

Dolmetschen, Vermitteln und Schlichten im vielsprachigen Basel

Umgang mit Diversität und Fremdsprachigkeit – Umfrage unter Leitungspersonen öffentlicher Institutionen

Alexander Bischoff

Faculty of Medicine, Institute of Nursing Science, University of Basel, Switzerland

Janine Dahinden

Centre for the Understanding of Social Processes (*Maison d'analyse des processus sociaux - MAPS*), University of Neuchâtel, Switzerland

Abstract

Die in diesem Beitrag vorgestellten Forschungsergebnisse stammen aus einem Projekt, welches im Rahmen des Nationalen Forschungsprogramms "Integration und Ausschluss" (NFP 51) des Schweizerischen Nationalfonds durchgeführt wurde (www.nfp51.ch).

Keywords: integration of migrant communities, interpreting, intercultural mediation, conflict mediation, public institutions' senior staff

English summary

Survey among senior staff persons of public institutions in the city of Basel, Switzerland on coping with diversity and foreign languages

Background. As European countries become more diverse, so do the client populations in public institutions. Switzerland has, like all modern societies, been affected by major cultural and social changes, characterised by a pluralisation of lifestyles, ways of life, languages and value systems. For Swiss society as a whole and for its public institutions, this raises questions about how this pluralistic society can be held together and, more specifically, how the integration of members of immigrant groups can be supported. Integration is to be understood here as the creation of an institutional framework for social pluralism and the establishment of equal rights and non-discrimination. In practical terms, this means that everyone living in Switzerland should have equal access to the services of public institutions and that the services that these institutions offer should take into account the needs of different communities. One instrument that can contribute effectively to the inclusion of immigrant communities is intercultural mediation. By this we include three forms of mediation: linguistic mediation (interpreting), cultural mediation and conflict mediation. How do public institutions deal with diversity characterised by migration and foreign languages? Basel, one of the larger Swiss cities, is a case in point. With a high proportion of foreigners among the resident population (31%), Basel's public institutions have been dealing with the increasing diversity of their clientele in different ways. One of them is the use of interpreters, cultural mediators and conflict mediators.

Aim and methods. The aim of this study was to examine the practices, experiences and problems of public institutions in Basel in relation to linguistic mediation, cultural mediation and conflict mediation. We undertook a cross-sectional survey using a convenience sampling approach and addressed self-administrated questionnaires to senior staff of public institutions, including health, social, education and legal services. Data collection was carried out between March and November 2004.

Results: In total, 193 senior staff persons participated in the survey. Their estimates of the proportion of migrants in their institutions varied from 33% in health services, 60% in social services, 72% in educational institutions, up to 74% in legal and police services. Senior staff also estimated the proportion of foreign language speakers, i.e. those clients that have little or no language proficiency in German. High and very high proportions of foreign language clients were found: 18% in health services, 35% in social services, 44% in education services and 71% in legal services. The estimated use of intermediaries varies widely: while most public institutions used interpreters (32% of them regularly, 49% occasionally), this is not the case with other intermediaries: institutions use intercultural mediators infrequently (9% regularly, 14% occasionally) and conflict mediators only sporadically (4% regularly, 7% occasionally).

Senior staff were also asked what type of intermediaries they used when they had to find someone that could translate between provider and client of a given language. They indicated whether they opted most often for a qualified interpreter (paid, professional, trained), a bilingual employee (someone working in the respective institution who speaks the foreign language), a client relative (family member or friend of the client who serves as an ad-hoc interpreter), and other non-professional interpreters (including volunteers such as interpreters appearing on internal lists). It appears that for most foreign-languages, professional interpreters were primarily used in about half of the public institutions. However, the use of client relatives, bilingual employees and other non-qualified intermediaries is also frequent. At the same time, senior staff rated the quality of client relatives as mostly poor or just fair, the quality of bilingual employees as fair, and the trained and professional interpreters as good or excellent.

Conclusion. Public institutions' senior staff members are well aware of the increasing diversity of their clientele. While interpreting services appear to be routinely available in the major part of public institutions, intercultural mediation and conflict mediation is less frequent. The proxy solutions of intermediaries (client relatives, bilingual employees and non-trained interpreters) abound and are at the same time deemed of suboptimal quality. Nevertheless, we conclude that intercultural mediation offers a means of integrating immigrants, in that institutions which set up mediation services improve access to public institutions for foreign language speakers and ensure equity for diverse populations.

Leben lernen heißt an Orten sein lernen.

Peter Sloterdijk: Im Weltinnenraum des Kapitals -
Für eine philosophische Theorie der Globalisierung

Hintergrund

Am Ende seiner „philosophierenden Theorie der Globalisierung“ schreibt Peter Sloterdijk: „Das Kennzeichen etablierter Globalität ist der Zustand erzwingener Nachbarschaft mit unzähligen zufällig Koexistierenden“. Das bedeutet für eine europäische Stadt wie Basel, die einen hohen Ausländeranteil aufweist (31%): Die „Fremden“ befinden sich nicht in der fernen Fremde, sondern leben hier in unserer Nachbarschaft. Was früher weit weg, unerreichbar und unbedrohlich an seinem Platz blieb, ist heute nebenan. Interaktionen ergeben sich zwangsläufig. Das Thema ist an sich nicht neu: Simmel verwies vor einem Jahrhundert in seinem „Exkurs über den Fremden“ auf den Fremden und zwar nicht in dem bisher vielfach gebrauchten Sinn, als der Wandernde, der heute kommt und morgen geht, sondern als der, der heute kommt und morgen bleibt - sozusagen der potentiell Wandernde, der, obgleich er nicht weiter gezogen ist, „die Gelöstheit des Kommens und Gehens“ nicht ganz überwunden hat. Die Kommunikation mit Fremden ist darum eine der großen Herausforderungen der Globalisierung.

Seit die Schweiz zum Immigrationsland wurde und die Diversität ein wichtiges Kennzeichen unseres Zusammenlebens geworden ist, wird der Abschied von der Idee einer homogenen Kultur unvermeidlich. Kultur – wir zitieren hier die Definition von Wicker – „beinhaltet die im Lebensprozess von Individuen

Journal of Intercultural Communication 8(1), 2008, 2

erworbenen Fähigkeiten und zu sinnhaftem Handeln befähigen. Kultur ist demnach ein offener Prozess, der analysiert werden muss, es gibt kein «Kultur sein». Indessen stellt sich die Frage nach der sozialen Kohäsion unter neuen Vorzeichen. Die Integration der Gesellschaft findet in einem sehr diversifizierten Kontext statt, und Integration als «klassischer soziologischer» Begriff muss auf das dynamische Regime der Moderne angepasst werden. Heute ist beispielsweise die Durkheim'sche Annahme eines einzigen und umgreifenden kulturellen Wertmusters – etwa eines, das SchweizerInnen vereinen würde und das weiter ginge als ihre Verfassung – zu vermeiden, da ein solches nicht mehr der Realität entspricht.

Jede fünfte in der Schweiz wohnhafte Person ist zugewandert. Die öffentlichen Institutionen in Städten sind heute typische Orte solcher Diversität: nahezu die Hälfte von deren KlientInnen haben einen Migrationshintergrund. Diese Pluralisierung stellt die gesellschaftlichen Institutionen und Akteure vor neue Herausforderungen. Interkulturelle Begegnungen sind an der Tagesordnung. Man sucht nach neuen und adäquaten Instrumenten, um die Integration der Zugewanderten zu unterstützen und deren Partizipation und Chancengleichheit in der Gesellschaft zu erleichtern. Das Auftauchen „interkultureller Mediation“ ist in diesen Zusammenhang zu verorten.

Interkulturelle Mediation kann auf verschiedene Arten ausgeübt werden, Arten, die nicht immer leicht voneinander zu trennen sind und nicht selten als Mischformen auftreten. In dieser Studie unterteilen wir die „interkulturelle Mediation“ in drei Typen: 1. das Dolmetschen, 2. die interkulturelle Vermittlung und 3. die Konfliktmediation im interkulturellen Kontext. Da diese Einteilung unüblich ist, stellen wir hier eine Einführung und Definition der drei Typen voran.

1. **Dolmetschen:** Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind Fachpersonen mit perfekter Kenntnis der eigenen Muttersprache sowie einer oder mehrerer Fremdsprachen. Sie beherrschen die notwendigen Dolmetschertechniken, um eine gesprochene Botschaft mündlich von der Ausgangssprache in die Zielsprache zu übertragen. Vielfach spricht man nicht von „dolmetschen“ sondern von „übersetzen“. Der korrekte Begriff wäre eigentlich „Dolmetschen“, da es hier um mündliche Übertragung von Inhalten von einer Sprache in die andere geht.
2. **Interkulturelle Vermittlung:** Interkulturelle Vermittlerinnen und Vermittler informieren adressatengerecht Migrantinnen und Migranten sowie Fachpersonen öffentlicher Dienstleistungen über kulturelle Besonderheiten, über unterschiedliche Regeln des politischen oder des Sozialsystems sowie über unterschiedliche Umgangsformen. Damit bauen sie Brücken zwischen Migrantinnen und Migranten sowie Bildungs- oder Beratungseinrichtungen und sorgen dafür, dass Unklarheiten zwischen Ärztin und Arzt - Patientin und Patient, Anwältin und Anwalt – Mandantin und Mandant, Lehrerin und Lehrer - Eltern keinen Raum haben.
3. **Konfliktmediation:** „Mediatorinnen und Mediatoren werden meist nach einem Konfliktausbruch eingeschaltet. Sie sind interessenunabhängig und den Parteien gleichermassen verpflichtet. Sie unterstützen die Beteiligten darin, ihren Konflikt durch Verhandlungen fair und einvernehmlich zu lösen. Die Mediatorinnen und Mediatoren sind Vermittlerinnen und Vermittler ohne Entscheidungsmacht“. Konfliktbearbeitung im interkulturellen Kontext braucht ein spezifisches Setting. Der deutsche Bundesverband Mediation definiert darum ausführlicher: „Interkulturelle Mediation bedeutet in erster Linie Verständigung, gegenseitiges Verstehen. Mitglieder unterschiedlicher Kulturen haben unterschiedliches Konfliktverhalten. Das kann für alle Beteiligten den Umgang schwerer machen, ohne dass sie genau wissen, warum: Sitten, Sprache, Gebräuche, Traditionen, Zeitgefühl, Hierarchien und Entscheidungsgepflogenheiten sind stark durch kulturelle Identität geprägt. Aus dem gelebten Identitätsgefühl entspringen spezifische Bedürfnisse, Wahrnehmungen und Sichtweisen, die mit den jeweils eigenen Sichtweisen häufig nicht übereinstimmen. Im Zusammenwirken von Menschen unterschiedlicher Herkunft kann man daher nicht von einer gemeinsamen Kommunikationsebene ausgehen. Deshalb geht es in der interkulturellen Mediation nicht oder nicht nur um „Lösungen“, sondern in erster Linie um Verständigung, um einen gegenseitigen Lernprozess.“.

Die Forschung zu „interkultureller Mediation“ ist neuen Datums. Am umfangreichsten wurde bis anhin das Dolmetschen erforscht, und zwar aus dem einfachen Grund, weil dieses schon länger praktiziert wird als die interkulturelle Vermittlung oder die Konfliktmediation im interkulturellen Kontext. Erhebungen zu Bedarf und Häufigkeit von Dolmetschleistungen in öffentlichen Institutionen wurden in einem Grossteil der Länder durchgeführt, die sich aufgrund von Zuwanderung durch einen hohen Anteil von (fremdsprachigen) MigrantInnen charakterisieren, so zum Beispiel in Österreich, in Belgien, in den USA, Australien, oder auch in der Schweiz. Schweden muss hier besonders erwähnt werden: es ist das einzige Land, in welchem ein Gesetz besteht, welches öffentliche Institutionen verpflichtet, für fremdsprachige Klienten einen Dolmetscher zur Verfügung zu stellen. Die Landschaft der interkulturellen Vermittlung ist schwieriger überblickbar. Interessanterweise ist sie in den südeuropäischen („romanischen“) Ländern weiter konzeptualisiert, siehe zum Beispiel in Italien und Frankreich. Im Übersichtsartikel mit dem Titel „Improving interpreting in clinical communication: models of feasible practice from the European project 'Migrant-friendly Hospitals'“ ist die entsprechende Beobachtung zu machen: das Beispiel aus Italien zeigt, dass im Hinblick auf die Kommunikation mit Zuwandern eher auf die interkulturelle Vermittlung denn auf das („reine“) Dolmetschen gesetzt wird. In Belgien besteht ebenfalls ein Trend zu „Mischformen“, indem das Dolmetschen und die interkulturelle Vermittlung von den gleichen Personen ausgeübt wird.

Noch gänzlich in den Kinderschuhen steckt die Forschung bezüglich interkultureller Konfliktmediation. Zwar wurde die allgemeine (also nicht spezifisch interkulturelle) Konfliktmediation eingehend untersucht und eingeführt – siehe etwa in den USA, in Frankreich, je mit verschiedenen Akzenten und sogar unterschiedlichen Definitionen – doch erst Busch hat im deutschsprachigen Raum in seinem Buch „Interkulturelle Mediation“ eine, wie er sagt, „theoretische Grundlegung triadischer Konfliktbearbeitung in interkulturell bedingten Kontexten“ geschaffen, sowie Grundlagentexte zu interkultureller Mediation zusammengestellt. In dem Band „Hinter den Kulissen der Mediation“ werden weitere Versuche unternommen, die interkulturelle Mediation im Feld der Konfliktmediation zu bestimmen.

In der Schweiz verlaufen die Entwicklungen des Dolmetschens und des interkulturellen Vermittlens teils auf getrennten, teils auf sich überkreuzenden Geleisen. Die Doppelspurigkeit war bereits im frühen Aufkommen der interkulturellen Mediation festzustellen, wie Métraux zeigt. Dank Interpret konnte sich in den letzten Jahren ein Konsensus herausbilden, was die jeweiligen Profile von interkulturellen ÜbersetzerInnen, respektive interkulturellen VermittlerInnen betrifft. Dank einem Zertifizierungssystem und modularem Ausbildungsaufbau von INTERPRET ist es zudem möglich, dass interkulturelle ÜbersetzerInnen nach Absolvierung entsprechender Ausbildungen ebenfalls die Tätigkeit von interkulturellen VermittlerInnen ausüben können.

Hier wird zum ersten Mal der Versuch unternommen, die Tätigkeiten interkultureller Mediation – Dolmetschen, interkulturelle Vermittlung, Konfliktmediation – in einer Synopse zu erfassen und deren Vorkommen ansatzweise zu quantifizieren.

Methoden

Die vorliegende Untersuchung wurde im Rahmen des nationalen Forschungsprogramms NFP 51 Ausschluss und Integration durchgeführt und hatte zum Ziel, in öffentlichen Institutionen der zwei Städte Basel und Genf die Praxis interkultureller Mediation zu untersuchen, und zwar in den Bereichen Gesundheit, Soziales, Bildung und Justiz. Die Studienfrage lautete: Unter welchen Voraussetzungen ermöglicht die interkulturelle Mediation, MigrantInnen vermehrt am Leben in den genannten Bereichen teilhaben zu lassen? Anhand einer Umfrage sollte ein möglichst umfassender Überblick über die gegenwärtigen Praktiken, Erfahrungen und Probleme im Bereich der interkulturellen Mediation gewonnen werden. Die Informationen wurden mittels eines Fragebogens gewonnen, der sich an die Leitungspersonen öffentlicher Institutionen richtete, die in ihrem Alltag mit interkulturellen MediatorInnen zu tun haben.

In diesem Beitrag werden die Daten der Fragebogen verwendet, die in Basel aus den verschiedenen öffentlichen Institutionen im Schul-, Sozial-, Gesundheits- und Justiz/Polizeibereich ausgefüllt wurden. Die Auswertung bezieht sich auf die Fragen, wie denn Leitungspersonen den Umgang mit fremdsprachigen KlientInnen bewerten, die auf die eine oder andere Weise auf interkulturelle Mediationstätigkeiten (Dolmetschen, Vermittlung, Mediation) angewiesen sind.

Die Fragen in der Übersicht

Zum Hintergrund der befragten Leitungspersonen und Bezug zu Migration und Fremdsprachigkeit

- Journal of Intercultural Communication 8(1), 2008
- Beruf?
- Muttersprache?
- Sprachkenntnisse?
- Geburtsort im Ausland?
- Eltern im Ausland geboren?
- Selber manchmal als VermittlerIn tätig?

3

Zur Klientel der betreffenden Institution

- Welches sind die Hauptklienten der betreffenden Institution?
- Wie hoch wird der Anteil der Klientel mit Migrationshintergrund eingeschätzt?
- Wie hoch wird der Anteil der Klientel eingeschätzt, die nicht oder nur schlecht Deutsch spricht?

Zur Zusammenarbeit mit VermittlerInnen

- Häufigkeit?
- Dauer der Zusammenarbeit?
- Wer wird für KlientInnen der Sprache x am häufigsten beigezogen?
- Auslösender Grund für den Einsatz von VermittlerInnen?

Resultate

Die Leitungspersonen und die Institutionen

Nach Absprache mit Verantwortlichen der vier Hauptbereiche Bildungsbereich, Schule, Gesundheit, Soziales und Justiz wurde der Fragebogen an Leitungspersonen öffentlicher Institutionen des Kantons Basel-Stadt verschickt. Die Anzahl wurde mit den Bereichsverantwortlichen abgemacht. Sie wurde so berechnet, dass alle diejenigen Leitungspersonen erreicht werden sollten, die mit Migrationsfragen und/oder mit fremdsprachigen Klienten zu tun haben. Insgesamt 193 Fragebogen wurden ausgefüllt. Die folgende Tabelle führt auf, aus welchen der vier Bereiche die Fragebogen zurückkamen:

Tabelle 1: Institutionen, nach Bereichen aufgeschlüsselt

	Anzahl	%
Institution im Bildungsbereich	36	18.7
Institution im Gesundheitsbereich	114	59.1
Institution im Sozialbereich	18	9.3
Institution im Justiz-Polizeibereich	25	13.0
Total	193	100.0

Funktionen und beruflicher Hintergrund

Im Bildungsbereich waren die befragten Personen in erster Linie LehrerInnen aber auch Kindergärtnerinnen, SchulpsychologInnen und SchulhausleiterInnen; im Gesundheitsbereich nahmen größtenteils OberärztInnen und Pflegenden aus der Leitung an der Umfrage teil. Im Sozialbereich waren die häufigsten Berufe Sozialarbeiter, Sozialberater und Personalberater; und im Justizbereich waren es Personen vom Gericht, der Staatsanwaltschaft, vom Gefängnis, und von der Polizei. Auffallend ist, dass ein Viertel aller Personen, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, selber im Ausland geboren sind. Außerdem sind die Eltern von 40% der Befragten im Ausland geboren. Diese Zahlen bedürfen eines Kommentars, respektive einer methodischen Präzisierung: Es handelt sich bei dieser Umfrage nicht um eine repräsentative Stichprobe unter Leitungspersonen, sondern die Bereichsverantwortlichen verteilten die Fragebogen ihren leitenden MitarbeiterInnen, und zwar grundsätzlich nach dem Kriterium, ob sich die betreffende Kaderperson schon mit dem Thema beschäftigt hat und sensibilisiert ist. Vor diesem Hintergrund ist auch das nächste Resultat zu interpretieren: Mehr als ein Drittel der Befragten geben an, selber schon „übersetzt“ zu haben. Aufgefordert zu notieren, welche Fremdsprachen sie beherrschen, gaben die Leitungspersonen folgende Sprachen am häufigsten an: Englisch (78%), Französisch (66%), Italienisch (34%), Spanisch (15%), Serbisch (mit Kroatisch und Bosnisch; 5%), Albanisch (4%), Türkisch (3%) und Portugiesisch (2%). Andere Fremdsprachen wurden nur vereinzelt genannt; dazu gehörten Dänisch, Griechisch, Indonesisch, Rätoromanisch, Schwedisch, Thai, Tschechisch, Ungarisch, Kurdisch, Chinesisch und Japanisch. Das bedeutet, dass – neben den Schweizer Sprachen und Englisch – die klassischen Fremdsprachen, besser gesagt die Sprachen von traditionellen Migrationsgruppen in der Schweiz, gut vertreten sind, im Gegensatz zu den Sprachen von Personen, die erst im Laufe der letzten Jahre in die Schweiz (hier: nach Basel) eingewandert sind, das heißt Gruppen vor allem aus dem Asylbereich.

Einschätzung der Diversität und Anteil der Personen mit Migrationshintergrund

Beim Ausfüllen der Fragebogen hatten die teilnehmenden Leitungspersonen den durchschnittlichen Anteil von MigrantInnen und Fremdsprachigen mit wenig Deutschkenntnissen in der gesamten Klientel der Institution zu schätzen. Durchschnittlich, und auf alle Institutionen errechnet, ergibt das einen MigrantInnen-Anteil von 48% mit einer Standardabweichung (SD) von 29.1 (n=170), und einen Anteil Fremdsprachiger von 31% (SD 29.2; n=179). Unterschiedliche Mittelwerte ergeben sich, wenn man die Durchschnitte nach den einzelnen Bereichen errechnet (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Anteil der Klientel mit Migrationshintergrund und Anteil der fremdsprachigen Klientel, Schätzungen der befragten Kaderleute (%)

Institutionen nach Bereichen		Durchschnitt	SD*	N	Minimalwerte	Maximalwerte
Institutionen im Bildungsbereich	Anteil von MigrantInnen	71.7	(24.5)	34	15	100
	Anteil von Fremdsprachigen	43.8	(32.1)	33	0	100
Institutionen im Gesundheitsbereich	Anteil von MigrantInnen	33.4	(20.0)	101	0	100

	Anteil von Fremdsprachigen	18.1 (15.2)	105	1	98
Institutionen im Sozialbereich	Anteil von MigrantInnen	60.3 (25.3)	16	20	100
	Anteil von Fremdsprachigen	34.6 (30.6)	18	4	95
Institutionen im Justiz- Polizeibereich	Anteil von MigrantInnen	73.7 (30.6)	19	20	100
	Anteil von Fremdsprachigen	70.7 (29.4)	23	2	100

* Standardabweichung

Die Schätzungen lassen auf einen sehr hohen Anteil von MigrantInnen schließen, vor allem im Justiz- und Polizeibereich (74%) und Bildungsbereich (72%). Auch der Anteil von 60% MigrantInnen im Sozialbereich liegt hoch. Vergleichsweise niedriger ist der Migrationsanteil im Gesundheitswesen: 33%. Der Grund dafür liegt in den Maximalwerten: einige der Befragten haben bei der Schätzung des MigrantInnen- und fremdsprachigen Anteils 100% angegeben. Das war vor allem bei Mitarbeitern aus der Strafanstalt der Fall; im Schulbereich bei Personen, die Spezialschulen zu betreuen hatten, und im Sozialbereich Dienste, die zwar zur Regelversorgung gehören, aber sich auf Personen mit Migrationshintergrund spezialisiert haben (die Frage, inwiefern diese Angebote einen aus- oder einschließenden Charakter haben, kann hier nicht beantwortet werden). Wenn man die Spitzenwerte von 100% weglässt und die Durchschnitte neu berechnet, ergibt das 41% für die KlientInnen mit Migrationshintergrund, und 24% für fremdsprachige KlientInnen.

Was gab den Ausschlag, mit VermittlerInnen zu arbeiten?

Die Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen sind je nach Bereich öffentlicher Institution unterschiedlich. Hier scheint uns interessant, dass es in den Schulen die Notwendigkeit der Kommunikation mit den Eltern war, die die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen ausgelöst hat, während in den Sozialdiensten die Auslösefaktoren wenig einheitlich waren: die rechtlichen Fragen, die soziale Unterstützung, die Unzufriedenheit mit nicht qualifiziertem Dolmetschpersonal. Im Justizbereich ist das Recht auf Übersetzung zu erwähnen. Der Justizbereich ist notabene der einzige Typ öffentlicher Institutionen, für welchen ein solches Recht auf Übersetzung besteht. Im Gesundheitsbereich schließlich führten klinische Beweggründe zur Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen: Bei der Betreuung von fremdsprachigen PatientInnen waren das Erheben der Krankengeschichte (Anamnese), die Patienteninformation, und Patienteneinwilligung, sowie – wichtig – der Aspekt der Pflegequalität unbefriedigend (siehe im Anhang die detaillierte Zusammenstellung dieser Gründe).

Die Leitungspersonen und ihre Erfahrung mit interkulturellen Vermittlungstätigkeiten

Die Leitungspersonen wurden gefragt, seit wie vielen Jahren sie schon mit DolmetscherInnen, interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen arbeiten. Tabelle 3 stellt die Antworten zusammen.

Tabelle 3: Dauer der Zusammenarbeit mit verschiedenen VermittlerInnen

	Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie mit DolmetscherInnen?	Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie mit interkulturellen VermittlerInnen?	Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie mit Konflikt- mediatorInnen?
Anzahl Antworten	150	72	56
Fehlende Angaben	43	121	137
Durchschnitt (in Jahren)	10	4	2
Median (Anzahl Jahre)	10	2	0
Modus (Anzahl Jahre)	15	0	0

In den Institutionen der befragten Leitungspersonen arbeitet man seit durchschnittlich 10 Jahren mit DolmetscherInnen. Während der Mittelwert und der Median beide 10 Jahre betragen, ist der Modus (also die am häufigsten genannte Anzahl) 15 Jahre. Mit interkulturellen VermittlerInnen wird erst seit durchschnittlich 4 Jahren gearbeitet (Modus: 4 Jahre), mit KonfliktmediatorInnen seit durchschnittlich 2 Jahren. Zu beachten ist hier, dass bei diesen Fragen die Angaben häufig fehlen. Das bedeutet unter anderem, dass Personen, die für die Thematik sensibilisiert wären, zum Teil ganz einfach nicht wissen, dass solche Angebote bestehen oder auch nur in Erwägung gezogen werden könnten. Die nächste Tabelle gibt Aufschluss darüber, wie oft VermittlerInnen zum Einsatz kommen.

Tabelle 4: Häufigkeit des Einsatzes von verschiedenen VermittlerInnen

	Nennungen Dolmetscher- Innen	%	Nennungen interkulturelle VermittlerInnen	%	Nennungen Konflikt- mediatorInnen	%
Nie	32	16.6	126	65.3	138	71.5

Tägliche Journal of Intercultural Communication, 8(14), 2008, 1					1	0.5
wöchentlich	24	12.4	6	3.1	1	0.5
monatlich	31	16.1	8	4.1	6	3.1
Einige Male im Jahr	95	49.2	26	13.5	13	6.7
ich weiss es nicht	2	1.0	4	2.1	8	4.1
keine Angabe	2	1.0	19	9.8	26	13.5
Total	193	100.0	193	100.0	193	100.0

Zur Häufigkeit des Einsatzes von unterschiedlichen Vermittlungspersonen machen die Leitungspersonen ungleiche Angaben: Konfliktmediation und interkulturelle Vermittlung wird gemäss 65% und 72% der Antworten nie eingesetzt. Übersetzung/Dolmetschen wurde in 81% der Fälle täglich, wöchentlich, monatlich oder gelegentlich eingesetzt (in 17% der Fälle nie). Während der Beizug von interkulturellen VermittlerInnen und von KonfliktmediatorInnen ganz klar eine Ausnahme ist, gehört Dolmetschen in einem grossen Teil der befragten Dienste ganz klar zur Routine der interkulturellen Kommunikation. In den Vergleichen ist auch interessant zu sehen, dass „ich weiss es nicht“ und die fehlenden Angaben nur einen geringen Teil der Antworten betreffend DolmetscherInnen ausmachen, während diese Anteile 12% in Bezug auf die interkulturelle Vermittlung und 18% in Bezug auf die Konfliktmediation betragen.

Professionell oder nicht-professionell?

Welche Personen, professionell oder nicht, werden nun in den Institutionen eingesetzt, und wie wird deren Leistung bewertet? Die folgende Tabelle stellt die Einschätzungen der befragten Leitungspersonen zusammen.

Tabelle 5: Qualität der Leistungen von nicht-professionellen und professionellen Dolmetschenden

	Familienangehörige der KlientIn	%	fremdsprachige Angestellte	%	entlohnte und spezifisch ausgebildete DolmetscherIn	%
schlecht	42	21.8	8	4.1	1	0.5
genügend	90	46.6	64	33.2	1	0.5
gut	29	15.0	56	29.0	63	32.6
hervorragend	1	0.5	7	3.6	47	24.4
ich weiss es nicht	11	5.7	23	11.9	48	24.9
keine Angabe	20	10.4	35	18.1	33	17.1
Total	193	100.0	193	100.0	193	100.0

Die Qualität der Übersetzung wird beim Beizug von Familienangehörigen von KlientInnen oder Mit-KlientInnen als VermittlerInnen/DolmetscherInnen zu 68% als nicht gut bewertet; 22% finden die Leistungen schlecht, 47% finden sie gerade genügend. Nur 15% der Leitungspersonen finden sie gut (und nur gerade eine Person findet sie hervorragend).

Anders sieht die Bewertung von fremdsprachigen Angestellten aus: Viele finden ihre Leistung schlecht oder genügend (37%). 29% bewerten sie als gut, 4% gar als hervorragend. Insgesamt wird also die Dolmetschqualität von fremdsprachigen Angestellten erstaunlich positiv bewertet.

So wird die Dolmetschqualität von Professionellen bewertet: Nur zwei Personen schätzen die Leistungen als schlecht oder genügend ein. 57% geben die Note ‚gut‘ bis ‚hervorragend‘. Zu beachten sind hier die grossen Zahlen derer, die keine Angaben machen oder ‚ich weiss nicht‘ ankreuzen. Zu schliessen ist daraus, dass viele Leitungspersonen professionelle Dolmetscharbeit nicht aus eigener Erfahrung kennen und die Institutionen mit Angehörigen oder fremdsprachigen Angestellten über die Runden kommen müssen.

Beizug von VermittlerInnen, je nach Sprache

Welche Personen werden zur Vermittlung für KlientInnen bestimmter Sprachen beigezogen? Die nächsten drei Tabellen (6, 7, und 8; siehe Anhang) geben darüber Aufschluss, welche Art von Personen zur Vermittlung beigezogen wird. Die Sprachen wurden folgendermaßen geordnet: (I) In die Kategorie der häufigsten Fremdsprachen, (II) Kategorie der zweithäufigsten Fremdsprachen und (III) zum Vergleich die Schweizer Sprachen sowie Englisch.

Bei den Fremdsprachen machen die professionellen VermittlerInnen die grössten Anteile aus (rund 40%). Ausnahmen bilden die portugiesische und spanische Sprache: hier werden vergleichsweise weniger professionelle, dafür mehr angestellte VermittlerInnen beigezogen. Familienangehörige fungieren bei ungefähr 20% als Übersetzende. Unausgebildete Übersetzende machen bei den Fremdsprachen meist zwischen 10% und 20% aus, außer bei Spanisch sprechenden KlientInnen, wo sie seltener beigezogen werden.

Als Vergleich dazu der Umgang mit den Schweizer Sprachen und Englisch: Bei französisch-, italienisch- und englischsprachigen KlientInnen sind es in zwei Drittel der Fälle Mitarbeitende der Institution, die vermitteln; Professionelle werden seltener eingesetzt. Anders beim Rätoromanischen: für ein Drittel der Fälle werden professionelle DolmetscherInnen eingesetzt.

Schlussdiskussion

Journal of Intercultural Communication 18(1), 2008. Die zunehmende Diversität der öffentlichen Institutionen Basels wird von den Leitungspersonen deutlich wahrgenommen. Ein beträchtlicher Teil der befragten Personen hat selber einen Migrationshintergrund. Man könnte also sagen, dass die Institutionen die Vielfalt im Sinne eines *Diversity Mainstreaming* mindestens teilweise in die Strukturen integriert hätten. Entsprechend breit ist die Palette der Fremdsprachkenntnisse der Mitarbeitenden. Bei der Klientel der öffentlichen Institutionen sind Personen mit Migrationshintergrund überdurchschnittlich vertreten. Am klarsten ist das in den Bildungs- und Sozialdiensten sichtbar. Das gilt auch für den Justizbereich, weniger für die Gesundheitsinstitutionen.

Die Zunahme von Diversität ist auch anhand der Schätzungen derjenigen Personen festzustellen, die 100% Migrationsanteil für die Klientel ihrer Institution angeben. Zu ihnen gehören 8 Schulinstitutionen (Kindergärten und Primarschulen), 8 Strafanstalten und 2 Sozialhilfeeinrichtungen. Obwohl in dieser Umfrage nur die Institutionen der Regelversorgung kontaktiert wurden, und nicht Spezialdienste, die eigens für MigrantInnen oder Asylsuchende geschaffen wurden, finden sich in den Antworten Informationen, die darauf schließen lassen, dass die betreffende Institution ausschließlich von MigrantInnen frequentiert wird. Das würde also bedeuten, dass diese Institution durchaus eine der Regelversorgung zugehörige ist, aber im Verlaufe der Zeit aufgrund der gesellschaftlichen und migrationsbedingten Veränderungen zu einer spezialisierten Dienstleistung wurde. Dies wiederum könnte durchaus eine Form des Ausschlusses von MigrantInnen sein.

Die Umfrage unter Leitungspersonen in den öffentlichen Institutionen Basels zeigt, dass interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation erst seit wenigen Jahren überhaupt praktiziert werden, und zur Zeit selten (im Falle der interkulturellen Vermittlung), respektive sehr selten (im Falle der Konfliktmediation) in Anspruch genommen werden. Dafür sind Dolmetscherdienste seit ein paar Jahren häufiger anzutreffen und gehören bei einer stattlichen Anzahl von Institutionen zu Routineangeboten, und das schon seit durchschnittlich 15 Jahren.

Verschiedene Hypothesen bieten sich an, diese Zeitspanne von 15 Jahren zu erklären. Drei seien hier genannt:

1. die Asilmigration: Ende der 80er Jahre begannen MigrantInnen in der Schweiz in größerer Zahl um Asyl zu ersuchen. In dieser Zeit wurde gleichzeitig das Kommunikationsproblem mit den neu ankommenden Personen, die fremde Sprachen aus außereuropäischen Ländern sprachen, drängend;
2. die zunehmende Arbeitsmigration: Waren es vor diesem Zeitraum vor allem Menschen aus Italien, die in die Schweiz kamen, änderte sich das in den folgenden Jahren mit der zunehmenden Heterogenität von Zuwanderern (Spanien, Portugal, Jugoslawien, Türkei);
3. die Fragwürdigkeit einer reinen Assimilationspolitik: In den 80er und 90er Jahren kam man langsam von puristischen Assimilationsideen ab. So wurden Hilfen wie Übersetzungs- und Vermittlungsdienste für die Migrationsbevölkerung überhaupt erst denkbar.

Dass Angebot und Nachfrage noch nicht übereinstimmen, lässt sich an der Einschätzung von „Ersatzlösungen“ ablesen, welche die Leitungspersonen anzuwenden angeben. Die Qualität von vermittelnden Angehörigen der Klienten sowie von ad-hoc-dolmetschenden Angestellten wird zwar als nicht befriedigend eingeschätzt, und trotzdem beschränkt sich die Praxis oft auf den Beizug solcher nicht professioneller Personen (Studien zu Dolmetschdiensten in verschiedenen anderen Gesundheitsinstitutionen kommen zu ähnlichen Ergebnissen). Hier sollten – dies als Empfehlung – Anstrengungen zur Professionalisierung von Vermittlungsangeboten unternommen werden.

Die Praktiken, VermittlerInnen beizuziehen und die Beweggründe, die dazu geführt haben, liegen – so könnte man sagen – auf einem Kontinuum. Der eine Endpunkt ist das Anliegen, die Arbeit als Institution „recht“ zu machen. Hier denkt man also „anbieterzentriert“: man will sich als Anbieter gegenüber der Klientel nichts zu schulden kommen lassen. Der andere Endpunkt ist das Anliegen, eine institutionelle Öffnung und damit Ansätze einer Integration von KlientInnen mit Migrationshintergrund zu erreichen. Diese Optik ist eher klientenzentriert: Vermittlung soll vor allem den KlientInnen dienen. Das „recht“ machen ist einerseits im juristischen Sinn zu verstehen – die Arbeit der Institution kann nicht rechtmäßig durchgeführt werden, wenn nicht Übersetzung beigezogen wird –; es „recht machen“ heißt aber auch den KlientInnen und den sich verändernden Gegebenheiten – Heterogenität, Diversität, Kommunikationsprobleme – gerecht werden wollen.

All das sind Themen in Zeiten der Globalisierung. Übrigens widmet Sloterdijk – um auf ihn zum Schluss zurückzukommen – in seinem geschichtlichen Abriss der Globalisierung, ein ganzes, wenn auch kurzes Kapitel den „Übersetzern“. Um sich in der „neo-babylonischen Lage“ zu orientieren, bietet sich neben der Zwangsdurchsetzung einer Hauptsprache eine zweite Strategie an: die Durchdringung der Einzelsprachen mittels der Übersetzung. Auch wenn sie oft Selbstübersetzung war (im Falle der Kirche, oder des Kolonialismus) oder ist (im Falle einer heutigen öffentlichen Institution), bleibt sie das mächtigste Zeichen transkulturellen Zusammenlebens.

Anhang

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen

Interessant ist, was die Kaderpersonen im Detail als Gründe angeben, weshalb sie mit DolmetscherInnen zu arbeiten begannen. Viele nutzten die Rubrik, um in einigen Stichworten die Situationen zu erklären. Diese (qualitativen) Angaben sind hier nach den vier Bereichen gegliedert und zusammengefasst:

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Bildungsbereich

Von den 36 ausgefüllten Fragebogen enthielten 28 Kommentare zu den Gründen des Beizugs von Dolmetschern (das bedeutet 78% mit handgeschriebenen Kommentaren). Weitaus am häufigsten war der Grund zum Beizug von Dolmetschern nicht ein fremdsprachiges Kind, sondern die Eltern: Elterngespräche, Elternabende, Informationen für Eltern zur Schuleinführung (17 solcher Nennungen). Eine Person formulierte spezifisch und situationsbezogen: „Lehrpersonen wendeten sich an die Schulleitung, weil sie den Eindruck hatten, die Eltern blockten alle Massnahmen ab.“ Einige Male waren Gespräche, die man mit Kindern und Eltern führen wollte, der Grund mit DolmetscherInnen zu arbeiten. Die „unbekannte Kultur“ war ein weiterer Grund, weshalb DolmetscherInnen beigezogen wurden: „Dass Kinder aus mir unbekannten Kulturkreisen in meiner Klasse waren“. Schliesslich ist bemerkenswert, dass der Beizugsgrund für mehrere Personen nicht so sehr oder nicht nur die mangelnde Sprachkenntnis der Klienten war, sondern auch die Unkenntnis der Fachpersonen: „Klient konnte kein Deutsch, Lehrperson nicht die Sprache des Klienten“. Häufiger wird nämlich implizit dem Klienten vorgeworfen, dass er die Lokalsprache nicht beherrscht. Darum ist umso erstaunlicher, wenn eine Fachperson eingesteht, dass sie nicht imstande ist, mit dem Gegenüber zu kommunizieren, siehe z.B.: „Weil ich die betreffende Sprache nicht beherrsche (Türkisch, Kurdisch, Albanisch, Kroatisch)“. Oder auch: „Ohne Übersetzungshilfe hätte ich meine Arbeit nicht tun können (Abklärungen, Beratungsgespräche...)“

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich

Die häufigsten Kommentare, die von Vertretern des Gesundheitsbereichs formuliert wurden, waren allgemeiner Art und drehten sich um Sprach- und Verständigungsprobleme, ohne Genaueres anzugeben. Daneben wurden ebenfalls (wie in der Schule) Elterngespräche als Grund erwähnt, Dolmetscher beizuziehen (das sind natürlich Informationen aus dem Kinderspital). Vielfach wurden Dolmetscher beigezogen, um in der Arzt-Patienten-Interaktion das medizinisch Richtige tun zu können.

Für die folgenden medizinischen Tätigkeiten lassen sich Beispiele finden: Patienten-Anamnese, Patienteninformation, und Patienteneinwilligung, wobei klar ist, dass die Kategorien sich überschneiden.

- Patienten-Anamnese (12 Nennungen): Zum Beispiel: „Anamneseerhebung ohne sprachliche Verständigung unmöglich, Anamnese (=Krankengeschichte) unverzichtbares Element der Diagnostik“.
- Patienteninformation (11 Nennungen), Beispiele: „Aufklärung und Information der PatientInnen über Therapie, Pflege, Diagnostik, Hausordnung.“ „Erklärung für chirurgischen Eingriff, Aufklärung und Unterschrift auf OP-Vollmacht“ „Übersetzungen von wichtigen Dokumenten“. Dieser letzte Kommentar ist in diesem Zusammenhang der einzige, der auch auf schriftliches Übersetzen Bezug nimmt.

- *Journal of Interpersonal Communication* 8 (1), 2008 erwähnt, weshalb Dolmetscher beigezogen werden müssen (4 Nennungen): „Einwilligung zu komplexen Therapien“.

Den bisher genannten Kommentaren ist gemeinsam, dass die Kommunikation verbessert werden muss, will man der Pflegequalität gerecht werden. Dazu auch folgende Bemerkung: „Mangelhafte Kommunikation mit PatientInnen. Kommunikation mit Patienten ist der entscheidende Schritt zur Diagnostik/Therapie von Krankheiten“.

Als weiterer Grund für den Beizug von DolmetscherInnen wird die Diversität erwähnt (11 Nennungen), zum Beispiel: „*Patienten konnten kein Deutsch, Englisch oder z.B. Französisch. Sie kamen aus einem asiatischen, südafrikanischen und östlichen Kulturkreis konnten sich nur in ihrer Muttersprache verständigen.*“

Ein Aspekt wird nur im Gesundheitsbereich und sonst in keinem anderen Bereich thematisiert: der Beizug von Angestellten und ungelerntem Spitalpersonal, die übersetzen:

- „Keine Verständigung mit PatientInnen möglich oder nur eine nonverbale Kommunikation. Übersetzerinnen=Angehörige oder/und Spitalangestellte“
- „Korrektes Angebot für die Klienten und Vertrauenswürdigkeit (Skepsis gegenüber Landsleuten, z.B. Mitarbeiterinnen vom Reinigungsdienst)“
- „Patienten und deren Angehörige, die kein oder zuwenig deutsch verstehen und keine deutschsprechenden Freunde mitbringen“

Einige der befragten Personen geben keinen einzelnen Grund an, weswegen sie begannen, Dolmetscher beizuziehen, sondern notieren einen geschichtlichen Rückblick. Diese sind interessant, weil sie aufzeigen, wie die Zusammenarbeit mit Dolmetschern zu dem wurde, was sie heute ist. Beispiele:

- „1979 / 80 waren es türkische Flüchtlinge auf der Notfallstation, 1982/83 ca. kamen erste tamilische Flüchtlinge. Es gab keine bekannten Brücken mehr od. gemeinsame Fremdsprachen“
- „Auslösender Faktor war auch die steigende Zahl der Migranten.“
- „Sehr viele ausländische kaum deutsch sprechende PatientInnen. Seit vielen Jahren "Türkisch Nachmittag", seit Jahren Leute [vom Dolmetscherdienst] zum Übersetzen. Seit einigen Jahren auch fixe Termine für albanisch und tamilisch sprechende PatientInnen“

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Sozialbereich

Im Sozialbereich beschrieben 16 (auf 25) Leitungspersonen spezifische Gründe, die zur Arbeit mit DolmetscherInnen führten. Diese Gründe sind viel unterschiedlicher als in den bisherigen Bereichen. Eine Erklärung dafür kann sein, dass die einzelnen Dienste und die Klientel, für welche die Sozialdienste eingerichtet wurden, sehr unterschiedlich sind. Sprach- und Verständigungsprobleme sind auch hier der am häufigsten erwähnte Grund (7 Nennungen). Mehrfach wurde auch gesagt, dass die Übersetzung durch Verwandte oder Freunde der Klienten eine unbefriedigende Lösung war und deshalb nach qualifizierten DolmetscherInnen gesucht wurde. Zudem wurde in diesem Bereich auch ein Bedarf an schriftlicher Übersetzung beschrieben, so z.B.: „*Übersetzung des deutschen Textes "Bestätigung der Richtigkeit der Angaben und abgegebenen Unterlagen" auf dem Antragsformular Prämienverbilligung in div. Sprachen.*“

Weiter nannten die Befragten rechtliche und versicherungstechnische Fragen, die mittels DolmetscherInnen erklärt werden müssen: „*Aufträge von Ämtern wie Gericht, Vormundschaftsbehörde*“. Oder auch: „*Erklärungen komplizierter Abläufe im Sozialversicherungsbereich.*“ Die befragte Person einer Institution führt dies näher aus: „*Die Beratungsstelle ist 40 Jahre alt. Es kamen hauptsächlich Italiener, Spanier, Portugiesen, Jugoslawen und Türken. Alle Sozialberaterinnen waren damals Schweizerinnen mit Fremdsprachenkenntnissen. Unsere Klienten konnten damals noch nicht deutsch. Das heisst: die Frauen können kein Deutsch; rechtliche und soziale versicherungsrechtliche Fragen stehen im Vordergrund der Beratung; es ist wichtig, dass die Frauen den Inhalt korrekt verstehen.*“

Weitere Kommentare betreffen die Diversität, die den Beizug von DolmetscherInnen nötig macht:

- „Wir haben Klientinnen aus 55 Nationen“)
- „Kantonaler Auftrag für Opferhilfe, dadurch Finanzierung von DolmetscherInnen möglich; in der Beratung dringend nötig; durch Opfermeldungen der Polizei Zunahme von nicht deutsch sprechenden Frauen bei der Beratung“)
- „Integration von anerkannten Flüchtlingen“
- „Das Angebot der Stelle soll für alle Frauen zugänglich sein. Deshalb war es bei der Eröffnung der Stelle klar, dass mit Übersetzerinnen gearbeitet wird“

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Justiz- und Polizeibereich

Aus diesem Bereich kommen nur wenige Kommentare (9/25). Sprachliche Verständigungsprobleme wurde am häufigsten erwähnt (5 Nennungen). Eine der befragten Personen schlägt die Brücke zwischen Amtssprache und Notwendigkeit des Dolmetschens: „*Amtssprache ist in Basel-Stadt Deutsch. Daher ist die Notwendigkeit gegeben für den Dolmetschereinsatz.*“ Ein Kommentar erwähnt den weiteren Kontext, aufgrund dessen interkulturelle Vermittlungstätigkeiten benötigt werden: „*Vermehrte Migration von Ost nach West und von Süd nach Nord.*“

Schliesslich wird einzig im Justizbereich auf ein Recht auf Übersetzung Bezug genommen (2 Nennungen). Diese Kommentare seien hier zitiert:

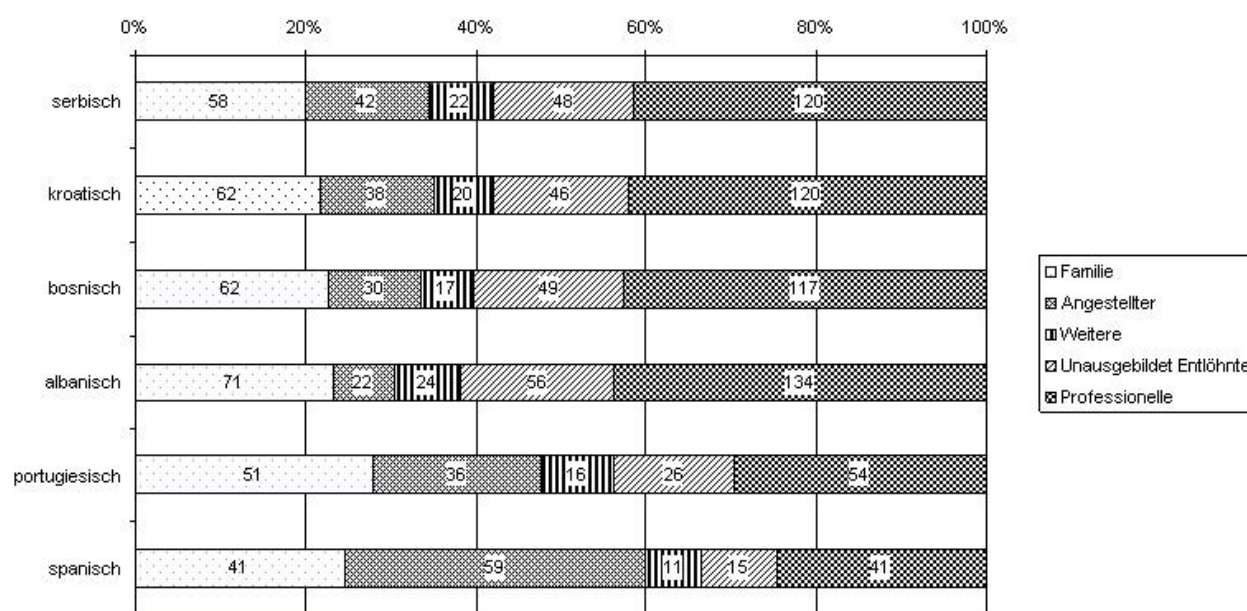
- „Asylbewerberinnen haben grundsätzlich Anspruch darauf, dass die Befragungen in der jeweiligen Muttersprache durchgeführt werden. Deshalb ist bei jeder Befragung immer ein/e ÜbersetzerIn anwesend. Bei den Befragungen ebenfalls anwesend ist ein/e VertreterIn.“
- „Der Einsatz von Übersetzerinnen ist in der Strafprozessordnung gesetzlich vorgesehen.“

Literaturangaben

1. Sloterdijk, P., Im Weltinnenraum des Kapitals - Für eine philosophische Theorie der Globalisierung. 2005, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
2. Simmel, G., Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. 1908, Berlin: Duncker & Humblot Verlag.
3. Wicker, H.-R., Von der komplexen Kultur zur kulturellen Komplexität, in *Das Fremde in der Gesellschaft : Migration, Ethnizität und Staat*, H.-R. Wicker and e. al., Editors. 1996, Seismo: Zürich. p. 373-392.
4. Saladin, P., R. Bühlmann, D. Dahinden, R. Gall Azmat, G. Ebner, and J. Wohnhas, Diversität und Chancengleichheit - Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen. 2006, Bern: BAG.
5. Dahinden, J., Was ist Integration? Tagungsbericht. Gut gemeint, gut integriert? Was macht ein gutes Integrationsprojekt aus? Tagung vom 21. Oktober 2005. Stiftung Gertrud Kurz, 2005: p. 6-14.
6. Wanner, P., Migration und Integration: Ausländerinnen und Ausländer in der Schweiz. Eidgenössische Volkszählung 2000. 2004, Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
7. BAG, Migration und Gesundheit: strategische Ausrichtung des Bundes - 2002-2006. 2002, Bundesamt für Gesundheit, Bundesamt für Flüchtlinge, Bundesamt für Ausländerfragen und Eidgenössische Ausländerkommission: Bern.

8. Busch, D., *Journal of Intercultural Communication*, 8(1), 2008.
9. Poehchacker, F., The community interpreter's task: self-perception and provider views, in *The Critical Link 2: Interpreters in the community*, R. Roberts, et al., Editors. 2000, John Benjamins Publishing Company: Philadelphia.
10. Verrept, H. and F. Louckx, Health Advocates in Belgian Health Care, in *Health & Social Services among International Labor Migrants, a comparative perspective*, A. Ugalde and G. Cárdenas, Editors. 1998, Center for Mexican American Studies: Texas.
11. Verrept, H., A. Perissino, and A. Herscovici, *Médiation interculturelle dans les hôpitaux / Interculturele Bemiddeling in de Ziekenhuizen*. 2000, Ministère des Affaires Sociales, de la Santé Publique et de l'Environnement: Brussels.
12. Ginsberg, C., V. Martin, D. Andrulis, Y. Shaw-Taylor, and C. McGregor, *Interpretation and Translation Services in Health Care: a survey of US public and private teaching hospitals*. 1995, New York: National Public Health and Hospital Institute.
13. Wilson-Stronks, A. and E. Galvez, *Exploring Cultural and Linguistic Services in the Nation's Hospitals - A Report of Findings*. 2007, San Francisco: The California Endowment.
14. Ozolins, U., *Interpreting & translating in Australia: current issues and international comparisons*. 1998, Melbourne: Language Australia.
15. Bischoff, A. and L. Loutan, *Interpreting in Swiss hospitals*. *Interpreting*, 2004. 6(1): p. 183-206.
16. Janson, S., P.G. Svensson, and S. Ekblad, *Migration and Health in Sweden*, in *Country Reports on Migration and Health in Europe*, compiled on behalf of the Commission of the European Communities, A. Huismann, C. Weilandt, and A. Geiger, Editors. 1997, WIAD: Bonn.
17. Wadensjö, C., *Interpreting as interaction. On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters*. 1992, Linköping University: Linköping.
18. Castiglioni, M., *La mediazione linguistico-culturale - principi, strategie, esperienze*. 1997, Milano: Franco Angeli.
19. Sauvêtre, M., *De l'interprétariat au dialogue à trois: pratiques européennes de l'interprétariat en milieu social*, in *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. 1998: Vancouver.
20. Novak-Zezula, S., B. Schulze, U. Karl-Trummer, K. Krajic, and J. Pelikan, *Improving interpreting in clinical communication: models of feasible practice from the European project 'Migrant-friendly Hospitals'*. *Diversity in Health and Social Care*, 2005. 2: p. 223-232.
21. Nierkens, V., A. Krumeich, R. de Ridder, and M. van Dongen, *The future of intercultural mediation in Belgium*. *Patient Education and Counseling*, 2002. 46(4): p. 253-9.
22. Himmelstein, J. and G. Friedman, *Charts*. 2002, Center for Mediation in Law: New York/Mill Valley.
23. Six, J.-F., *Le temps des médiateurs*. 1990, Paris: Editions du Seuil.
24. Guex, P. and P. Singy, *Quand la médecine a besoin d'interprètes*. 2003, Genève: Editions Médecine & Hygiène.
25. Busch, D., *Interkulturelle Mediation - Eine theoretische Grundlegung triadischer Konfliktbearbeitung in interkulturell bedingten Kontexten*. *Studien zur Interkulturellen Mediation* ed. D. Busch and H. Schröder. Vol. 1. 2005, Frankfurt am Main: Peter Lang - Europäischer Verlag der Wissenschaften.
26. Von Sinner, A. and M. Zirkler, *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*. 2005, Bern: Haupt Verlag.
27. Splinter, D. and L. Wüsthube, *Mediation ist nicht immer 'dreieckig'. Mediationssettings im Kontext ethnisierter Konflikte*, in *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*, A. Von Sinner and M. Zirkler, Editors. 2005, Haupt Verlag: Bern. p. 219-238.
28. Dahinden, J., *Was heisst schon interkulturell? Mediation in den Zeiten der Globalisierung*, in *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*, A. Von Sinner and M. Zirkler, Editors. 2005, Haupt Verlag: Bern. p. 101-114.
29. Bischoff, A., *Der Mediator als Dolmetscher - der Dolmetscher als Mediator*, in *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*, A. Von Sinner and M. Zirkler, Editors. 2005, Haupt Verlag: Bern. p. 115-126.
30. Métraux, J., O. Weber, P. Singy, and P. Guex, *Quand la médecine a besoin d'interprètes: Introduction*, in *Quand la médecine a besoin d'interprètes*, P. Guex and P. Singy, Editors. 2003, Editions Médecine & Hygiène: Genève. p. 11-36.
31. Rodríguez, M., *L'interprétariat communautaire: un gain pour tous*. *terra cognita - revue suisse de l'intégration et de la migration*, 2007(10): p. 86-87.
32. Dahinden, J. and A. Bischoff, *Interkulturelle Mediation: welche Form der Integration?* *Bulletin NFP* 51, 2005(2).
33. Heiniger, M., *Ausländerinnen und Ausländer in der Schweiz - 2004*, ed. BFS. 2004, Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
34. Ayer, A., *L'accès aux soins des patients allophones. Plädoyer - Magazin für Recht und Politik*, 2004(6): p. 56-59.
35. Krajic, K., C. Strassmayr, U. Karl-Trummer, S. Novak-Zezula, and J. Pelikan, *Improving ethnocultural competence of hospital staff by training: experiences from the European 'Migrant-friendly Hospitals' project*. *Diversity in Health and Social Care*, 2005. 2: p. 279-290.
36. Brubaker, R., *The Return of Assimilation? Changing Perspectives on Immigration and its Sequels in France, Germany, and the United States*. *Ethnic and Racial Studies*, 2001. 24(4): p. 531-548.
37. Flores, G., *Language barriers to health care in the United States*. *N Engl J Med*, 2006. 355(3): p. 229-31.
38. Singy, P., O. Weber, and B. Stoll, *Un jeu des positions modifié*, in *Quand la médecine a besoin d'interprètes*, P. Guex and P. Singy, Editors. 2003, Editions Médecine & Hygiène: Genève. p. 4758.
39. Singy, P., P. Guex, O. Weber, and J. Métraux, *Conclusion et perspectives*, in *Quand la médecine a besoin d'interprètes*, P. Guex and P. Singy, Editors. 2003, Editions Médecine & Hygiène: Genève. p. 165-172.
40. Karliner, L.S., E.A. Jacobs, A.H. Chen, and S. Mutha, *Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited english proficiency? A systematic review of the literature*. *Health Serv Res*, 2007. 42(2): p. 727-54.

Tabelle 6: Beizug von VermittlerInnen, je nach Fremdsprache (I)

Tabelle 6: Beizug von VermittlerInnen, je nach Fremdsprache (I)

About the Authors

Alexander Bischoff is lecturer and research associate at the Institute of Nursing Science, Faculty of Medicine, University of Basel. With a background in nursing, a masters in community health and a PhD in epidemiology, he is involved in different research projects around intercultural communication and migrant healthcare. Correspondance: Dr. Alexander Bischoff, Institute of Nursing Science, University of Basel, Bernoullistrasse 28, 4056 Basel,

Janine Dahinden is Professor of Transnational Studies and Social Processes and Director of the Maison d'Analyse des Processus Sociaux (MAPS), at the University of Neuch, tel. Correspondence to: Prof. J. Dahinden, MAPS, University of Neuch, tel, Faubourg de l'Hôpital 27, 2000 Neuch, tel, Switzerland. E-mail: janine.dahinden@unine.ch

Address of correspondence

Dr. Alexander Bischoff, PhD
 Institut für Pflegewissenschaft
 Universität Basel
 Bernoullistrasse 28
 4056 Basel, Schweiz
 Tel 061 267 09 54
 Fax 061 267 09 55
 Email alexander.bischoff@unibas.ch