitik/Begriffe-dt\\_0601.pdf](http://interpret.ch/contenus/pdf/Berufspolitik/Begriffe-dt_0601.pdf)
- Jalbert, M. (1998).** *Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique.* P.R.I.S.M.E., 8 (3), 94–111.
- Kaufert, J. M. & Putsch, R. W. (1997).** *Communication through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising from Differences in Class, Culture, Language, and Power.* *The Journal of Clinical Ethics*, 1(8), 71–87.
- Kelle, U. & Kluge, S. (1999).** *Vom Einzelfall zum Typus: Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung.* Opladen: Leske+Budrich.
- Kim Wong, S. (2001).** *Transkulturelle Psychiatrie und PTSD: therapeutische Möglichkeiten.* Abgerufen am 11. August 2005 unter: [www.psychotraumatologie.ch/Archiv/Tagung\\_01/KimWong01.htm](http://www.psychotraumatologie.ch/Archiv/Tagung_01/KimWong01.htm)
- Knapp, A. (2002).** *Interkulturelle Kompetenz: eine sprachwissenschaftliche Perspektive.* In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (S. 63–78). Opladen: Leske+Budrich.
- Krause, I.-B. (2004).** *Working interculturally in counseling settings.* *International Journal of Social Psychiatry*, 50(1), 92–93.
- Ku, L. & Flores, G. (2005).** *Pay Now Or Pay Later: Providing Interpreter Services in Health Care.* *Health Affairs*, 24(2), 435–444.
- Kühne, K. (2003).** *Sprachmitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich.* *IZA Migration und Soziale Arbeit*, 3(4), 32–38.
- Lamnek, S. (1995).** *Qualitative Sozialforschung: Band 2 Methoden und Techniken (3., korr. Aufl.).* Weinheim: PsychologieVerlagsUnion.
- Leanza, Y. (2005).** *Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and reserarchers.* *Interpreting*, 7(2), 167–192.
- Leenen, W. R., Gross, A. & Grosch, H. (2002).** *Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit.* In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (Bd. 13, S. 81-102). Opladen: Leske + Budrich.
- Loutan, L., Farinelli, T. & Pampallona, S. (1999).** *Medical interpreters have feelings too.* *Soz.- Präventivmed.*(44), 280–282.
- Machleidt, W. & Calliess, I. T. (2005).** *Transkulturelle Psychiatrie und Migration – Psychische Erkrankungen aus ethnischer Sicht.* *Die Psychiatrie* (2), 77–84.

- Mayring, P. (1996).** *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (3., überarb. Aufl.). Weinheim: PsychologieVerlagsUnion.
- Mayring, P. (2000).** *Qualitative Inhaltsanalyse*. In U. Flick & E. von Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung: ein Handbuch* (S. 468-475). Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.
- Mecheril, P. (2002).** «Kompetenzlosigkeitskompetenz». *Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen*. In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (Bd. 13, S. 15–34). Opladen: Leske + Budrich.
- Meyer, B. (2002).** *Mehrsprachigkeit in deutschen Krankenhäusern: Erfahrungen aus dem Forschungsprojekt «Dolmetschen im Krankenhaus»*. MDÜ Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer, 48(1).
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994).** *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. (2. Aufl.). Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.
- Musser-Granski, J. & Carrillo, D. F. (1997).** *Clinical Care Update: The Use of Bilingual, Bicultural Paraprofessionals in Mental Health Services: Issues for Hiring, Training, and Supervision*. *Community Mental Health Journal*, 33(1), 51–60.
- Pöchhacker, F. (2000).** *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg Verlag.
- Prodolliet, S. (2000).** *Interkulturelle Kommunikation: Eine Einführung in die Praxis*. Luzern: Caritas Verlag.
- Raval, H. (2005).** *Being Heard and Understood in the Context of Seeking Asylum and Refuge: Communicating With the Help of Bilingual Coworkers*. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 10(2), 197–216.
- Riedi, A. M., Haab, K. & Werner, K. (2004).** *Jugendliche aus dem Balkan: Fakten, Konzepte und institutionelle Ressourcen der Jugendhilfe im Kanton Zürich*. In Hochschule für Soziale Arbeit Zürich (Hrsg.), *Zürcher Beiträge zur Theorie und Praxis Sozialer Arbeit* (Bd. 8, S. 1–69). Zürich: Informationsstelle des Zürcher Sozialwesens.
- Rintell, E. & Pierce, M. (2003).** *Becoming Maestra: Latina Paraprofessionals as Teacher Candidates in Bilingual Education*. *Journal of Hispanic Higher Education*, 2(1), 12–14.
- Rohr, E. (2002).** *Interkulturelle Kompetenz als Schlüsselqualifikation in einer ethnisch pluralen Gesellschaft*. In A. Treichler (Hrsg.), *Wohlfahrtsstaat, Einwanderung und ethnische Minderheiten* (S. 199–213). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Salman, R. (2001).** *Sprach- und Kulturvermittlung: Konzepte und Methoden der Arbeit mit Dolmetschern in therapeutischen Prozessen*. In T. Hegemann & R. Salman (Hrsg.), *Transkulturelle Psychiatrie: Konzepte für die Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen* (S. 169–190). Bonn: Psychiatrie Verlag.
- Scheibelhofer, E. (2004).** *Das Problemzentrierte Interview: Einsatzmöglichkeiten und Grenzen einer qualitativen Forschungsmethode*. *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 27 (1), 75–90.
- Schepker, R., Toker, M. & Eberding, A. (1999).** *Inanspruchnahmebarrieren in der ambulanten psycho-sozialen Versorgung von türkeistämmigen Migrantenfamilien aus der Sicht der Betroffenen*. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 48(9), 664–676.
- Schlösser, E. (2004).** *Zusammenarbeit mit Eltern – interkulturell*. Münster: Ökoptopia Verlag.
- Schneider, W. (2005).** *Sprache «macht» Wirklichkeit – Eine Diskursanalyse zu Dolmetschen in medizinischen Aufklärungsgesprächen*. Rezensionssatz zu: Bernd Meyer (2004). *Dolmetschen im medizinischen Aufklärungsgespräch*. Eine diskursanalytische Untersuchung zur Wissensvermittlung im mehrsprachigen Krankenhaus. *Forum Qualitative Sozialforschung* 6 (1), Art. 3.
- Schulz von Thun, F. (1981).** *Miteinander reden: Störungen und Klärungen: Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Simon-Hohm, H. (2004).** *Interkulturelle Öffnung Sozialer Dienste und interkulturelle Kompetenz: Stationen auf dem Weg zu einer Gesellschaft der Vielfalt*. In A. Treichler & N. Cyrus (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft* (S. 231–252). Frankfurt a.M.: Brandes & Apsel.
- Späth, K. (1999).** *Inanspruchnahme von Erziehungshilfen durch Ausländer*. *iza Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit*(2), 16–22.
- Stadtrat der Stadt Zürich. (2004).** *Legislaturschwerpunkte 2002–2006: Zwischenbericht*. Abgerufen am 14. Februar 2005 unter: <http://www.stadt-zuerich.ch/internet/lsp/home.html>
- Stubbe, H. (1995).** *Prologomena zu einer Transkulturellen Kinderpsychotherapie*. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 44(4), 124–134.
- Tang, K. C., Cammell, P., Tobin, M., Choucair, S., Quan, T. & Chen, L. (2001).** *Factors Affecting Quality of Mental Health Care to People Speaking a Language Other Than English in Sidney*. *Journal of Mental Health*, 10(1), 87–97.
- Tseng, W.-S. & Streltzer, J. (Hrsg.). (2001).** *Culture and psychotherapy: A guide to clinical practice*. Washington DC: American Psychiatric Publishing.
- Ucan, A. (2003).** *Mechanismen institutioneller Diskriminierung von Mädchen und Migrantenkindern in der Volksschule: Eine vergleichende Analyse*. Unveröffentl. Lizenziatsarbeit, Universität Freiburg, Freiburg (CH).

- Vasquez, O. A., Pease-Alvarez, L. & Shannon, S. M. (1994).** *Pushing Boundaries: Language and Culture in a Mexicano Community*. New York: Cambridge University Press.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (1969).** *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien* (6. unveränd. Aufl.). Bern: Hans Huber.
- Weiss, R. & Stuker, R. (1998).** *Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitssystem: Grundlagenbericht* (Forschungsbericht No.11). Neuenburg: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.
- Weiss, R. & Stuker, R. (1999).** *Wenn PatientInnen und Behandelnde nicht dieselbe Sprache sprechen... – Konzepte zur Übersetzungspraxis*. *Soz.- Präventivmed.*(44), 257–263.
- Weisskirch, R. S. (2005).** *The Relationship of Language Brokering to Ethnic Identity for Latino Early Adolescents*. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 27(3), 286–299.
- Witzel, A. (2000).** *Das problemzentrierte Interview*. Abgerufen am 09. August 2006 unter: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs.htm>
- Wurzel, P. (1993).** *Über die sprachlichen und kulturellen Ursachen von Missverständnissen und Widersprüchen in Asylverfahren aus der Sicht des Dolmetschers*. *Zeitschrift für Türkeistudien*, 1(6), 101–125.

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

## **Departement Soziale Arbeit Forschung und Entwicklung**

Auenstrasse 4  
Postfach  
CH-8600 Dübendorf 1

Telefon +41 58 934 88 52  
Fax +41 58 934 88 01

[ltgfe.sozialarbeit@zhaw.ch](mailto:ltgfe.sozialarbeit@zhaw.ch)  
[www.sozialarbeit.zhaw.ch](http://www.sozialarbeit.zhaw.ch)