

Ergebnis - Zahl	: O2
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), BGZ Berliner Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit mbH</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



# 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 Register interkultureller Mediator/innen (Struktur; Land: Italien)
8. Gemeindemediator/innen trainieren Polizeiteams in Gemeinden (Beschäftigung-Struktur, Land: Portugal)
9. Schulung und Zertifizierungssystem für interkulturelle Dolmetscher/innen - Mediator/innen (Schulung-Zertifizierungssystem; Land: Schweiz)
10. Projekt MiMi ("Mit Migranten für Migranten") (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, MedizinsoziologInnen, 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 Praxisnähe 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.

**1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

Bedeutung der Good-Practice für Deutschland

Auch wenn es viele ähnliche Angebote in Deutschland gibt, sind die Arbeitsinstrumente und Methoden dieser Good Practice von Interesse für die Übertragbarkeit.

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen

Interessante Schulungsmaterialien (Filme etc.)

Nutzungsebene:

Regional

Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich

Leitung von Kliniken und Krankenhäusern, Gesundheitsakademien

**2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

Zugänglichkeit der Unterlagen, Erfahrungsaustausch

**3) Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse**

Mögliche Hindernisse:

Sprachliche Anwendungsmöglichkeiten, finanzielle Kapazitäten



## 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 könnte. 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/>

### **1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

#### Bedeutung der Good-Practice für Deutschland

Auch wenn es viele ähnliche Angebote in Deutschland gibt, sind die Arbeitsinstrumente und Methoden dieser Good Practice von Interesse für die Übertragbarkeit.

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen

Interessante Schulungsmaterialien (Filme etc.)

Nutzungsebene:

Regional

Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich

Leitung von Kliniken und Krankenhäusern, Gesundheitsakademien

**2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

Zugänglichkeit der Unterlagen, Erfahrungsaustausch

**3) Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse**

Mögliche Hindernisse:

Sprachliche Anwendungsmöglichkeiten, finanzielle Kapazitäten

## 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/>

### **1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

#### Bedeutung der Good-Practice für Deutschland:

Es gibt viele ähnliche Angebote in Deutschland.

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen:

Daher ist nur die Übertragbarkeit eines Konzeptteils zu empfehlen. Diese bezieht sich auf die Entwicklung von Konzepten und Maßnahmen.

Nutzungsebene:

Regional, da der Bedarf unterschiedlich ausgeprägt ist.

Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich:

Leitung von Hochschulen, private Institute, die zertifizierte Kurse anbieten

## **2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

Autonomie und Entscheidungsbefugnisse müssen vorhanden sein, genaueres Kennenlernen der Verankerungsprozeduren

Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse

## **3) Mögliche Hindernisse:**

Begrenzte Entscheidungsmöglichkeiten der zuständigen Personen, mangelndes Interesse

Vorgeschlagene Lösungen:

Genauereres Kennenlernen des Angebots für die deutschsprachige Version

## 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)

## 1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland

Bedeutung der Good-Practice für Deutschland:

Es gibt nach wie vor zu wenig separate Angebote in diesem Bereich, die auf die Zielgruppe fokussiert sind, daher ist diese Good Practice besonders interessant und transferwürdig.

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen:

Der Fokus auf diese Zielgruppe

Nutzungsebene:

National

Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich:

Frauenbeauftragte der Bezirke; Bürgerberatungsstellen

Entscheidungsträger nach der Autorisierung des Transfers:

Leitung von Frauenorganisationen, NGOs

## 2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer



- Verbreitungsaktivitäten/Versendung von Informationen an die zuständigen Stellen
- Ehrenamtliche Helfer/innen (Installierung, Übersetzung etc.)
- Finanzierungsoptionen durch Behörden, Sponsoren

### **3) Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse**

#### Mögliche Hindernisse 1:

Finanzierungsoptionen

#### Vorgeschlagene Lösungen:

Kooperationen mit Freiwilligenorganisationen

## 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. Wichtigste Grundsätze der französischen Verwaltung
2. Sozialrecht
3. Ausländerrecht
4. Das Krankenhaus und seine Strukturen, Präsentation und terminologischer Ansatz
5. Praxisbeispiel: Besonderheiten des Fachbereichs für Infektionskrankheiten am Saint-Denis Krankenhaus
6. Das Schulsystem, Präsentation und terminologischer Ansatz

Im Jahr 2014 wurde ein neuer Masterstudiengang eingeführt, der sich auf soziale Mediation und Wirtschaftsmediation und -übersetzung (social and commercial mediation and interpretation (MISC)) spezialisiert. Er steht jedem offen, der einen Bachelorabschluss besitzt. Weitere Voraussetzungen sind ein geeignetes Bewerberprofil, das Bestehen eines Sprachtests sowie die Beherrschung von mindestens drei Sprachen. Der Lehrgang hat eine Dauer von zwei Jahren (700 Stunden).

Ziel des Studiengangs ist die Ausbildung von Expert/innen in den Bereichen sprachwissenschaftlicher und kultureller Mediation und Übersetzung. Die Absolvent/innen sollen nach der Ausbildung in der Lage sein, entweder an der Schnittstelle der ausländischen Bevölkerung und institutioneller Strukturen zu arbeiten oder als Gesprächsdolmetscher/innen in der internationalen Wirtschaftsförderung sprachliche Unterstützung zu leisten.

Der Inhalt der Ausbildung umfasst Übersetzung, Zivilisation/Fremdheit, Migration sowie mündliche und mehrsprachige Kommunikation. Im zweiten Jahr haben die Student/innen den Lehrlingsstatus und arbeiten für einige Monate Vollzeit in der Berufswelt.

Laut Vertreter/innen der Universität gibt es jedoch Schwierigkeiten in der Durchführung der einzelnen Kurse. Dies betrifft das Angebot eines umfangreichen Sprachregisters und das Finden qualifizierter Ausbilder/innen für verschiedene Kulturen.

**Warum wird es als Good Practice gesehen:** Beide Kurse haben eine klare Zielstellung und bieten gute Inhalte. Die Kurse nehmen Bezug auf die vorherrschenden Bedarfe in der französischen Gesellschaft. Seit drei Jahren wird der Masterstudiengang vom französischen Bildungsministerium anerkannt.

Die wirtschaftliche Nachhaltigkeit der Kurse ist relativ hoch. Das DU wird von Student/innen oder Partnerorganisationen durch Weiterbildungen finanziert. Der Masterstudiengang ist ein staatliches Diplom, finanziert von der Universität und der Region. Lehrer/innen werden vom französischen Staat

bezahlt. Gleichzeitig ist die soziale Nachhaltigkeit der Praxis sehr hoch. In Frankreich gibt es einen steigenden Bedarf an Mediator/innen und Übersetzer/innen. Zusätzlich verlangt das französische Gesetz von Institutionen, dass ihre Arbeitskräfte Sprachbarrieren abbauen können (das französische Recht weist darauf hin, Übersetzer/innen zu nutzen).

Da sich diese Praxis auf Universitätskurse bezieht, ist die Übertragbarkeit sehr gut. Sie kann problemlos reproduziert werden, dient als Bezugs- oder Startpunkt.

**Nutzen der Umsetzung:** Für Absolventen/innen gibt es gute Beschäftigungsaussichten, da, wie vorher bereits erwähnt, die Ausbildungen die vorherrschenden Bedürfnisse der französischen Gesellschaft und Wirtschaft thematisieren. Laut der Universität ist das Feedback allgemein sehr gut: die Studierenden sind mit der Ausbildung zufrieden, sowohl bezüglich des wissenschaftlichen Inhalts als auch der praktischen Aspekte des Berufes.

**Zugehörige Unterlagen / Empfehlungen:**

<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>

### **1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

Bedeutung der Good-Practice für Deutschland:

Zertifizierer/e „Interkultureller Trainer/Interkulturelle Trainerinnen“ werden in Deutschland von [interculture.de](http://interculture.de) in Kooperation mit der Universität Jena ausgebildet.

Die Ausbildung setzt sich aus einem ersten ca. 5-monatigen Ausbildungsabschnitt „Interkulturelle Kompetenz“ sowie einer 7-monatigen „Spezialisierung in Interkulturellem Training“ zusammen. Die Veranstaltungen werden durch Online-Lerninhalte unterstützt, die zeit- und ortsunabhängig über das Internet angeschaut und im Selbststudium bearbeitet werden können. Das E-Learning wird durch TutorInnen betreut sowie durch Online-Meetings begleitet. Der Workload der Ausbildung liegt bei ca. 450 Stunden (Präsenzveranstaltungen, E-Learning und Selbststudium).

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen:

- Die Adaption des Konzeptes /Teilkonzeptes in Deutschland
- Universitärer Abschluss/Zugangskriterien

Nutzungsebene:

Regional

Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich:

Universitäten, Hochschulen

Entscheidungsträger nach der Autorisierung des Transfers:

Bildungsträger

**2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

Angebot als Aufbaustudium

**3) Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse**

Mögliche Hindernisse:

Finanzierung, fehlendes Interesse

## Good practice 7: Öffentliches Register interkultureller Mediator/innen

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

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

**Kategorie:** Struktur

**Kurze Beschreibung der Good Practice:** Das öffentliche Register interkultureller Mediator/innen ist ein öffentliches Institut, das im Jahr 2006 von der Stadtverwaltung Rom begründet wurde, um das Vorhandensein von interkulturellen Mediator/innen 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 Mediator/innen, die in öffentlichen Ämtern (lokale Ebene - Sozialeinrichtungen, Krankenhäuser, Schulen) arbeiten wollen, eine Aufnahme in das Register. Auch wenn eine Anmeldung nicht vorgeschrieben ist, wird sie potentiellen Arbeitnehmer/innen, 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 eine/n interkulturellen Mediator/in als eine Person definiert, die im pädagogischen Bereich arbeitet und das Ziel verfolgt, Maßnahmen für die Integration von Migrant/innen wie Inklusion, Interaktion und Austausch zu verbessern (Innenministerium, Einwanderungskodex 1998). Das Register ist das einzige Beispiel für eine offizielle Auflistung von interkulturellen Mediator/innen in ganz Italien.

Die Voraussetzungen, um dem Register beizutreten, sind folgende:

- a) Ausländische Staatsbürger müssen eine ausländische oder italienische Staatsbürgerschaft besitzen;
- b) Gesetzmäßige Aufenthaltserlaubnis;
- c) Wohnsitz in der Region Lazio;
- d) Beherrschung einer nichtitalienischen Muttersprache und Kultur für den direkten Gebrauch, zertifiziert durch eine angemessene Beglaubigung;
- e) Zertifikat über die Teilnahme an einem Kurs über interkulturelle Mediation, die 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 Mediator/innen evaluiert. Diese Kommission besteht aus:

- Einem/r sachkundigen Experten/in, benannt vom Sozialamt
- Einem/r Kommunikationsbeauftragtem/en, benannt von der Abteilung Kommunikation
- Einem/r Verwaltungsbeamten/in

Der/die Direktor/in des Sozialamtes oder dessen Vertretung bekleiden das erste Amt der Kommission. Programma integra stellt das Sekretariat des Registers dar.

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

**Nutzen der Umsetzung:** Das Register zeigt einen hohen Grad an Kontinuität auf, da es seit 2006 jedes Jahr durchgeführt wird. Es stellt eine Verbindung zwischen interkultureller Mediation und dem öffentlichen Dienst, die diese benötigen, dar. Es ist ein Werkzeug, um das Vorhandensein interkultureller Mediatorin/innen 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 Mediationen, da jedes Mitglied fachkundig ist. Im Jahr 2015 waren 520 Mediator/innen aus 80 verschiedenen Ländern Teil des Registers.

#### **Zugehörige Unterlagen / Empfehlungen**

[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)

## 1) **Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

### Bedeutung der Good-Practice für Deutschland:

In Deutschland existiert eine öffentliche Auflistung von interkulturellen Mediator/innen, die bundesweit gilt und nicht nur auf eine Region begrenzt ist. ("Mediator/in DGM").

Die Liste wird durch die DGM - Deutsche Gesellschaft für Mediation geführt, es handelt sich aber um kein staatliches Register.

Seit dem 1. März 2010 wird durch die Deutsche Gesellschaft für Mediation e. V. die Anerkennung von Mediatoren und Mediatorinnen nach dem DGM-Ausbildungsstandard vorgenommen. Auf Antrag prüft die Anerkennungskommission, ob der Antragsteller den in § 1 der DGM-Anerkennungsordnung i. d. F. vom 20. November 2009 formulierten Ausbildungsstandard zur Qualitätssicherung der praktischen Arbeit erfüllt. Ist dies der Fall, so verleiht die Kommission für die Dauer von fünf Jahren das Gütesiegel. Die Verleihung des Gütesiegels berechtigt für die Dauer der Anerkennung zur Führung der Bezeichnung Mediator DGM. Die anerkannten Mediator/innen werden auf Wunsch im Mediatorenverzeichnis der DGM geführt.

### Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen:

- Die Zuständigkeit der offiziellen Stadtverwaltung
- Regelmäßige Überprüfbarkeit der Kompetenzen von Mediator/innen als Qualitätsfaktor
- Zu empfehlen ist die Übertragung / analoge Führung durch die staatlichen Behörden, Stadtverwaltungen

### Nutzungsebene: National

### Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich:

Berliner Senat, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)

### Entscheidungsträger nach der Autorisierung des Transfers:

- regionale Behörden
- Verwaltungen, Behörden, Gerichte

## 2) **Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

- Gesetzliche, staatliche Festlegung der Berechtigung zur Führung des Titels „Interkultureller Mediator“

Siehe auch: <http://www.dgm-web.de/aner kennungsverfahren.html>



## Good practice 8: Gemeindemediator/innen trainieren Polizeiteams in Gemeinden

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

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

**Kategorie:** Beschäftigung, Struktur

**Kurze Beschreibung der Good Practice:** Die Gemeindepolizei Lissabon hat in den letzten Jahren mittels einer Strategie zur Schulung der Gemeindepolizei einen präventiven Ansatz entwickelt. Dieser zielt darauf ab, lokale Unsicherheit zu verhindern und zu lösen. Dies geschieht in enger Abstimmung mit lokalen Partnern, Anwohner/innen und Repräsentanten von Gemeinde-Mediator/innen jedweden kulturellen Hintergrunds auf dem Gebiet der Streithilfe der Gemeindepolizei. In diesem Kontext lud die Gemeindepolizei Lissabon im Jahr 2009 Gemeindemediator/innen zu Schulungen von Polizeibeamten ein. Die Schulungen haben die Aufgabe, Gemeinde-Polizeiteams in Lissabon einzuführen.

Die Schulung der Gemeinde-Polizeiteams, die Gemeindemediator/innen 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 Polizeibeamte/innen. Die Schulung, die von Gemeindemediator/innen bereitgestellt wird, bereitet Polizeibeamte/innen 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 Gemeindemediator/innen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund durchgeführt. Sie thematisiert die vielfältigen Praktiken jedweder Kultur sowie kritische Aspekte der Kommunikation zwischen Polizei und den Anwohner/innen. Die Schulung verfolgt das Ziel, das Bewusstsein der Polizeibeamt/innen für unterschiedliche Kulturen in der Gemeinde zu steigern. Weiterhin wird ihr Selbstbewusstsein gestärkt mit Konfliktsituationen umzugehen und sich besser auf diese vorzubereiten und, vor allem, diese zu vereiteln.

Im Rahmen der interkulturellen Kompetenzschulung sind die Gemeindemediator/innen angehalten, Reflexionen der Polizeibeamten/innen 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 Polizeibeamten/innen in der Gemeinde in Verbindung mit Gemeindemediator/innen 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 Gemeindemediator/innen mit den Polizeiteams der Gemeinde in Kontakt, stellen die Polizeiteams und deren Aufgaben der Bevölkerung vor und erklären, warum diese Praxis in dem jeweiligen Gebiet angewandt wird.

**Warum wird es als Good Practice gesehen:** Das Verfahren hat klare Zielsetzungen und nimmt direkten Bezug auf die Bedürfnisse sowohl der Bevölkerung als auch der Gemeindepolizei. Im Aufbau der Gemeindepolizei wurde auf einen partizipativer Ansatz großen Wert gelegt.

Die Sicherheitsgruppe aus Ameixoeira and Galinheiras (ein im Norden Lissabons befindliches Gebiet) lädt Anwohner/innen und lokale Partner ein, ihre Meinung über das erforderliche Profil von Polizeibeamten/innen, die in spezifischen Gebieten patrouillieren, zu äußern. Außerdem können sie erläutern, welche Kenntnisse die Beamten/innen über die lokalen Sicherheitsprobleme, Ressourcen sowie die einhergehenden sozialen und kulturellen Dynamiken haben sollten. Dann übernahm die Gemeindepolizei Lissabon die Initiative, die Gemeindemediator/innen in den Schulungskurs der Gemeindepolizei miteinzubeziehen.

Die Schulung wurde von der Gemeindepolizei Lissabon entwickelt und bezieht sowohl Beiträge der Anwohner/innen (durch Fokusgruppen), lokaler Partner (monatliche Sicherheitsgruppentreffen) als auch Gemeindemediator/innen (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 Migrantengemeinden.

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 unterschiedlichen 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 Polizeibeamten/innen durch Gemeindemediator/innen problemlos von lokalen Behörden, die eng mit lokalen Sicherheitspartnern zusammenarbeiten, reproduziert werden kann.

**Nutzen der Umsetzung:** Als ein wichtiger Bestandteil der zukünftigen Arbeit in verschiedenen kulturellen Gebieten werden die Schulungen der Gemeindemediator/innen von den Polizeibeamten/innen der Gemeinden 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 Anwohner/innen sind gemeinsam verantwortlich und kooperieren miteinander, um ein sicheres Umfeld zu schaffen. Die Gemeinde selbst profitiert von einem gestiegenen sozialen Zusammenhalt.

**Zugehörige Unterlagen / Empfehlungen:**

[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>

### **1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

Bedeutung der Good-Practice für Deutschland:

Mögliche Austausch von Erfahrungen, Aufbau von Kooperationen, gegenseitige Study Visits.

Aufgrund der gesellschaftlichen Entwicklungen benötigt die Polizei Kolleginnen und Kollegen mit Zuwanderungsgeschichte.

Seit dem Jahr 2002 werden z.B. in Nordrhein-Westfalen (NRW) regelmäßig interkulturelle Seminare für die Polizei angeboten. Sie können von allen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten aus NRW besucht werden. Die dortige Polizeiführung hat erkannt, dass es notwendig ist, sich mit den Themen „Interkulturelle Kompetenz“, „Demografischer Wandel“ und „Einstellung von jungen Menschen mit Migrationshintergrund in den Polizeivollzugsdienst“, zu beschäftigen.

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen:

- Professionelle Polizeiarbeit - Wichtiges Instrument zur Steigerung der Kompetenzen von Polizisten in ihrer täglichen Arbeit (zum Beispiel bei Kommunikationsproblemen in der Konfrontation mit Migrant/innen)

- Optimierung der Einsatzbewältigung durch den Abbau von Missverständnissen in einem sicherheitsrelevanten Bereich
- Sicherung von geschulten Mediator/innen über die erweiterten interkulturellen Kompetenzen hinaus, die in interkulturellen Trainings erworben werden
- Bürger- und Mitarbeiterzufriedenheit

#### Nutzungsebene:

Regional, national insbesondere in den Städten mit hohem Migrantenanteil

#### Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich:

- Justiz-Behörden, Bundesministerium für Inneres
- Landesämter für Ausbildung, Fortbildung und Personalangelegenheiten der Polizei

#### Entscheidungsträger nach der Autorisierung des Transfers:

z.B. in Berlin: Senat für Inneres und Sport

### **2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

- Flexible modulare Struktur der Schulungen, die den Dienstplänen nicht im Wege steht

### **3) Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse**

#### Mögliches Hindernis

Mangel an Personalressourcen innerhalb der Polizei und der zuständigen Behörden. In letzten Jahren wurden viele Stellen abgebaut.

#### Vorgeschlagene Lösungen:

- Bildung eines Kooperationsnetzwerks mit Einbeziehung von geeigneten Migrant/innen, Mediator/innen mit Migrationshintergrund
- Nutzung der Ergebnisse von entsprechenden EU-Projekten
- Gemeinsame Seminare
- Kontaktherstellung zum Anbieter bis zu Entwicklung eines gemeinsamen Projekts

#### Hinweise

**XENOS-Projekt: Das Xenos-Projekt „Interkulturelle Qualifizierung und Förderung kultureller Diversität in der Polizei NRW“**

In Deutschland ist es seit Mitte der 90er Jahre rechtlich möglich, bei dringendem dienstlichem Bedarf, Bewerberinnen und Bewerber ohne deutsche Staatsangehörigkeit in den Polizeivollzugsdienst aufzunehmen. Dies beruht auf einem parteipolitisch übergreifenden Konsens, der seit 1993 in der Innenministerkonferenz artikuliert wird.

## Good practice 9: Schulung und Zertifikationssystem für interkulturelle Dolmetscher/innen - Mediator/innen

**Ort/geographische Lage:** Schweiz

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

**Kategorie:** Schulung-Zertifizierungssystem

**Kurze Beschreibung der Good Practice:** INTERPRET hat ein umfangreiches, zweistufiges Schulungs- und Zertifizierungsprogramm für interkulturelle Übersetzer/innen 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 Teilnehmer/innen 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 Trilog 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 darstellt.

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) Ein Zertifikat eines abgeschlossenen Praktikums oder ein vergleichbares Dokument
- 2) Nachweis von Kenntnissen der offiziellen lokalen Sprache auf dem Niveau C1
- 3) Das INTERPRET Zertifikat
- 4) Ein Zertifikat der erfolgreichen Teilnahme von 3 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" stammen 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 wird es als Good Practice gesehen:** Als ein essentieller Bestandteil einer gut konzipierten Schulung wurden vor der Durchführung des Schulungsprogramms didaktische Prinzipien definiert. Diese berücksichtigen sowohl die Bedürfnisse und speziellen Charakteristika der Zielgruppe als auch die speziellen Anforderungen des betreffenden Schulungsgegenstandes. Die Prinzipien 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 Schulungsmodule 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 die Zulässigkeit des Wissens 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 bezüglich benachteiligter Personen. Empowerment ist der zugrundeliegende didaktische Grundsatz.

**Nutzen 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.

***Zugehörige Unterlagen / Empfehlungen:***

<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>

**1) Empfehlungen für Transfer nach Deutschland**

Bedeutung der Good-Practice für Deutschland:

Etablierung einer Zuordnung von vorhandenen deutschen Abschlüssen analog zum EQF.

Inhalte/Aspekte, die adaptiert und verbreitet werden sollen:

Das zweistufige Verfahren, das den erleichterten Zugang zum qualifizierten Abschluss berücksichtigt. Die Beschreibung von Kompetenzen der Mediator/innen ermöglichen den Vergleich innerhalb der EU und hinterfragen die nationalen Standards.

Nutzungsebene:

National, europäische Ebene

Autorisierte Entscheidungsträger im Zuständigkeitsbereich:

Zuständige EQF-Gremien, Zertifizierungsinstitute

Entscheidungsträger nach der Autorisierung des Transfers:

Berliner Senat

**2) Voraussetzungen/Bedingungen für den erfolgreichen Transfer**

Es besteht Handlungsbedarf. Es gibt eine Steigerung der Nachfrage nach Mediator/innen mit klar definierten Kompetenzen (Dolmetscher/innen sind keine Mediatoren! Mehrsprachige Mitarbeiter/innen, die in Krankenhäusern etc. arbeiten, sind nicht in der Lage, bei Problemen zu helfen. Migrant/innen verfügen nicht automatisch über interkulturelle Kompetenzen).

Es muss eine Aufstellung und Analyse der Mediatoren-Abschlüsse geben, welche in Deutschland erworben werden, im Verhältnis zum Kompetenzerwerb und Zuordnung zu den EQF-Niveaus.

### 3) *Anmerkungen – mögliche Umsetzungshindernisse*

#### Mögliche Hindernisse 1:

Begrenzte Kapazitäten zuständiger Gremien, mangelnde Nachfrage im Vergleich zu anderen Berufen oder Qualifikationen

#### Vorgeschlagene Lösungen:

Ansprache der Gremien, Erfahrungssautausch mit GP 9-Akteuren

## 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

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

Das MiMi Programm wirbt, schult und unterstützt Personen, die aus Migrantengemeinschaften kommen und kulturelle Mediator/innen 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 Migrant/innen zugänglich zu machen, ihre Bildung in Bezug auf Gesundheit zu verbessern und gleichzeitig Migrantengemeinschaften zu befähigen, im Prozess direkt zu partizipieren. Der MiMi Ansatz basiert auf der Annahme, dass Migrant/innen bezüglich ihrer Angelegenheiten Expert/innen darstellen und, dass sie als Gemeinde Erfahrungen und Ressourcen haben, die besser unterstützt werden müssen.

Kandidat/innen für die Schulungen der Mediator/innen werden von lokalen Migrantengemeinschaften 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 über 16 Sprachen erhältlich. Der Ratgeber stellt Informationen bezüglich zielorientierter Gesundheitsthemen zusammen und gibt Einblicke in das deutsche Gesundheitssystem. Die Zielsetzung ist, Migrantengemeinschaften in 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 wiedergespiegelt werden.

**Warum wird es als Good Practice gesehen:** 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 folgenden Schulung erwerben die Mediator/innen 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 Mediator/innen 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, Österreich, und im Jahr 2014 in Oberösterreich eingeführt.

**Nutzen der Umsetzung:** Unterstützte Migrant/innen, geförderte Qualifikationsmaßnahmen für Mediator/innen, mehrsprachige Informationen und kulturell sensible Gesundheitskampagnen unterstreichen den Erfolg des Verfahrens. Migrant/innen 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 Gesundheitsmediator/innen aus über 40 Ländern geschult und mehr als 32.000 Migrant/innen erreicht. Der Gesundheitsratgeber hat bisher mehr als 150.000 Menschen erreicht.

***Zugehörige Unterlagen / Empfehlungen:***

[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 Transfer nach Deutschland:*** entfällt, da deutsche Good Practice

### 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. Das Projekt TIME gibt ausschließlich die Sicht des/der Autors/Autorin wider. Die Kommission kann nicht verantwortlich gemacht werden für jedwede Nutzung, die aus den in diesem Dokument enthaltenen Informationen entsteht.*