

Trainingskurs für interkulturelle Mediatoren für Migranten



Teil II

Trainingsmethodologie

© TIME Projektpartnerschaft, 2016

www.mediation-time.eu

Bearbeiter des Dokuments:

Hellenic Open University

Entwicklung des Dokuments:

Hellenic Open University

Olympic Training and Consulting Ltd

Uniwersytet Papieski Jana Pawla II w Krakowie

Kontakt:

Olympic Training and Consulting Ltd (Projektkoordinator), www.olympiakokek.gr



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

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	4
2. Bestandteile des Kurses.....	5
2.1. Zielgruppe des Kurses	5
2.2. Format des Kurses und empfohlene Dauer	5
3. Empfohlene Lehrmethodik.....	8
3.1. Einführung.....	8
3.2. Theoretischer Hintergrund	8
3.2.1. Der konstruktivistische Ansatz	8
3.2.2. Prinzipien der Erwachsenenbildung	9
3.2.3. Prinzipien der der interkulturellen Bildung	11
3.3. Bewährte Praktiken	12
4. Empfohlene Lehrmethoden	18
5. IKT-Tools	21
5.1. Officeanwendungen.....	21
5.2. Kommunikation.....	23
5.3. Informationsfluss	24
5.4. kollaboratives Arbeiten über Web 2.0.....	25
5.5. E-Learning-Plattformen.....	25
5.6. Verbreitung	26
5.7. Abschließende Bemerkungen zur Nutzung von IKT.....	26
6. Bibliographie.....	28
Anhang	29

1. Einleitung

Die Verbindung von Trainingsform, Inhalt und Methoden, was wir Lehrmethodiken und Techniken nennen, ist ein grundlegendes pädagogisches Prinzip. Es existiert bereits eine Reihe von Richtlinien zu Methodologien und Tools, die Anbietern von solchen Schulungen helfen, den Bedürfnissen der Lernenden zu interkultureller Mediation zu entsprechen. Die Vielfalt der Werkzeuge macht es zuweilen schwer zu entscheiden, welche Methoden und Werkzeuge wann und in welchem Umfang eingesetzt werden sollen.

Ziel dieses Dokuments ist es, Bildungseinrichtungen und Trainern Hinweise und Empfehlungen zu Methoden und Techniken zum Training im Bereich Interkulturelle Mediation für (Im)Migranten (IMfi) an die Hand zu geben.

Im Dokument wird erläutert, wie verschiedene Methoden zu einem effektiven und konstruktiven Ansatz kombiniert werden können, entsprechend den Prinzipien von Erwachsenenbildung und interkultureller Bildung. Wir beleuchten auch die Rolle der IKT mit den Vor- und Nachteilen ihrer Nutzung beim Training für interkulturelle Mediatoren. Es wird gezeigt, wie die hier illustrierte Methodik auf bewährte Praktiken im Bereich IMfi-Training aufbaut.

Der hier vorliegende Leitfaden gibt theoretisch fundierte und praktisch verwendbare Hilfestellung für das IMfi-Training. Das Material will Lehren und Lernen im Bereich interkulturelle Mediation zu einer gleichzeitig unterhaltsamen wie effektiven Erfahrung machen. Es motiviert die Lernenden und verbessert ihre Autonomie, während ein hohes Maß an Professionalität gewährleistet wird.

2. Bestandteile des Kurses

2.1. Zielgruppe des Kurses

Der Kurs richtet sich an interkulturelle Mediatoren und Institutionen, die IMfl-Training anbieten, sowie an Arbeitgeber und Arbeitnehmer im Bereich IMfl. Der hier vorgestellte Kurs basiert auf dem im Projekt TIME erstellten IMfl-Profil und verbindet dieses Profil mit spezifischen Lernergebnissen. Der Trainingskurs und der dazugehörige Leitfaden für Lehrmethoden und Techniken sind vielfältig nutzbar:

Genauer:

Durch den Kurs können interkulturelle bzw. zukünftige Mediatoren a) grundlegende Kompetenzen erwerben (Initialkurs), b) ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen aktualisieren, und c) prüfen, inwieweit sie die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen aufweisen.

Durch den Kurs können Trainingseinrichtungen/Bildungsträger: a) ein attraktives Trainingsangebot für interkulturelle Mediatoren bereitstellen und b) auch einzelne Komponenten dieses Trainings anbieten.

Schließlich können **Arbeitgeber** im Bereich des IMfl herausfinden, inwieweit ihre Mitarbeiter über die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen, und sie ermutigen, die fehlenden Elemente zu erwerben.

Adressaten des Leitfadens sind Trainingseinrichtungen und Trainer. Ziel ist es, sie mit den notwendigen theoretischen Hintergrund zu versorgen und gleichzeitig praktische Hinweise für Gestaltung und Umsetzung im Projekt TIME erarbeiteten Kurses zur interkulturellen Mediation zu geben.

2.2. Format des Kurses und empfohlene Dauer

Die modulare Form des Kurses ermöglicht eine flexible Umsetzung entsprechend der Teilnehmerbedürfnisse. Soweit es der erste Kurs für die Teilnehmer ist, sind alle Module erforderlich. Die Reihenfolge der Module hängt im Wesentlichen von deren Inhalt ab. Aus den Spezialisierungsmodulen wählen die Studierenden jeweils ein Modul als Fachgebiet aus. Die anderen Module (Einführungsmodule, Kernmodule und Querschnittsmodule) werden entsprechend der Schwierigkeitsstufen angeordnet, wobei die Querschnittsmodule flexibler hinsichtlich ihrer zeitlichen Anordnung sind. Natürlich hängt die erfolgreiche Umsetzung des Kurses im Wesentlichen von den nationalen und lokalen Rahmenbedingungen ab.

Der Qualifizierungsbedarf kann auf vielfältige Weise gedeckt werden, angepasst an die Bedürfnisse der Teilnehmer. Ein praktizierender Mediator kann auch nur ein bestimmtes Modul auswählen oder auch einzelne Themen aus verschiedenen Modulen kombinieren, entsprechend der Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen, die er benötigt.

Das komplette Curriculum ist als konventionelles Training gestaltet. Es kann jedoch auch als Blended-Learning-Kurs adaptiert werden. Für beide Trainingsformen gilt: die Nutzung der vom Trainer bzw. der Bildungseinrichtung bereitgestellten Selbstlernmaterialien ist dringend empfohlen. Die Dauer der

Selbstlerneinheiten sollte dem spezifischen Kontext entsprechen, aber nicht mehr als 10 Stunden pro Woche betragen.

Die empfohlene Dauer für jedes Modul/Thema ist Tabelle 1 zu entnehmen:

Tabelle 1: Empfohlene Module und Themendauer

MODULE	DAUER
Modul 1: Interkulturelle Mediation und Strukturen des Aufnahmelandes	140h
Thema 1: Die Rolle, Aufgaben und Interventionsfelder eines interkulturellen Mediators	60h
Thema 2: Struktur der öffentlichen Verwaltung sowie grundlegende Verwaltungsverfahren im Aufnahmeland	35h
Thema 3: Rechtlicher Rahmen für Migration und Migrantenrechte im Aufnahmeland - Geschichte der Migration	45h
Modul 2: Wesentliche Aspekte aus Geistes- und Sozialwissenschaften	225h
Thema 1: Kommunikation in Theorie und Praxis	40h
Thema 2: Einführung in Konzepte der Psychologie	30h
Thema 3: Grundlagen der sozio-kulturellen Strukturen und anthropologischen Konzepte	30h
Thema 4: Mechanismen von Ausgrenzung und Diskriminierung	30h
Thema 5: Gendertheorie	15h
Thema 6: Besondere Merkmale von gefährdeten Gruppen	60h
Thema 7: Soziokulturelle Unterschiede - Auswirkungen auf Dienstleistungen und Bewältigungsstrategien	20h
Modul 3: Mediation	70h
Thema 1: Konfliktlösungstechniken	50h
Thema 2: Besonderheiten inter-ethnischer Konflikte und Bewältigungsstrategien	20h
Modul 4: Dolmetschen	140h
Thema 1: Techniken des Dolmetschens	90h
Thema 2: Dolmetschen mit interkulturellem Bezug über Fernzugriff (Videokonferenz-Technologien)	50h
Modul 5: Berufsethik und Werkzeuge	150h
Thema 1: Professionelles Verhalten und ethischer Kodex	35h
Thema 2: Professionelle Identität und Werkzeuge	30h
Thema 3: Rollenbewusstsein in verschiedenen Settings (Umgebungssituationen)	35h
Thema 4: Selbstverbesserungstechniken	50h

Modul 6: Spezifische Interventionsbereiche	60-100h
Thema 1: Gesundheit	100h
Thema 2: Bildung	75h
Thema 3: Polizei, Justiz und Gesetzgebung	100h
Thema 4: Staatliche Dienste und Arbeit	75h
Thema 5: Wohnen	60h
Modul 7: Digitale Fähigkeiten	75h
Thema 1: Nutzung von E-Mail	15h
Thema 2: Effizientes Abrufen von Informationen aus dem Web	30h
Thema 3: Textverarbeitung	15h
Thema 4: Nutzung von E-Learning-Plattformen	15h
Gesamtdauer des theoretischen Trainings	860-900h
Praktikum	300h

3. Empfohlene Lehrmethodik

3.1. Einführung

Die empfohlene Lehrmethodik fußt auf drei Säulen:

- dem konstruktivistischen Ansatz
- den Prinzipien der Erwachsenenbildung
- den Prinzipien der interkulturellen Bildung

Darüber hinaus kommen bewährte Praktiken zu Lehrprinzipien und Methoden in der interkulturellen Mediation zur Anwendung. Im Ergebnis liegt eine Lehrmethodik vor, die auf soliden theoretischen und empirischen Ansätzen aufbaut, die bereits in der Erwachsenenbildung und im interkulturellen Mediationstraining erfolgreich waren.

3.2. Theoretischer Hintergrund

3.2.1. Der konstruktivistische Ansatz

Der im Projekt TIME entwickelte IMfl Kurs wendet die konstruktivistische Lerntheorie an. Im konstruktivistischen Paradigma steht der Lernende als aktiver Schöpfer/Baumeister seines/ihres eigenen Wissens im Zentrum des Lernprozesses. Es werden aktive Lernmethoden eingesetzt, die den Lernenden eine erhebliche Autonomie und Kontrolle über den Lernprozess ermöglichen. Frontalunterricht gibt es nicht, die Lehrkraft übernimmt die Rolle eines Moderators oder Begleiters im Lernprozess. Eine zentrale Annahme des Konstruktivismus ist Subjektivität. Das bedeutet, dass die Lernenden die Kenntnisse aus Wahrnehmungen ihrer physischen und sozialen Erfahrungen in ihren Köpfen reproduzieren¹.

Der vorliegende Kurs übernimmt die folgenden zentralen Implikationen des Konstruktivismus für das Lernen^{2,3}:

1) Die Lernenden übernehmen die Verantwortung für ihr eigenes Lernen, indem sie aktiv teilnehmen, erforschen, reflektieren und bewerten.

2) Vorkenntnisse und Konzepte der Lernenden sind sehr wichtig. Der Trainer muss diese kennen, darauf Bezug nehmen und auf diese aufbauen. Lernen kann konzeptionelle Veränderungen umfassen. Um erfolgreich zu lernen, müssen die Lernenden in der Lage sein, neue Sichtweisen zu entwickeln. Sie können aber auch neue Konstruktionen ablehnen oder nur bedingt zulassen. Dieser Aspekt ist besonders in IMfl-Trainings von großer Relevanz und Wichtigkeit, da die Lernergruppen häufig multikulturell sind. Ihre persönlichen Werte, Einstellungen und Erfahrungen wirken direkt auf den Mediationsprozess.

¹ CEDEFOP (2010): Research paper No 6 - Learning outcomes approaches in VET curricula. A comparative analysis of nine European countries. www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf

² Ebenda

³ www.ucador.ie/index.php/Education_Theory/Vonstrictivism_and_Social_Constructivism_in_the_Claasroom

3) Die Trainer fungieren als Moderatoren/Facilitatoren und helfen den Lernenden dabei, Wissen zu aufzubauen. Forschend-entdeckendes und Problemlösungslernen werden stark genutzt. Entdeckendes Lernen wird mit den erforderlichen Ressourcen begleitet und mit einer effektiven Abfolge von Fragen geleitet. Weiterhin kommen Recherchearbeiten, situatives Lernen⁴, experimentelles Lernen und Aktionslernen zur Anwendung. Lernen am Arbeitsplatz ist von großer Bedeutung, da die Lernenden hier an realen Aufgaben in einer "Community of Practice" arbeiten. Der Trainer übernimmt auch die Rolle eines Coaches. Der Coach gibt Hilfestellung beim Erwerb von Wissen.

4) Reflexion und kritisches Denken: Im Konstruktivismus reflektieren die Lernenden ihre eigenen Erfahrungen, Annahmen und Erwartungen, um ihren Lernprozess zu steuern. In einem sicheren Lernumfeld werden die Lernenden angeregt, eigene und fremde Ideen und Konzepte zu analysieren und zu bewerten. Auf diese Weise werden kritisches Denken und Sensibilität entwickelt, und die Lernenden kommen zu einem neuen Verständnis der Dinge.

5) Entwicklung von metakognitiven Fähigkeiten: Die Lernenden müssen sich über den eigentlichen Lernprozess im Klaren und in der Lage sein, ihren Lernprozess zu analysieren, zu überwachen und zu bewerten. Sie müssen wissen, wie sie durch die Entwicklung von effektiven Lernstrategien lernen können. Mitunter kann dies Änderungen in ihrer Art zu denken und/oder in ihrem Lernstil erfordern.

6) Kollaboratives Lernen (auch gemeinschaftliches Lernen): Der konstruktivistische Ansatz stärkt Gruppenarbeit und Zusammenarbeit beim Aufbau von Wissen, Wettbewerb tritt in den Hintergrund. „Peer Learning“ (Lernen unter Gleichrangigen) und die Nutzung von Gleichgesinnten als Ressource werden unterstützt. Die Trainer werden ermutigt, Räume zu schaffen, in denen erfahrene und weniger erfahrene Teilnehmer voneinander lernen können. Diskussionen und Debatten werden befördert. Da der Bestand an Wissen zu einem großen Teil gemeinschaftlich aufgebaut wurde, sollten die Lernenden in der Lage sein, auf Wissen von verschiedenen Communities zuzugreifen. Das Gesamtkonzept des TIME-Kurses basiert auf der Darstellung und der Integration verschiedener Perspektiven und Praktiken der interkulturellen Mediation.

7) Jeder Teilnehmer konstruiert seine eigene Realität. Aufgrund seiner subjektivistischen Natur ermöglicht Konstruktivismus multiple Interpretationen und Ausdrucksweisen des Lernens. Es wird erwartet und akzeptiert, dass jeder Lernende Informationen auf unterschiedliche Weise interpretiert.

8) Die Beurteilung erfolgt leistungsorientiert und erhebt keinen Anspruch auf absolute Objektivität. Sie basiert vor allem auf Portfolios, Projekten, Rollenspielen, Fallstudien, Selbstbewertungen usw.

3.2.2. Prinzipien der Erwachsenenbildung

Das IMfl-Training ist hinsichtlich der für Erwachsenenbildung geltenden Grundsätze keine Ausnahme. Die Methodik in der Erwachsenenbildung basiert zu einem großen Teil auf der Annahme des konstruktivistischen Paradigmas. Daher sind einige der vorangegangenen Aspekte auch in diesem Abschnitt enthalten, jedoch aus einer anderen Perspektive beleuchtet.

⁴ Der Ansatz eines situativen Lernens geht von der Annahme aus, dass Individuen durch aktive Beteiligung in relevanten Kontexten lernen.

Bei der Gestaltung der Trainingsmethodik für den IMfi-Kurs des Projekts TIME kommen die folgenden Prinzipien der Erwachsenenbildung zur Anwendung:

1) *Erfahrung als Ressource des Lernens*: Alle Erwachsenen verfügen über einen wertvollen Pool an Erfahrungen und Vorkenntnissen, den sie beim Lernen nutzen. Die Neurowissenschaft zeigt, dass das Verstehen davon abhängt, wie neue Informationen und Erfahrungen aus der Vergangenheit miteinander verknüpft werden⁵. Das Training soll daher auf den bestehenden Erfahrungen aufbauen und die Lernenden ermuntern, sich aktiv an der Schaffung von neuen Erfahrungen (Erfahrungslernen) zu beteiligen. Dies erfordert aktive Lernmethoden, die Handlungslernen im Fokus haben.

2) *Motivation*: Erwachsene brauchen zum Lernen eher eine Motivation von innen als von außen. Lernen soll daher Antworten auf ihre Bedürfnisse, Interessen und Probleme im realen Leben geben, also als sinnvoll und relevant bewertet werden⁶. Relevanz des Lernens ist dabei Schlüsselfaktor zur Motivation der erwachsenen Lernenden. Der IMfi-Kurs des Projekts TIME baut auf einer gründlichen Bedarfsanalyse im Bereich der interkulturellen Mediation auf und berücksichtigt die unterschiedlichen Bedingungen in den Ländern der Partnerschaft. So erreicht er einen sehr hohen Grad an Relevanz.

3) *Angemessene Lernumgebung*: Respekt, Vertrauen und Akzeptanz sind für eine erfolgreiche Erwachsenenbildung von entscheidender Bedeutung. Die Lernenden müssen sich sicher fühlen, um sich frei zu beteiligen, Initiative zu ergreifen, zu experimentieren und sich ungezwungen und frei auszudrücken. Fehler sollten als Hilfsmittel für Verbesserungen gesehen und genutzt werden. Kreativität und eine angenehme Atmosphäre sind wichtig; sie müssen aber im Gleichgewicht mit der kognitiven Leistung, Stabilität und Zweckdienlichkeit sein.

4) *Autonomie und selbstgesteuertes Lernen*: Erwachsene Lerner brauchen Kontrolle über den Lernprozess. Einerseits erfordert dies mehr Verantwortung und Initiative von ihnen. Andererseits ermöglicht es ihnen, ihre Lernaktivitäten selbstbestimmt auszuwählen, zu verwalten und zu bewerten. Die Lernenden werden dabei beteiligt, ihre Ziele festzulegen und eigenständige Entscheidungen zu treffen. Dies unterstreicht wiederum die Rolle des Trainers als Moderator, Coach und Unterstützers im Lernprozess. Der vorliegende Kurs fördert Selbststudium und Lernen mit vertauschten Rollen, um mehr selbstgesteuertes Lernen zu ermöglichen.

5) *Verschiedene Lernstile*: Jeder Mensch hat seinen eigenen Lernstil, der abhängig von der bevorzugten visuellen, auditiven oder kinästhetischen Wahrnehmung ist. Trainer müssen sicherstellen, dass sie solche Techniken verwenden, die für alle Arten von Lernenden angemessen sind, und sie so kombinieren, dass verschiedene Kanäle zur Wahrnehmung angesprochen werden⁷. Es gibt auch Unterschiede bei den Lernstilen hinsichtlich Reihenfolge, Analyseebene, Abstraktion und Art der Informationen, beeinflusst durch die individuelle Persönlichkeit und die kognitiven Eigenschaften, aber auch durch das Bildungssystem, kulturelle Faktoren und die berufliche

⁵ New England Literacy Resource Center (2013). Drivers of Persistence: Relevance.

www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html

⁶ Dollisso, D. & Martin, A. (1999). Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs. Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, S. 38-46.

<http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>

⁷ www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf

Spezialisierung. Trainer müssen die bevorzugten Lernstile jeder Lernergruppe herausfinden und ihre Herangehensweise entsprechend anpassen.

6) *Der Trainer als Moderator, Trainer und Lernbegleiter*, wie zuvor beschrieben.

3.2.3. Prinzipien der der interkulturellen Bildung

Mit Blick darauf, dass interkulturelle Kommunikation und soziale Integration den Kern interkultureller Mediation bilden, ist es entscheidend, dass der IMfl-Kurs die Prinzipien der interkulturellen Bildung abbildet. Das IMfl-Training nutzt eine Trainingsmethode, die auf diesen Prinzipien aufbaut.

Die UNESCO⁸ definiert folgende grundlegende Prinzipien für interkulturelle Bildung:

- *"Prinzip I: Interkulturelle Bildung respektiert die kulturelle Identität des Lernenden durch die Bereitstellung von Bildung in kulturell angemessener und ansprechender Qualität für alle.*
- *Prinzip II: Interkulturelle Bildung stattet jeden Lernenden mit dem kulturellen Wissen, Einstellungen und Fähigkeiten aus, die erforderlich sind, um eine aktive und volle Teilhabe in der Gesellschaft zu erreichen.*
- *Prinzip III: Interkulturelle Bildung stattet alle Lernenden mit kulturellem Wissen, Einstellungen und Fähigkeiten mit dem Ziel aus, andere zu respektieren und das Verständnis sowie die Solidarität unter den Menschen zu fördern, insbesondere zwischen ethnischen, sozialen, kulturellen und religiösen Gruppen und Nationen"*

Die Trainingsmethodik von IMfl berücksichtigt diese Prinzipien wie folgt:

Prinzip I: In den meisten Lerner-Gruppen werden die Teilnehmer unterschiedlicher Herkunft sein. Die Nationalität und kulturelle Identität des Trainers wird sich von der der meisten Teilnehmer unterscheiden. Daher verfolgen die Lernaktivitäten mehrere Ziele: Die Auseinandersetzung mit den Inhalten und Materialien im Kurs befähigt die Lernenden dazu, ihre eigene kulturelle Identität besser zu verstehen und schätzen zu lernen; gleichzeitig entwickeln die Lernenden mehr Verständnis und Respekt gegenüber der kulturellen Identität, Sprache und Werten all der anderen Mitglieder der Lerngruppe⁹. Wie schon in Abschnitt 3.2.1 beschrieben, ist es ebenfalls sehr wichtig, Bezug auf die vielfältigen Erfahrungen der Lernenden zu nehmen und ihre Vorerfahrungen, Kenntnisse, Wertesysteme und Ziele in den Lernprozess zu integrieren.

Es liegt in der Verantwortung des Trainers sicherzustellen, dass die Lehrmethoden und Techniken für jede Lerngruppe in kultureller Hinsicht angemessen sind. Die Trainer werden ermutigt, entsprechend der Zusammensetzung der Lerngruppe traditionelle Ansätze mit neuartigen Trainingsformen (wie in Abschnitt 4 beschrieben) individuell zu kombinieren. Für ein besseres Verständnis für bzw. zur Entwicklung von Werten und Einstellungen können z.B. Methoden wie Storytelling, Drama, Poesie oder Lieder¹⁰ genutzt werden.

Darüber hinaus steht Prinzip I auch für praxisorientierte, partizipatorische und kontextualisierte Lerntechniken, wie sie in der Erwachsenenbildung Anwendung finden. Das sind zum Beispiel

⁸ UNESCO Guidelines on Intercultural Education (2006)

⁹ Ebenda

¹⁰ Ebenda

Studienbesuche, gemeinsame Aktionen mit Kultureinrichtungen oder andere Aktivitäten, die auf die sozialen und kulturellen Bedürfnisse von Aufnahmeland und Migrantengemeinschaft zugeschnitten sind¹¹.

Prinzip II: Mit Blick auf das vorgeschlagene Berufsprofil des interkulturellen Mediators sollten die Lernenden (wenn sie Migranten sind) bereits gut im Aufnahmeland integriert sein. Gleichzeitig ist es ein wichtiges Trainingsziel, das Verständnis für die Kultur im Aufnahmeland, seine Werte und Strukturen zu stärken. Das Training soll die Lernenden befähigen, vollen Nutzen aus den ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen zu ziehen, sich zu vernetzen, zu verbessern und beruflich voranzukommen. Es rüstet die Lernenden dafür aus, den sozialen Zusammenhalt zu stärken und bei diesen Prozessen eine gestalterische Schlüsselrolle zu übernehmen. Die diesem Prinzip folgenden Lehrmethoden entsprechen dem konstruktivistischen Ansatz; das heißt, sie fördern die aktive Teilnahme der Lernenden im Lernprozess und integrieren verschiedene Lernformen (formal und nicht-formal, traditionell und modern).

Prinzip III: Dieses Prinzip stellt den Kern der interkulturellen Mediation dar. Das Trainingsprogramm folgt diesem Prinzip. Lernende werden mit allen erforderlichen kulturellen Kenntnissen, Einstellungen und Fähigkeiten ausgestattet, um dieses Prinzip professionell gestalten zu können und um erfolgreich kulturelle oder sprachliche Konflikte zu verhindern, dabei zu vermitteln und einer Lösung zuzuführen.

Laut UNESCO muss ein Mediator Vorreiter dabei sein, diese Werte zu leben, in dem er andere mit Würde und Respekt behandelt und Lernen in einem egalitären Kontext ermöglicht¹². Nur dann kann er diese Werte überzeugend im Training vermitteln. Das IMfi-Training des Projekts TIME setzt darüber hinaus noch einen Schwerpunkt auf internationale Kommunikation und Kooperation im Themenfeld interkulturelle Mediation und fördert das Entstehen von und die Mitarbeit in internationalen beruflichen Netzwerken.

3.3. Bewährte Praktiken

Das Design des IMfi-Kurses enthält wichtige Elemente aus europäischen bewährten Praktiken zum Training für interkulturelle Mediatoren (siehe dazu auch Output 2: „10 bewährte Praktiken für IMfi in Europa und Vorschläge für den Transfer“). Die für den Kurs genutzten Elemente bewährter Praktiken beziehen sich auf verschiedene Aspekte (wie Inhalt, Methoden, Struktur). Die folgenden Punkte beschreiben dies im Detail:

1) bewährte Praktik: Interkulturelle Mediation im Krankenhaus (Belgien)

Aus den verschiedenen Aspekten dieser bewährten Praktik wurden Elemente aus der Trainingsmethodik von Van Dessel¹³ übertragen. Van Dessel's Trainingsmethodik wurde ausgiebig durch die „Intercultural Mediation and Policy Support Unit“ erprobt. Die aus dieser Praktik übertragenen Elemente umfassen:

¹¹ Ebenda

¹² Ebenda

¹³ Gisele Van Dessel (1998). A Training Model for Intercultural Mediators. Brüssel. Mehr Informationen dazu befinden sich im Anhang.

a) *Entwicklung von Fallstudien als Trainingstools*: Für Fallstudien zur interkulturellen Mediation verwendet TIME die in Belgien genutzte Struktur mit folgenden Elementen:

Fallpräsentation
Analyse der unterschiedlichen Perspektiven der Akteure
Vor-Interview: 1) Gruppenarbeit zur Identifizierung der Mediationsziele in Vor-Interviews mit Kunden und Dienstleistern. 2) Diskussion dazu im Plenum. 3) Rollenspiele zu beiden Arten von Vor-Interviews.
Mediationsinterview: 1) Gruppenarbeit für die Festlegung der Ziele des Mediators während des Interviews und für die Diskussion im Plenum. 2) Bestimmung einiger Teilnehmer als Beobachter (sie sollen Feedback zum Kommunikationsdreieck geben). 3) Rollenspiele zum Mediationsgespräch. Die observierenden Teilnehmer beobachten den Mediator, schlagen Alternativen vor und spielen diese durch.
Gruppendiskussion nach dem Interview: 1) Der Kunde und der Dienstleister vergleichen die verschiedenen Kommunikationseffekte, die die verschiedenen Mediatoren bei ihnen ausgelöst haben. 2) Diskussion der Mediatoren-Ansätze und Wirkungen. 3) Die Beobachter geben Feedback zu verbalen und nonverbalen Kommunikationselementen. 4) Die Teilnehmer äußern sich kurz zum Lernerfolg der Fallstudie.

b) *Strategien für die Supervision, Mediatoren im Einsatz*: Wie in O4-A4 („Empfehlungen zum praktischen Training“) beschrieben, ist die Supervision von Mediatoren bei der praktischen Arbeit (im Einsatz) ein Muss für ein qualitativ hochwertiges Training in interkultureller Mediation. Das TIME-Projekt übernimmt die in Brüssel seit den neunziger Jahren genutzte generelle Struktur für Supervision für seinen IMfi-Kurs. Dabei soll die Supervision “on-the-job“ von einem Koordinator und dem bestellten Supervisor durchgeführt werden. Beide sind gemeinsam verantwortlich für die Erstellung einer Stellenbeschreibung für den Mediator, für die Unterstützung des Mediators und die Evaluierung seiner Arbeit.

2) bewährte Praktik: Mediatoren-Dienste im Gesundheitswesen (Schweiz).

Diese bewährte Praxis nutzt TIME für die Gestaltung des Inhalts:

Wesentliche Trainingsinhalte aus dem Schweizer Modul für Dolmetschen am Telefon¹⁴ finden sich im Modul 4 des IMfi-Kurses „Interpretation“ wieder. Die Themen Konsekutivdolmetschen, Konzentration und Gedächtnistechniken sowie Evaluierung werden im Abschnitt 4.1 „Techniken des Dolmetschens“ behandelt. Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Vor-Ort- und Fernmediation, Rahmenbedingungen, Artikulation und Verständnissicherung sind im Abschnitt 4.2 „Dolmetschen mit interkulturellem Bezug über Fernzugriff“ abgedeckt. Debriefing-Techniken werden im Abschnitt 5.4 „Selbstverbesserungstechniken“ vorgestellt.

¹⁴ www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303

3) bewährte Praktik: Training für Entwicklungsagenten und Interkulturelle Mediatoren (Belgien).

Die aus dieser bewährten Praktik übertragenen Elemente umfassen:

a) *Inhalt:* Der IMfi-Kurs des Projekts TIME deckt fast alle Fächer des „Trainings für Entwicklungsagenten und Interkulturelle Mediatoren“ ab, auch wenn Module oder Themen unterschiedlich bezeichnet sind. Folgende Themen werden in beiden Kursen behandelt (Bezeichnungen wie im belgischen Kurs):

- Geschichte, Soziologie, Migrationspolitik und Communities im Aufnahmeland
- Beschreibungen zu Migrations- und/oder kulturellen Verläufen (Trajekturen)
- interkulturelle Ansätze bei Neurowissenschaften, Sozialpsychologie, Anthropologie
- Theorie und Praxis der Kommunikation
- Konfliktmanagement und Führen von Verhandlung mit Personen
- Gruppendynamik
- Stigmatisierung sozialer Gruppen
- Städtische Politiken für Integration und sozialen Zusammenhalt
- Aufbau des Staates
- Mentaltraining

b) *Wichtung der Lernformen:* Der Kurs in Belgien besteht aus 72% seminaristischem Unterricht, 8% Coaching und 20% Praktikum. Ein ähnliches Verhältnis wird für den IMfi-Kurs empfohlen, da Coaching und Praktikum als äußerst wichtig für die berufliche Entwicklung von interkulturellen Mediatoren angesehen werden.

c) *Evaluation und Bewertungsverfahren:* Ähnlich wie beim Kurs in Belgien und dem konstruktivistischen Ansatz folgend, legen die Evaluations und Assessmentverfahren im IMfi-Kurs großes Augenmerk auf die Fähigkeit der Teilnehmer, das Gelernte in der Praxis anzuwenden (zu Details siehe O4-A5 „Entwicklung der Bewertungsmethodik“).

4) bewährte Praktik: Hochschulkurs der Paris-Diderot-Universität „Dolmetschen und Mediation in sozialen und medizinischen Settings“ (Frankreich)

Die aus dieser Praktik übertragenen Elemente beinhalten:

a) *Lehrmethoden:* Wie beim Kurs in Frankreich bewährt, setzt der IMfi-Kurs auf umfangreiche Nutzung von praktischen Workshops, Rollenspielen und situativen Szenarien.

b) *Inhalt:* Der größte Teil des Inhalts aus dem o.g. Kurs zum Dolmetschen im Rahmen von Mediation in sozialen und medizinischen Settings wird im IMfi-Kurs abgedeckt (mit veränderter Reihenfolge und Benennung der Module). Der IMfi-Kurs räumt jedoch vielen Punkten mehr Zeit ein und geht weiter ins Detail. Beide Kurse decken die folgenden Themen ab (Benennung in Anlehnung an den französischen Kurs):

<p>Modul 1: Kontext und Kulturen, die wichtigen Elemente von Andersartigkeit</p>	<p>Rasse und ethnische Herkunft, Definition, Geschichte</p> <p>Aufnahmeland und Minderheiten, Geschichte, Integrationspolitiken</p> <p>Entwicklung in der Wahrnehmung der Rolle der Frauen in der Gesellschaft: Gendertheorie</p>
<p>Modul 2: Übersetzen und Dolmetschen: Einführung in die Techniken</p>	<p>Praxis des Konsektivdolmetschens: Ansatz und Praxis-Workshops</p>
<p>Modul 3: Besonderheiten und Inhalte von Dolmetschen im Rahmen von Mediation</p>	<p>Entwicklung und Aufbau der Rolle eines Dolmetschers für Mediation, die Entwicklung der beruflichen Tätigkeit Mediator</p> <p>Position des Dolmetschers-Mediators im Rahmen einer therapeutischen und medizinischen Beratung</p> <p>Der „Triolog“: Dolmetschen und Mediation, Ethik und Verhaltenskodex des Dolmetschers-Mediators</p> <p>Dialog mit vier Personen: Dolmetscher, Kindern mit Migrationshintergrund , ihre Eltern</p>
<p>Modul 4: Interventionsbereiche für den Dolmetscher-Mediator</p>	<p>Die wichtigsten Prinzipien der Verwaltung im Aufnahmeland</p> <p>Rechte von Ausländern</p> <p>Das Krankenhaus und seine Strukturen, Darstellung und terminologischer Ansatz</p> <p>Das Schulsystem, Darstellung und terminologischer Ansatz</p>

c) *Sprachkompetenz:* Der Kurs der Paris-Diderot- Universität verlangt einen Master-Abschluss in Französisch und in mindestens einer Fremdsprache. In gleicher Weiser sind Kenntnisse der Sprache des Aufnahmelandes und der Sprache einer Migrantengemeinschaft auf dem Niveau C1 Voraussetzung für die Teilnahme am IMfi-Kurs.

5) bewährte Praktik: Das Trainings- und Zertifizierungssystem für Interkulturelle Dolmetscher-Mediatoren (Schweiz)

Die aus dieser Praktik übertragenen Elemente beinhalten:

a) *Methodisches Konzept*. Viele strukturelle und methodische Elemente¹⁵ des schweizerischen Bildungssystems wurden in die IMfl Schulung des Projekts TIME integriert:

- Flexibles modulares Training
- An die Zielgruppe angepasste Lehr- und Lernformen, ressourcenorientierte Lehrmethoden für Erwachsene (mit Berücksichtigung häufiger Prävalenz von Frauen mit Migrationshintergrund)
- Systematische Selbstreflexion: Die Lernenden können im theoretischen Unterricht und im Praktikum die richtigen Techniken zur Selbstreflexion ihrer Erfahrungen und Einstellungen verwenden
- Supervision im praktischen Einsatz ist von zentraler Bedeutung
- Das Selbststudium ist in die theoretischen Teile des Kurses integriert

b) *weiterführende Befähigung durch geeignete Prinzipien und Techniken*: Im Schweizer Trainingssystem für interkulturelle Dolmetscher-Mediatoren ist Empowerment ein grundlegendes didaktisches Prinzip. Der IMfl-Kurs von TIME fördert das Empowerment der Teilnehmer aktiv und verwendet dabei die im Schweizer System¹⁶ erprobten Ansätze und Techniken.

- Teilnehmerorientiertes Training
- Beteiligung der Teilnehmer an der Gestaltung des Trainingsprozesses (Ziele, Wege etc.)
- Keine Hierarchien in der Klasse - Trainer und Teilnehmer lernen voneinander
- Gleichbehandlung der Teilnehmer unabhängig von Sprache, Land oder Geschlecht - Möglichkeiten zur Involvierung verschiedener Sprachen, Lernstile und Kommunikationsformen
- Erfahrungsorientierung: Das Training baut auf den Migrationserfahrungen der Lernenden auf und berücksichtigt dabei Gender-, Sprach- und Herkunftsaspekte.
- Empowermentorientierung: Reflexion der eigenen Erfahrungen befähigt die K, migrations- und genderbedingte Konflikte erfolgreich zu verfolgen und Strategien zur Verbesserung des persönlichen und sozialen Lebens zu entwickeln. Der Lernprozess soll den Teilnehmern auch allgemein Hilfe zur Selbsthilfe bieten.
- Parteilichkeit: Die Perspektive der Migranten muss explizit in den Trainingsprozess integriert werden, um dem Nachteil der Migration entgegenzuwirken. Daher sollten auch Migranten und Frauen als Trainer agieren und damit das Training fairer machen.
- Ressourcenorientiertes Training: Soziale Fähigkeiten, Stärken und andere Ressourcen der Lernenden - nicht ihre Defizite - bilden die Grundlage für den Trainingsprozess.
- Integrativer Ansatz: So weit wie möglich werden die persönlichen, beruflichen und politischen Bildungsthemen miteinander verknüpft. Die Meta-Ebene sollte ebenso adressiert

¹⁵ INTERPRET. (2002). Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG. Abgerufen aus: http://www.inter-pret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf

¹⁶ Ebenda

werden, wobei eine immer wieder eine Verbindung zwischen der Realität der Teilnehmer, der Realität des Trainings in einem spezifischen sozialen Kontext und den Zielen hergestellt wird.

c) Inhalt: Im Schweizer Trainingssystem befasst sich ein ganzes Modul mit der Durchführung von Projekten im interkulturellen Kontext. Der IMfi-Kurs misst der Fähigkeit zur Durchführung von Bildungs- und Sensibilisierungsprojekten große Bedeutung bei. Daher werden Projektentwicklung, Durchführung und Evaluation in verschiedenen Kursmodulen behandelt.

d) Erforderliche Sprachkenntnisse: Das Schweizer Trainingssystem erfordert gute bis sehr gute Kenntnisse in der Sprache des Aufnahmelandes und einer Fremdsprache (Muttersprache der Migranten) auf dem Niveau B2 für des Schweizer „Certificate for Intercultural Interpreters“ (EQF 4) bzw. dem Niveau C1 für das „Confederate Professional Certificate for Interkultural Interpreters-Mediators“ (EQF 5). Der IMfi-Kurs von TIME ist auf Stufe EQF 5 angesiedelt und erfordert Sprachkenntnisse auf C1-Niveau. Unter bestimmten Voraussetzungen kann auch B2 akzeptiert werden.

4. Empfohlene Lehrmethoden

Entsprechend dem oben vorgestellten theoretischen Hintergrund zu Lehrmethoden und bewährten Praktiken, sind die Methoden für das IMfi-Training mit Blick auf erwarteten Lernergebnisse sowie auf Inhalt und Dauer der einzelnen Module/Themen ausgewählt. Die empfohlenen Lehrmethoden:

1) fördern Erfahrungslernen, kollaboratives und selbstgesteuertes Lernen. Dabei werden aber traditionelle Techniken wie z.B. Frontalunterricht nicht ausgeschlossen.

2) nutzen alle verfügbaren Kanäle zur Wahrnehmung (visuell, auditiv und kinästhetische) und kombinieren sie, so dass unterschiedliche Lernstile unterstützt werden

3) sind je nach Lerntyp unterschiedlich. a) Explorationsaktivitäten machen existierende Vorstellungen, Erfahrungen und Kenntnisse sichtbar, regen Reflexion und kritisches Denken an und legen Trainings- und Anpassungsbedarf offen. b) Durch Bereitstellung von Informationen steht den Teilnehmern neues Material zur Verfügung; damit können sie ihre Kenntnisse und Fähigkeiten in Übereinstimmung mit den Lernzielen erweitern sowie ihre Verhaltensweisen reflektieren c) Die Anwendung in der Praxis unterstützt Erwerb und Konsolidierung neuer Fähigkeiten, Kompetenzen und Erfahrungen.

Natürlich muss der Trainer bei der Entscheidung für die einzusetzenden Methoden und Techniken die individuellen Eigenschaften der jeweiligen Lernergruppe und die Lernstile der einzelnen Teilnehmer berücksichtigen. Trainingstechniken können je nach Erfordernis hinzugefügt oder weggelassen werden. Die für das jeweilige Modul/Thema des IMfi-Kurses (O4-A1) empfohlenen Lehrmethoden sind in den Tabellen 2-4 dargestellt.

Tabelle 2: Techniken Exploration

<i>Techniken</i>	<i>Empfohlen für Module (M)</i>
Darstellungsübungen	M1-6
Aktivierung des Gedächtnisses	Alle
Fragen	Alle
Reflektion	Alle
Brainstorming	alle
Selbstbeobachtung	M2, 3, 5 und 7
Gruppenaktivitäten	M2, 3, 5 und 7
Gruppendiskussion	M1-6
Selbsteinschätzung	alle

Tabelle 3: Techniken zur Darstellung von Informationen

<i>Techniken</i>	<i>Empfohlen für Module / Themen</i>
Vortrag	M1-6
Demonstration	Alle
Nutzung von Multimedia	Alle
Umgedrehtes Lernen	M1-6
Handbücher und vergleichbares Material	alle
Interview / Vortrag von Experten	M1-6
Studienbesuche	M 1, 4.2, 6
Lernplattform	Alle
Selbststudium	Alle

Tabelle 4: Techniken für die Anwendung im Praktikum

<i>Techniken</i>	<i>Empfohlen für Module / Themen</i>
Brainstorming	Alle
Rollenspiel	M2, 3, 5.3, 6
Simulation	M1-6
Übungen	Alle
Case-Studie (inkl. Videomitschnitt)	M1-6
Experimentieren	M7
Teamarbeit	M2-6
Gruppendiskussion	Alle
Teambildung und Gruppenaktivitäten	M2-6
Vortrag von Lernenden	M1, 5.3 7.2
Peer-Lernen	Alle
Workshops	M2, 3, 6, 7
Übungen an einem moralischen Dilemma	M2, 5 und 6
Selbsteinschätzung	Alle außer 7

Reflektion	Alle außer 7
Einzelcoaching	M1-3, M5-6
Aktionsplan	alle

5. IKT-Tools

Eine der Innovationen in der Bildung ist der Einsatz von IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien). IKT bietet Lösungen für die Anpassung von Bildungsprozessen an eine sich ändernde Realität. IKT kann in allen Formen und auf allen Ebenen der allgemeinen und beruflichen Bildung eingeführt werden. Diese Technologien können den Zugang zu Bildung erleichtern, einen Beitrag dazu leisten, Qualität von Lehren und Lernen zu verbessern, Lernen gleichberechtigt zu gestalten und die Kompetenzentwicklung bei den Lernenden zu unterstützen. IKT unterstützt verschiedene Methoden und Formen des Lernens und ist auch im eher konventionellen Bereich einsetzbar.

Da heute IKT in allen Bereichen des täglichen Lebens Verwendung findet, ist es wichtig darauf zu achten, dass IKT-Tools auch in der interkulturellen Mediation optimal eingesetzt werden. Moderne Arten des Lernens verbinden traditionelles Lernen mit neuen Technologien und Multimedia-Inhalten. Multimedia ist dabei ein weit gefasster Begriff, der eine Vielzahl von Medien umfasst - wie Text, Ton, Video. Zeitgemäßes Lernen wird auch durch sich neu etablierende Technologien wie Web 2.0 und die sozialen Netzwerke vorangetrieben.

5.1. Officeanwendungen

1. Textverarbeitung, Präsentationen, Tabellenkalkulation

Das Hauptwerkzeug zur Erstellung von Lehrinhalten für die Mediationsausbildung ist eine **Office-Anwendung** (z.B. Microsoft, OpenOffice, OnlyOffice, Polaris, etc.). Dies sind Softwarepakete, die Programme zu Textverarbeitung, Kalkulation, Präsentation und Verwaltung von Daten enthalten. Diese Programme können bei der Vorbereitung vieler Arten von Lehr- und Lernmaterialien verwendet werden.

Präsentationen sind heute eine der beliebtesten Formen, um Informationen darzustellen. Dafür gibt es zahlreiche Software. Häufig ist **Präsentationssoftware** in Office-Paketen enthalten (z.B. MS Powerpoint, OO Impress, Magic Point oder KPresenter). Es gibt auch Web-basierte Alternativen, mit denen eine professionelle Präsentation mittels Web-Browser erstellt werden kann (z.B. Prezi.com, PowerDash, S5 oder OpenSlides). Web-Anwendungen haben dabei einen Vorteil, da sie praktisch auf jedem Gerät verwendet werden und von Personen in einem Netzwerk geteilt werden können.

Bei der Vorbereitung einer Präsentation ist es wichtig, folgende Grundsätze zu beachten:

- Eine Multimedia-Präsentation besteht nicht nur aus Text! Wird Text verwendet, muss dieser einheitlich und gut strukturiert sein und in ausgewogenem Verhältnis zu anderen Formen der Darstellung in der Präsentation (wie Bildern, Grafiken, Animationen, Videos, Tonaufnahmen usw.) stehen.
- Die Präsentation unterstützt die Arbeit des Trainers, sie ersetzt ihn aber nicht. Jede Folie einer Präsentation muss vom Trainer kommentiert und erläutert werden.
- Die Wirksamkeit einer Präsentation hängt entscheidend davon ab, wie der Inhalt strukturiert ist. Wichtige Gestaltungselemente sind Schriftart, -größe und Farbe. Monotonie ist zu vermeiden.

Eine **Tabellenkalkulationssoftware** (z.B. Excel, KSpread oder Calc) hilft dabei, größere Datenreihen für die Nutzung durch die Teilnehmer vorzubereiten. Daten können übersichtlich strukturiert und dargestellt werden. Eine Tabellenkalkulationssoftware bietet viele nützliche Optionen, um die Lesbarkeit von Daten zu verbessern, z.B. Tabellen oder Diagramme.

Tipps für die Verwendung von Tabellenkalkulation:

- Verwenden Sie Filter, um Teilmengen anzuzeigen
- Sortieren Sie Listen (z.B. alphabetisch, numerisch, chronologisch, nach Quelle oder Größe). Die jeweiligen Kriterien für die Sortierung sind mit Bezug zum Thema und Lernziel zu wählen.
- Fügen Sie eine automatische Zusammenfassung ein
- Vergleichen und analysieren Sie Daten in einer Pivot-Tabelle, in der große Datenmengen zusammenfassend betrachtet werden können

Weiterhin kann Kalkulationssoftware von Trainern und Lernenden dazu genutzt werden, die Qualität der Arbeit zu messen und zu beurteilen:

- Analyse von Testergebnissen, Vergleich und Berichterstellung
- Laufende Darstellung des Lernerfolgs (z.B. mit Diagrammen zum Fortschritt) und Dokumentation von Lernergebnissen

2. Grafikanwendungen

Grafikprogramme sind Softwareanwendungen, die im Grafikbereich zur Erstellung und Bearbeitung von Bildern eingesetzt werden. Die umfasst Bildeditoren (z.B. GIMP, Corel Paint Shop Pro, Adobe Photoshop, Irfan View, Picasa), Malprogramme (z.B. Corel Painter, MyPaint oder OpenCanvas) und Vektorgrafikprogramme (z.B. Karbon, PhotoLine, CorelDraw, Adobe Illustrator). Mit Hilfe von Grafikprogrammen können z.B. Collagen erstellt oder Farben und Geometrie eines Bildes geändert werden. Auch freihändiges Zeichnen/Malen ist möglich. Nützliche Funktionen von Grafiksoftware bei der Erstellung von Lehr- und Lernmaterialien sind:

- Bildbearbeitung: Größe, Farbe, Ausrichtung (Drehen/Siegeln/Verzerren)
- Ergänzung von visuellen Effekten zu Bildern
- Präzise Bildtransformationen, Anpassung an Seitenformate
- Einbindung von Text
- Vektoren- und Rastereffekte
- Umwandlung von Dateiformaten

3. Layout- und Publikationssoftware

Eine weiteres Softwaretool, das zur Herstellung von Basislehrmaterial verwendet werden kann ist Layout- bzw. Publikationssoftware (Desktop-Publishing, z.B. Adobe InDesign, QuarkXPress oder MS Publisher). Publikationssoftware ist ein hilfreiches Werkzeug, um professionelle Publikationen, Projekt- und Unterrichtsmaterialien zu erstellen, die wahlweise gedruckt, per E-Mail verbreitet oder online verfügbar gemacht werden können. Die nützlichsten Funktionen einer Publikationssoftware sind wie folgt:

- Es kann ein kompletter Satz an Lehr und Lernmaterialien erstellt werden – mit Broschüren, Newslettern, Plakaten, CD/DVD usw.
- Eine Reihe von Publikationsvorlagen erleichtert die Erstellung von Materialien.
- Ein Option zur Zusammenführung können Bilder, Texte oder Tabellen aus anderen Quellen (Datenbanken, Dateiordner etc.) zu einem Katalog zusammen geführt und in verschiedene Publikationen integriert werden.
- Die Publikationen können in mehreren Formen verarbeitet werden – veröffentlicht im Web, verbreitet per E-Mail als digitales Dokument, ausgedruckt am eigenen Drucker oder im Copyshop, weiterverarbeitet für professionellen Druck. Die Software ermöglicht dabei Druck in guter Qualität und hoher Auflösung.

4. Videoproduktion

Videosoftware (z.B. Adobe Premiere) wird genutzt zur Produktion und Bearbeitung von Videos. Im Bildungsbereich kann es zur Herstellung von Video-Lehrmaterial verwendet werden. Auch für Lernen mit E-Learning-Plattformen werden oft Videos genutzt. Es gibt auch gute Videosoftware für Nutzer, die keine Softwarespezialisten sind. Wichtige Funktionen einer Videosoftware mit Blick auf Verwendung für Trainingsmaterial sind:

- Bearbeitung von Aufzeichnungen, Schnitt, Kombination von Video-Dateien Sortierung von Clips
- Bearbeitung von Ton und Sprache im Video, Hinzufügen von Texten zu Videos
- Verwendung von Effekten
- Export in alle gängigen Formate

5.2. Kommunikation

Moderne Kommunikationstechnologien sind für den Bildungsbereich eine echte Revolution. Eine simple Kombination aus Computer, Internetzugang, Lautsprecher, Mikrofon, Webcam und einer (freien) Software überwindet jede Distanz und bietet nahezu unbegrenzte Möglichkeiten zum Lernen.

Der Mediatoren-Community ermöglichen diese Kommunikationstechnologien z.B. die Beteiligung an virtuellen Meetings, direkten Kontakt untereinander, leichten Austausch von Erfahrungen mit Mediatoren an anderen Orten. Auch der Austausch unter den Teilnehmern ist damit möglich.

Die am häufigsten verwendeten Kommunikationswerkzeuge sind:

1. Video-Konferenzen (z.B. Skype, Google Hangout, Adobe Connect): Sie werden verwendet, um Treffen mit Experten oder zwischen Trainern und Teilnehmern zu organisieren. Sie sind für Mediatoren attraktiver Raum zum Erfahrungsaustausch. Alle Arten von Veranstaltungen (Konferenzen, Seminare, Vorträge) können so live übertragen (und aufgezeichnet und später angesehen) werden, die virtuelle Teilnahme ist unabhängig vom Aufenthaltsort möglich.

Für das Training von Mediatoren sind folgende Funktionen besonders nützlich:

- ✓ voice over Internet Protocol
- ✓ mobile messages, voice mails, video messages
- ✓ group conferences
- ✓ translation tools
- ✓ file sharing

2. Chat: Die Vorteile dieses Tools ähneln den oben genannten. Ein Vorteil beim Chat ist, dass für diese Art von Gespräch nur allgemein verfügbare Hard- und Software (Smartphone, Tablet oder PC mit Internetzugang, über Apps wie Google Hangout, Facebook Messenger oder WhatsApp) benötigt wird. Kommunikation per Chat ist schnell und einfach und daher gut zur laufenden Unterstützung des Lernprozesses nutzbar (z.B. Austausch von Kommentaren, Fragen, Beratungsaufgaben mit beteiligte Personen). Der Trainer hat hierbei die Aufgabe, die Chat-Beratung in Form von Onlinetreffen zu organisieren.

3. Kommunikation über soziale Netze (z.B. Facebook, Slack). Über eine Gruppenfunktion können sich Teilnehmer und Trainer untereinander vernetzen. Es können Nachrichten veröffentlicht und veröffentlichte Nachrichten kommentiert werden. Trainer können so z.B. Hintergrundinformationen bereitstellen, Erinnerungen senden oder Aufgaben verteilen, z.B.:

- *Materialien:* Gruppenwand mit allgemeinen Informationen, Daten, Links zu Artikeln oder zu Multimedia-Ressourcen. Die Teilnehmer können Bewertungen und Kommentare teilen, Fragen stellen und sich gegenseitig über weitere Informationsquellen informieren.
- Präsentation von Trainingsergebnissen: Es ist wichtig, die Ergebnisse der Ausbildung und der Teilnehmer-Projekte in der Gruppen-Plattform als hier zu präsentieren.
- Information und Meinung: soziale Medien wie Facebook bieten die Möglichkeit zu Umfragen. Damit können Informationen und Meinungen gesammelt werden.
- Vernetzung: Gruppen und Teamarbeit sind Themen, die in der Bildung immer mehr an Bedeutung gewinnen. Soziale Medien sind ein gutes Umfeld für Vernetzungsaktivitäten z.B. aufgrund der Kommunikation in Diskussionsrunden und aus Präsentation.

5.3. Informationsfluss

Soweit es um Gruppenkommunikation und Bereitstellung von Informationen geht, sind die **sozialen Medien** (wie oben beschrieben) eine gute Option. Dennoch ist **E Mail** immer noch als der beliebteste Kanal. Eine Alternative sind **Online-Plattformen** (z.B. über Google) bieten viele nützliche Möglichkeiten für Gruppenkommunikation.

Nützliche Funktionen solcher Online-Plattformen sind:

- Erweitertes Kontaktmanagement Rundschreiben
- Gruppen-Chats
- Erstellung, Abruf und Veröffentlichung von Dokumenten
- Kalender mit vielen nützlichen Funktionen
- Möglichkeit zur Erstellung eines Blogs, z.B. für ein Bildungsprojekt

Ein weiteres Werkzeug im Zusammenhang mit der elektronischen Kommunikation und von Veröffentlichungen ist ein **Newsletter**. Ein Newsletter ist die elektronische Form eines Magazins, was via E Mail an die Leser verteilt wird.

Der Hauptzweck des Newsletters in der Bildung ist die Zusammenstellung von Informationen mit Bildern und Links zu den vollständigen Inhalten des Newsletters. Der Newsletter kann beispielsweise monatlich gesendet werden.

5.4. kollaboratives Arbeiten über Web 2.0

Kollaboratives Arbeiten, also die gemeinsame Arbeit an Aufgaben/Themen mit Hilfe von IKT, ist ein im Bildungsbereich gut anwendbares Verfahren. Es gilt als ein wesentliches Element von **Web-2.0**. Web 2.0 erlaubt es Benutzern sich an der Erstellung von Inhalten zu beteiligen.

Web 2.0 hat großes Potenzial zur Nutzung im Bildungsbereich:

- Kompetenzerwerb wird effizienter wenn Teilnehmer nicht Informationen präsentiert bekommen, sondern gemeinsam Wissen erarbeiten und praktisch und selbständig nutzen.
- Die Teilnehmer haben einen breiteren Zugang zu Wissensquellen als über traditionelle Lehrmethoden. Die verschiedenen Formen der Kommunikation erlauben vielfältigen Erfahrungsaustausch mit anderen Teilnehmern, Trainern und Experten.
- Web 2.0 ermöglicht ein auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Organisation des Lernens.

Ein Beispiel für die durch Web 2.0 zur Verfügung stehenden Technologien sind **Wikis**. Wikis ermöglichen, gemeinschaftlich an Inhalten zu arbeiten, z.B.:

- Die Teilnehmer erstellen selbst Seiten zu spezifischen Themen (eine Art Wissensbasis zum Thema)
- Die Teilnehmer erstellen eigene Datenbanken und posten diese (Literatur ihres Faches, Links zu Ressourcen im NetzwerkVokabular von Begriffen für die Verwendung in Schulungen und für die Mediation, etc.)
- Die Teilnehmer erstellen ein Handbuch oder Berichte unter Nutzung der Trainingsmaterialien

Wann immer die Teilnehmer an einer Idee oder einem konkreten Projekt arbeiten, erlaubt es eine Web 2.0-Anwendung, vorgefertigte Materialien (PDF-Dateien, Präsentationen, Fotos etc.) zu übermitteln. Über Fernzugriff können die Teilnehmer Kommentare austauschen und am Material online arbeiten. Diese Art der Zusammenarbeit wird in der Bildung mehr und mehr populär.

Über ein **web-basiertes Office-Programm** können Teilnehmer zum Beispiel ihre Arbeiten zu einer beliebigen Zeit und an einem beliebigen Ort erbringen. Alle durch den Teilnehmer vorgenommenen Änderungen sind sofort für die anderen sichtbar, ohne die Notwendigkeit Dateien hochzuladen oder zu senden. Gleichzeitig ist es möglich, zusammen an einem einzigen Dokument, z.B. einem Bericht, zu arbeiten und das Dokument fortlaufend zu verbessern. Der Trainer kann dabei die Beiträge jedes einzelnen Teilnehmers anhand einer Historie nachverfolgen.

5.5. E-Learning-Plattformen

Mit Blick auf die zunehmende Bedeutung von lebenslangem Lernen und der rasanten Entwicklung von IKT nimmt die Bedeutung von computergestütztem Lernen (oder open and distance learning,

online-learning, e-learning) immer mehr zu. Zum Aufbau eines E-Learning-Angebots können zahlreiche Plattformen genutzt werden (z.B. Moodle, Edmodo, OPAL, Wikiversity).

Eine Stärke von E-Learning ist die aktive Interaktion der Teilnehmer untereinander und mit dem Trainer. Die zentralen Elemente einer E-Learning Plattform umfassen:

- Eine Struktur für die Daten (Learning-Content-Management-System)
- Texte, Tabellen, Bilder
- Links zu Web-Seiten
- Datei-Kataloge
- Aufgaben
- interaktive Materialien wie Umfragen, Abstimmungen, Quizfragen
- Tools zur Interaktion wie Foren, Chats, Feedbackrunden
- Glossare (Studenten und / oder Trainer können die Wörterbücher ergänzen)
- Planungsinstrumente (z.B. für Meetings)

Eine weitere wichtige Funktion einer E-Learning-Plattform ist die Verwaltung der Teilnehmer durch den Trainer und die Bewertung ihrer Leistungen. Das umfasst:

- Zugang zu Informationen über die Kursteilnehmer
- Kursanmeldung, Kalender
- Einteilung der Teilnehmer in Gruppen
- Verfolgung der Aktivitäten der einzelnen Teilnehmer
- Bewertung der Teilnehmer (mit Standardskala oder eigenen Kriterien)
- Verwaltung der Kommunikation zwischen den Nutzern der Plattform

5.6. Verbreitung

Es gibt vielfältige Möglichkeiten, Materialien zu verbreiten. Einige Beispiele sind

- E-Learning-Plattformen: Alle Arten von Material und Material von jedem Nutzer können auf eine solche Plattform hochgeladen werden. Die Plattform ermöglicht die Interaktion zwischen den Nutzern (Trainer / Teilnehmer) als auch öffentliche Galerien und Datenbanken erstellen.
- Filehosting-Dienste (z.B. Slideshare): Nutzer können Dateien privat oder öffentlich in verschiedenen Dateiformaten hochladen. Die Dateien können dann auf der Website selbst oder auf Handgeräten betrachtet werden und in andere Webseiten eingebettet werden.
- Videoplattformen (z.B. Youtube, Vimeo, Dailymotion): Es ist möglich, einen eigenen Kanal mit den Videomaterialien für die Teilnehmer zu erstellen. Einige Plattformen verfügen zudem über einen eigenen Editor und ein Untertitel-Tool.

5.7. Abschließende Bemerkungen zur Nutzung von IKT

Der Anwendung von IKT in der Bildung sind offensichtlich keine Grenzen gesetzt. Dennoch sollten die Tools immer mit Blick auf Lernziele, Teilnehmer und Methoden ausgewählt und das Training nicht mit IKT überfrachtet werden.

Bei der Erstellung von Online-Materialien sind wichtige Prinzipien für E-Learning zu berücksichtigen, z.B.¹⁷:

- *Multimedia-Prinzip*: Worte haben in Verbindung mit Bildern mehr Effekt auf das Lernen als Worte allein. Ein ausgewogenes Verhältnis von Text, Bild und Ton kommt den verschiedenen Lernstilen entgegen.
- *Zusammenhang*: Text, Bild und Ton sind so zu platzieren, dass die Lernenden sofort die Verbindung zwischen ihnen erkennen können.
- *Kohärenz*: Wenn Lernende nicht erfahren mit dem Einsatz von Multimedia sind, sollten unnötige Informationen in Multimedia-Mitteilungen (ob Ton, Bilder oder Worte) beseitigt werden, so wird Ablenkung vermieden und die Teilnehmer konzentrieren sich auf die relevanten Aspekte.

¹⁷ <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymmllearning/home>

6. Bibliographie

- CEDEFOP. (2010). *Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries*. Publications Office of the European Union. Abgerufen auf www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf
- Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs*. Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, S. 38-46. Abgerufen auf <http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>
- INTERPRET. (2014). *Dolmetschen über das Telefon. Modul 3 des Baukastens «Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln»*. Abgerufen auf http://www.interpret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303
- INTERPRET. (2002). *Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG*. Abgerufen auf http://www.interpret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf
- National Highway Institute. (n.d.). *Principles of Adult Learning & Instructional Systems Design*. Abgerufen auf <https://www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf>
- New England Literacy Resource Center. (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*. Abgerufen auf http://www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html
- Northern State University. (n.d.). *Cognitive Theory of Multimedia Learning*. Abgerufen auf <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymlearning/home>
- University College Dublin. (n.d.). *Education Theory. Constructivism and Social Constructivism in the Classroom*. Abgerufen auf http://www.uccoer.ie/index.php/Education_Theory/Constructivism_and_Social_Constructivism_in_the_Classroom
- UNESCO. (2006). *UNESCO Guidelines on Intercultural Education*. Abgerufen auf <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>
- Van Dessel, Gisele. (1998). *A Training Model for Intercultural Mediators*. Brüssel.

Anhang

Wie ein Fall zum Trainingswerkzeug entwickelt wird (Van Dessel Modell)

Die folgende Methodik für die Entwicklung eines Falles zum Trainingswerkzeug in IMfl wurde von Gisele Van Dessel (1998) in ihrem Vortrag „Ein *Trainingsmodell für InterkulturlotsInnen*“ P.P. 8-10 vorgestellt. In diesem Dokument wurden mit Blick auf die Bedürfnisse des Projekts geringfügige Anpassungen vorgenommen. Die Methode kombiniert eine Reihe von Trainingsmethoden - Gruppenarbeit, Brainstorming, Rollenspiele, Beobachtung, Selbstanalyse, Reflexion – und kommt der Forderung nach praktischer Anwendbarkeit aller Kenntnisse, Fähigkeiten und im besonderen Fall der Kombination von Kompetenzen nach. Es umfasst sowohl das Vorgespräch und das Mediationsgespräch. Je nach Fall wird ein Vorgespräch nicht immer notwendig oder möglich sein. Der Trainer sollte dementsprechend die Ziele in jeder Phase anpassen.

Schritt 1

Beschreibung des Falls (Text wird vom Trainer zur Verfügung gestellt)

Schritt 2

Die Analyse der unterschiedlichen Perspektiven der Akteure (Klienten und Dienstleister – Text wird von Trainer zur Verfügung gestellt)

Schritt 3 - Vorgespräch

Richtlinien für die Trainingsmethoden

1. Die Auszubildenden werden gebeten, in zwei kleinen Gruppen, die Vermittlungsziele beider Vorgespräche aufzulisten
2. Diskussion im Plenum / Vervollständigung falls erforderlich
3. Adaptieren Sie diese Ziele auf den Fall durch Rollenspielen beider Vorgespräche

Richtlinien für die Mediationsstrategien

Insbesondere im Fall, dass Mangel an Kommunikation bereits eine gewisse Spannung geschaffen oder zu einem Konflikt geführt hat, wird ein Vorgespräch mit dem Dienstleister und dem Kunden empfohlen.

1. Ziele des Vorgesprächs mit dem Kunden
 - Klären Sie ihre Rolle als Vermittler (einschließlich Vertraulichkeit)
 - Beurteilen Sie das Niveau, dass zur Unterstützung benötigt wird
 - Beurteilen die Vertrautheit des Kunden mit dem Service
 - Halten Sie Kontakt mit dem Mediator um die Probleme kennen zu lernen die der Kunde während der Versorgung hat
 - Lernen Sie die Erwartungen des Kunden kennen
 - Folgen Sie den Argumenten des Kunden im Falle eines Konflikts
 - Gewinnen Sie das Vertrauen des Kunden
 - Vereinbaren Sie die Ziele der Mediation

2. Ziele des Vorgesprächs mit dem Dienstleister
 - Informieren Sie sich über die aktuelle Beziehung zum Kunden
 - Informieren Sie sich über die Geschichte des Falles und das Ziel des Interviews
 - Bewerten die Haltung des Dienstleisters gegenüber dem Kunden als Einzelperson oder / und als Mitglied der Community
 - Klären Sie vor der Mediation Ihre Rolle (bes. wenn der Dienstleister zuvor noch nicht mit einem Mediator gearbeitet hat)
 - Stellen Sie kulturelle Informationen bereit, wenn dies für die Betreuung des Kunden wichtig ist
 - Vereinbaren Sie die Ziele der Mediation

Schritt 4 – Mediations-Interview

Richtlinien für die Trainingsmethoden

1. Ernennen Sie einige Beobachter aus der Trainee-Gruppe, die auf das "Kommunikationsdreieck" des kommenden Rollenspiels (Bestuhlung, Blickkontakt etc.) und die nonverbalen Elemente im Kommunikationsprozess im Allgemeinen achten und später Feedback geben.
2. Die Teilnehmer werden gebeten, in kleinen Gruppen, die zu erreichenden Ziele des Mediationsgesprächs aus der Perspektive des Mediators aufzulisten. Anschließend folgt eine Diskussion im Plenum.
3. Rollenspiele zum Mediationsgespräch
 - Die Teilnehmer werden gebeten, den Mediator während des Interviews zu beobachten
 - Die Teilnehmer werden gebeten, den Platz des Mediators einzunehmen, wann immer sie das Gefühl haben, anders handeln zu wollen. Auf diese Weise wird direktes Feedback gegeben und es zeigt sich, ob die Alternative effektiver wäre.
4. Gruppendiskussion nach dem Interview
 - Kunde und Dienstleister werden gebeten darzustellen, wie die Kommunikativen gewirkt hat, und die verschiedenen Ansätze der Mediatoren zu vergleichen.
 - Der Ansatz des jeweiligen Mediators und die Wirkung auf Kunden und Dienstleister werden diskutiert
 - Die Beobachter geben Feedback zu den direkten Kommunikationsbedingungen (offenes Dreieck) und zu nonverbalen Kommunikationselementen
 - Kurze Auswertung der Teilnehmer dazu, was sie gelernt haben

Richtlinien für die Mediationsstrategien

1. Mediatoren werden ihre Fähigkeiten nutzen, um Kommunikation zwischen dem Dienstleistern und Kunden so direkt wie möglich zu gestalten. Die Sitzordnung sollte angemessen sein. Der Mediator sollte den Dienstleister ermutigen, Fragen direkt an den Kunden zu stellen und Blickkontakt zu halten ('offenes Kommunikations-Dreieck' im Interview)
2. Ziele aus der Perspektive des Vermittlers in Bezug auf den Fall