

Ergebnis - Zahl	: 02
Ergebnis - Bezeichnung	: <b>Beschreibung von 10 Good Practice-Beispielen für interkulturelle Mediation für ImmigrantInnen (IMfI) aus verschiedenen europäischen Ländern und Vorschläge für deren Transfer</b>
Version	: <b>Deutsch</b>
Koordinator	: <b>Olympic Training (Griechenland)</b>
Teilnehmende Organisationen	: <b>BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining (Österreich), Programma Integra (Italien)</b>

## Kurzfassung

Zu Beginn legten die Projektpartner BEST, PI und OT Kriterien zur Auswahl der Good Practice-Beispiele fest auf Basis internationaler Konventionen zur Definition von bewährten Verfahren (Good Practices). Mit diesen Kriterien haben die Partner bewährte Verfahren beurteilt, die zu Projektbeginn erhoben wurden (O1-A1 & O1-A3), das ergab eine Auswahl von 21 Beispielen. Die drei Partner diskutierten die Ergebnisse und wählten jene zehn bewährten Verfahren, die die höchsten Bewertungen hinsichtlich Effizienz und Übertragbarkeit erhalten hatten. Dann erarbeiteten die Partnerorganisationen Vorschläge, wie die zehn ausgewählten Beispiele auf ihr jeweiliges Land übertragen werden könnten, Details dazu in der englischen Version. In der deutschen Version werden nur die Vorschläge für eine Übernahme in Österreich dargestellt.

Die zehn ausgewählten Beispiele, die sich auf Strukturen, Strategien, Bildung, Beschäftigung oder Anerkennung interkultureller Mediation für ImmigrantInnen beziehen, werden hier genauer vorgestellt, dann folgen Empfehlungen für einen Transfer. Die Beschreibung wurde folgendermaßen strukturiert:

- Wo, von wem und wie die Good Practice umgesetzt wird
- Warum ist das ein Bewährtes Verfahren
- Nutzen der Methode
- Begründung für Transfer
- Voraussetzungen für gelungenen Transfer
- Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für Transfer

## Inhalt

1. Erhebung von Good Practice-Beispielen .....	4
Kriterien der Erhebung .....	4
Auswahl von zehn Bewährten Verfahren der interkulturellen Mediation.....	5
2. Beschreibung der Good Practice-Beispiele und Übernahme-Empfehlungen .....	7
Good Practice 1: Interkulturelles Mediationsprogramm für Spitäler.....	7
Good Practices 2&3: Übertragene Übersetzungs-/Mediationsleistungen im Gesundheitswesen	11
Good Practice 4: Lehrgang für ErwachsenenbildnerInnen und interkulturelle MediatorInnen ...	15
Good Practice 5: “Verbindungs-Frauen” (femmes relais) als soziale und interkulturelle Mediatorinnen.....	19
Good Practice 7: Öffentliches Register interkultureller MediatorInnen .....	25
Good Practice 8: GemeindemediatorInnen trainieren lokale Polizeiteams.....	28
Good Practice 9: Schulung und Zertifikationssystem für interkulturelle DolmetscherInnen - MediatorInnen.....	32
Good Practice 10: Projekt MiMi („Mit Migranten für Migranten“).....	37
3. Literaturverzeichnis .....	40

# 1. Erhebung von Good Practice-Beispielen

## *Kriterien der Erhebung*

Die hier verwendete Definition von Bewährten Verfahren (good practices) stammt aus *Identifying and Sharing Good Practices, SDC Knowledge Management Toolkit (2004)*: "ein bewährtes Verfahren hat sich in der Praxis bewährt und erbringt gute Ergebnisse und wird deshalb als Beispiel empfohlen. ... Hauptgrund der Erhebung von Good Practice-Beispielen ist ein Lernen von anderen und vorhandenes Wissen anzuwenden. Der größte Nutzen besteht in der Übernahme ausgearbeiteter Verfahren auf Basis der damit gewonnenen Erfahrungen."<sup>1</sup>

Um zuverlässige Auswahlkriterien für bewährte Methoden festzulegen, wurden Erhebungen zu international verwendeten Maßstäben durchgeführt. Die Hauptkriterien wurden gefunden im 2014 FAO good practices template<sup>2</sup>, den ASTDD best practice criteria<sup>3</sup> und Kriterien aus dem *Good Practices Report Participatory Citizenship in the European Union, Institute of Education, 2012*<sup>4</sup>. Auch die Best Practice-Kriterien, die der Projektpartner BEST in früheren Projekten verwendet hat, wurden herangezogen.

Nach dem Sammeln unterschiedlicher Auswahlkriterien wurden die Kernkriterien festgelegt, das sind jene die in allen Good Practice Kriterienkatalogen aufscheinen, unabhängig von der Art des jeweiligen Bewährten Verfahrens. Zusätzlich wurden jene Kriterien festgelegt, die spezifische Interventionsbereiche abdecken, wie z.B. Strategien, wie sie im O1 TIME report on IMfl in Europe beschrieben werden. Die endgültige Kriterienauswahl erfolgte auf Basis der Informationen im O1 Report. Das Ergebnis war die Auswahl der folgenden Good Practice-Kriterien:

1. **Klare Definition der Ziele** und/oder **Aktivitäten**, die ausgeführt werden
2. **Teilnahme unterschiedlicher Stakeholder**: Beleg für Teilnahme/Integration/Zusammenarbeit unterschiedlicher Stakeholder / Institutionen
3. **Ergebnis / Effizient**: Im Verfahren wurden effiziente Maßnahmen entwickelt, um Probleme mit aktuellen Bedürfnissen der Zielgruppen zu lösen UND/ODER die signifikante, vorweisbare Vorteile haben / positive Ergebnisse vorweisen
4. **Nachhaltigkeit**: das Verfahren ist nachweisbar wirtschaftlich und sozial nachhaltig (oder es besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass es nachhaltig sein wird) UND/ODER die Auswirkungen waren für eine bestimmte Zeitspanne nachhaltig

---

<sup>1</sup> <http://www.fao.org/capacitydevelopment/goodpractices/gp-definitionsandcriteria/gp-definitions/en/>

<sup>2</sup> <http://www.fao.org/3/a-as547e.pdf>

<sup>3</sup> <http://www.astdd.org/best-practices-definitions-and-criteria/>

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/report\\_3\\_good\\_practice.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/report_3_good_practice.pdf)

5. **Übertragbarkeit:** Das Verfahren kann als Benchmark herangezogen werden und die Lessons Learned können übertragen werden UND/ODER das Verfahren kann auf einem höheren Level dupliziert werden (regional, national, international) UND/ODER einzelne Maßnahmen können übernommen werden / als Ausgangspunkt fungieren

Die Kriterien 1, 3 und 4 wurden als **unabdingbar** definiert, d.h. dazu muss unbedingt Information vorhanden sein, um ein Bewährtes Verfahren zu beschreiben. Zusätzlich wurden Kriterien für spezifische Beispiele ausgewählt:

6. **Einhaltung der Werte** Demokratie, Menschenrechte, sozialer Zusammenhalt und Toleranz (nur für Strategien und Weiterbildung)

7. **Einklang** mit anderen schon umgesetzten Strategien **Cohesion / Kontinuität** (nur für Strategien)

### ***Auswahl von zehn Bewährten Verfahren der interkulturellen Mediation***

Die oben genannten Maßstäbe wurden an Beispiele angelegt, die während der Erhebungen gefunden wurden (O1-A1 & O1-A3) und 21 Good Practice-Beispiele wurden ausgewählt. Diese Verfahren beziehen sich auf nationale oder lokale Strategien für interkulturelle Mediation für ImmigrantInnen (IMfI), IMfI-Strukturen des jeweiligen Landes, Integrationsprojekte die Mediation umfassen, Weiterbildungs- und Zertifizierungsangebote oder andere Einsatzbereiche von interkultureller Mediation (die 21 Good Practice-Beispiele finden Sie im Appendix der englischen Fassung). Dann wurden jene zehn Verfahren ausgewählt, die die höchsten Standards hinsichtlich Effizienz und Übertragbarkeit aufweisen. Es muss darauf hingewiesen werden, dass in der jeweiligen Terminologie der einzelnen Länder unterschiedliche Bezeichnungen für die Angebote aufscheinen können, die hier unter dem Überbegriff IMfI zusammengefasst sind.

Die zehn ausgewählten Good Practice-Beispiele sind:

1. Interkulturelles Mediationsprogramm für Spitäler (Strategie-Struktur; Land: Belgien)
2. Übertragene Mediationsleistungen im Gesundheitswesen (Struktur; Land: Belgien)
3. Nationaler telefonischer Übersetzungsdienst (Struktur; Land: Schweiz)
4. Lehrgang für ErwachsenenbildnerInnen und Interkulturelle MediatorInnen (Weiterbildung; Land: Belgien)
5. "Verbindungs-Frauen" (femmes relais) als soziale und interkulturelle Mediatorinnen (Struktur; Land: Frankreich)
6. Universitätslehrgang Übersetzung – Mediation (Weiterbildung; Land: Frankreich)
7. Öffentliches Verzeichnis interkultureller MediatorInnen (Struktur; Land: Italien)
8. Gemeinde-MediatorInnen bilden LokalpolitikerInnen weiter (Beschäftigung - Struktur; Land: Portugal)
9. Weiterbildungs- und Anerkennungssystem für interkulturelle ÜbersetzerInnen – MediatorInnen (Weiterbildung - Zertifizierung; Land: Schweiz)
10. Projekt MiMi (MigrantInnen für MigrantInnen) (Integrationsprojekt; Länder: Österreich und Deutschland)

In der folgenden Beschreibung werden die Beispiele 2 und 3 gemeinsam dargestellt, da sie eine ähnliche Struktur haben. Für alle Verfahren werden Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich dargelegt, wie von BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining ausgeführt.

## 2. Beschreibung der Good Practice-Beispiele und Übernahme-Empfehlungen

### Good Practice 1: Interkulturelles Mediationsprogramm für Spitäler

**Land / geografische Zuordnung:** Belgien

**Wer setzt das Verfahren um:** Intercultural Mediation and Policy Support Unit - Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment

**Kategorie:** Strategie; Struktur

**Methoden-Beschreibung:** Seit 1988 hat sich die belgische Regierung darum bemüht, die Migrationspolitik weiterzuentwickeln. Berücksichtigt wurden auch Empfehlungen von akademischen und anderen ExpertInnen (ÄrztInnen, MedizinsociologInnen, AnthropologInnen) für Verbesserungsmöglichkeiten in der medizinischen Betreuung von MigrantInnen. Als Ergebnis wurde ein interkulturelles Mediationsprojekt in Spitälern entwickelt und 1991 wurde eine dreijährige Ausbildung für MediatorInnen begonnen. Während der zweiten Hälfte der 1990er Jahre wurde das interkulturelle Mediationsprojekt großflächig in die Einrichtungen des Gesundheitssystems integriert. Interkulturelle Mediation wird in den Krankenhäusern jetzt im Rahmen des Budgets finanziert, verwaltet und gecoacht durch die interkulturelle Abteilung für Mediation und strategische Unterstützung, die Teil des Öffentlichen Dienstes für Gesundheit, Nahrungsmittelsicherheit und Umwelt ist. Diese Abteilung ist auch für die Evaluierung und laufende Weiterbildung der interkulturellen MediatorInnen zuständig. Interessierte Spitäler erhalten ein Sonderbudget, um einen oder mehrere interkulturelle MediatorInnen in ihren Einrichtungen anzustellen. Heute sind mehr als 100 interkulturelle MediatorInnen in 52 Spitälern beschäftigt.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Während der Umsetzungsphase gab es klare Ziele und Maßnahmen. Als erster Schritt wurde 1991 ein Lehrplan für die dreijährige Ausbildung von MediatorInnen entwickelt, dieser beinhaltet Unterricht, Praxis im Spital, Supervision und Coaching. Zu Projektbeginn wurden für die MediatorInnen klar definierte Aufgaben festgelegt. Die Aufgabenbeschreibung wurde 2008 das erste Mal evaluiert und neu formuliert, das zweite Mal im Jahr 2015. Die regelmäßigen Updates garantieren Praxishöhe und Anpassung an die aktuelle Situation.

Ein königlicher Erlass regelt die Bedingungen, zu denen die Finanzierung für eine/n interkulturelle/n MediatorIn erfolgen kann. Auch die Aufgaben der koordinierenden Abteilung für Interkulturelle Mediation und strategische Unterstützung und die am Programm teilnehmenden Spitäler sind klar definiert.

Die Effizienz dieses Vorgehens wurde durch die umfangreichen Evaluierungen von 1993-1995 und von 1997-2000 belegt. Gleichzeitig wurde die Nachhaltigkeit der Maßnahmen festgestellt, da sie seit 1991 kontinuierlich weiterentwickelt wurden. Das Projekt wird 2015-2016 auf den Bereich der Nichtstationären Betreuung ausgeweitet. Die laufende Weiterbildung der interkulturellen MediatorInnen und Evaluierung ihrer Tätigkeit wird von der Abteilung für Interkulturelle Mediation und strategische Unterstützung durchgeführt, wodurch eine reibungsfreie und zeitgemäße Umsetzung sichergestellt wird.

Im Hinblick auf seine Vorbildwirkung ist dieses Modell ein Beispiel für eine sorgfältig geplante Strategie unter Einbeziehung von ExpertInnen und zum direkten Nutzen der Betroffenen. Ein vergleichbares Umfeld findet sich vielfach in der EU (wachsender Zustrom von MigrantInnen/Flüchtlingen, Anwachsen der extrem rechten Parteien). Das Grunddesign des Beispiels ist nicht landesabhängig. Diese Praxis kann definitiv als Maßstab herangezogen werden und die Erfahrungen sind übertragbar. Konzept und Grundlagen dieses Beispiels können für andere Länder übernommen und es kann in unterschiedlichen Sektoren begonnen oder implementiert werden.

Dieses strategische Beispiel entspricht vorbildlich den Werten Demokratie, Menschenrechte, sozialer Zusammenhalt und Toleranz. Grundlegende Texte für diese Politik sind:

- Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen, 1948
- Europäische Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten, 1950
- Europäische Sozialcharta, 1961
- Internationaler Pakt über bürgerliche und politische Rechte, 1966
- Internationale Konvention über die Rechte des Kindes, 1989
- Europäische Charta der Rechte des Kindes, 1995
- Die belgischen Patientenrechte, 2002

Dieses Vorgehen beinhaltet ein hohes Maß an Kontinuität und Abstimmung mit anderen Maßnahmen. Der Beginn war 1988 und die Umsetzung läuft bis heute. Dieses Konzept ist Bestandteil und abgestimmt mit der Gesamt-Migrationspolitik des Landes.

**Vorteile der Umsetzung:** Die umfassenden und wiederkehrenden Evaluierungen zeigten, dass die Beschäftigung der interkulturellen MediatorInnen zu einer messbaren Steigerung der Qualität in der Pflege geführt hat. Die ExpertInnen aus dem Gesundheitswesen bekräftigten, dass das Programm fortgesetzt werden sollte und das Angebot für alle PatientInnen, die ethnischen Minderheiten angehören und auch für die Spitalsbediensteten verfügbar sein sollte. Allein im Jahr 2013 gab es mehr als 110.000 Interventionen durch die interkulturellen MediatorInnen.

**Weiterführende Informationen / Referenz:**

<http://www.health.belgium.be/eportal/Myhealth/PatientrightsandInterculturalm/Interculturalmediation/index.htm#.VW7KdrCjIM8>

Verrept H, Coune I. *Developing a guide for intercultural mediation in healthcare in Belgium*, in press, 2015b.



## **Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

### **1) Empfehlungen für Transfer**

#### Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich

Der Anteil an EinwohnerInnen mit Migrationshintergrund in Österreich (d.s. mehr als 10% laut Statistik Austria) spiegelt sich in der Anzahl der SpitalspatientInnen wider. Schon vor zehn Jahren zeigte eine Studie des Gesundheitsministeriums ("Interkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen, 2005) die speziellen Herausforderungen, für MigrantInnen qualitätsvolle Gesundheitsvorsorge sicherzustellen. Eine Situationsanalyse wurde erstellt, Zielsetzungen definiert und ein Programm zur Problemlösung erarbeitet. Wichtige Punkte sind Aufmerksamkeit der Spitalsbediensteten für interkulturelle Aspekte, Kommunikation, Lücken in der derzeitigen Ausbildung und den Lehrplänen, Konfliktvermeidung etc. Das österreichische Gesundheitssystem ist durch föderale Strukturen - neun Bundesländer- gekennzeichnet. Es gibt mehrere regionale und lokale Initiativen, nicht alle sehen eine Beschäftigung interkultureller MediatorInnen vor. Bewusstsein für die Notwendigkeit entsprechender Projekte und Initiativen ist vorhanden, aber die Umsetzung solcher Projekte ist in den meisten Fällen noch nicht realisiert.

#### Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten

- Übernahme der Strategie, interkulturelle MediatorInnen für bestehende Initiativen und Programme (der neun Bundesländer, z.B. Wien) zu engagieren
- Ausarbeitung neuer Projekte auf Basis dieses Praxisbeispiels
- Einführung einer zentralen Monitoringstelle um Initiativen zu vernetzen, die auf regionaler Ebene koordiniert und finanziert werden, um Synergien für die übergeordneten Ziele zu erreichen.

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: öffentliche und private Spitäler (bundesweit), Sanatorien, Gesundheitszentren, Sozialämter (die Pflege zu Hause genehmigen, auch für MigrantInnen).

#### Stakeholder, die eine Übernahme des Praxisbeispiels ermöglichen könnten:

Gesundheitsministerium, Landesregierungen, Sozialministerium, Vereinigung österr. Krankenkassen und deren Subventionsgeber, Ärztekammer

Stakeholder, die nach Zulassung das Praxisbeispiel übernehmen könnten: öffentliche und private Spitäler (bundesweit), Sanatorien, Gesundheitszentren, Sozialämter (die Pflege zu Hause genehmigen, auch für MigrantInnen), österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

## 2) Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer

- i) zentrales Monitoring für Finanzierung, Koordination und Evaluierung des Programms sicherstellen
- ii) Netzwerk der Entscheidungsträger aufbauen (inkl. Landes- und Stadtregierungen)
- iii) medizinisches und Verwaltungspersonal entsprechend informieren und weiterbilden, um interkulturelle MediatorInnen in den Arbeitsprozess zu integrieren und Erfahrungen auszutauschen
- iv) MigrantInnen / Flüchtlinge und ihre Communities informieren, wohin man sich mit Gesundheitsproblemen wenden kann und wie die Abläufe sind
- v) erfahrene interkulturelle MediatorInnen im Gesundheitswesen nach Interesse an Weiterbildungsmöglichkeiten / Zertifikaten fragen

## 3) Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer

Mögliches Hindernis 1: mangelnde Aufmerksamkeit für künftige Initiativen von Landesregierungen, die ähnliche Projekte schon in kleinerem Rahmen anbieten

Lösung: Information, Präsentation der Vorteile von nachhaltiger, weit verbreiteter interkultureller Mediation für alle Beteiligten und eine breitere Öffentlichkeit

Mögliches Hindernis 2: Fehlen eines entsprechenden Netzwerks und Erfahrungsaustausches auf Bundesebene

Lösung: Einrichtung einer zentralen Stelle für Koordination, Monitoring und Evaluierung um entsprechende Synergien zu ermöglichen

## Good Practices 2 & 3: Übertragene Übersetzungs-/Mediationsleistungen im Gesundheitswesen

**Land / geografische Zuordnung:** Belgien, Schweiz

**Wer die Methoden umsetzt:** Belgien: Intercultural Mediation and Policy Support Unit - Federal Public Service for Health, Safety of the Food Chain and Environment; Schweiz: AOZ - Medios

**Kategorie:** Struktur

**Beschreibung:** *Belgien:* Nach Besuchen des Boston City Medical Centre, wo Übersetzer mittels Videokonferenzen beigezogen werden, hat man 2009 beschlossen, etwas Ähnliches zu testen, indem mit interkultureller Mediation über Videotechnik für viele unterschiedliche ethnische Gruppen experimentiert wurde. Das ermöglichte den interkulturellen MediatorInnen auch außerhalb ihrer Spitals-Arbeitsplätze tätig zu werden, ohne dafür weit fahren zu müssen. Die MediatorInnen wurden dafür speziell ausgebildet. Nach einer Versuchsphase können bei Bedarf interkulturelle MediatorInnen jetzt in mehr als 60 Spitälern und in mehr als 20 Sprachen intervenieren. Als Ergebnis können interessierte Spitäler in Belgien jetzt von allen interkulturellen MediatorInnen Unterstützung erhalten, die von FPS Health bezahlt werden.

Für Arabisch (marokkanischer Dialekt), Russisch und Türkisch sind interkulturelle MediatorInnen an Arbeitstagen von 9-12.30 h und von 13.30-16.30 h verfügbar. Für andere Sprachen müssen Termine vereinbart werden. Dieses Experiment wird 2015-16 weiter ausgebaut, vor allem für den Bereich der nicht-stationären Pflege. Im September 2015 wird ein Terminverwaltungssystem eingeführt, mit dem Pflegeeinrichtungen die Verfügbarkeit von interkulturellen MediatorInnen abrufen können.

*Schweiz:* Das Bundesgesundheitsinstitut beauftragte nach der Jahrtausendwende für den Gesundheitssektor die Erstellung eines umfassenden Konzepts für einen landesweiten Übersetzungsservice per Telefon. Es wurde auch eine genaue Bedarfsanalyse durchgeführt. Auf Basis dieser Erhebungen wurde von INTERPRET ein neues Ausbildungsmodul für Übersetzungsdienste per Telefon entwickelt.

Als Ergebnis wurde 2011 der nationale telefonische Übersetzungsservice (NTIS) eingeführt, der von der Vermittlungsagentur AOZ-Medios geführt und vom Bundesgesundheitsinstitut finanziert wird. NTIS ist täglich 24 Stunden verfügbar. Es werden 12 Hauptsprachen abgedeckt: Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Italienisch, Kurdisch (3 Dialekte), Portugiesisch, Russisch, Somali, Spanisch, Tamil, Tigrinya und Türkisch. Nach Terminvereinbarung wird aber in 50 Sprachen übersetzt.

Der NTIS wurde vorrangig entwickelt, um Notfälle im Gesundheitsbereich abzudecken, wenn vor Ort niemand übersetzen konnte. Das Angebot wird aber auch von anderen Institutionen genutzt, wodurch ca. 2.000 KlientInnen aus dem Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich betreut werden. Dolmetschen via Telefon wird empfohlen für kurze, einfache Gespräche mit weniger emotionalem

Inhalt und nicht so weitreichenden Folgen, aber auch für Notfälle, wenn sofortiges Übersetzen unbedingt erforderlich ist.

Alle ÜbersetzerInnen von NTIS haben Zertifikate von INTERPRET und halten sich an einen professionellen Verhaltenskodex. Die Anrufe kosten ca. 3 EUR pro Minute (nachdem man zu einer/M ÜbersetzerIn verbunden wurde) und mind. 30 EUR pro Übersetzung. Den NutzerInnen steht ein Online-Fragebogen zur Verfügung, mit dem Feedback zur Qualität des Angebots gegeben werden kann.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Für dieses Beispiel wurden Ziele und Aufgabenbeschreibungen definiert, es wurden auch Vorgaben für die Vorgehensweise festgelegt. In der Schweiz wurde sogar eine Marktanalyse durchgeführt, um die Abstimmung mit aktuellen Erfordernissen und Bedürfnissen sicherzustellen. In beiden Ländern wurden Erhebungen durchgeführt zu erfolgreichen Übersetzungsangeboten, die nicht vor Ort stattfinden. Diese bewährten Methoden wurden angepasst und übernommen.

Alle ÜbersetzerInnen wurden für diese Aufgabe speziell ausgebildet. Dadurch ist ihre Arbeit erfolgreich und die Nachfrage steigt. Es wurde eine hohe soziale Nachhaltigkeit erreicht und Interkulturelle Dienstleistungen über Telefon oder Videokonferenz sind kostengünstige Alternativen zur vor-Ort-Mediation.

Diese Methode kann ohne großen Aufwand auch in anderen Sektoren und mit unterschiedlicher Reichweite angewandt werden, die Vorgehensweise lässt sich leicht übertragen.

**Vorteile der Umsetzung:** Mediation, die nicht vor Ort geleistet wird, löst Probleme, denen viele Gesundheitseinrichtungen EU-weit gegenüberstehen, die Menschen mit verschiedenen Sprachen und kulturellen Unterschieden behandeln. Die Betreuung wird verbessert und die Angestellten erhalten in der täglichen Arbeit Unterstützung, vor allem wenn sie Menschen betreuen, die die jeweilige Landessprache nicht ausreichend beherrschen.

**Weiterführende Informationen / Referenz:**

Verrept H. Mogelijkheden en beperkingen van het gebruik van interculturele bemiddeling via internet in de gezondheidszorg. Brussel, FOD Volksgezondheid, 2012.

[http://minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/checked/serving\\_dchhs\\_report.pdf](http://minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/checked/serving_dchhs_report.pdf)

<http://www.0842-442-442.ch/>

**Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

1) *Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich: Für viele ländliche Gebiete in Österreich, wo es oft sehr schwierig ist, vor Ort Mediationsangebote zu realisieren,

kann der Bedarf nach vergleichbaren Angeboten festgestellt werden. Viele Spitäler in ländlichen Regionen haben keine Möglichkeit, dieses qualitative Angebot für PatientInnen mit Migrationshintergrund bereitzustellen.

Vor allem in größeren Städten (Wien, Graz, Linz, Salzburg, Innsbruck) gibt es Bemühungen, Übersetzungen für PatientInnen mit Migrationshintergrund anzubieten oder sogar Behandlungsmöglichkeiten in deren Muttersprache. Das hängt damit zusammen, dass in den größeren Städten mehr Personen des medizinischen Personals die entsprechenden Sprachen beherrschen als in ländlicheren Gegenden. Es wäre sehr hilfreich, dieses Angebot durch Initiativen, wie oben beschrieben auf ländliche Gegenden auszuweiten.

Bereiche der Praxisbeispiele, die übernommen werden könnten: Jedes der Beispiele oder eine Kombination daraus wären geeignet, um landesweiten Zugang zu Übersetzungsangeboten / interkultureller Mediation im Gesundheitssektor und anderen Bereichen sicherzustellen.

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: vor allem in ländlichen Regionen und Gebieten, die von kleineren Strukturen und weniger Mobilität gekennzeichnet sind.

Stakeholder, die eine Übernahme der Praxisbeispiele ermöglichen könnten: Gesundheitsministerium, Innenministerium, Integrationsminister, eine gesetzliche Grundlage würde ein landesweites Angebot mit der erforderlichen Anerkennung ermöglichen.

Stakeholder, die nach Zulassung die Praxisbeispiele übernehmen könnten: Gesundheitsministerium, Landesregierungen, Sozialministerium, Krankenversicherungsverband, Ärztekammer, Privatversicherungen, österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

## 2) Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer

- i) Weiterbildung für fernmündliche Mediation für interkulturelle MediatorInnen, Qualifikation anderer MitarbeiterInnen, Einsatz der beschriebenen Technologien.
- ii) Informations- und Kommunikationstechnologien
- iii) Gesicherte Finanzierung für Einrichtung, Betrieb und Weiterentwicklung der Technologie (d.h. Web-Plattform, Registrierung etc.), z.B. durch Landesregierungen.
- iv) Laufende Information für mögliche KlientInnen des neuen Angebots, seiner Möglichkeiten und Eigenschaften.

### 3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für Transfer*

Mögliches Hindernis 1: mangelnde Unterstützung für künftige Initiativen von Landesregierungen, die schon ähnliche Projekte in kleinerem Rahmen anbieten

Lösung: Information, Präsentation der Vorteile von nachhaltiger, weit verbreiteter interkultureller Mediation für alle Beteiligten und eine breitere Öffentlichkeit

Mögliches Hindernis 2: Fehlen eines entsprechenden Netzwerks und Erfahrungsaustausches auf Bundesebene

Lösung: Einrichtung einer zentralen Stelle für Koordination, Monitoring und Evaluierung um entsprechende Synergien zu ermöglichen

Mögliches Hindernis 3: mangelnde Qualifikation und Erfahrung des Managements und keine kontinuierliche Unterstützung für das Projekt

Lösung: Organisation von Weiterbildung für alle Beteiligten

Mögliches Hindernis 4: technische Barrieren und mangelnde Anwenderkenntnisse

Lösung: Die Ausarbeitung eines technisch übermittelten Übersetzungs-/ Mediationsangebots sollte auch eine Beschreibung der technischen Anforderungen und anderer Voraussetzungen für erfolgreiche Mediation für die TeilnehmerInnen enthalten. Dazu auch Monitoring- und Evaluierungsschritte für das Angebot, um die erforderliche Kontinuität und Weiterentwicklung sicherzustellen.

## Good Practice 4: Lehrgang für ErwachsenenbildnerInnen und interkulturelle MediatorInnen

**Land / geografische Zuordnung:** Brüssel, Belgien

**Wer setzt das Verfahren um:** Brussels Center for Intercultural Action (CBAI)

**Kategorie:** Weiterbildung

**Beschreibung des Verfahrens:** Der Lehrgang für ErwachsenenbildnerInnen und interkulturelle MediatorInnen dauert 2 Jahre (750 Stunden): 540 Stunden Theorie, 150 Stunden Praxis und 60 Stunden Coaching.

Ziel des Lehrgangs ist eine Unterstützung der TeilnehmerInnen, um:

- in ihrem Berufsfeld eine interkulturelle Perspektive zu entwickeln
- kulturelle Identitäten zu analysieren und die Ausbildung einer eigenen Identität zu unterstützen
- Kompetenz steigern, um die Entwicklung konsensualer Beziehungen zu unterstützen
- Kompetenz steigern, um Gruppenaktivitäten und -projekte zu entwickeln und umzusetzen
- eine institutionelle und politische Vision im Rahmen der Position und für die Aktivitäten entwickeln

Der Lehrgang richtet sich an interkulturell erfahrene Personen aus den Sektoren Sozial- und Kulturarbeit in Brüssel, die ihre interkulturelle Kompetenz erweitern möchten. Die Ausbildung ist offen für alle (Arbeitssuchende, Berufstätige, AktivistInnen, Volunteers etc.), die sich für das Thema interessieren und älter als 24 Jahre sind. Voraussetzung ist ein Realschulabschluss und ausreichend Französischkenntnisse.

Lehrgangsinhalt:

*Erstes Jahr (335 Stunden)*

- Geschichte, Soziologie und Migrationspolitik, Volksgruppen in Belgien
- Geschichte der Migration und / oder Kulturgeschichte
- Interkulturelles I (Neurowissenschaften, Sozialpsychologie, Anthropologie)
- Theorie und Praxis der Kommunikation
- Interviewtechniken
- Konfliktmanagement und Verhandlungstechniken
- Gruppendynamik
- Workshop für künstlerischen und körperbezogenen Ausdruck
- Schreibwerkstatt
- 50 Stunden Berufspraxis und Bericht

### *Zweites Jahr (415 Stunden)*

- Interkulturelles II (soziologische und politische Fragen)
- Interkulturelle Mediation
- Stigmatisierung sozialer Gruppen
- Stadtpolitik (betr. Integration, sozialer Zusammenhalt)
- Staatsverwaltung
- Kollektive Intelligenz (NPOs, Netzwerke)
- Analyse von Organisationen und Institutionen
- Mentaltraining
- Projektmanagement
- Animationstechniken, Know How für Meetingplanung
- 100 Stunden Berufspraxis und Report
- Test

Zum Abschluss erhält man von der französischen Gemeinschaft eine Teilnahmebestätigung und ein Zertifikat für interkulturelles Management. Die Finanzierung erfolgt teilweise durch den ESF und teilweise durch ISP (Insertion socio-professionelle). Die TeilnehmerInnen zahlen keine Kursgebühr.

***Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:*** Der Lehrgang bezieht sich auf einen tatsächlichen Bedarf des multikulturellen Arbeits- und Gesellschaftslebens in Brüssel. Es gibt definierte Ausbildungsziele und entsprechende Lehrinhalte. Der Trainingsansatz ist sehr interaktiv und alle AusbilderInnen haben viel Erfahrung mit interkulturellen Begegnungen. Es gibt Evaluierungs- und Beurteilungsinstrumente die erfassen, wie weit die TeilnehmerInnen das Gelernte in der Praxis umsetzen können. Die Kombination von interkultureller Mediation und sozialer Entwicklung verbessert die Jobchancen der Studierenden.

Das Kurskonzept, die Struktur und die Inhalte können leicht auf viele andere Ausbildungssituationen übertragen werden. Der Lehrgang fördert sozialen Zusammenhalt und Toleranz. Die Bedürfnisse, die durch die Ausbildung abgedeckt werden (Herausforderungen durch verstärkte kulturelle Vielfalt), sind auch in Zukunft zu erwarten.

### ***Vorteile der Umsetzung:***

Die AbsolventInnen werden in einer Vielzahl von Jobs im Sozialbereich beschäftigt, vor allem als kulturelle VermittlerInnen.

### ***Weiterführende Informationen / Referenz:***

<http://www.cbai.be/page/63/>



## **Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

### *1) Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich: Aus- und Weiterbildung für interkulturelle Mediation ist in Österreich noch nicht standardisiert, inhomogen und oft ein Randthema in mehr allgemeinen Mediations-Programmen. Es gibt einige Universitätskurse mit unterschiedlichem Umfang (die meisten kürzer als jenes, das von CBAI umgesetzt wurde), mit unterschiedlichem Schwerpunkt und wissenschaftlichem Ansatz. Das oben vorgestellte Beispiel könnte derzeitige Programme entweder ergänzen oder - besonders für die unmittelbare Zielgruppe - als Modell für eine flächendeckende Umsetzung dienen.

Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten:

- die Struktur der theoretischen und praktischen Ausbildung, zusammen mit Coaching
- Der Lehrplan kann übernommen werden mit Anpassungen hinsichtlich Inhalts und/oder zusätzlichen Lerneinheiten, um die tatsächlichen Anforderungen an interkulturelle Mediation in Österreich abzudecken. Dazu könnten vor allem die praktischen und interaktiven Elemente aus dem 2. Jahr des Programms als zusätzliche Elemente in die österreichischen Lehrgänge eingebaut werden.
- die spezifische Assessment-Methodik des Programms

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: national

Stakeholder, die eine Übernahme des Praxisbeispiels ermöglichen könnten:

Bildungsministerium, Landes- und Stadtregerungen

Stakeholder, die das Praxisbeispiel übernehmen könnten: Universitäten,

Fachhochschulen, Kollegs, österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

### *2) Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer*

- i) Bewusstsein und Anerkennung von Rolle und Profil interkultureller Mediation, insbesondere für soziale Arbeit und Kultur
- ii) gut ausgearbeitete Kriterien für Teilnahme und Abschluss
- iii) Finanzierung für InteressentInnen an dem Programm überlegen (z.B. Bildungsscheck, AMS-Unterstützung)
- iv) definierter Evaluierungsprozess und Kriterien, die von den Behörden anerkannt werden
- v) erfahrenes, qualifiziertes Lehrpersonal, das sich kontinuierlich weiterbildet

3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer*

Mögliches Hindernis: zögern der Stakeholder, so umfangreiche Bildungsmöglichkeiten einzuführen und zu finanzieren

Lösung: Maßnahmen zu Bewusstseinsbildung und Networking; Einführung eines Pilotprojektes (kleinräumiger, auf lokaler oder regionaler Ebene), um die landesweite Umsetzung vorzubereiten

## Good Practice 5: “Verbindungs-Frauen” (femmes relais) als soziale und interkulturelle Mediatorinnen

**Land / geografische Zuordnung:** Frankreich

**Wer setzt das Verfahren um:** Association nationale femmes relais médiatrices interculturelles

**Kategorie:** Struktur

**Beschreibung des Verfahrens:** Die “Verbindungs-Frauen” (“femmes-relais”) in Frankreich sind soziale und kulturelle MediatorInnen, die Begegnungen zwischen Individuen und mit Institutionen organisieren, um die Kommunikation zu verbessern oder den Zugang zu Rechten zu ermöglichen. Die kulturelle Mediation richtet sich an MigrantInnen und versucht, Kommunikationsprobleme oder Konflikte zwischen den unterschiedlichen Wertesystemen zu lösen. Die Mediationsarbeit besteht vor allem aus dem Empfangen (Willkommen), der Unterstützung (Begleitung) und Orientierung für Einzelne oder Familien aus dem Bezirk im Rahmen der Behördenkontakte. Die “Verbindungs-Frauen” arbeiten für eine Organisation oder in der Gemeindeverwaltung.

Interkulturelle Mediation durch “Verbindungs-Frauen” begann in den späten 80er Jahren als Initiative von Frauen mit Migrationshintergrund, um Kommunikationsprobleme mit den lokalen Behörden zu lösen. 1988 wurde die nationale Gesellschaft der “Verbindungs-Frauen – Interkulturelle Mediatorinnen” gegründet. Die MediatorInnen sind weiterhin aktiv und haben die Qualität und die Standards ihrer Beratung immer weiter entwickelt.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** die *nationale Gesellschaft der “Verbindungs-Frauen – Interkulturelle Mediatorinnen”* (Association nationale femmes relais médiatrices interculturelles) hat eine eindeutige Mission. 1997 wurde erstmals ein Jobprofil dafür erarbeitet. 2006 wurde das erweitert mit einer detaillierten Beschreibung der Tätigkeit, der Qualitätsstandards, der Mission, des Zuständigkeitsbereichs, der Aufgaben und Arbeitsbedingungen der weiblichen MediatorInnen.

Dieses Beispiel zeigt ein hohes Maß an Partizipation und Kompetenzsteigerung für MigrantInnen. Ein wichtiges Merkmal ist auch, dass das System aus der Gruppe der Nutznießer selbst entwickelt wurde. Netzwerken gehört zum System, es gibt mehrere lokale Verbände und die nationale Organisation der „Verbindungs-Frauen“. Viele Stakeholder aus den Bereichen soziale Dienste, Erwachsenenbildung, Sozialarbeit, Verwaltung und Gemeinden tragen auf unterschiedliche Weise zur Weiterentwicklung der Aktivitäten bei.

Das Verfahren ist sehr effizient, da es besonders bedürfnisorientiert ist. Herausforderungen im wirklichen Leben bestimmen die Aktivitäten. Einige Regierungsprogramme für soziale Integration wurden direkt von den Aktivitäten der *femmes-relais* inspiriert.

Dieses Beispiel weist ein hohes Maß an sozialer Nachhaltigkeit auf. Es ist Teil eines Programms für soziale Mediation, das in Frankreich gut eingeführt ist. In Bezug auf Übertragbarkeit gibt es eine

große Menge an Erfahrungen und Strukturen, die als Benchmark herangezogen oder als Ausgangspunkt dienen können. Da das eine Grassroot-Initiative ist, hängt eine Duplizierung stark von Eigeninitiative und effizientem Networking ab. Dieses Verfahren war zum Teil auch deshalb erfolgreich, da es in Frankreich unterstützt wurde, dieser Kontext kann natürlich nicht automatisch mitübernommen werden.

**Vorteile der Umsetzung:** Auch wenn der Erfolg nicht unmittelbar messbar ist, anerkennen Stakeholder genauso wie die Zielgruppen den wichtigen Beitrag der “Verbindungs-Frauen” für sozialen Zusammenhalt, Integration, Konfliktvermeidung und sogar monetäre Ersparnisse.

**Weiterführende Informationen / Referenz:**

Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles: des principes déontologiques, un métier, mars 2006, Fédération des associations des femmes-relais de Seine-Saint-Denis, Profession banlieue, Institut régional du travail social de Paris Ile-de-France. Available at [http://interkulturnipraxe.cz/wp-content/uploads/2014/01/femmes\\_relais\\_msc\\_principes\\_deontologiques.pdf](http://interkulturnipraxe.cz/wp-content/uploads/2014/01/femmes_relais_msc_principes_deontologiques.pdf)

<http://www.francemediation.fr/orki/view/197/historique-de-la-mediation-sociale.html>

[http://www.francemediation.fr/images/lang/fr/orki/doc290-article\\_ash\\_femmes-relais-1.pdf](http://www.francemediation.fr/images/lang/fr/orki/doc290-article_ash_femmes-relais-1.pdf)

**Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

1) *Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich:

Landesweit gibt es mehrere Frauenorganisationen, Vereine und Initiativen (vor allem im städtischen Raum), die für MigrantInnen und deren Familien Unterstützung anbieten, darunter auch interkulturelle Mediation (oft für einzelne ethnische Gruppen). Trotz des Engagements dieser Organisationen fehlt eine zentrale Koordination, Netzwerke und – vor allem – Erfahrungsaustausch. Einige dieser Gruppen haben beachtliche Erfolge und Umsetzungsstärke (z.B. Somm, eine Organisation, die die Selbstorganisation von Migrantinnen in Österreich unterstützt, [www.somm.at](http://www.somm.at)). Eine Übernahme der erfolgreichen Elemente des französischen *femmes-relais*-Modells würde aber eine wichtige Qualitätssteigerung der österreichischen Initiativen bedeuten.

Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten: Besonders die landesweite Organisationsform des französischen Modells könnte Vorbild für die österreichischen Initiativen sein.

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: Communities von MigrantInnen auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene

Stakeholder, die das Praxisbeispiel übernehmen könnten: Innenministerium, Bildungs- und Frauenministerium, Sozialministerium, soziale Einrichtungen, Frauenvereine, MigrantInnenvereine, österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

2) *Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer*

- i) Gelingen Netzwerke der Stakeholder, MigrantInnencommunities und Frauenvereine (unterschiedlicher ethnischer Gruppen und Communities)
- ii) Bewusstsein und Initiative der MigrantInnencommunities und anderer Organisationen

3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer*

Mögliches Hindernis 1: mangelnde Aufmerksamkeit für künftige Initiativen von Landesregierungen, die ähnliche Projekte schon in kleinerem Rahmen anbieten

Lösung: Information, Präsentation der Vorteile von nachhaltiger, weit verbreiteter interkultureller Mediation für alle Beteiligten und eine breitere Öffentlichkeit

Mögliches Hindernis 2: Fehlen eines entsprechenden Netzwerks und Erfahrungsaustausches auf Bundesebene

Lösung: Einführung einer zentralen Koordinierungs- und Monitoringstelle um Synergien für die übergeordneten Ziele zu erreichen.

## Good Practice 6: Universitätslehrgang Übersetzung – Mediation

**Land / geografische Zuordnung:** Paris, Frankreich

**Wer setzt das Verfahren um:** Paris Diderot Universität

**Kategorie:** Weiterbildung

**Beschreibung des Verfahrens:** 2011 bot die Universität erstmals einen einjährigen Kurs (100 h) für Übersetzung-Mediation im sozialen und medizinischen Umfeld, der mit einem Diplom (DUIM) abschließt. Der Lehrgang richtet sich an AbsolventInnen der Bereiche Dolmetsch/Übersetzung, an ÜbersetzerInnen von ISM (Inter Service Migrant Interpretation), die eine zumindest dreijährige Praxis haben und an Berufstätige aus sozialen und medizinischen Einrichtungen, die sich auf interkulturelle Mediation spezialisieren möchten. BewerberInnen benötigen Französisch-Kenntnisse und zumindest eine Fremdsprache auf Masterniveau.

Kursziel ist die Ausbildung von mehrsprachigen MediatorInnen für den sozialen und den medizinischen Sektor, die Kommunikation in schwierigen Situationen zwischen Fremden mit geringen Französischkenntnissen und der Verwaltung, den Behörden oder Verbänden ermöglichen können.

Kursinhalt:

*Modul 1: Umwelt und Sozialisation, Hauptfragen des Fremdseins (15 Stunden)*

1. Rasse und Ethnie, Definition, Geschichte
2. Ethnische Zugehörigkeit in Frankreich und UK: die Perspektive zurechtrücken
3. Frankreich und seine Minderheiten, Geschichte, Integrationspolitik
4. Entwicklung des weiblichen Rollenbildes in der Gesellschaft: Gender-Theorie
5. Fallstudie über Schmerzwahrnehmung

*Modul 2: Übersetzen und Dolmetschen: Einführung in die Techniken (18 Stunden)*

1. Methoden des zusammenfassenden Übersetzens: Herangehensweise und Praxisworkshop
2. Einführung in Übersetzen wissenschaftlicher Texte
3. Einführung in die Gebärdensprache
4. Die schriftliche übersetzende Mediation: Texterstellung im öffentlichen Bereich

*Modul 3: Besonderheiten und Inhalte der übersetzenden Mediation (35 Stunden)*

1. Entwicklung und Jobbeschreibung des übersetzenden Mediators/der übersetzenden Mediatorin, die Geschichte des Berufsbildes
2. Position des übersetzenden Mediators/der übersetzenden Mediatorin während einer therapeutischen oder medizinischen Konsultation
3. Der Dialog: zwischen Übersetzung und Mediation, Ethik und Verhaltenskodex des übersetzenden Mediators

4. Ein Dialog mit vier Personen: die/der ÜbersetzerIn, das Kind der MigrantInnen und seine Eltern
5. Workshops: Rollenspiele, Nachstellen von Situationen

#### *Modul 4: Der Aufgabenbereich des/der übersetzenden Mediators/in (32 Stunden)*

1. Grundzüge der Verwaltung in Frankreich
2. Sozialrecht
3. Fremdenrecht
4. Das Spital und seine Strukturen, Vorstellung und Terminologie
5. Praxisfall: Besonderheiten der Abteilung für Infektionskrankheiten im Spital Saint-Denis
6. Das Schulsystem, Vorstellung und Terminologie

2014 wurde ein neuer Masterlehrgang vorgestellt für eine Spezialisierung auf soziale und Wirtschafts-Mediation und Übersetzung (MISC). Offen für alle mit Bachelor-Abschluss, die sich bewerben und einen erfolgreichen Sprachtest absolvieren, mindestens drei Sprachen sprechen. Der Lehrgang dauert zwei Jahre (700 Stunden).

Lehrgangsziel ist die Ausbildung in sprachlicher und kultureller Mediation-Übersetzung, die AbsolventInnen sollen entweder an der Schnittstelle von ausländischen Bevölkerungsgruppen und Behörden arbeiten oder als VerhandlungsdolmetscherInnen, die bei internationalen Geschäftsanbahnungen sprachliche Unterstützung bieten. Thematisch werden die Bereiche Übersetzen, Dolmetschen, Sozialisation/Fremdsein, Immigration, mündliche und mehrsprachige Kommunikation behandelt. Im zweiten Jahr müssen die Studierenden ein Praktikum absolvieren und einige Monate lang in einer Organisation/einem Betrieb arbeiten.

Die Verantwortlichen der Universität berichten, dass es beim Einrichten des Lehrgangs nicht einfach war, die angestrebten Sprachniveaus auch tatsächlich anzubieten und für alle Kulturen ausgebildete Vortragende zu finden.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Beide Lehrgänge haben definierte Ziele und fundierte Inhalte. Sie decken einen aktuellen Bedarf in der französischen Gesellschaft. Der Masterlehrgang wurde vom französischen Bildungsministerium für drei Jahre zugelassen.

Die wirtschaftliche Nachhaltigkeit dieser Lehrgänge ist hoch einzuschätzen. DU wird durch StudentInnen oder Partnerorganisationen finanziert, eine fortlaufende Weiterbildung. Der Masterlehrgang ist eine staatliche Ausbildung und wird von der Universität und der Region finanziert. Lehrpersonal wird vom französischen Staat bezahlt. Die soziale Nachhaltigkeit der Maßnahmen ist sehr hoch. In Frankreich steigt der Bedarf an übersetzenden MediatorInnen. Dazu schreibt das französische Recht den Institutionen vor, Menschen zu beschäftigen, die die Sprachbarrieren überwinden können (Französische Gesetze geben vor, DolmetscherInnen einzusetzen).

Dieses Beispiel ist ein Universitätslehrgang, daher ist die Übertragungsmöglichkeit sehr hoch. Es kann leicht dupliziert werden und dabei als Benchmark oder als Ausgangspunkt herangezogen werden.

**Vorteile der Umsetzung:** Die AbsolventInnen haben gute Beschäftigungsaussichten, da der Lehrgang bestehenden Bedarf der französischen Gesellschaft und Wirtschaft abdeckt. Nach Angaben der Universität ist das Feed Back sehr gut: die StudentInnen sind mit dem Lehrgang sehr zufrieden, sowohl hinsichtlich der Lehrinhalte als auch mit der Berufspraxis.

**Weiterführende Informationen / Referenzen:**

<http://www.univ-paris-diderot.fr/sc/site.php?bc=formations&np=MENTIONDIP?ND=1067>

<http://www.univ-paris-diderot.fr/sc/site.php?bc=formations&np=SPECIALITE?NS=945>

**Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

1) *Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich:

In Österreich gibt es vor allem Universitätslehrgänge für Übersetzung und interkulturelle Kommunikation, ohne Schwerpunkt auf interkulturelle Mediation. Deshalb wäre dieser Ansatz innovativ und brächte Zusatznutzen nicht nur für die bestehenden Bildungsangebote, viele ExpertInnen und interessierte Zielgruppen könnten neues Spezialwissen erwerben und mögliche Beschäftigungsfelder finden.

Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten: Das gesamte Programm oder Teile daraus, mit den für Österreich erforderlichen Adaptionen.

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: nationale, regionale Ebene

Stakeholder, die das Praxisbeispiel übernehmen könnten: Bildungsministerium, Landes- und Stadtregierungen, Universitäten, Fachhochschulen, Colleges, österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

2) *Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer*

- i) Bewusstseinsbildung, Präsentation für Stakeholder und Organisationen, die möglicherweise die Umsetzung übernehmen, Pilotprojekt

3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer*

Mögliches Hindernis: Mangel an Bewusstsein und Unterstützung

Lösungsmöglichkeit: vgl Voraussetzungen



## Good Practice 7: Öffentliches Register interkultureller MediatorInnen

**Ort/geographische Lage:** Region Rom und Lazio

**Wer setzt die Good Practice um:** Stadtverwaltung Rom; Programma Integra

**Kategorie:** Struktur

**Methoden-Beschreibung:** Das öffentliche Register interkultureller MediatorInnen ist ein Institut, das im Jahr 2006 von der Stadtverwaltung Rom gegründet wurde, um das Vorhandensein von interkulturellen MediatorInnen in der Region Rom und Lazio zu überprüfen, ihre Kompetenzen zu untersuchen und Trainingskurse vorzuschlagen, um ihr Wissen zu erneuern. Die Stadtverwaltung verlangt von interkulturellen MediatorInnen, die in öffentlichen Einrichtungen (lokale Ebene - Sozialeinrichtungen, Krankenhäuser, Schulen) arbeiten wollen, eine Aufnahme in das Register. Auch wenn eine Anmeldung nicht vorgeschrieben ist, wird sie potentiellen ArbeitnehmerInnen, die im lokalen öffentlichen Dienst arbeiten wollen, nahegelegt. Das Register wurde vom Stadtparlament (City Council Resolution no. 160) am 18. Juli 2005 in Übereinstimmung mit der italienischen Rechtsordnung erstellt. Diese bezieht sich auf Immigration ('Testo Unico sull'Immigrazione'), die eineN interkulturelleN MediatorIn als eine Person definiert, die im pädagogischen Bereich arbeitet und das Ziel verfolgt, Maßnahmen für die Integration von MigrantInnen wie Inklusion, Interaktion und Austausch zu verbessern (Innenministerium, Einwanderungskodex 1998). Das Register ist das einzige Beispiel für eine offizielle Auflistung von interkulturellen MediatorInnen in ganz Italien.

Die Voraussetzungen, um dem Register beizutreten, sind folgende:

- a) ausländische StaatsbürgerInnen müssen eine ausländische oder italienische Staatsbürgerschaft besitzen
- b) Aufenthaltserlaubnis
- c) Wohnsitz in der Region Lazio
- d) Beherrschung einer nichtitalienischen Sprache und Kultur für den direkten Gebrauch, zertifiziert durch eine angemessene Beglaubigung
- e) Zertifikat über die Teilnahme an einem Kurs über interkulturelle Mediation, der von der Region, einer Universität oder einer gemeinnützigen Organisation, die jeweils im Bereich der Migration und interkulturellen Mediation arbeiten, durchgeführt wurde
- f) zertifizierte Kenntnisse der italienischen Sprache

Es gibt eine Kommission, die Aufnahmeanfragen interkultureller MediatorInnen evaluiert. Diese Kommission besteht aus:

- einem/r sachkundigen Experten/in, benannt vom Sozialamt
- einem/r Kommunikationsbeauftragten, benannt von der Abteilung Kommunikation
- einem/r Verwaltungsbeamten/in

Der/die Direktor/in des Sozialamtes oder dessen Vertretung ist der/die Vorsitzende der Kommission. Programma integra fungiert als Sekretariat des Registers.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Das Register stellt kompetente Mediationsdienstleistungen bereit, da jedeR teilnehmende MediatorIn spezifische Voraussetzungen erfüllen muss. Weiterhin begleitet und überprüft das Register das Vorhandensein interkultureller MediatorInnen in der Region Rom, welche Sprachen sie sprechen, welche Kompetenzen sie besitzen und untersucht Bereiche, in denen Maßnahmen erforderlich sind. Durch eine regelmäßige Überprüfung der teilnehmenden interkulturellen MediatorInnen ist es möglich, ihren Ausbildungsstatus zu prüfen, ob er auf den neuesten Stand gebracht werden muss oder ob die MediatorInnen nur in einem Bereich arbeiten (zum Beispiel Gesundheit, Bildung, Schule, Sozialeinrichtungen, Arbeit mit Minderjährigen). Werden diese Elemente mit den Erfordernissen der Region abgestimmt und angepasst, so ist es möglich, passende Kurse und verschiedene Themen zu planen und vorzuschlagen.

**Vorteile der Umsetzung:** Das Register zeigt einen hohen Grad an Kontinuität, da es seit 2006 jedes Jahr aktualisiert wird. Es stellt eine Verbindung zwischen interkultureller Mediation und dem öffentlichen Dienst dar. Es ist ein Werkzeug um das Vorhandensein interkultureller MediatorInnen zu überprüfen, ihnen Ausbildungen und Kurse vorzuschlagen und ihre Kompetenzen auf den neuesten Stand zu bringen. Des Weiteren garantiert das Register die Durchführung effektiver und effizienter interkultureller Mediation, da jedes Mitglied fachkundig ist. Im Jahr 2015 waren 520 MediatorInnen aus 80 verschiedenen Ländern registriert.

#### **Weiterführende Informationen / Referenz:**

[http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?contentId=NEW116825&jp\\_pagecode=newsview.wp&ahew=contentId:jp\\_pagecode](http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?contentId=NEW116825&jp_pagecode=newsview.wp&ahew=contentId:jp_pagecode)

#### **Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

##### *1) Empfehlungen für Transfer*

##### Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich:

Österreich ist europaweit Vorreiter wenn es um gesetzliche Rahmenbedingungen für MediatorInnen geht. Der österreichische Bundesverband für Mediation (öbm) bietet umfassende Hintergrundinformation über rechtliche Aspekte von Mediation und Links zu den Listen zugelassener MediatorInnen, die vom Justizministerium geführt werden. Die Zulassung erfolgt unter klar definierten Bedingungen (Qualifikation, Voraussetzungen, Abläufe etc.) und ist durch das Bundesgesetz für Mediation geregelt. Eine Liste zugelassener MediatorInnen ist für jedes Bundesland verfügbar und enthält Information über Kontaktdaten und Qualifikation/Arbeitsbereich jedes/r Mediators/in. Interkulturelle Mediation ist einer der in der Liste genannten Arbeitsbereiche und scheint nur für einen

kleinen Prozentsatz der MediatorInnen auf. Es wäre daher ein Mehrwert, wenn es separate Listen der interkulturellen MediatorInnen in Österreich gäbe.

Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten:

- Aufbau eines spezialisierten Registers für einen spezifischen Bereich und einzelne Bundesländer/Regionen
- Verwaltung dieser Listen (inkl. der entsprechenden Bedingungen wie für die existierende allgemeine Evidenz) durch die zuständigen oben genannten Behörden

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: regional, national

Stakeholder, die eine Übernahme des Praxisbeispiels ermöglichen könnten:

Justizministerium, österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

Stakeholder, die nach Zulassung das Praxisbeispiel übernehmen könnten:

österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm), Bildungsinstitutionen, Weiterbildungseinrichtungen (berufsbildend, Universitäten, andere), Beratungsunternehmen

2) *Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer*

Bewußtseinsbildung, Präsentationen für Stakeholder und Organisationen, die für eine Umsetzung in Frage kommen

3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer*

Mögliches Hindernis: mangelndes Bewusstsein / Unterstützung

Lösungsmöglichkeit: siehe oben - Voraussetzungen

## Good Practice 8: GemeindemediatorInnen trainieren lokale Polizeiteams

**Ort/geographische Lage:** Alta de Lisboa und Ameixoeira (Lissabon)

**Wer setzt die Good Practice um:** Stadtpolizei Lissabon; Schulungs- und Entwicklungsabteilung der Gemeinde Lissabon

**Kategorie:** Beschäftigung, Struktur

**Methoden-Beschreibung:** Die Stadtpolizei Lissabon hat in den letzten Jahren mittels einer Strategie zur Schulung der Stadtpolizei einen präventiven Ansatz entwickelt. Dieser zielt darauf ab, lokale Unsicherheit zu verhindern und zu lösen. Dies geschieht in enger Abstimmung mit lokalen Partnern, AnwohnerInnen und RepräsentantInnen von Gemeinde-MediatorInnen jedweden kulturellen Hintergrunds im Zuständigkeitsbereich der Stadtpolizei. In diesem Kontext lud die Stadtpolizei Lissabon im Jahr 2009 GemeindemediatorInnen zu Schulungen von PolizeibeamtInnen ein. Die Schulungen haben die Aufgabe, Stadtpolizeiteams in Lissabon einzuführen.

Die Schulung der Stadtpolizeiteams, die GemeindemediatorInnen einbezieht, berücksichtigt, dass Gemeinden aus Gruppen von Menschen bestehen, deren persönliches Verhalten untereinander auf sozialer und kultureller Identität beruht. Die Kenntnis dieser sozialen und kulturellen Identität der Gruppen einer Gemeinde ist ausschlaggebend für die Umsetzung kommunaler Sicherheitsstrategien durch PolizeibeamtInnen. Die Schulung, die von GemeindemediatorInnen bereitgestellt wird, bereitet PolizeibeamtInnen vor, mit kulturellen Unterschieden umzugehen, wenn sie in Gegenden mit Konflikthintergrund zwischen unterschiedlichen Gemeindegruppen bzw. zwischen diesen und der Polizei, patrouillieren.

Die eintägige Trainingseinheit wird von Repräsentanten der GemeindemediatorInnen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund durchgeführt. Sie thematisiert die vielfältigen Codes und Traditionen der unterschiedlichen Kulturen sowie kritische Aspekte der Kommunikation zwischen Polizei und den AnwohnerInnen. Die Schulung verfolgt das Ziel, das Bewusstsein der PolizeibeamtInnen für unterschiedliche Kulturen in der Gemeinde zu steigern. Weiterhin wird ihr Selbstvertrauen gestärkt mit Konfliktsituationen umzugehen und sich besser auf diese vorzubereiten und, vor allem, diese zu verhindern.

Im Rahmen der interkulturellen Kompetenzschulung sind die GemeindemediatorInnen angehalten, Reflexionen der PolizeibeamtInnen und Diskussionen innerhalb der Polizei über Kultur, Identität, Einstellungen und Verhaltensweisen multikultureller Kontexte zu berücksichtigen. Weiterhin soll die Bedeutung von Werten wie gegenseitiger Respekt, Würde, Solidarität und Gerechtigkeit betont werden.

Die bisher erfolgten Schritte der Schulungsstrategie lassen darauf schließen, dass der Erfolg dieses interkulturellen Mediationsansatzes, unterstützt von interkulturellem Kompetenztraining, auf

verschiedenen Schlüsselfaktoren beruht. Dazu gehören: der Grad der Integration der PolizeibeamtenInnen in der Gemeinde in Verbindung mit GemeindemediatorInnen sowie der Grad der Polizeihierarchie und der Beteiligung aller Polizeiorganisationen in Schulungsaktivitäten, um das polizeiliche Vorgehen zu erleichtern, wenn in verschiedenen kulturellen Kontexten agiert wird.

Nach der Schulung in den Polizeieinrichtungen bleiben die GemeindemediatorInnen mit den Polizeiteams der Stadt in Kontakt, stellen der Bevölkerung die Polizeiteams und deren Aufgaben vor und erklären, warum diese Praxis in dem jeweiligen Gebiet angewandt wird.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Das Verfahren hat klare Zielsetzungen und nimmt direkten Bezug auf die Bedürfnisse sowohl der Bevölkerung als auch der Stadtpolizei. Bei Aufbau der Stadtpolizei wurde auf einen partizipativen Ansatz großer Wert gelegt.

Die Sicherheitsgruppe aus Ameixoeira und Galinheiras (ein im Norden Lissabons befindliches Gebiet) lädt AnwohnerInnen und lokale Partner ein, ihre Meinung über das erforderliche Profil von PolizeibeamtenInnen, die in spezifischen Gebieten patrouillieren, zu äußern. Außerdem können sie erläutern, welche Kenntnisse die BeamtInnen über die lokalen Sicherheitsprobleme, Ressourcen sowie die damit zusammenhängenden sozialen und kulturellen Dynamiken haben sollten. Dann übernahm die Stadtpolizei Lissabon die Initiative, die GemeindemediatorInnen in den Schulungskurs der Stadtpolizei miteinzubeziehen.

Die Schulung wurde von der Stadtpolizei Lissabon entwickelt und bezieht sowohl Beiträge der Anwohner/innen (durch Fokusgruppen), lokaler Partner (monatliche Sicherheitsgruppentreffen) als auch GemeindemediatorInnen (regelmäßige Arbeitstreffen) ein, wobei letztere die Trainingseinheit der interkulturellen Mediation gestalten.

Das Verfahren hat sich als sehr effektiv herausgestellt, da es zu einer erhöhten Bewusstseinsbildung der Polizei in Gebieten verschiedener kultureller Identitäten und zu einem verbesserten Aufbau von Kapazitäten, um Konflikte in der Gemeinde zu bewältigen, geführt hat. Des Weiteren wurde ein verbessertes Verständnis für die Hauptursachen der Unsicherheit erreicht. Diese wird vor allem von unterschiedlichen Gemeindegruppen wahrgenommen, die normalerweise nicht mit der Polizei interagieren, wie zum Beispiel MigrantInnengemeinden.

Im Jahr 2014 hat der Europarat im Zuge der Initiative „Diversity Advantage Challenge“ dieses Verfahren als eines der 15 besten Beispiele aus der Praxis für die erfolgreiche Einbindung von Menschen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund (ethisch, religiös, sprachlich) in die Gestaltung innovativer Produkte, Dienstleistungen, Richtlinien, Projekte und Initiativen ausgezeichnet.

Die Übertragbarkeit des Ansatzes ist gesichert, da die Schulung von PolizeibeamtInnen durch GemeindemediatorInnen problemlos von lokalen Behörden, die eng mit lokalen Sicherheitspartnern zusammenarbeiten, reproduziert werden kann.

**Vorteile der Umsetzung:** Als ein wichtiger Bestandteil der zukünftigen Arbeit in Regionen mit unterschiedlichen Kulturen werden die Schulungen der GemeindemediatorInnen von den lokalen

PolizeibeamtInnen evaluiert. Die Kommunikationsfähigkeit des Polizeipersonals wird verbessert, was das Vertrauensverhältnis zwischen der Bevölkerung und dem Polizeiteam erleichtert und dieses befähigt, mit der kulturellen Vielfalt positiv umzugehen. Die Polizei und die EinwohnerInnen sind gemeinsam verantwortlich und kooperieren miteinander, um ein sicheres Umfeld zu schaffen. Die Gemeinde selbst profitiert von einem gestiegenen sozialen Zusammenhalt.

**Weiterführende Informationen / Referenzen:**

[http://www.coe.int/t/DG4/CULTUREHERITAGE/CULTURE/DIVERSITY/Brochure-DiversityAdvantageChallenge\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/DG4/CULTUREHERITAGE/CULTURE/DIVERSITY/Brochure-DiversityAdvantageChallenge_en.pdf)

<http://www.sonetor-project.eu/esicm/myfiles/speakers/Lisbon%20community%20policing%20the%20challenge%20of%20the%20intercultural%20approach.pdf>

**Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

1) *Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich:

Ausbildung und regelmäßige Weiterbildung der PolizistInnen in Österreich umfasst schon jetzt Elemente interkultureller Kompetenz, teilweise unterrichtet von interkulturellen MediatorInnen. Dafür gibt es aber noch keine Standards und manchmal bleibt es bei theoretischen Vorträgen. Eine Übernahme der Good Practice würde – wenn sie umfassend erfolgt – zusätzlichen Nutzen bringen, vor allem weil sie sehr praxisbezogen ist und den tagtäglichen Arbeitssituationen entspricht.

Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten:

- Interaktion und Austausch zwischen interkulturellen MediatorInnen und PolizistInnen
- Adaptierte Inhalte, angepasst an die spezifischen Bedürfnisse der einzelnen Regionen, lokale Gegebenheiten und Einrichtungen
- Zusammenarbeit von PolizistInnen mit interkulturellen MediatorInnen zur Bewältigung von Konflikt, die durch kulturelle und / oder sprachliche Barrieren zwischen Bevölkerungsgruppen entstanden

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: regional, lokal, abhängig von den jeweiligen Anforderungen

Stakeholder, die eine Übernahme des Praxisbeispiels ermöglichen könnten:

Innenministerium, regionale Polizeidirektionen

Stakeholder, die nach Zulassung das Praxisbeispiel übernehmen könnten: regionale und lokale Polizeieinheiten, Trainingsinstitutionen

2) *Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer*

Bewusstseinsbildung, Präsentation für Stakeholder und Polizeiabteilungen, die es möglicherweise umsetzen

3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer*

Mögliches Hindernis: Mangel an Bewusstsein und Unterstützung

Lösungsmöglichkeit: siehe oben - Voraussetzungen

## Good Practice 9: Schulung und Zertifizierungssystem für interkulturelle DolmetscherInnen - MediatorInnen

**Ort/geographische Lage:** Schweiz

**Wer setzt die Good Practice um:** schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln (INTERPRET)

**Kategorie:** Schulung-Zertifizierungssystem

**Methoden-Beschreibung:** INTERPRET hat ein umfangreiches, zweistufiges Schulungs- und Zertifizierungsprogramm für interkulturelle ÜbersetzerInnen entwickelt. Dieses gibt es seit 2002, die letzte Überarbeitung geschah 2014. Während in der ersten Stufe das Schweizerische Zertifikat INTERPRET für interkulturell Dolmetschende (EQF 4) erreicht werden kann, bekommen die TeilnehmerInnen nach der zweiten Stufe den eidgenössischer Fachausweis für Fachpersonen im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln (EQF 5). Die Module der jeweiligen Stufen enthalten:

### Stufe A

- Modul 1: Interkulturelles Dolmetschen in Dialog Situationen (150 Stunden, wovon 78 Stunden im Klassenverband, 9 Stunden in Supervisionsgruppen und 63 Stunden im Selbststudium stattfinden)
- Modul 2: Einführung in das Bildungs-, Sozial- und Gesundheitssystem (90 Stunden, wovon 39 Stunden im Klassenverband und 51 Stunden im Selbststudium stattfinden)

### Stufe B

#### *Bereich A: "Interkulturelles Dolmetschen"*

- Modul 3: Dolmetschen per Telefon (60 Stunden, wovon 26 Stunden im Klassenverband und 34 Stunden im Selbststudium stattfinden)
- Modul 4: Dolmetschen in Verwaltungsbehörden und im Gericht (75 Stunden, wovon 32,5 Stunden im Klassenverband und 42,5 Stunden im Selbststudium stattfinden)
- Modul 5: Dolmetschen in der Psychotherapie (60 Stunden, wovon 26 Stunden im Klassenverband, 6 Stunden in der Supervision und 28 Stunden im Selbststudium stattfinden)

#### *Bereich B: "Interkulturelle Mediation"*

- Modul 6: Begleitung von Menschen im Integrationsprozess (75 Stunden, wovon 26 Stunden im Klassenverband, 6 Stunden in der Supervision und 43 Stunden im Selbststudium stattfinden)
- Modul 7: Leitung von Diskussionsgruppen im interkulturellen Kontext (60 Stunden, wovon 26 Stunden im Klassenverband und 34 Stunden im Selbststudium stattfinden)



Modul 8: Leitung von Informations- und Bildungsveranstaltungen im interkulturellen Kontext (60 Stunden, wovon 32,5 Stunden im Klassenverband und 27,5 Stunden im Selbststudium stattfinden)

Modul 9: Beiträge zu Projekten im interkulturellen Kontext (75 Stunden, wovon 32,5 Stunden im Klassenverband und 42,5 Stunden im Selbststudium stattfinden inklusive 6 Stunden Praxiserfahrung in einem Projekt)

#### *Abschließendes Modul*

Modul 10: Bewusstsein der eigenen Rolle in unterschiedlichen Umgebungen (45 Stunden, wovon 26 Stunden im Klassenverband, inklusive 6 Stunden in Supervisionsgruppen, und 19 Stunden im Selbststudium stattfinden)

Der erfolgreiche Abschluss der ersten zwei Module des Trainingsprogramms zusammen mit einem vordefinierten Kriterienkatalog (Nachweis von Kenntnissen der offiziellen lokalen Sprache mindestens auf dem Niveau B2, Nachweis von Kenntnissen der eigenen Sprache mindestens auf dem Niveau B2, Nachweis von 50 Stunden Praxiserfahrung im interkulturellen Dolmetschen) führt zum anerkannten INTERPRET - Zertifikat, welches die erste Stufe des Schulungsprogramms abschließt.

Um die zweite Stufe zu erreichen und dadurch den eidgenössischen Fachausweis für Fachpersonen im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln zu erhalten, müssen folgende Kriterien erfüllt werden:

- 1) Zertifikat eines abgeschlossenen Praktikums oder ein vergleichbares Dokument
- 2) Nachweis von Kenntnissen der offiziellen lokalen Sprache auf dem Niveau C1
- 3) INTERPRET - Zertifikat
- 4) Zertifikat der erfolgreichen Teilnahme an drei Modulen aus den Modulen 3 bis 9, wovon mindestens eines aus dem Bereich A "Interkulturelles Dolmetschen" und mindestens eines aus dem Bereich B "Interkulturelle Mediation" absolviert werden muss
- 5) Nachweis von 26 Stunden weiterer Schulung
- 6) Nachweis von 500 Praxisstunden
- 7) Nachweis von 26 Stunden Reflexion der Praxis, wovon mindestens 18 Stunden Supervision sein müssen
- 8) Ein Zertifikat der erfolgreichen Teilnahme am Modul 10

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Als ein essentieller Bestandteil einer gut konzipierten Schulung wurden vor der Durchführung des Schulungsprogramms didaktische Richtlinien definiert. Diese berücksichtigen sowohl die Bedürfnisse und speziellen Charakteristika der Zielgruppe als auch die speziellen Anforderungen des betreffenden Schulungsgegenstandes. Die Richtlinien lauten: Lehr- und Lernmethoden sind an die Zielgruppe angepasst, systematische Selbstreflexion, flexible modulare Schulung, angeleitete Praxis, Äquivalenzregeln, um überflüssige Wiederholungen in den Schulungen zu vermeiden, keine beruflichen Sackgassen.

Die Form, Struktur und Dauer der Schulungsmodul wurden mit Bezug auf das Modell des Schweizerischen Verbands für Weiterbildung (Swiss Association for Adult Learning (SVEB)) entwickelt. Dies ist die nationale schweizerische Dachorganisation für Erwachsenenbildung. Für alle Module werden folgende Informationen bereitgestellt:

- allgemeine Kompetenzbeschreibung
- Kompetenzanalyseverfahren
- spezifische Fähigkeiten, die erlangt werden
- Klassifikation der Module im Zertifizierungssystem
- Teilnahmevoraussetzungen
- Lerninhalte
- Mindestanzahl an Schulungsstunden und Zuteilung an Studieninhalten (im Klassenverband, Supervisionsgruppen, Selbststudium)
- Anforderungen von Schulungsinstitutionen
- Richtlinien zur Überprüfung der Kompetenz
- Überprüfungskriterien
- Wiederholung von Prüfungen und Berufungsverfahren
- Charakteristika der Modulzertifikate und Dauer der Gültigkeit
- gleichwertige Schulungen

Neben der angebotenen Schulung werden eindeutige Anforderungen festgelegt, um die Zertifizierung und Qualitätssicherungsanforderungen zu erreichen. Dabei wird die hohe Qualität der Schulung sichergestellt. Zudem sind Wissensniveau sowie die Fähigkeiten und Kompetenzen der Fachleute, die das Programm absolvieren, garantiert.

Das Verfahren kann problemlos in andere Länder übertragen werden, da das Schulungsprogramm, die Grundvoraussetzungen und der Mechanismus der Zulassung bereits definiert sind sowie in der Praxis erfolgreich angewandt und getestet wurden. Daher können vom vorhandenen Schulungsprogramm viele Fachleute profitieren. Dennoch ist die Zusammenarbeit sowohl mit Akkreditierungsorganisationen als auch mit Behörden, die für die Anerkennung der Berufsgruppe sind, notwendig, um einen Mehrwert für die involvierten Fachleute zu generieren.

Die Basis des beschriebenen Schulungs- und Zertifikationsprogramms ist die Förderung von sozialem Zusammenhalt und Toleranz, vor allem für benachteiligte Personen. Empowerment ist der zugrundeliegende didaktische Grundsatz.

**Vorteile der Umsetzung:** Der Nutzen des Verfahrens ist maßgeblich für alle involvierten Parteien. Auf der einen Seite erhalten interkulturelle Dolmetscher/innen und Mediator/innen geeignete Schulungen, um ihre Aufgaben so effizient und effektiv wie möglich durchzuführen. Auf der anderen Seite erhalten sie ein Zertifikat, das von staatlicher Seite und allen Stakeholdern anerkannt wird. Als ein Resultat des offiziellen Schulungs- und Zertifikationsprogramms hat auf Seiten der schweizerischen Fachleute die Akzeptanz deutlich zugenommen. Die Qualität der Dienstleistung ist von großem Vorteil für diejenigen (Migrant/innen und Berufstätige), die einen Bedarf an interkulturellen Dolmetscherleistungen haben.

**Weiterführende Informationen / Referenz:**

<http://www.inter-pret.ch/fr/formation-et-qualification/brevet-federal.html>

<http://www.inter-pret.ch/fr/formation-et-qualification/brevet-federal/modules-de-formation-continue.html>

**Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich**

1) *Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich:

Eine Übernahme dieses Schweizer Modells (teilweise oder zur Gänze) in die derzeitigen österreichischen Aus- und Weiterbildungsangebote würde durch den umfassenden, praxisorientierten Ansatz eine Aufwertung bedeuten. Spezifische Anforderungen könnten damit abgedeckt werden, vor allem da die österreichische Situation eher fragmentiert und noch nicht standardisiert ist. In Österreich gibt es auch noch nicht so klare Unterscheidungen zwischen allgemeiner Mediation, interkultureller Übersetzung und interkultureller Mediation.

Bereiche des Praxisbeispiels, die übernommen werden könnten:

- Unterscheidung zwischen allgemeiner Mediation, interkultureller Übersetzung und interkultureller Mediation
- Struktur und Inhalte der Trainingsmodule
- Zertifizierungssystem

Empfehlung, auf welcher Ebene der Transfer erfolgen sollte: national, regional

Stakeholder, die das Praxisbeispiel übernehmen könnten: Justizministerium, österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm)

Stakeholder, die nach Zulassung das Praxisbeispiel übernehmen könnten:

österreichischer Bundesverband für Mediation (öbm), Bildungseinrichtungen, Weiterbildungsinstitute (berufsbildend, Universität, andere), Beratungsunternehmen

2) *Voraussetzungen für erfolgreichen Transfer*

Kommitment und Bewusstsein der politischen Entscheidungsträger, Stakeholder und anderer Beteiligter, rechtliche Voraussetzungen (erforderliche Anpassungen) gegeben

3) *Vorschläge zur Überwindung möglicher Barrieren für einen Transfer*

Mögliches Hindernis: mangelnde Unterstützung der zuständigen Behörden

Lösung: Bewusstseinsbildung, Informationskampagnen, Einführung von Pilotprojekten mit kleinerem Umfang

## Good Practice 10: Projekt MiMi („Mit Migranten für Migranten“)

**Ort/geographische Lage:** Deutschland, Wien und Oberösterreich

**Wer setzt die Good Practice um:** Deutschland: Ethno-Medizinisches Zentrum; Österreich: Volkshilfe Wien

**Kategorie:** Integrationsprojekt

**Methoden-Beschreibung:** Der Ausgangspunkt für das Projekt „MiMi - Mit Migranten für Migranten“ in Deutschland war der unzureichende Zugang von MigrantInnen zum Gesundheitswesen aufgrund von Sprachbarrieren sowie der unterschiedlichen Organisation des Gesundheitssystems und der Krankenversicherung. Trotz einer großen Anzahl durchgeführter Programme zur Gesundheitsförderung und Prävention wurde die Zielgruppe der MigrantInnen kaum erreicht, was vor allem die Gruppe der sozial benachteiligten MigrantInnen betrifft. Von 2003 bis 2004 setzte das Ethno-Medizinische Zentrum das besagte Projekt in Gang, um den Zugang sozial benachteiligter MigrantInnen mithilfe von Schulungen durch MediatorInnen als Ansprechpersonen zu erleichtern. Zwischen Dezember 2003 und März 2004 haben insgesamt 75 MigrantInnen die 50-stündige Schulung absolviert, um interkulturelle GesundheitsmediatorInnen zu werden. Die Schulung war für die TeilnehmerInnen kostenlos.

Das MiMi Programm wirbt, schult und unterstützt Personen, die aus MigrantInnencommunities kommen und kulturelle MediatorInnen werden wollen. Diese helfen, neue und andere Wege im Umgang mit Traditionen (bezüglich Gesundheit, Krankheit und Körper) zu finden. Ziel des Programms ist es, das deutsche Gesundheitssystem besser für MigrantInnen zugänglich zu machen, ihre Bildung in Bezug auf Gesundheit zu verbessern und gleichzeitig MigrantInnencommunities zu befähigen, am Prozess direkt zu partizipieren. Der MiMi - Ansatz basiert auf der Annahme, dass MigrantInnen bezüglich ihrer eigenen Angelegenheiten ExpertInnen sind und, dass sie als Gemeinde Erfahrungen und Ressourcen haben, die besser genutzt werden müssen.

KandidatInnen für die Schulungen der MediatorInnen werden von lokalen MigrantInnencommunities geworben. Ihnen werden mehr als 50 Stunden Schulung angeboten. Sobald sie zertifiziert sind, können sie Informationsveranstaltungen planen und durchführen. Diese sind zugeschnitten auf die jeweilige Community, indem sie kultursensibel sind und in der bevorzugten Sprache durchgeführt werden. Die Inhalte der Gespräche reichen vom besseren Verständnis des deutschen Gesundheitssystems bis zu speziellen Belangen bezüglich der Gesundheit der Community.

In Zusammenarbeit mit 80 anderen Gesundheitsorganisationen fertigt MiMi auch regelmäßig einen Gesundheitsratgeber an und aktualisiert diesen. Er ist in mehr als 16 Sprachen erhältlich. Der Ratgeber stellt Informationen bezüglich zielorientierter Gesundheitsthemen zusammen und gibt Einblicke in das deutsche Gesundheitssystem. Die Zielsetzung ist, MigrantInnencommunities bei der Nutzung verfügbarer Ressourcen zu unterstützen, insbesondere bezüglich der Gesundheitsfürsorge und frühen Voruntersuchungen. MiMi verfolgt und überprüft den Erfolg der Publikationen sowie der

anderen Programme, um Elemente und Module nach Bedarf zu korrigieren und anzupassen. Ergebnis ist, dass der Inhalt regelmäßig aktualisiert wird und die Bedürfnisse der Zielgruppe auf dem aktuellsten Stand widergespiegelt werden.

**Warum das als Beispiel für Good Practice gilt:** Für das Verfahren wurden unterschiedliche Evaluationsmethoden verwendet. Ein Lehrplan und Trainingsmodule sowie Evaluationsmethoden und die Projektbroschüre wurden entwickelt. Durch die Kombination einer grundlegenden Schulung mit einer darauf aufbauenden Schulung erwerben die MediatorInnen zusätzliches Wissen und erweitern ihre Expertise.

Die Schulung befolgt geltende Qualitätsstandards. Die Lehrmaterialien (Wegweiser und Anleitungen, Foliensätze, Powerpoint - Präsentationen, Evaluationsmethoden, Updates, Übersetzungen) werden vom Ethno-Medizinischen Zentrum zur Verfügung gestellt. Die Inhalte der Schulung sind Migrations- und Gesundheitsthemen, die Entwicklung des deutschen Gesundheitssystems sowie ein Reihe von Präventionsthemen wie Drogenmissbrauch, Ernährung und körperliche Aktivität, Familienplanung, vor- und nachgeburtliche Versorgung, Brustkrebsvorsorge und Gesundheit des Mundbereichs.

Der Testlauf des Projekts wurde finanziell vom BKK Bundesverband Gesundheitsförderung unterstützt. An anderen Standorten wird die Förderung auf der regionalen Ebene koordiniert und stammt aus öffentlichen Quellen, wie zum Beispiel in Österreich vom Außenministerium.

Der Gewinn verschiedener Preise und ein Bericht der WHO zeigen deutlich die Wirksamkeit der Projektpraxis. Die hohe Zahl erreichter Menschen, die geringe Fluktuationsrate und die sorgfältige Evaluation jeder Projektphase belegen zusätzlich die Wirksamkeit des Projekts.

Das Verfahren erweist sich als nachhaltig, da es kontinuierlich auf der nationalen und internationalen Ebene ausgeweitet und seit seinem Start regionalen Bedürfnissen angepasst wurde. Die fortlaufende Ausbildung und Spezialisierung von interkulturellen MediatorInnen sowie ausgedehnte PR-Kampagnen unterstützen das Projekt zusätzlich.

Bezüglich der Übertragbarkeit wird das Verfahren als gut geeignet angesehen, da es auf vorherrschende Bedürfnisse von Einwanderungsländern mit einem kulturell sensiblen Ansatz reagiert. Gleichzeitig wird es auf der lokalen Eben koordiniert, was eine Anpassung an regionale Bedürfnisse erlaubt. Das Projekt wurde in vier Städten in Deutschland getestet und letztendlich auf 57 Standorte in Deutschland ausgeweitet. 2012 wurde das Programm in Wien, und im Jahr 2014 in Oberösterreich eingeführt.

**Vorteile der Umsetzung:** Unterstützte MigrantInnen, geförderte Qualifikationsmaßnahmen für MediatorInnen, mehrsprachige Informationen und kulturell sensible Gesundheitskampagnen unterstreichen den Erfolg des Verfahrens. MigrantInnen selbst haben in den vorgenommenen Evaluationen angegeben, dass ihnen durch das Projekt Informationen bezüglich Gesundheit in einer viel verständlicheren Weise vermittelt wurden. Seit dem Projektstart wurden mehr als 1.000 GesundheitsmediatorInnen aus über 40 Ländern geschult und mehr als 32.000 MigrantInnen erreicht. Der Gesundheitsratgeber hat bisher mehr als 150.000 Menschen erreicht.

***Weiterführende Informationen / Referenzen:***

[http://www.ethno-medizinisches-zentrum.de/index.php?option=com\\_content&view=article&id=28](http://www.ethno-medizinisches-zentrum.de/index.php?option=com_content&view=article&id=28)

[http://www.volkshilfe-wien.at/mimi\\_gesundheitslotsInnen](http://www.volkshilfe-wien.at/mimi_gesundheitslotsInnen)

***Empfehlungen für eine Übernahme in Österreich***

*1) Empfehlungen für Transfer*

Notwendigkeit / Nutzen einer Übertragung nach Österreich:

Das erfolgreiche Beispiel könnte bei sehr ähnlichen Gegebenheiten auf andere Regionen/Bundesländer in Österreich übertragen werden, da in Wien und Oberösterreich gute Ergebnisse erzielt wurden.

### 3. Literaturverzeichnis

Association of State & Territorial Dental Directors (ASTDD). (n.d.). *Best Practices Definitions & Criteria*. Abgefragt von <http://www.astdd.org/best-practices-definitions-and-criteria/>

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO). (n.d.). *Good practices: Definitions and criteria*. Abgefragt von <http://www.fao.org/capacitydevelopment/goodpractices/gp-definitionsandcriteria/gp-definitions/en/>

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO). (2014). *Good practices template*. Abgefragt von <http://www.fao.org/3/a-as547e.pdf>

Krek, J., Losito, B., Ridley, R., & Hoskins, B. (2012). *Good Practices Report: Participatory Citizenship in the European Union*. Abgefragt von [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/report\\_3\\_good\\_practice.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/report_3_good_practice.pdf)

*Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.*