



NFP51-405140-69224

Alexander Bischoff, Janine Dahinden,
Antoinette Conca, Igor Rothenbühler, Elisabeth
Kurth, Chantal Delli

**Wirkt interkulturelle
Mediation integrierend?**

Materialienband

Basel und Neuchâtel, 15.11.2005

Inhalt

Vorwort	9
Teil I – Theoretische Grundlagen	11
1. Umgang mit Diversität und Integration	11
1.1 Migration und Diversität	11
1.2 Diversität und Integration	14
1.3 Literatur	20
2. Integration und Interkulturelle Mediation: Theoretische Reflexionen	23
2.1 Einführung	23
2.2 Eine Vermittlungstätigkeit zur Förderung kultureller Verständigung und Anerkennung von Identitäten?	26
2.3 Tätigkeiten der interkulturellen Mediation in der Verteilperspektive	32
2.4 Tätigkeiten der interkulturellen Mediation in doppelter Perspektive	35
2.5 Literatur	36
3. Konfliktmediation – eine Übersicht	40
3.1 Allgemeine Ausführungen	40
3.2 Konfliktmediation im Schweizer Kontext	43
3.3 Konfliktmediation im Kontext der EU	46
3.4 Literatur	47
4. Mediation und interkulturelle Hermeneutik	49
4.1 Eine Geschichte aus den Zeiten der Globalisierung	50
4.2 Mediation zwischen Fremden	51
4.3 Mediation und die Kunst des Verstehens	53
4.4 Hermeneutik des Fremden	54
4.5 Hermeneutik und Hermes	55
4.6 Wenn die Behörde einen Mediator eingeschaltet hätte ...	57
4.7 Literatur	58
Teil II – Methoden	61
5. Studienfragen und Studiensettings	61

5.1 Umfragen	61
5.2 Fallstudien	65
Teil III – Resultate	73
6. Umgang von Kaderleuten öffentlicher Institutionen mit Diversität am Beispiel von Fremdsprachigkeit	73
6.1 Hintergrund: Heterogene Klientel in öffentlichen Institutionen	73
6.2 Die Kaderleute und die Institutionen	74
6.3 Einschätzung der Diversität und Anteil der Personen mit Migrationshintergrund	76
6.4 Was gab den Ausschlag, mit Vermittlerinnen zu arbeiten?	77
6.5 Die Kaderleute und ihre Erfahrung mit interkulturellen Vermittlungstätigkeiten	83
6.6 Beizug von VermittlerInnen, je nach Sprache	85
6.7 Zusammenfassende Bemerkungen	87
7. La médiation interculturelle dans le système scolaire genevois	90
7.1 Introduction	90
7.2 Traduction	99
7.3 Médiation interculturelle	107
7.4 Médiation de conflit	116
7.5 Rapports parents - école	127
7.6 Potentialités et développements	136
8. Interkulturelle Mediationstätigkeiten in den Schulen Basel Stadt	146
8.1 Schule in Basel	146
8.2 Beschreibung der Mediationstätigkeiten in den Schulen in Basel	152
8.3 Vertiefter Aspekt : Elternarbeit	175
8.4 Potentiale und Herausforderungen der Mediationstätigkeiten	180
9. La médiation interculturelle dans les CASS (Centre d'action sociale et de santé)	187
9.1 Introduction	187
9.2 Traduction	192
9.3 Médiation interculturelle	204
9.4 Médiation de conflit	213
9.5 Intercompréhension	223

9.6	Potentiel et développement de la médiation interculturelle	230
9.7	Lexique des abréviations	235
10.	Mediationstätigkeiten im Community Policing in Basel	236
10.1	Einführung	236
10.2	Das Community Policing in Basel	240
10.3	Zusammenarbeit mit Dolmetschenden und VermittlerInnen?	250
10.4	Konfliktschlichtung: Die Polizei als Vermittlerin und « Mediatorin »	261
10.5	Herausforderung und Potentiale	266
10.6	Literatur	267
11.	Die Strafverfolgungsbehörden in Basel und der Umgang mit Fremdsprachigkeit	270
11.1	Einführung	270
11.2	Die Strafverfolgungsbehörden und das Strafverfahren im Kanton Basel-Stadt	273
11.3	Die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen	277
11.4	Interkulturelle Vermittlung	306
11.5	Konfliktmediation	313
11.6	Herausforderung und Potentiale	314
11.7	Literatur	316
11.8	Abkürzungsverzeichnis	317
12.	La médiation interculturelle dans la prison à Genève	318
12.1	Introduction	318
12.2	Traduction	321
12.3	Médiation interculturelle	331
12.4	Médiation de conflit	339
12.5	Conclusions	352
13.	Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in Polizei und Justiz des Kantons Genf	359
13.1	Institutionen und Häufigkeit der Vermittlungstätigkeiten	359
13.2	Einschätzung der Wirkung interkultureller Mediation	360
13.3	Entwicklung der interkulturellen Mediation im Polizei- und Justizbereich Genfs	367

13.4	Beizug von VermittlerInnen, je nach Sprache	371
14.	Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in der Frauenklinik	374
14.1	Einleitung	374
14.2	Bewerkstelligung der Kommunikation mit fremdsprachigen Patientinnen	379
14.3	Auswirkungen von Verständigungs-schwierigkeiten und Dolmetscharbeit	398
14.4	Konfliktsituationen und Konfliktschlichtung	409
14.5	Mann sein & Frau sein	425
15.	Die Mittlerin in der Mitte – Wie Dolmetscherinnen ihre Mediationsrollen wahrnehmen	440
15.1	Kontext und Formen interkultureller Vermittlungstätigkeiten im Gesundheitsbereich	440
15.2	Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten von Dolmetscherinnen in der UKF	441
15.3	Die verschiedenen Vermittlungsrollen	446
15.4	Folgerungen: Dolmetscherinnen und ihre Mediationsrollen	464
15.5	Literaturangaben	466
16.	Interkulturelle Vermittlungstätigkeit in den Gesundheitsdiensten Basel und Genf	467
16.1	Schriftliche Umfrage an Institutionen des Gesundheitsbereichs	467
16.2	Zusammenarbeit mit Fachleuten in Vermittlungstätigkeiten	467
16.3	Organisation und Regelung des Einsatzes von DolmetscherInnen, interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen	469
16.4	Auswirkungen der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen, interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen	470
	Teil III – Synthese	480
17.	„Interkulturelle Mediation“: Vergleichende Diskussion und Folgerungen	480
17.1	Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten: die Resultate im Vergleich	480
17.2	Inventar interkultureller Vermittlungstätigkeiten in öffentlichen Institutionen	480
17.3	Bedingungen für interkulturelle Vermittlungstätigkeiten	490

17.4 Zusammenhänge der Untersuchungsperspektiven	493
17.5 Normen, Settings und Praktiken, die zu Integration und Ausschluss führen	495
17.6 Konsequenzen der Vermittlungstätigkeiten für die Integration	496
17.7 Forschungslücken in Bezug auf Integration und Ausschluss	499
17.8 Umbrüche in Integrations- und Ausschlussprozessen	500
17.9 Interkulturelle Mediation: Empfehlungen für Politik und Praxis	502
Teil V: Anhang	505
18. Konzept und Vorgehen in den Fallstudien „Interkulturelle Mediation“	505
20. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Bildungsbereich Basels: Fragebogen-Umfrage	514
21. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Bildungsbereich Genfs: Fragebogen-Umfrage	521
22. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Sozialbereich Basels: Fragebogen-Umfrage	529
23. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Sozialbereich Genfs: Fragebogen-Umfrage	537
24. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Justizbereich Basels: Fragebogen-Umfrage	544
25. Bibliographie	551

Vorwort

Wirkt interkulturelle Mediation integrierend? Der vorliegende Materialienband versucht auf diese Frage aus verschiedenen Blickwinkeln Antwort zu geben. Er umfasst alle Studien, die im Rahmen des NFP 51 „Integration und Ausschluss“ unter dem Projekt 4051-40-69224 (*Intercultural Mediation: Does it contribute to inclusion? Comparing policies and practices in the sectors of health, education, social and legal services*) durchgeführt wurden, und ist die Grundlage für den Schlussbericht zuhanden der Leitungsgruppe des NFP 51.

Der Materialienband ist folgendermassen aufgebaut: Teil I enthält die theoretischen Grundlagen. Teil II erklärt die Methoden. Teil III ist der umfangreiche Resultateteil. Kapitel 6 - Umgang von Kaderleuten öffentlicher Institutionen mit Diversität am Beispiel von Fremdsprachigkeit – ist eine bereichsübergreifende Darstellung quantitativer Daten aus Basel. Die folgenden Kapitel sind bereichsspezifisch, in der Reihenfolge Bildungsbereich, Sozial-, Justiz-, Gesundheitsbereich:

- Bildung: Die Kapitel 7 und 8 sind Fallstudien zur interkulturellen Mediation in den Schulen Genfs und Basels.
- Soziales: In Kap 9 folgt die Fallstudie in den CASS: « *La médiation interculturelle dans les CASS (Centre d'action sociale et de santé)* »
- Justiz: Kapitel 10, 11 und 12 beinhalten die drei Fallstudien im Justizbereich: „Mediationstätigkeiten im Community Policing in Basel“, „Das Strafverfahren in Basel und der Umgang mit Fremdsprachigkeit“ und „*La médiation interculturelle dans la prison à Genève*“. In den gleichen Bereich gehört der Umfragebericht „Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in Polizei und Justiz des Kantons Genf“ (Kap.13).
- Gesundheit: Die letzten drei Kapitel des Resultateteils enthalten die Untersuchungen im Gesundheitsbereich: Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in der Frauenklinik (Kap 14), „Die Mittlerin in der Mitte – Wie Dolmetscherinnen ihre Mediationsrollen wahrnehmen“ (Kap 15) und schliesslich Interkulturelle Vermittlungstätigkeit in den Gesundheitsdiensten Basel und Genf (16).

Teil IV mit der vergleichenden Diskussion enthält die Teile, die im grossen und ganzen dem Schlussbericht entsprechen. Teil V – der Anhang – enthält das ausführliche Konzept für das Vorgehen in den Fallstudien, sowie die Berichte zu den Fragebogen-Umfragen, und schliesslich die Bibliographie.

Das Forschungsprojekt durchzuführen wäre nicht möglich gewesen ohne die Hilfe vieler. Danken möchten wir darum an dieser Stelle folgenden Personen:

- Zuerst all den InterviewpartnerInnen aus den Institutionen, die sich die Zeit für unsere Fragen genommen haben,
- Prof. Sandro Cattacin für Initiative zu Beginn des Projektes,
- Frau Dr. Stephanie Schönholzer von der Geschäftsstelle des NFP, Frau Dr. Laura von Mandach für ihre freundliche Begleitung als wissenschaftliche Koordinatorin, sowie der ganzen Leitungsgruppe des NFP 51,
- Alex von Sinner für seine Inputs bezüglich Mediation und Strafverfolgungsbehörden.
- der Begleitgruppe, bestehend aus Andrea Bächtold, Stephan Enggist, Klaus Kühne, Joseph Kaufert, Louis Loutan, Christiane Perregaux, Simone Prodoliet, Rahel Stuker,
- und unseren Instituten, dem SFM (Swiss Forum for Migration and Population Studies) und dem INS (Institute of Nursing Science, Universität Basel), dafür dass wir in guter Umgebung forschen konnten.

Dr. phil. Alexander Bischoff

Projektverantwortlicher INS

Antoinette Conca-Zeller, MNS

Projektmitarbeiterin INS

Elisabeth Kurth, cand. MNS

Projektmitarbeiterin INS

Dr. phil. Janine Dahinden

Projektverantwortliche SFM

Igor Rothenbühler, lic. ethn.

Projektmitarbeiter SFM

Chantal Delli, lic. soc.

Projektmitarbeiterin SFM

Teil I – Theoretische Grundlagen

1. Umgang mit Diversität und Integration¹

1.1 Migration und Diversität

Die romantische Idee, Gesellschaften seien ursprünglich homogene Gebilde mit einer einzigen Kultur und Sprache gewesen, trifft wohl auf keine komplexe Gesellschaft und schon gar nicht auf die Schweiz zu: Seit langem kennen wir hierzulande eine sprachliche und kulturelle Vielfalt, diese ist gar staatlich und offiziell anerkannt, und meist sind wir stolz darauf. Gleichwohl ist die Schweiz, wie alle modernen Gesellschaften, während der letzten Jahre durch einen starken kulturellen und sozialen Wandel geprägt: Beispielsweise haben sich in den letzten zehn Jahren die Vielfalt der Nicht-Landessprachen stark erhöht: Im Jahr 2000 gab es in der Schweiz, wie die Volkszählung zeigte, 40 Sprachen mit mehr als 1000 Sprechenden. Daneben war aber eines der herausragendsten Merkmale der gesellschaftlichen Transformationen eine Pluralisierung der Lebensstile, Lebensformen, Sprachen und Wertsysteme. Die Gründe, die die Soziologie für diese Diversifizierung anführt, sind vielfältig: Die Demokratisierung der Bildungssysteme, die Einführung des Sozialversicherungssystems im Rahmen der Sozialstaaten oder auch die Ausbreitung der Marktwirtschaft sind zweifelsohne Motoren für diese Diversifizierung. Nicht zuletzt aber haben auch die Einwanderungen in die Schweiz einiges zu dieser Pluralisierung beigetragen.

Die Vorstellung, dass Menschen quasi „natürlicherweise“ sesshaft sind und Migration der Ausnahmefall darstellen würde, ist wohl nur auf einen sehr oberflächlichen Blick zutreffend. Migration soll hier verstanden werden als

¹ Autorin dieses Kapitels : Janine Dahinden

Bewegung einer Person oder einer Gruppe von Menschen über administrative oder politische Grenzen hinweg und von einer geographischen Einheit in eine andere, mit dem Wunsch sich definitiv oder temporär an einem anderen als dem Herkunftsort niederzulassen (IOM 2003). Menschen sind seit jeher in Bewegung und ständig auf der Suche nach neuen oder besseren Lebensbedingungen. Ob in der Antike, zur Wikingerzeit, im Rahmen von Kolonisation oder der transatlantischen Massenemigration von EuropäerInnen nach Nordamerika im 18. und 19. Jahrhundert, die Menschen wanderten immer. Robert Park (1928), einer der ersten Migrationssoziologen überhaupt, hat einmal postuliert, dass all die Fortschritte der Menschheit ohne Migration wohl gar nicht möglich gewesen wäre.

Gleichwohl hat seit dem Ende des Zweiten Weltkrieges das Ausmass der Migrationsbewegungen global stetig zugenommen und unterdessen sämtliche Weltregionen erfasst. Kaum eine Region bleibt mehr von diesen Entwicklungen unberührt, sei es als Auswanderungs-, Einwanderungs- oder auch als Transitland. Stephen Castles (1993), ein zeitgenössischer Migrationssoziologe, spricht im Zusammenhang mit der globalen Dimension von Migrationen während des letzten Jahrhunderts, also dem 20. Jahrhundert, von einem „Age of Migration“. Dieser Begriff hat sich unterdessen als Metapher für die Allgegenwärtigkeit von Wanderungen eingebürgert. Schätzungen zufolge waren Anfang des 21. Jahrhunderts 2,9% der Weltbevölkerung resp. 175 Millionen Menschen internationale MigrantInnen. Das ist jede 35. Person (IOM 2003).

Die klassische Migrationsforschung hat sich mit den Fragen auseinandergesetzt, weshalb Menschen migrieren, wie sie migrieren und wohin sie migrieren. Fast alle für die Erklärung von Wanderungsprozessen relevanten Ansätze gingen lange Zeit von einem *Push-Pull*-Modell aus, d.h. sie interpretierten Migrationen als Folge abstossend wirkender *Push*-Faktoren im Herkunftsland und anziehender *Pull*-Faktoren im Zielland. Nun hielten aber diese *Push-Pull*-Modelle einer Überprüfung an der Realität nur unzulänglich stand, da man erkannte, dass strukturelle Vorgaben und subjektive Beweggründe, die Menschen zu Wanderungen veranlassen, zu vielfältig und fragmentiert sind, als dass sie sich in einem einzigen Theoriemodell zusammenfassen liessen (Wicker 2003).

1.1.1 *Diversität der Migrationsbevölkerung in der Schweiz*

Die Schweiz war bis Anfang des letzten Jahrhunderts ein Auswanderungsland. Im Zuge der Industrialisierung stieg die Nachfrage nach ArbeiterInnen, wobei zunehmend auch seit der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts auf AusländerInnen zurückgegriffen. Der Ausländeranteil sank während dem Ersten Weltkrieg, aber nach dem Zweiten Weltkrieg mangelte es der Schweiz wieder an Arbeitskräften und man rekrutierte sie erneut bis weit in die achtziger Jahre im Ausland. Die schweizerische Immigrationspolitik war in hohem Masse von ökonomischen Motiven bestimmt und stand immer mindestens teilweise im Dienste des Arbeitsmarktes (Hoffmann-Nowotny 1985; Mahnig und Piguet 2003; Piguet 2005; Straubhaar und Fischer 1994). Seit den achtziger Jahren, einhergehend mit zunehmenden Restriktionen in der schweizerischen Zulassungspolitik, stieg jedoch der Anteil der Personen, die über den Asylweg in die Schweiz kamen, und nicht ökonomische, sondern humanitäre Zulassungsgründe geltend machten. Im Jahre 2003 betrug der Anteil der gesamten ausländischen Wohnbevölkerung in der Schweiz 21,7%, ein verschwindend kleiner Teil davon, nämlich 4% oder 64'000 Personen, stammt aus dem Asylbereich (Bundesamt für Statistik 2004).

Historisch kam und kommt der Grossteil der Migrationsbevölkerung in der Schweiz aus Europa, allerdings ist den letzten Jahren eine zunehmende Diversifizierung zu beobachten. Der Anteil der Staatsangehörigen eines nichteuropäischen Landes ist kontinuierlich gestiegen und lag im Jahr 2003 bei 14,6% aller AusländerInnen. Die Migrationsbevölkerung, das heisst alle nicht in der Schweiz geborenen Personen unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft sowie ihre Kinder (die so genannte zweite Generation), ist heute bezüglich Herkunft, Alter, familiärer Merkmale, sozio-professioneller Kriterien zweifelsohne eine sehr heterogene Bevölkerungsgruppe. Personen mit Migrationshintergrund finden sich heute in allen sozialen Gruppen und beruflichen Stellungen. Ihre Aufenthaltssituation ist genauso unterschiedlich wie es ihre Migrationsmotive sind. Wir haben es auf keinen Fall mit einer homogenen Masse von MigrantInnen zu tun, vielmehr mit einem farbigen und diversifizierten Mosaik unterschiedlicher Personen (Wanner 2004).

1.1.2 *Diversität als Frage der Verteilung*

Diversität zeigt sich aber – erneut mindestens teilweise durch Migration mitverursacht – noch in einer anderen Perspektive: Es ist zu beobachten, dass sich die Produktion und Reproduktion von sozialen Ungleichheiten zunehmend

unter neuen Vorzeichen vollzieht: Soziale Ungleichheitsverhältnisse in der Schweiz lassen sich nicht mehr länger nach den konventionellen soziologischen Klassen und Schichtungsvorstellungen interpretieren. Andere Unterschiede wie Geschlecht oder insbesondere auch Ethnizität resp. Nationalität spielen eine immer wichtigere Rolle in der gesellschaftlichen Struktur (Lenz 1996; Müller 1997). Mit anderen Worten, der Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen – wie Bildung, Lehrstellen, Arbeitsplätzen, aber auch z.B. Dienstleistungen des Gesundheitssystems – ist immer auch durch Herkunft determiniert. Ausdruck davon ist, dass gewisse Migrantengruppen in den untersten gesellschaftlichen Schichten überproportional vertreten sind, oder dass gewisse Migrantengruppen bspw. bei der -Stellenbesetzung (bei gleicher Qualifikation wie die schweizerischen MitbewerberInnen) diskriminiert werden (Fibbi et al. 2003).

1.2 *Diversität und Integration*

Die Einwanderungen und die verschiedenen Effekte der Globalisierung haben zu einer Diversität, Pluralität und zugleich neuen Mechanismen gesellschaftlichen Ausschlusses geführt, die historisch in der Schweiz wohl einmalig sind. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie unsere Gesellschaft und insbesondere auch die öffentlichen Institutionen mit den Herausforderungen umgehen, die sich in diesem Zusammenhang stellen.

1.2.1 *Integration: Versuch der Entwicklung eines theoretischen zweidimensionalen Modells*

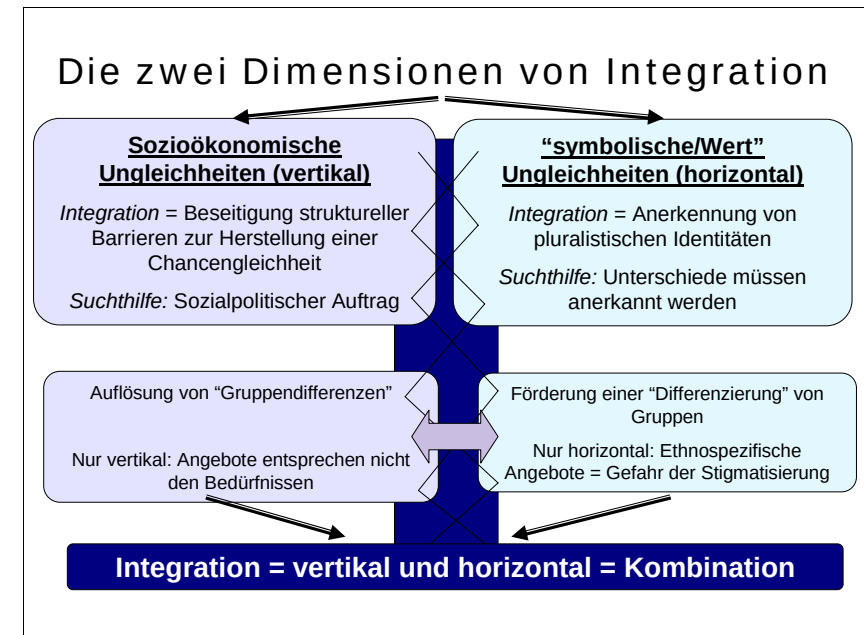
Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie unsere Gesellschaft mit den Herausforderungen umgeht, die diese neue Pluralität und die neuen Ungleichheitsverhältnisse an sie stellen.

Man könnte die Frage auch anders formulieren: Wie können die öffentlichen Institutionen adäquat auf diese neue Realität und die Transformationen reagieren, damit sie ihren Auftrag optimal erfüllen (können)? Denn diese neue gesellschaftliche Realität stellt alle öffentlichen Institutionen, sei es im Sozial-, im Gesundheits- oder auch im Bildungsbereich, vor neue Herausforderungen. Es gilt deshalb Antworten auf die Frage zu finden, wie diese Pluralität und die bestehenden Differenzen in die Institutionen integriert und welche Massnahmen elaboriert werden könnten, um unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen nicht von den öffentlichen Institutionen auszuschliessen, und das Angebot und die Leistungen anzupassen.

Diskussionen um Integration und soziale Gerechtigkeit, diese Begriffe gehören meines Erachtens zusammen, müssen heutzutage (mindestens) zwei Dimensionen umfassen: Ich möchte sie hier provisorisch eine Umverteilungs- und eine Anerkennungsachse (vgl. Graphik 1). Auf der linken Seite der Graphik befindet sich jene Dimension, die häufig mit Umverteilungspolitik beschrieben wurde, eine Herstellung von Chancengleichheit für alle Gesellschaftsmitglieder zum Ziel hat, und in der Etablierung des Wohlfahrtsstaats mündete. Auf der rechten Seite der Graphik finden wir hingegen diejenige Dimension von Integration, die gegenwärtig zumeist mit Anerkennungspolitik betitelt wird und mit Identitäten zu tun hat.

Integration bedeutet auf einer vertikalen Achse die Forderung nach einer Beseitigung struktureller Barrieren zur Herstellung einer Chancengleichheit und die Forderung danach, dass alle Gesellschaftsmitglieder den gleichen Zugang zu den gesellschaftlichen Ressourcen haben sollten. Denn, wie des öfters gezeigt wurde, existieren Barrieren, die verhindern, dass alle Bevölkerungsgruppen die gleiche Chance auf Wohnung, Jobs, Bildung etc. haben (für die Migrationsthematik vgl. Anthias und Yuval-Davis 1992; Bolzman et al. 2003; für die Migrationsthematik vgl. Rex 1985).

Graphik 1: Die zwei Dimensionen von Integration (Quelle: Dahinden 2005)



Auf der anderen Seite bedeutet Integration auf einer horizontalen Ebene die Forderung nach einer „Differenz freundlichen Welt“. Für Ebenbürtigkeit und Gleichbehandlung soll heutzutage nicht mehr der Preis einer Assimilation an die die Mehrheit oder herrschende kulturelle Normen bezahlt werden. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von einer Politik der Anerkennung oder von einer Politik der Differenz (Honneth 2003). Charles Taylor (1992), ein kanadischer Philosoph, hat sehr einsichtig nachgewiesen, dass ein enger Zusammenhang zwischen Identität und Anerkennung besteht; eine Nicht-Anerkennung von kulturellen oder von auch anderen Identitäten kann demzufolge eine Form von Gewalt sein. Anerkennt man die Identität oder Besonderheit von gewissen Menschengruppen nicht, kann das Selbstverständnis dieser Gruppen nachhaltig untergraben werden und sie beginnen sich selbst „negativ“ wahrzunehmen. Fehlende Wertschätzung führt letztlich zu einer Abwertung, was eine Form von Gewalt ist. Es geht in diesem Zusammenhang um Fragen des Status und Wertschätzung, und diese Fragen sind eng an Kategorien wie Geschlecht und Herkunft gekoppelt. Ethnische oder kulturelle Gemeinschaften werden im Sinne von „Wir-Gruppen“ (Elwert 1989)

als positiv und authentisch wahrgenommen und die Bedeutung ihres identitätsstiftenden Charakters für den Integrationsprozess hervorgehoben. Diese neue Wertschätzung von Gruppenidentitäten wurde von Brubaker (2001) als „differentialist turn“ in der Migrationforschung betitelt.

Anerkennung wurde zweifelsohne zu einem Schlüsselbegriff unserer Zeit und ist von zentraler Bedeutung für die Analyse um Kämpfe um Identität und Differenz. Ob nun die Landrechte der indigenen Bevölkerung, die weibliche Hausarbeit, die homosexuelle Ehe oder das muslimische Kopftuch debattiert wird: Die Kategorie der Anerkennung wird genutzt um die normative Basis politischer Ansprüche zu charakterisieren, denn letztlich soll die Anerkennung ethnischer, kultureller oder sprachlicher Minderheiten den Status dieser Gruppen erhöhen. Es scheint, als ob angesichts rapide globalisierenden Kapitalismen und transkulturellen Begegnungen soziale Identitäten und Differenzen politisiert werden. Dies war historisch gesehen, nicht immer so, sondern ist wohl eher ein neues Phänomen.

Nancy Fraser (1998; 2003), eine amerikanische Soziologin und Politologin beschreibt in ihren Büchern und Artikeln detailliert und mittels vielen Beispielen, warum diese beiden Dimensionen von Integration sehr schwierig zu trennen sind und warum es nicht angeht, nur eine dieser Dimensionen zu berücksichtigen.

Wird nur eine dieser Integrationsachsen in konkrete Massnahmen umgesetzt, ist die Gefahr gross, dass sich neue Formen der Desintegration resp. des Ausschlusses bilden. Integration ist deshalb zweidimensional, d.h. die zwei analytisch getrennten Dimensionen der „Verteilung“ einerseits und der „Anerkennung“ andererseits müssen integriert werden, um die wachsende Verzahnung von sozialen Ungleichheiten und Statushierarchien in den gegenwärtigen Gesellschaften zu analysieren.

Diese Verzahnung zu „denken“ ist aber kein leichtes Unterfangen, denn letztlich stehen die zwei Ansätze teilweise in Widerspruch: Während eine Umverteilungspolitik zum Ziel hat, sozioökonomisch definierte Gruppen aufzulösen, wird beim Verständnis von Integration im Sinne von Anerkennung gerade die Forderung nach einer vermehrten Differenzierung von Gruppen erhoben. Eine Auflösung von Gruppen steht in Konflikt mit einer verstärkten Formierung von Gruppen.

1.2.2 Zur Illustration: Integration am Beispiel der Suchthilfe

Ich möchte im Folgenden diese bislang reichlich abstrakten Gedanken anhand eines konkreten Beispiels illustrieren, nämlich anhand der Suchthilfe (vgl. Dahinden 2005; Dahinden et al. 2005).

Die Sozialarbeit und die Suchthilfe als Institutionen des Wohlfahrtsstaates richten sich traditionsgemäss auf die schwächeren sozioökonomischen gesellschaftlichen Gruppen und handeln somit im Rahmen des Umverteilungsparadigmas. Unter dieser Perspektive wird das Recht auf Gleichheit im Sinne einer Nicht-Benachteiligung im Rahmen einer klassischen sozialpolitischen Problematik gesehen. Da heutzutage oftmals Personen mit Migrationshintergrund zu diesen sozial Benachteiligten gehören, heisst das konkret, dass exakt diese Bevölkerungssegmente den gleichen Zugang zu den Suchthilfeinstitutionen haben und die öffentlichen Dienstleistungen gleich in Anspruch nehmen sollten, wie die einheimische Bevölkerung. Die Suchthilfe muss also, da sie die Migrationsbevölkerung nur unzulänglich erreicht, Massnahmen und Strategien einführen, um weiterhin ihrer sozialpolitischen Ausrichtung nachkommen zu können.

Möchte man die Suchthilfe im Rahmen einer Anerkennungspolitik verankern, würde dies bedeuten, dass sie auf Individuen oder Gruppen bezogene Unterschiede anerkennen und ihnen das Recht auf Besonderheiten zugestehen müsste. Konkret heisst das., dass anerkannt wird, dass Sprache im Rahmen einer Beratung nicht nur ein Medium zur Kommunikation ist, sondern auch ein Aspekt der Identität darstellt, den es zu anerkennen gilt.

Dass die beiden Dimensionen von Integration sehr stark verzahnt sind, lässt sich am Beispiel der Suchthilfe gut illustrieren. Erlauben Sie mir, kurz auszuführen, welche Gefahren konkret existieren, wenn man nur eine dieser Dimensionen betrachtet. Zunächst einmal kann eine Verabsolutierung von Differenz zu einem ausgeprägten Partikularismus führen, Ausdruck davon wäre etwa die Etablierung von Parallelinstitutionen im Sinne von ethnospezifischen Angeboten. Solche ethno- oder kulturspezifischen Angebote kommen nun zwar der Forderung nach Anerkennung von Differenz nach. Gleichzeitig tragen sie das Potential von Stigmatisierungen mit sich. Die Gefahr ist, dass durch diese Betonung und Reduktion der Gemeinsamkeit von Herkunft oder Kultur neue Formen des Ausschlusses entstehen.

Zum einen sind bei der Schaffung von ethno- oder kulturspezifischen Suchthilfeangeboten immer gewisse Sprach- und Herkunftsgruppen ausgeschlossen, es ist ein Ding der Unmöglichkeit, für alle existierenden Sprachen Angebote etablieren. Zum anderen zeigen Studien vor allem aus dem angelsächsischen Raum, dass solche identitätsspezifischen Massnahmen eine Reihe von Selbst- und Fremdebnisierungsprozesse (Bukow und Llyorya 1998) auslösten und dadurch einer essentialistischen Kulturalisierung Vorschub leisten (Baumann 1996; Vertovec 1999). Zudem werden kollektive Identitäten verdinglicht, und Gruppenidentitäten einzig entlang einer Achse bewertet. Hiermit wird das Selbstverständnis der Menschen drastisch vereinfacht und die Komplexität ihres Lebens, die Vielfalt ihrer Auffassungen und die Gegenläufigkeiten ihrer verschiedenartigen Zugehörigkeiten geleugnet (Radtke 1990). Und vielleicht am wichtigsten scheint folgendes Argument: Hat man eine ethnospezifische Sozialhilfe etabliert, besteht die Gefahr, dass die Empfänger gleichzeitig und unvermeidlich stereotypisiert werden. Staatliche Suchthilfe exklusive für albanische MigrantInnen bereit zu stellen, impliziert fast automatisch eine Stigmatisierung. Denn es entsteht das Bild, dass in der Schweiz lebende AlbanerInnen speziell Suchthilfe benötigen, diese ist aber sehr kostspielig und da es sich bei AlbanerInnen definitionsgemäss nicht um Schweizer, sondern Einwanderer handelt, sollten sie eben nicht in gleichem Masse vom Sozialstaat profitieren können, wie die „Einheimischen“. Sie werden demzufolge als Abweichler und vielleicht auch „Schnorrer“ klassifiziert und damit zur Zielscheibe nicht nur für Hilfe, sondern auch für öffentliche Feindseligkeit.

Aber auch die andere Denkfigur, wenn nämlich eine Differenz auf der horizontalen Ebene der Identitäten geleugnet wird, ist problematisch. Das Resultat einer solcherart verstandenen Suchthilfe ist ein Spiegelbild der gegenwärtige Situation: Die Angebote der Suchthilfe entsprechen nun nicht den Bedürfnissen der Bevölkerung mit Migrationshintergrund.

Letztlich scheint einzig eine Integration der Differenz auf vertikaler und horizontaler Achse in die Institutionen selbst, besonders Erfolg versprechend: Es müssten also gleichzeitig die horizontale Dimension der Verschiedenheiten mit dem Postulat der vertikalen Ungleichheitsbekämpfung vereint werden. Dies bedeutet für die Suchthilfeinstitutionen, dass sie einen institutionellen Rahmen für eine gesellschaftliche Vielfalt schaffen und Grundsätze von Gleichberechtigung verankern sollten. Es ginge also darum, die Strukturen und das Angebot einer Einrichtung für Differenz zu öffnen, und die Fachkräfte mit neuen Arbeitsweisen, pluraleren Klientelen und transkulturellen Gegebenheiten

zu konfrontieren. Und dies alles, ohne zeitgleich wieder neue Ausschlussmechanismen auszulösen.

Dieser Weg ist nun aber offensichtlich der schwierigste, da er auf verschiedenen Ebenen Transformationen bedingt. Die institutionellen Strukturen müssen sich öffnen, Inhalte angepasst werden, Vernetzungsarbeit gemacht und Mitarbeitende geschult werden, ein Riesenprogramm zeichnet sich ab, möchte man einen auf diese Art und Weise verstandenen Integrationsansatz verfolgen.

1.2.3 Zwischenbetrachtung – eine Arbeitsdefinition von Integration und Anpassung von dieser je nach untersuchter Institution

Dieses zweifache Modell der Integration diene uns als Arbeitsdefinition für unsere Forschung. Mit anderen Worten: Integration soll hier verstanden werden als das Schaffen eines institutionellen Rahmens für gesellschaftliche Vielfalt auf einer horizontalen Ebene, wie auch die Verankerung der Grundsätze von Gleichberechtigung und Nichtdiskriminierung. Konkret heisst das, dass alle in der Schweiz lebenden Menschen gleichermassen Zugang zu Dienstleistungen der öffentlichen Institutionen haben sollen und dass die Dienstleistungsangebote den Bedürfnissen unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen Rechnung tragen müssen.

Es ist offensichtlich, dass diese Definition von Integration andere Konsequenzen haben wird, je nachdem um welche Institution es sich handelt: Beim Gericht und bei der Schule bspw. heisst dies sehr unterschiedliches. Wir werden immer jeweils zu Beginn unsere Fallstudien darauf hinweisen, was diese Definition von Integration umgesetzt auf die in Frage stehende Institution bedeutet.

1.3 Literatur

Anthias, Floya und Nira Yuval-Davis (1992). *Racialized Boundaries. Race, Nation, Gender, Colour and Class and the Antiracist Struggle*. London: Routledge and Kegan Paul.

Baumann, Gerd (1996). *Contesting Culture. Discourses of Identity in Multi-Ethnic London*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bolzmann, Claudio, Rosita Fibbi und Marie Vial (2003). *Secondas - Secondos. Le processus d'intégration des jeunes adultes issus de la migration espagnole et italienne en Suisse*. Zürich: Seismo.

Brubaker, Rogers (2001). "The Return of Assimilation? Changing Perspectives on Immigration and its Sequels in France, Germany, and the United States." *Ethnic and Racial Studies*, 24(4): 531-548.

Bukow, Wolf-Dietrich und Roberto J. Llaryora (1998). *Mitbürger aus der Fremde: Soziogenese ethnischer Minoritäten*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Bundesamt für Statistik, BfS (2004). *Ausländerinnen und Ausländer in der Schweiz. Bericht 2004*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.

Castles, Stephen und Mark J Miller (1993). *The age of migration: international population movements in the modern world*. Houndmills [etc.]: MacMillan.

Dahinden, Janine (2005). "Eine migrationsgerechte Suchtarbeit: Eine Frage gesellschaftlicher Integration." *"abhängigkeiten". Forschung und Praxis der Prävention und Behandlung*, 1(5): 5-17.

Dahinden, Janine, Chantal Delli und Walter Grisenti (2005). *Nationale Machbarkeitsstudie Projektmodell "Migration und Sucht". Schlussbericht zu Handes des Bundesamts für Gesundheit. Forschungsbericht 36*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.

Elwert, Georg (1989). "Nationalismus, Ethnizität und Nativismus - über Wir-Gruppenprozesse", in Waldmann, Peter und Georg Elwert (Hg.), *Ethnizität im Wandel*. Saarbrücken: Verlag breitenbach, S. 6-60.

Fibbi, Rosita, Bülent Kaya und Etienne Piguet (2003). *Le passeport ou le diplôme? Etude des discriminations à l'embauche des jeunes issus de la migration. Rapport de recherche 31 /2001*. Neuchâtel: Forum Suisse pour l'étude des migrations et de la population.

Fraser, Nancy (1998). "Penser la justice sociale: Entre redistribution et revendications identitaires." *Politique et Sociétés*, 17(3): 9-36.

Fraser, Nancy (2003). "Soziale Gerechtigkeit im Zeitalter der Identitätspolitik. Umverteilung, Anerkennung und Beteiligung", in Fraser, Nancy und Axel Honneth (Hg.), *Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 13-128.

Hoffmann-Nowotny, Hans-Joachim (1985). "Switzerland", in *European immigration policy: a comparative study / ed. by Tomas Hammar*. - Cambridge [etc.]: Cambridge University Press, 1985. - P. 206-236.

Honneth, Axel (2003). "Umverteilung als Anerkennung. Eine Erwiderung auf Nancy Fraser", in Fraser, Nancy und Axel Honneth (Hg.), *Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 129-224.

IOM (2003). "Facts and Figures on International Migration." *Migration Policy Issues*, 2.

Lenz, Ilse (1996). "Grenzziehungen und Öffnungen. Zum Verhältnis von Geschlecht und Ethnizität zu Zeiten der Globalisierung", in Lenz, Ilse, Andrea Germer und Brigitte Hasenjürg (Hg.), *Wechselnde Blicke. Frauenforschung in internationaler Perspektive*. Opladen: Leske+Budrich, S. 200-228.

2. Integration und Interkulturelle Mediation: Theoretische Reflexionen

2.1 Einführung²

Nachdem im letzten Kapitel dieses Materialienbandes dargelegt wurde, von welchem theoretischen Modell von Integration wir in unserer Forschung ausgehen, ist der logische nächste Schritt, zu überlegen, was dies nun im Zusammenhang mit der interkulturellen Mediation bedeutet. Inwiefern kann die interkulturelle Mediation zur Integration der Bevölkerung mit Migrationshintergrund beitragen und wo kann sie vielleicht das Gegenteil, nämlich eine Exklusion, bewirken? Wir haben versucht, diese für uns zentralen Forschungsfragen anhand einer umfassenden empirischen Untersuchung zu beantworten. An dieser Stelle sollen aber vorgängig einige theoretische Reflexionen entwickelt und dargelegt werden. Schliesslich haben uns diese theoretischen Annäherungen in unserer nachfolgenden Feldarbeit geleitet.

2.1.1 *Interkulturelle Mediation aus der Sicht der PraktikerInnen: Gängige Postulate*

Integration wurde zu einem gesellschaftlichen Thema und hat unterdessen seinen Platz nicht nur in den sozialwissenschaftlichen Publikationen, sondern auch auf der politischen Agenda gefunden. Die Suche nach adäquaten Instrumenten, welche die Eingliederung der Bevölkerung mit Migrationshintergrund unterstützen, ist in diesen Kontext zu verorten. Als neues solches Instrument beginnt sich in der Schweiz gegenwärtig ein das Dolmetschen, die interkulturelle Vermitteln, und zwar weniger aber trotzdem, die interkulturelle Konfliktmediation zu etablieren. Diesen für den

² Bei diesem Kapitel handelt es sich um eine Weiterentwicklung von Gedanken, die in Dahinden (2004) und Dahinden und Chimienti (2002) dargelegt wurden.

schweizerischen Kontext erst seit kürzeren bekannten Tätigkeiten spricht man ein hohes Integrationspotenzial zu.

Seit einigen Jahren weisen PraktikerInnen aus dem Gesundheits-, Sozial- aber auch Bildungsbereich vermehrt auf die integrative Rolle von interkulturellen Tätigkeiten und auf deren Lösungspotential für eine Reihe von Problemen in pluralen und diversifizierten Gesellschaften hin. So erteilte das Bundesamt für Gesundheit (BAG) dem Schweizerischen Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien bereits 1998 ein Mandat, theoretische Grundlagen für Übersetzung und interkulturelle Mediation im Gesundheitswesen zu erarbeiten³. Kommunikationsprobleme sprachlicher und kultureller Natur erschweren den Gesundheitsfachleuten die Arbeit mit der Migrationsbevölkerung und können in Ungenauigkeiten bei der Anamnese und in (teure) Behandlungsfehler münden sowie die Einhaltung medizinischer oder pflegerischer Standards erschweren. Bei diesem Grundlagenbericht ging es auch darum, ein Konzept zu entwerfen und eine inhaltliche Basis für weitere Überlegungen in Richtung einer Professionalisierung dieser Tätigkeiten zu schaffen. In der strategischen Ausrichtung des Bundes „Migration und Gesundheit 2002-2007“, wie sie im Juli 2002 vom Bundesrat zur Kenntnis genommen wurde, ist die Einrichtung von Ausbildungen für das Dolmetschen und die interkulturelle Vermittlung im Gesundheits- und Sozialbereich explizit unter der ersten Interventionsachse erwähnt und wird als zentrales Hilfsmittel für eine verbesserte Integration der ausländischen Bevölkerung betrachtet (BAG 2002; Chimienti und Cattacin 2001).

Übersetzungsangebote für MigrantInnen im Gesundheitsbereich sollen Kommunikationsproblemen sprachlicher und kultureller Natur entgegenlaufen, Ungenauigkeiten bei der Anamnese sowie daraus resultierende (teure) Behandlungsfehler verhindern und die Einhaltung medizinischer oder pflegerischer Standards erleichtern (Bischoff 2001; Bischoff und Loutan 2000; Efionayi-Mäder et al. 2001; Métraux und Alvir 1995; Weiss und Stuker 1998). Im Bildungsbereich verspricht man sich mit dem Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen und VermittlerInnen an Elternabenden und bei Zeugnisgesprächen eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen Schule und

³ Weiss, Regula, und Rahel Stuker. 1998. *Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitssystem: Grundlagenbericht*. Forschungsbericht 11D. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.

Eltern und damit eine bessere schulische Performance der fremdsprachigen Kinder. Im Sozialbereich möchte man mit der interkulturellen Vermittlung vor allem den Phänomenen Gewalt und Rassismus begegnen: JugendarbeiterInnen mit Migrationshintergrund sollen Brücken zwischen ausländischen Jugendlichen und den Institutionen der Jugendarbeit schlagen, und kulturelle Mediation wird bei Ausschlussituationen und Konflikten angewendet.

Insgesamt geht man davon aus, dass trotz einer erhöhten Problemanfälligkeit der Zugang zu sozialen und institutionellen Dienstleistungen für MigrantInnen erschwert ist. Auf Seiten der MigrantInnen verhindern Informationslücken, sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, Unkenntnis des Versorgungssystems oder auch Misstrauen gegenüber Behörden den Zugang und die Nutzung sozialer Dienste (etwa Efiomayi-Mäder und Chimienti 2003; Weiss 2003). Solche Probleme möchte man - mindestens teilweise - durch den Einsatz von interkulturellen VermittlerInnen beheben (D'Amato 2000; Dahinden et al. 2003; Kühne 2002; Mahnig et al. 2000).

Die Konfliktmediation wird von PraktikerInnen hingegen zwar nicht weniger oft erwähnt, hier sind die Postulate aber weniger klar.

Angesicht dieser Postulate und der praktischen Relevanz des Themenbereiches erstaunt die fehlende konzeptionelle Verankerung und die geringen Kenntnisse über die Wirkungsweisen dieser Tätigkeiten. Die wissenschaftliche und theoretische Beschreibung und Analyse von interkulturellen Tätigkeiten wie Dolmetschen, interkultureller Vermittlung oder Mediation stellt ein neuartiges Forschungsgebiet dar, dessen Konturen sich erst langsam abzuzeichnen beginnen. Fest steht nämlich, dass bislang nur vereinzelte Studien existieren, welche den Folgewirkungen dieser Dienstleistungen konkret nachgingen. Und diese Forschungen stammen zudem fast alle aus dem Ausland (für den Spitalbereich vgl. die Übersicht von Bischoff 2003). Kritische DenkerInnen können ohne Probleme eine Reihe von Fragen identifizieren, die bislang unbeantwortet sind: Etwa, ob sich die antizipierten Erwartungen auch erfüllen und wenn ja, unter welchen Bedingungen? Oder in welcher konkreten institutionellen Form diese Dienstleistungen angeboten werden und wer davon in erster Linie profitieren soll? Ungewiss ist auch, wie oft diese Dienstleistungen überhaupt in Anspruch genommen werden und von wem. Oder aber, welche unbeabsichtigten Nebenwirkungen sich einstellen und welchen Stellenwert Tätigkeiten der interkulturellen Kommunikation angesichts von (institutionalisiertem) Rassismus und Diskriminierung überhaupt einnehmen können? Und letztlich ist

ungeklärt, auf welche rechtliche Basis diese Tätigkeiten gestellt werden oder auch wer ihre Finanzierung übernimmt.

Nehmen wir das Modell der zwei Dimensionen von Integration zum Ausgangspunkt und fragen uns, unter welchen Bedingungen Dolmetschen, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation ein potentes Instrument zur Inklusion von MigrantInnen darstellen könnten. Ich untersuche im Folgenden einerseits den Beitrag dieser Dienstleistungen im Hinblick auf das Postulat einer horizontalen Verschiedenheit und Anerkennung von Identitäten. Zum anderen gehe ich der Frage nach, was diese Tätigkeiten im Kontext einer Verteildimension, d.h. für eine vertikale Integration leisten können. Für beide Aspekte versuche ich Potenziale, aber auch Herausforderungen und Gefahren herauszuschälen. Ich werde in diesem Beitrag nicht im Detail auf die Vorteile der Nutzung dieser Tätigkeiten eingehen, sondern die Postulate hinsichtlich der Notwendigkeit von Dolmetschen, und interkultureller Vermittlung und Konfliktmediation kritisch prüfen.

2.2 Eine Vermittlungstätigkeit zur Förderung kultureller Verständigung und Anerkennung von Identitäten?

Bereits im Kontext der frühen Assimilationstheorien, die Anfang bis Mitte des letzten Jahrhunderts in den USA entstanden, wurde die horizontale Dimension der Verschiedenheit ins Zentrum integrationstheoretischer Überlegungen gestellt. Damals wurden die kulturellen Eigenheiten der Eingewanderten als negativ und defizitär resp. als integrationshemmend definiert. Genau genommen betrachtete man diese kulturellen Eigenheiten als Ausdruck und Zeichen einer gesellschaftlichen Pluralität. Diese wiederum interpretierte man als Zeichen einer Desintegration. Eine kulturelle Assimilation, d.h. die Annahme der Kultur der Mehrheitsgesellschaft, wurde als quasi natürlicher Prozess gesehen, durch den ethnische Gruppen dazu kommen, eine gemeinsame Kultur zu teilen, um anschliessend den gleichen Zugang zur Möglichkeitsstruktur der Gesellschaft zu haben. Prämisse war, dass die Menschen ihre Herkunftskultur automatisch abstreifen würden und die amerikanischen Werte annehmen würden. Einzelne Sozialwissenschaftler haben diesen Prozess im Detail und mittels verschiedenen Stufen beschrieben: In Gordon's mehrstufen Modell der Assimilation war die kulturelle Assimilation bspw. der erste und unabdingliche Schritt für die folgenden Stufen

(Gordon 1964). In dieser Tradition entstanden dann auch die Theorien und Forschungen, die sich unter dem Label „ethnic-relation“ studies einreihen liessen und die die horizontale Verschiedenheit verschiedener Gruppen und die damit verbundenen Probleme zum Thema machten.

Später war es dem von den USA ausgehenden Multikulturalismus, der sich gleichzeitig als soziale Bewegung und politisches Programm verstand, zuzuschreiben, dass sich eine neue Sichtweise auf die Kultur der Eingewanderten etablieren konnte. Seit den sechziger Jahren wurden die Prämissen der AssimilationstheoretikerInnen radikal in Frage gestellt. Zum einen schienen kulturelle Differenzierungen entgegen den assimilatorischen Annahmen eine gewisse Persistenz entwickelt zu haben, und zum anderen hatten sich Integrationsprobleme auch nicht über Generationen hinweg aufgelöst. Allerdings wurden diese kulturellen Eigenheiten nun unter ganz anderen Vorzeichen interpretiert: Sie galten nicht mehr länger als Ausdruck nicht erfolgter Integration, ganz im Gegenteil. Ethnische oder kulturelle Gemeinschaften wurden nun im Sinne von Wir-Gruppen (Elwert 1989) als positiv und authentisch wahrgenommen und die Bedeutung ihres identitätsstiftenden Charakters für den Integrationsprozess hervorgehoben (Eller 1997; Vertovec 1999). Anders formuliert: Dem Zwang zur Assimilation an eine als ehemals homogen postulierte Gesellschaft wurde nun das Recht auf Differenz in einer als pluralistisch gedachten Gesellschaft entgegengesetzt. Dieser differentialist – turn, d.h. die Wende zur Differenzierung und Vielfalt, wie ihn Brubaker (2001) nennt, hatte zwei weitreichende Konsequenzen: Zunächst einmal rückte eine horizontale Dimension von Integration ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Auf dieser Achse, so die Forderung, sollte sich der Austausch von Besonderheiten und die Anerkennung von Identitäten vollziehen. Eine auf das Individuum oder eine Gruppe bezogene Differenz implizierte also das Recht auf Verschiedenheit und Anerkennung. Diese Ideen entwickelten in der Folge ein eigenes Leben, und das anfängliche Postulat nach einer Toleranz gegenüber kulturell Andersartigen hat sich hin zu der Forderung nach Anerkennung von Andersartigkeiten als Form sozialer Gerechtigkeit verschoben. Unterdessen wurde Anerkennung in Europa und auch der Schweiz zu einem Schlüsselbegriff (integrations)politischer Forderungen: Eine Politik der Anerkennung zielt auf eine differenzfreundliche Welt, in der für Ebenbürtigkeit und Gleichbehandlung nicht mehr der Preis einer Assimilation an die Mehrheit oder herrschende kulturelle Normen zu zahlen ist (Fraser und Honneth 2003).

Die zweite Folge dieser differenzfreundlichen Neuausrichtung war eine neue Wahrnehmung der Welt: Die soziale Welt, global wie auch in den Immigrationsländern, erscheint in diesem Multikulturalismus als Patchwork von verschiedenen, abgeschlossenen und in sich kohärenten Kulturen, die sich durch eine interne Homogenität sowie klar definierte Grenzen auszeichnen.

Es vermag nicht zu erstaunen, dass die ersten Versuche der Institutionalisierung einer interkulturellen Vermittlung, des Dolmetschens, aber auch der interkulturellen Konfliktmediation aus der Zeit des Multikulturalismus stammen. Denn aus einer assimilationstheoretischen Sichtweise lassen sich weder Forderungen nach einer Integration noch nach Anerkennung von Differenz ableiten: Wenn Assimilation über Generationen hinweg automatisch passiert, braucht es keine auf MigrantInnen spezialisierte Dienste wie Vermittlungstätigkeiten, und eine institutionelle Differenzierung ist genauso wenig notwendig. Letztlich war (und ist) assimilationstheoretischen Ansätzen im Kern immer ein Universalismus inhärent, der impliziert, dass eine Gleichheit vor dem Gesetz vollumfänglich genüge, um eine Integration der Gesellschaft zu gewährleisten⁴.

Erst mit der Forderung nach der Anerkennung von kulturellen und sprachlichen Besonderheiten und der Sichtweise von abgeschlossenen ethnisch, kulturell und sprachlich geprägten Gruppen wird nun eine Vermittlungstätigkeit denkbar: Diese hat nicht nur die Funktion, kulturelle Verschiedenheiten anzuerkennen, so etwa durch ein Empowerment (sprachliche und kulturelle) Identitäten zu stärken, sondern auch zwischen verschiedenen Kulturen zu vermitteln.

Von der Idee der Abgeschlossenheit von homogenen Kulturen war es nicht mehr weit zum Postulat der Notwendigkeit des Brücken Schlagens zwischen verschiedenen Kulturen. Auch die interkulturelle Konfliktmediation ist in diesem Kontext eigentlich eine logische Folge: Die These wäre hier, dass je

⁴ Diese Bewegungen führten zu einem sozialphilosophischen Diskurs, der als Konflikt zwischen einer *Politik gleicher Würde* und einer *Politik der Anerkennung* ausgetragen wird. Die *Politik gleicher Würde* mit ihrem universalistischen Ideal fordert als abstraktes, unparteiisches und differenzblindes Prinzip, Menschen als gleich zu behandeln und ihnen je individuellen Vorstellungen gleiches Gewicht zu geben. Die *Politik der Anerkennung* hingegen rückt die Besonderheiten, die charakteristischen Merkmale eines Individuums bzw. einer Gruppe sowie deren spezifische Konzeption eines *gemeinsamen Guten* ins Zentrum (Mackert 1999; Steiner-Khamsi 1996; Taylor 1993). Vgl. auch zum voranstehenden Kapitel.

verschiedener die Kulturen, desto höher das Konfliktpotential. Im Rahmen des multikulturalistischen Programms mit seinem Akzent auf Differenz entstanden dann in der Tat vor allem im angelsächsischen Sprachraum erste Berufs- und Tätigkeitsfelder des *Community Interpreters*, eines *Cultural Interpreting* oder auch eines *Cultural Brokers*.

2.2.1 Probleme einer essentialistischen Identitätspolitik

Wie nun aber Erfahrungen aus dem Ausland zeigten, führte diese Integrationspolitik zu einem Spannungsfeld, das aufzulösen nicht so einfach ist. Der Vorwurf ist ein zweifacher: Eine essentialistische Identitätspolitik würde einerseits durch ihre nach kulturellen, ethnischen oder sprachlichen Kriterien definierten Massnahmen neue Mechanismen der Exklusion schaffen und andererseits entpolitisiert wirken, da soziale Probleme auf kulturelle und damit horizontale Komponenten reduziert würden. Durch die Schaffung von spezifischen Migrationsdiensten und Sprach- und Vermittlungsangeboten, die nach ethnischen, kulturellen oder sprachlichen Vorgaben definiert wurden, hätte sich quasi durch die Hintertür eine neue Kategorie des Ausschlusses etabliert. Einerseits war unklar, für welche Sprachen und Herkunftsgruppen diese Dienste überhaupt ins Leben gerufen werden sollten. Es gab somit immer sprachliche und kulturelle Gruppen, die nicht von den Angeboten profitieren konnten. Andererseits zeigten Studien, dass eine falsche Nutzung von Dolmetschenden und interkulturellen VermittlerInnen Schaden anrichten konnte: Rollenprobleme seitens der MittlerInnen oder ein unadäquater Einsatz der Dolmetschenden seitens der Fachpersonen, z.B. seitens von Pflegefachpersonen oder ÄrztInnen, etwa um sich vor den Verantwortlichkeiten bei unliebsamen Themen zu drücken, können das Integrationspotenzial dieser Tätigkeiten durchaus unterlaufen.

Insgesamt wurden aus dem angelsächsischen Raum immer mehr Beispiele bekannt, in der solche ethnospezifischen Massnahmen eine Reihe von Selbst- und Fremdethnisierungsprozessen (Bukow und Llaryora 1998) auslösten und dadurch einer Kulturalisierung (oder auch Lingualisierung) Vorschub leisteten (Baumann 1996). Bei der Bildung solcher Gruppen sind verschiedene Möglichkeiten denkbar: Entweder es formieren sich Gruppen von MigrantInnen, die sich durch Prozesse der Selbstethnisierung eine Kultur zuzuschreiben beginnen, um auf Basis dieser Kultur Rechte einzufordern. Oder aber es wurde der Masse der hilfs- oder pflegebedürftigen zugewanderten ArbeitnehmerInnen, der Schwangeren oder RentnerInnen, ungeachtet ihrer

sozialen und beruflichen Stellung, ihres Bildungsstandes oder politischen Ausrichtung, eine Herkunftskultur zugewiesen, als deren RepräsentantInnen sie nun galten (Anthias und Yuval-Davis 1992; Radtke 1990). Jede spezifische Herkunftsgruppe hatte nun ihre eigene Kultur und ihre eigenen Integrationsprobleme. Diese galt es zu untersuchen und dann zu beheben (Radtke 1996; Vertovec 1999). Um die kulturellen Spezifitäten dieser Gruppen zu verstehen, bot sich eine interkulturelle Vermittlung an.

Damit wurden nun, egal ob dieser Prozess top down – d.h. seitens der Administration oder Pflegepersonen –, oder bottom-up – seitens der MigrantInnen – initiiert wurde, alle einer Kultur zugeordneten Personen auf unzulässige Art und Weise homogenisiert⁵. Solche kulturspezifischen Zuweisungen erweisen sich dann als problematisch, wenn Kultur entweder als handlungsanleitendes Motiv dient (z.B. folgende Überlegung: Albanische Männer sind Machos und akzeptieren keine weiblichen Pflegenden weshalb nur männliche Pflegende mit ihnen zurechtkommen) oder als Vorwand vorgeschoben wird, um Schuldzuweisungen vorzunehmen. Dies ist dann der Fall, wenn man den Sachverhalt, dass der türkische Mann seine Ehefrau während der Geburt nicht begleitet, pauschal mit dessen Kultur erklärt. Problematisch ist auch, wenn strukturelle Verantwortungen abgelehnt und entsprechende Handlungsmöglichkeiten zurückgewiesen werden, z. B. wenn man zu interkulturellen VermittlerInnen greift, um der türkischen Frau das schweizerische Geburtssystem zu erklären und nahe zu legen, ohne dass ihre Bedürfnisse vorgängig angehört werden.

2.2.2 Eine antikomunitaristische Mediation im Sinne einer transkulturellen Kompetenz?

Sind nun aber Tätigkeiten der interkulturellen Mediation von vornherein zum Scheitern verurteilt? Kann eine Anerkennung und Verständigung kultureller

⁵ Es kommt hier ein Kulturbegriff zur Anwendung, der aus wissenschaftlicher Perspektive der Vergangenheit zuzuschreiben ist. Kultur ist hier ein essentialistisches und damit quasi natürliches, statisches Etwas, das ziemlich mysteriös von Generation zu Generation transferiert wird, von Geschichte und Kontext im Aufnahmeland unberührt bleibt und direkt auf die Gefühle, Werte und Handlungen einwirkt. Aus heutiger Sicht muss ein Kulturkonzept insbesondere transformativen Elementen gerecht werden (Stellvertretend für viele Wicker 1996).

Verschiedenheiten nur auf Kosten neuer Ausschlussmechanismen und dem Auslösen von Kulturalisierungs- und Ethnisierungsprozessen eingelöst werden? Wie kann eine interkulturelle Vermittlung und/oder Sprachmittlung Identitäten stützen, Verständigungen zwischen verschiedenen Lebenswelten fördern, eine horizontale Pluralität anerkennen und valorisieren, ohne gleichzeitig einem Essentialismus der traditionellen Identitätspolitik des Multikulturalismus zu verfallen?

Es ist zu fragen, ob hier Ansätze, die sich durch eine radikale Abwendung vom kommunitaristischen Inhalt des Multikulturalismus charakterisieren und erneut einen – wenn auch vielleicht neuen – Universalismus propagieren – einen Ausweg bieten? Dies würde bedeuten, einmalig als homogen perzipierte Kategorien im Sinne des Repräsentationsdiskurses – wie die Kultur resp. Identität der AlbanerInnen, der Frauen, der TürkInnen – zugunsten einer Reflexion aufzulösen, welche die Differenz innerhalb der Kategorien – zwischen AlbanerInnen, Frauen, TürkInnen – im Zusammenspiel von historischen, sozialen und kulturellen Kontexten ins Zentrum stellt⁶.

Eine interkulturelle Mediation zielt dann nicht mehr auf Optimierungen in der Verständigung zwischen zwei oder mehreren als abgeschlossen und einheitlich vorgestellten Kulturen. Vielmehr müsste die interkulturelle Mediation von der methodischen und normativen Voraussetzung einer veränderlichen Konstruktion von Identität und einem prozesshaften und transformierbaren Kulturkonzept ausgehen. Eine inter- oder transkulturelle Mediation würde in diesem Kontext nicht mehr eine Vermittlung zwischen zwei oder mehreren Sprachen oder Kulturen bedeuten – im Gegenteil: Die Tätigkeit bekommt nun einen universalistischen Charakter, löst sich von der Fixierung von sozialen Merkmalen wie Ethnizität, Geschlecht, sozialer Schicht und setzt beim Individuum an. Mit anderen Worten: Eine interkulturelle Vermittlung wird auf diese Weise zu einer transkulturellen Kompetenz umformuliert, die sich als professionell kompetentes Handeln im Migrationskontext erweist. Die Vermittlungstätigkeit löst sich von der

⁶ Interessant ist, dass diese Diskussionen auch im Bereich von „Geschlecht“ auf sehr ähnliche Weise ablaufen. Hier stellt sich die Frage, wie eine feministische Politik aussehen kann, welche die Grenzen des Repräsentativitätsdiskurses im Sinne einer unterstellten Universalität und Integrität eines feministischen Subjekts überwinden kann? Letztlich geht es auch hier um eine neue Form feministischer Politik, die der Verdinglichung von Gender und Identität entgegenzutreten könnte (Butler 1991).

Bedingung des Migrationshintergrundes und wird dafür an allgemeine Ausbildungs- und Wissensstandards von in den Institutionen Tätigen gekoppelt. Da etwa die Sprache in dieser Perspektive nicht die einzige Bedingung ist für eine interkulturelle Mediation, ist durchaus denkbar, dass z.B. eine türkische Frau aus der Oberschicht einem türkischen Mann aus der Unterschicht das Funktionieren des Gesundheitssystems weniger gut vermitteln kann als eine fachlich gut ausgebildete Person irgendeiner Nationalität, die über entsprechende transkulturelle Kompetenzen verfügt.

Wie ist diese Umformulierung zu werten? Schlägt man diesen Weg ein, kann man zweifelsohne von einer essentialistischen Identitätspolitik wegkommen. Die Frage stellt sich aber, ob das Element der Valorisierung und Anerkennung trotzdem noch gewährleistet werden kann. Kann ein kulturblindes und auf Individualismus abzielendes Universalismuspostulat der Intervention in einer pluralistischen Gesellschaft den Anliegen oder Bedürfnissen von MigrantInnen gerecht werden? Beispielsweise weiss man aus der Drogenarbeit, dass solche individuellen Ansätze bei MigrantInnen nicht zum Erfolg führen (siehe dazu etwa Domenig 2001; siehe dazu etwa Fibbi und Cattacin 2002). Kulturelle Unterschiede wie etwa divergierende Vorstellungen über die Rolle der Geschlechter lassen sich vermutlich nicht wegdiskutieren, sie lassen sich aber auch nicht an einfachen Ausprägungen festschreiben. Wenn man Kultur als die im Lauf des Lebens von den Individuen erworbene spezifische Disposition interpretiert, die zu intersubjektiver Bedeutungsbildung und sinnhaftem Handeln befähigt (etwa Wicker 1996; Wimmer 1996), dann ist davon auszugehen, dass verschiedene kulturelle Referenzsysteme existieren. Zwischen diesen Referenzsystemen zu vermitteln, kann durchaus eine sinnvolle Aufgabe sein, die nicht an einfache Schemata anknüpft, sondern das Individuum in seinem Kontext erfasst. Kommt hinzu, dass in unserer pluralen Gesellschaft ein Kommunitarismus denkbar ist, der sich nicht an ethnischen, nationalen oder populärkulturellen Grenzen festschreiben lässt. Dieser immer wieder neu zu definierende Kommunitarismus wäre vielleicht indirekt durch eine interkulturelle Vermittlung zu stärken.

2.3 Tätigkeiten der interkulturellen Mediation in der Verteilperspektive

Nun steht aber noch ein weiterer Vorwurf im Raume: Bisweilen wurde die kritische Frage aufgeworfen, ob die Tätigkeiten der interkulturellen Mediation

nicht vielleicht eher zu einer Kulturalisierung von sozialen Problemen und damit zu einer Entpolitisierung führen kann. Problematisch wird – so denke ich – die Sache in erster Linie dann, wenn mit kulturellen und sprachlichen Differenzen ausschliesslich eine Dimension berücksichtigt wird und die traditionellen Klassifikationen von gesellschaftlichen Unterschieden – etwa Klasse und Geschlecht – vernachlässigt werden. Dies kann dem Eindruck Vorschub leisten, Kultur könne alle gesellschaftlichen Differenzen erklären. Ein Beispiel: Eine interkulturelle Vermittlung zwischen albanischen Ehepaaren und den schweizerischen Ärzten kann vielleicht die Verständigung fördern, sie wird aber nichts an den gesundheitsschädlichen Bedingungen, in denen dieses Ehepaar lebt (Arbeit auf der Baustelle, schlechte Ausbildung usw.), ändern.⁷ Ebenso ist davon auszugehen, dass eine sprachliche Übersetzung während eines Qualifikationsgespräches eines fremdsprachigen Kindes wohl den Zugang zum Bildungssystem erleichtern kann, es ändert sich aber auch hier nichts an der sozioökonomisch schlechten Position der Eltern.

Stellen wir nun diese Verteildimension ins Zentrum und fragen, was Tätigkeiten der interkulturellen Mediation in Hinsicht auf eine sozioökonomisch motivierte Ausgleichspolitik leisten können bzw. ob sie den Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen verbessern können. Eine grundlegende Gemeinsamkeit von Integrationsansätzen, welche sich unter dem Postulat der Umverteilung subsumieren liessen, ist die Prämisse, dass jegliche Form direkter oder indirekter Diskriminierung ein Hindernis für eine gesellschaftliche Partizipation darstellt. Integration bedeutet in dieser Perspektive die Beseitigung struktureller Barrieren zur Herstellung einer Chancengleichheit für alle Individuen oder gesellschaftlichen Gruppen und den gleichen Zugang zu der Möglichkeitsstruktur einer Gesellschaft. Dieser egalitäre Liberalismus wurde nach dem Zweiten Weltkrieg entwickelt und hatte über lange Zeit die Arbeiterbewegung und die unteren Klassen im Visier. Gleichsam lassen sich diese Forderungen auf die Immigrationsländer übertragen, wo ethnische

⁷ Kommt hinzu, dass die hiesigen Multikulturalismusvarianten im Unterschied zu den angelsächsischen Ländern grundlegende Unterschiede aufweisen. Wichtigste Differenz ist, dass mit idealistisch-programmatischem Charakter eine positive kulturelle Vielfalt diskutiert wurde, ohne dass die strukturellen Faktoren mit einbezogen wurden. Im Gegensatz zu den USA war hier die postulierte Anerkennung der kulturellen Differenz mit einer Situation rechtlicher Ungleichheit etwa der Nicht-Staatsbürgerschaft verbunden (Radtke 1996; Steiner-Khamsi 1996; Wicker 1993).

Hierarchisierungen im Sinne einer Unterschichtung stattgefunden haben, die systematisch den Zugang zu sozialen Ressourcen wie Jobs, Wohnungen oder Bildung limitierten (Anthias und Yuval-Davis 1992; Rex 1986). Im Kontext solcher Überlegungen bekommt der Staat eine wichtige Rolle als Akteur im Integrationsgeschehen. Die USA, aber auch einige ehemalige Kolonialländer wie England, begannen Gleichstellungspolitiken auf der Basis von *equal opportunity* und *affirmative action* einzuführen. Ziel einer solchen Integrationspolitik oder Umverteilungspolitik ist es, mit kompensatorischen und Massnahmen im Sinne einer positiven Diskriminierung Ungleichheiten aus dem Weg zu räumen und benachteiligten Gruppen den Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen zu eröffnen.

Es ist in diesem Zusammenhang zu fragen, ob Tätigkeiten der interkulturellen Mediation helfen können, das Postulat einer vertikalen Ausgleichspolitik einzulösen. Zunächst einmal scheint mir, dass mittels Dienstleistungen der interkulturellen Mediation der Zugang zu gesellschaftlichen Institutionen geschaffen werden kann, die den MigrantInnen sonst vorenthalten sind. Es lassen sich ohne grössere Anstrengungen einige wichtige Interventionsgebiete ausmachen, die diesen Postulaten nachkommen könnten: Eine interkulturelle Vermittlung oder eine Übersetzung bedeutet zweifelsohne ein Empowerment, das in diese Richtung zielt, wenn man beispielsweise seitens der MigrantInnen Informationsdefizite beheben oder sie über ihre Rechte aufklären kann, etwa im Rahmen der Sozialhilfe. Eine Informationskampagne in der Herkunftssprache über das Funktionieren des Bildungssystems kann einen präventiven Charakter entwickeln, indem sich das Verhalten der Eltern ändert. Aus einer Perspektive der Verteilungspolitik kann eine interkulturelle Mediation Barrieren abschaffen und Zugang zu bestimmten gesellschaftlichen Ressourcen ermöglichen.

Aber sie kann wenig zu einer grundlegenden Umverteilung der gesellschaftlichen Ressourcen beitragen. Dies umso mehr, weil es in erster Linie die MigrantInnen der ersten Generation sein werden, welche von diesen Dienstleistungen profitieren. Und diese MigrantInnen sind diejenigen, welche im schweizerischen Kontext die wenigsten Rechte besitzen. Um Rechte, z.B. betreffend Umverteilungsansprüchen, einzufordern, ist eine wichtige Voraussetzung die schweizerische Staatsbürgerschaft zu besitzen (Achermann und Gass 2003). Und diese ist den meisten MigrantInnen der ersten Generation vorenthalten.

2.4 Tätigkeiten der interkulturellen Mediation in doppelter Perspektive

Aus den bisherigen Ausführungen lassen sich verschiedene Spannungsfelder eruieren, die den Tätigkeiten der interkulturellen Mediation inhärent sind: Zum einen stehen diese Tätigkeiten oft im Dienste einer Identitätspolitik und unterliegen damit den Grenzen jedes Repräsentativitätsdiskurses, d.h. ein Subjekt wird gebildet, das auf quasi gegebenen Merkmalen gründet und somit keine Abweichung zulässt, ohne die politischen Forderungen gleichzeitig in Frage zu stellen.

Zum anderen lassen sich gesellschaftliche Ungleichheiten nicht mit einzelnen und isolierten Massnahmen beheben. Es ist zu fragen, unter welchen Bedingungen die Vorteile, die der professionalisierte Einsatz dieser Dienstleistungen in Hinsicht auf eine Unterstützung der Eingliederung der ersten Generation von MigrantInnen hat, optimiert werden könnten?

Gemäss unserem Integrations-Modell (vgl. vorheriges Kapitel) postulieren wird, dass ein Integrationsverständnis, das beide Achsen der Integration berücksichtigt, besonders erfolgreich sein wird. Eine solche Perspektive müsste demnach die horizontale Dimension der Verschiedenheiten mit dem Postulat der vertikalen Ungleichheitsbekämpfung vereinen. Prämisse eines solchen Integrationsverständnisses ist die Anerkennung einer gesellschaftlichen Pluralität, die sich aber nicht nur auf verschiedene Herkunftskulturen beschränkt, sondern diese Diversität weiter fasst, etwa im Sinne von Lebensstilen. Integration bedeutet dann ein mehrdimensionaler, vielschichtiger und gegenseitiger Prozess, mit dem Ziel der Entwicklung einer zukünftigen pluralen Gesellschaft mit einem funktionierenden Zusammenhalt.

Anders formuliert: Integration bedeutet das Schaffen eines institutionellen Rahmens für eine gesellschaftliche Vielfalt und die Verankerung der Grundsätze von Gleichberechtigung. Es ginge also letztlich weniger darum, spezifische Massnahmen oder Institutionen für die Migrationsbevölkerung zu entwickeln, d.h. Parallelinstitutionen zu schaffen, wie dies früher der Fall war, sondern man müsste darauf abzielen, die gesellschaftlichen Kerninstitutionen für die Migrationsbevölkerung (und überhaupt alle Bevölkerungsteile) zu öffnen, indem Zugangsbarrieren abgebaut und MigrantInnen wie alle anderen BewohnerInnen institutionell inkorporiert werden.

Die in vorherigen Abschnitten präsentierten Gedanken wurden formuliert bevor die empirische Arbeit unternommen wurde. Es gilt nun also im Felde

sorgfältig zu prüfen, inwiefern sich einzelne Aspekte bestätigen, oder welche Elemente allenfalls auch verworfen werden müssen. Zudem gilt es zu eruieren, inwiefern sich dieses Modell je nach Institution und deren Kernaufgaben anders präsentiert und ob sich die Tätigkeiten und ihre Integrationspotentiale demnach unterscheiden.

Was in diesem ersten theoretischen Annäherung ebenfalls fehlt, sind Auseinandersetzungen mit Fragen der Macht: Inwiefern haben Tätigkeiten der interkulturellen Mediation mit Machtverhältnissen zu tun und wie äussert sich dies konkret.

2.5 Literatur

(BAG), Bundesamt für Gesundheit (2002). *"Migration und Gesundheit. Strategische Ausrichtung des Bundes - 2002-2006"*. Bern.

Achermann, Christin und Stefanie Gass (2003). *Staatsbürgerschaft und soziale Schliessung. Eine rechtsethnologische Sicht auf die Einbürgerungspraxis in der Stadt Basel*. Zürich: Seismo.

Anthias, Floya und Nira Yuval-Davis (1992). *Racialized Boundaries. Race, Nation, Gender, Colour and Class and the Antiracist Struggle*. London: Routledge and Kegan Paul.

Baumann, Gerd (1996). *Contesting Culture. Discourses of Identity in Multi-Ethnic London*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bischoff, Alexander (2001). *Overcoming language barriers to health care in Switzerland*. Basel: Dissertation: Universität Basel.

Bischoff, Alexander (2003). *Caring for migrant and minority patients in European hospitals. Review of effective interventions. Study commissioned by the Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine, Vienna, "mfh-migrant-friendly hospitals, a European Initiative to promote health literacy for migrants and ethnic minorities"*. Neuchâtel: Swiss Forum for Migration and Population Studies.

Bischoff, Alexander N. und Louis Loutan (2000). *Mit anderen Worten: Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege*. Bern: Bundesamt für Gesundheit.

Brubaker, Rogers (2001). "The Return of Assimilation? Changing Perspectives on Immigration and its Sequels in France, Germany, and the United States." *Ethnic and Racial Studies*, 24(4): 531-548.

Bukow, Wolf-Dietrich und Roberto J. Llaryora (1998). *Mitbürger aus der Fremde: Soziogenese ethnischer Minoritäten*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Butler, Judith (1991). *Das Unbehagen der Geschlechter*. *Gender Studies*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Chimienti, Milena und Sandro Cattacin (2001). "*Migration et santé: priorités d'une stratégie d'intervention. Rapport de base d'une étude Delphi*". Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.

D'Amato, Gianni (2000). "Die Rolle von Kulturvermittelnden im modernen Sozialstaat: Gesundheit, Sozialarbeit und Migration." *Info FSM / SFM Info*, 3: 1-2.

Dahinden, Janine (2004). "Interkulturelle Vermittlung und Übersetzung als Integrationsinstrumente: Eine kritische Sichtweise auf ihre Potenziale", in SRK, Departement Migration (Hg.), *Migration - Eine Herausforderung für Gesundheit und Gesundheitswesen*. Zürich: Seismo, S. 99-119.

Dahinden, Janine und Milena Chimienti (2002). *Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln. Theoretische Perspektiven. Forschungsbericht Nr. 25*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.

Dahinden, Janine, Anna Neubauer und Eléonore Zottos (2003). *Offene Jugendarbeit und soziokulturelle Animation: Bestandesaufnahme und Perspektiven der Arbeit mit Migrationsjugendlichen*. Bern: Fachstelle für Rassismusbekämpfung.

Domenig, Dagmar (2001). *Migration, Drogen, transkulturelle Kompetenzen*. Bern: Hans Huber.

Efionayi-Mäder, Denise und Milena Chimienti (2003). "Migration und Gesundheit: ein sozialpolitische Orientierung", in Caritas (Hg.), *Sozialalmanach 2003*. Luzern: Caritas-Verlag, S. 155-172.

Efionayi-Mäder, Denise, Milena Chimienti, Stefano Losa et al. (2001). *Evaluation des Gesamtprogrammes "Migration und Gesundheit" des Bundesamts für Gesundheit*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.

Eller, Jack David (1997). "Anti-Anti-Multiculturalism." *American Anthropologist*, 99(2): 249-260.

Elwert, Georg (1989). "Nationalismus, Ethnizität und Nativismus - über Wir-Gruppenprozesse", in Waldmann, Peter und Georg Elwert (Hg.), *Ethnizität im Wandel*. Saarbrücken: Verlag breitenbach, S. 6-60.

Fibbi, Rosita und Sandro Cattacin (2002). *self help tra genitori italiani in Svizzera*. Neuchâtel: Forum Svizzero per lo studio delle migrazioni e della popolazione.

Fraser, Nancy und Axel Honneth (2003). *Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Gordon, M (1964). *Assimilation in American life*. New York: Oxford University Press.

Kühne, Klaus (2002). *Sprachmitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich*. Hochschule für Sozialarbeit HSA [unveröffentl.]. Bern.

Mackert, Jürgen (1999). *Kampf um Zugehörigkeit: nationale Staatsbürgerschaft als Modus sozialer Schliessung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Mahnig, Hans, Martin Niederberger und unter Mitarbeit von Janine Dahinden (2000). *Die Integration der ausländischen Bevölkerung in Gemeinschaftszentren. Studie zuhanden der Zürcher Gemeinschaftszentren Bachwiesen, Heuried und Loogarten. Forschungsbericht Nr. 16*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.

Métraux, Jean-Claude und S. Alvir (1995). "L'interprète: traducteur, médiateur culturel ou co-thérapeute." *InterDialogos*, (2): 22-26.

Radtke, Frank-Olaf (1990). "Multikulturell - Das Gesellschaftsdesign der 90er Jahre?" *Informationsdienst zur Ausländerarbeit*, (4): 27-34.

Radtke, Frank-Olaf (1996). "Fremde und Allzufremde: zur Ausbreitung des ethnologischen Blicks in der Einwanderungsgesellschaft", in Wicker, Hans-Rudolf und et al. (Hg.), *Das Fremde in der Gesellschaft: Migration, Ethnizität und Staat*. Zürich: Seismo, S. 333-352.

Rex, John (1986). *The Concept of a Multi-Cultural Society*. Warick: University of Warick.

Steiner-Khamsi, Gita (1996). "Universalismus vor Partikularismus? Gleichheit vor Differenz?" in Wicker, Hans-Rudolf und et al. (Hg.), *Das Fremde in der Gesellschaft: Migration, Ethnizität und Staat*. Zürich: Seismo, S. 353-372.

Taylor, Charles (1993). "Die Politik der Anerkennung", in Gutmann, A. (Hg.) (Hg.), *Multikulturalismus und die Politik der Anerkennung*. Frankfurt: Fischer, S. 13-79.

Vertovec, Steven (1999). "Multiculturalism, Culturalism and Public Incorporation", in Vertovec, Steven (Hg.), *Migration and Social Cohesion*. Cheltenham: E. Elgar, cop., S. 222-242.

Weiss, Regula (2003). *Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten*. Zürich: Seismo.

Weiss, Regula und Rahel Stuker (1998). *Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitssystem: Grundlagenbericht*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations.

Wicker, Hans-Rudolf (1993). "Migration, Ethnizität und Paradoxien des Multikulturalismus in industrialisierten Gesellschaften", in Kälin, Walter und Rupert Moser (Hg.), *Migrationen aus der Dritten Welt: Ursachen, Wirkungen, Handlungsmöglichkeiten*. Bern: Haupt, S. 205-220.

Wicker, Hans-Rudolf (1996). "Von der komplexen Kultur zur kulturellen Komplexität", in Wicker, Hans-Rudolf und et al. (Hg.), *Das Fremde in der Gesellschaft: Migration, Ethnizität und Staat*. Zürich: Seismo, S. 373-392.

Wimmer, Andreas (1996). "Kultur: zur Reformulierung eines sozialanthropologischen Grundbegriffs." *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 48(3): 401-425.

3. Konfliktmediation – eine Übersicht⁸

3.1 Allgemeine Ausführungen

3.1.1 Definitionen

Ein Konflikt bezeichnet eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen, etc.), wobei mindestens ein Akteur Unvereinbarkeiten im Denken, Vorstellen, Wahrnehmen und/oder Fühlen und/oder Wollen mit dem anderen Akteur oder den anderen Akteuren erlebt. Die Unvereinbarkeit erlebt er in der Art, dass er sich in seinem Handeln durch den andern Akteur beeinträchtigt fühlt. Das soziale Klima der Interaktion zwischen den Konfliktparteien kann heiss sein: In diesem Fall ist die Atmosphäre überaktiv und überempfindlich. Die Parteien versuchen, sich mittels explosiver Taktiken gegenseitig zu überzeugen, wobei die kurzen, heftigen und explosiven Handlungen für alle gut sichtbar sind. Die Akteure sind sich des Schadens, den sie durch ihre Handlungen verursachen, durchaus bewusst. Im Gegensatz dazu findet bei kalten Konflikten beispielsweise eine zunehmende Lähmung aller äusserlich sichtbaren Aktivitäten statt. Frustrations- und Hassgefühle werden hinuntergeschluckt und wirken in den Parteien weiter, in intensiven Fällen bis zu selbstzerstörerischen Aktionen. Die direkte Kommunikation zwischen den Akteuren kommt zum Erliegen, die Gesprächs- und Begegnungsmöglichkeiten werden seltener, auf die Dauer gemieden, um einige Beispiele dieser zwei Interaktionsarten zu nennen (Glasl 2002).

Konfliktmediation bedeutet Vermittlung im Konflikt. Dabei sollen Konflikte auf eine konstruktive Art und Weise bearbeitet werden, um sie zu deeskalieren (Dulabaum 1998:8). Dies kann auf unterschiedliche Arten erfolgen. Bei heissen Konflikten geht es in erster Linie darum, Perzeptionen, Einstellungen und Verhaltensweisen zu klären. In kalten Konflikten müssen die

⁸ Autorin dieses Kapitels: Chantal Delli

entstandene Abneigung und Isolierung zuerst sorgfältig zwischen den Konfliktparteien abgebaut werden, um die Kommunikation wieder herzustellen.

Die Vermittlung in der Konfliktsituation wird durch eine dritte Partei vorgenommen. Diese muss sich durch Allparteilichkeit auszeichnen: sie muss beide Konfliktparteien auf eine neutrale Weise unterstützen (Dulabaum 1998: 18). Im Mediationsverfahren kommt ihr keine Entscheidungsbefugnis zu. Der bekannte amerikanische Konfliktmediator Friedmann (1999) sagt in einem Interview dazu: „Meine Aufgabe ist es, die Klienten in die Lage zu versetzen, trotz tief greifender Meinungsverschiedenheiten die Entscheidungen selbst zu treffen, die ihr Leben betreffen (...). Ich teile den Klienten implizit mit, dass sie besser als ich wissen, wie die Lösung des Konflikts aussehen kann“. Ziel des Mediationsverfahrens ist vordergründig nicht die Entscheidungsfindung, sondern das Schaffen einer Atmosphäre, in der die Parteien wieder kommunizieren können. Die dritte Partei muss allerdings beachten, dass bereits ihre Anwesenheit in die Konfliktsituation eingreift und verschiedene Aktionen der Konfliktparteien auslösen kann (Bonafé-Schmitt 1988; Glasl 2002: 84).

Die Intervention der Dritten kann sich auf verschiedene Aspekte des Konflikts richten: sie kann das vorhandene Konfliktpotential, den Konfliktprozess oder die –folgen betreffen. In der Literatur haben zahlreiche Autoren versucht, Typologien von Konflikten und die damit verbundenen Interventionsarten zu definieren. Dabei fällt auf, dass die Autoren ein und denselben Konflikt nach sehr unterschiedlichen Kriterien analysieren. Konflikte werden beispielsweise nach den Streitgegenständen, nach ihrer Erscheinungsform oder den Eigenschaften der Konfliktparteien geordnet. Die Typologien sollen dem Mediator helfen, sich in einer Konfliktsituation zu orientieren, die Diagnose eines Konflikts zu erstellen, die Rollen der Beteiligten zu klären und die eigenen Vermittlungshandlungen zu evaluieren, indem sie mit ähnlichen Konfliktsituationen verglichen werden. Über die wichtigsten Systematisierungsversuche, auf welche hier nicht näher eingegangen wird, gibt Glasl (2002) einen guten Überblick.

Bei der Mediation steht im Vordergrund, wie der gesetzliche Spielraum im Interesse aller Parteien am besten genutzt werden kann (Müller 2002: 8). Damit eine Mediation überhaupt möglich ist, muss ein Konflikt, ein Problem oder ein Schaden benannt werden können. Die Beteiligten müssen freiwillig zur Vermittlung bereit sein und eine Konfliktlösung anstreben, bei der sie sich aber ratlos fühlen. Zudem muss genügend Zeit für die Vermittlung zur Verfügung stehen. Konfliktmediation ist dann nicht möglich, wenn das Machtgefälle

zwischen den Parteien zu gross ist und sich gravierende Unterschiede bei der Wertorientierung dieser herausstellen. Grenzen sind ebenfalls dann gegeben, wenn den Parteien die Motivation zur Klärung ihres Konfliktes fehlt und sie ein geringes Interesse an ihrer zukünftigen Beziehung haben (Dulabaum 1998: 83ff).

3.1.2 Abgrenzung zu anderen Verfahren

Von der Konfliktmediation zu unterscheiden ist das *Ombudsverfahren*. Die Aufgabe von Ombudsstellen besteht darin, Beschwerden gegen Verwaltungen unabhängig zu prüfen, wobei die Konfliktlösung nicht im Vordergrund stehen muss. Das kostenlose Verfahren wird vorwiegend auf schriftlichem Weg abgewickelt und endet meist mit einer Handlungsempfehlung für die Parteien. Das in Schweden entwickelte Verfahren ist also als eine Ergänzung oder Alternative zur Konfliktmediation zu verstehen. Konfliktmediation ist auch nicht mit *Supervision* zu verwechseln. Diese meint eine Teambegleitung, die sich mit beruflicher Qualitätssicherung befasst. Die Adressaten sind die Angestellten einer Institution, wobei die Lösung eines offensichtlichen Konfliktes im Zentrum stehen kann. Bei einer *Intervision* geht es darum, dass einzelne Mitglieder einer Gruppe diese beobachten und individuelle Verhaltensweisen hinterfragen, um diese eventuell zu verbessern. Auch hier müssen keine Konflikte im Zentrum der Aktivität stehen (Müller 2002: 49ff).

3.1.3 Gerichtliche Verfahren versus aussergerichtliche Mediation

In unserer Studie interessieren wir uns für die formfreie Mediation, bei denen die Parteien nicht auf Institutionen und Prozeduren zurückgreifen wie beispielsweise Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren. Wir untersuchen also nicht die rechtliche Beurteilung von Konflikten, in welchen der Sachverhalt und die Rechtslage im Zentrum stehen, nicht aber die Interessen der Parteien. Im Französischen wird diese Art der Konfliktmediation *médiation communautaire* (auch *médiation sociale* oder *médiation de voysignage*) genannt (Salberg und Knoepfler 1998: 519). Bei der formgebundenen Art der Streitschlichtung geht immer eine Partei als Gewinnerin hervor, was eine künftige Zusammenarbeit der Parteien schwierig machen kann. In diesen Verfahren geht es zudem darum, die Forderungen der Parteien auf der Grundlage der Gesetze zu formulieren und ihnen zuzusprechen, was ihnen rechtmässig zusteht. Im Gegensatz dazu richten die Betroffenen in einem

Mediationsverfahren ihr Handeln nicht nur an Rechtsansprüchen aus, sondern an sich selbst (Himmelstein 1999). Auf diese Weise können die Parteien zu Vereinbarungen gelangen, die so nicht im Gesetz vorgesehen sind, die es ihnen aber erlauben, einen Weg aus der Konfliktsituation zu finden.

Trotzdem hält sich auch die Mediation an das geltende Recht. „Mediation bewegt sich nicht vom Recht weg, sondern stellt (es lediglich) (...) in einen anderen Zusammenhang“ (ibidem).

3.2 Konfliktmediation im Schweizer Kontext

3.2.1 Die nationale Ebene

In informeller Hinsicht ist der Schweizerische Dachverband Mediation⁹ zu nennen. Dabei handelt es sich um eine Art Plattform, auf welcher regelmässig über die neusten Entwicklungen in der Schweiz im Bereich Mediation unterrichtet wird. Auf der Homepage des Dachverbandes werden beispielsweise Informationen zur Mediatorenausbildung publiziert. Der Verband hat auch bereits einige Lehrgänge von Ausbildungsinstituten anerkannt und ein Reglement über die Anerkennung der Mediatorentätigkeit erlassen. Auf der Homepage wird zudem eine Datenbank zur Verfügung gestellt, über welche qualifizierte Mediationsfachleute verschiedenster Bereich in der Schweiz abgerufen werden können. Über die Schweizer Grenzen hinweg ist der Dachverband im Rahmen der Internationalen Vereinigung für Konfliktmanagement und Mediation¹⁰ mit ähnlichen Verbänden in Österreich und Deutschland verbunden, und die Schweiz ist auch im World Forum for Mediation¹¹ vertreten.

In formeller Hinsicht existieren auf Bundesebene im Bereich Mediation keine verbindlichen Rechtsnormen. Im Rahmen der Diskussion um das 1994 erlassene Antidiskriminierungsgesetzes wurde allerdings über diese Form von Vermittlung diskutiert. Verfolgungen und Bestrafungen von rassistischen Akten

⁹ Vgl. <http://www.infomediation.ch>.

¹⁰ Vgl. <http://www.ivkm.ch/html>.

¹¹ Vgl. <http://www.mediate.com/world>.

ist für die Garantie der Menschenwürde notwendig, doch werden damit weder Vorurteile aus dem Weg geräumt noch wird Klima für das nachfolgende Zusammenleben verbessert. Aus diesem Grund hat sich die eidgenössische Kommission gegen Rassismus im Sommer 1999 mit einem Schreiben an die kantonalen Regierungen gewendet, in welchem sie diese auffordert, Mediation bei rassistischen Diskriminierungen vorzusehen. Bis heute hat allerdings allein der Kanton Genf auf diese Forderung reagiert, indem er eine Partnerschaft mit der «maison genevoise de médiation» eingerichtet hat (Salberg und Knoepfler 1998:524ff).

3.2.2 Die Ebene der Kantone

Im Gegensatz zur Bundesebene existieren auf Kantonsebene seit einigen wenigen Jahren rechtliche Vorschriften zu Mediation.

In der Romandie macht sich der Groupement Pro Médiation¹² GPM als Verein für die Verbreitung der Mediation stark. Der GPM gehört zum Schweizerischen Dachverband Mediation, initiiert regelmässige Debatten zum Thema und bietet auch Aus- und Weiterbildungen für Mediatorinnen und Mediatoren an. Gemeinsam mit ACOR-SOS Racisme¹³ sowie in Zusammenarbeit mit der Universität Genf war GPM an der Reform des Genfer Gesetzes über die Gerichtsorganisation massgeblich beteiligt. Auf seine Initiative hin wurde im Oktober 1997 dem Grand-Conseil ein Gesetzesentwurf vorgelegt, welcher Mediation als Alternative zum herkömmlichen Gerichtsverfahren explizit vorsieht. Der Gesetzesentwurf wurde im Frühling 2001 angenommen und ist seit dem 15. August 2001 in Kraft¹⁴. Das Gesetz sieht vor, dass der Staatsanwalt einen Mediator beauftragen kann, mit den Parteien eine freiwillig verhandelte Lösung für einen Konflikt zu suchen. Die Mediatoren, die im Gesetz genau definierten Kriterien entsprechen müssen, werden vom «Conseil d'Etat» verteidigt. Sie werden zur Schweigepflicht angehalten und können im Gerichtsverfahren selbst nicht als Zeugen auftreten.

¹² Vgl. <http://www.mediations.ch>.

¹³ Association contre le racisme, vgl. <http://www.sos-racisme.ch/qsLayout/Home.asp>.

¹⁴ Loi genevoise modifiant la loi sur l'organisation judiciaire (Médiation pénale) (7750) (E 2 05).

Im Kanton Genf wurde zudem im Oktober 2004 die Revision der Zivilprozessordnung verabschiedet, welche die Mediation für diesen Bereich gesetzlich regelt¹⁵. So wurde ein neuer Titel III A ins Gesetz eingeführt, welcher vorsieht, dass die «Chambre de conciliation du Tribunal de première instance ou les tribunaux cantonaux» den Parteien vorschlagen kann, sich einem Mediationsverfahren zu unterwerfen. Wie das Gesetz über die Gerichtsordnung regelt auch die Zivilprozessordnung das Verfahren und setzt die Qualifikationen der Mediatoren fest.

Im Kanton Fribourg sieht das Gesetz über die Verurteilung von Minderjährigen¹⁶ ebenfalls die Möglichkeit des Beizugs eines Mediators vor. Dieses Gesetz ist seit Juli 2002 in Kraft, wurde aber bis anhin noch nie angewendet. Begleitend dazu wurde eine Verordnung erlassen, welche u.a. Aufschluss über die Qualifikationen der Mediatoren gibt, das Verhältnis zwischen Gericht und Mediation regelt und das Mediationsverfahren detailliert festhält. Diese Verordnung ist seit Januar 2004 in Kraft.

Im Gegensatz zu Genf existieren für Basel keine rechtlichen Normen, die Mediation als Alternative zum Gerichtsverfahren vorsehen. Mediationstätigkeiten werden in der Region Basel lediglich auf informeller Ebene angegeben, unter anderem durch die Fachstellen Mediation Region beider Basel¹⁷ in Basel und Liestal. Seit dem 1. April 2003 in Betrieb, informieren die Fachstellen umfassend über Anwendung, Durchführung und Kosten von Mediation. Die Beratung wird durch ausgebildete Mediatorinnen und Mediatoren durchgeführt und ist bei normalem Umfang kostenlos. Die Ratsuchenden werden orientiert, wie und ob ihr Konflikt mittels Mediation überhaupt gelöst werden kann und welche Alternativen bei welchen Stellen zu optimalen Ergebnissen führen können.

¹⁵ Loi genevoise (8931) modifiant la procédure civile (E 3 05), vgl. <http://www.geneve.ch/grandconseil/data/loisvotee/L08931.pdf>

¹⁶ Loi fribourgeoise sur la juridiction pénale des mineurs, RSF 132.6, Art. 39a.

¹⁷ Vgl. <http://www.mediation-basel.ch/index.htm>.

3.3 Konfliktmediation im Kontext der EU

Konfliktmediation als Alternative zu gerichtlichen Verfahren ist nicht nur in der Schweiz in den letzten Jahren ein Thema. Auch auf europäischer Ebene wurde diesbezüglich einiges unternommen. Der Anstoss dazu wurde von den (damals noch) 15 Staats- und Regierungschefs der Mitgliedstaaten auf dem Europäischen Rat von Tampere (1999) gegeben. Diese forderten dazumal für Einzelpersonen und Wirtschaftsteilnehmer einen besseren Zugang zum Recht in Europa, worauf der Rat im Jahre 2000 Schlussfolgerungen über alternative Methoden der Streitschlichtung (Alternative Dispute Resolution, ADR) in Zivil- und Handelssachen annahm. Im April 2002 veröffentlichte die Europäische Kommission auf Initiative des Rates von Tampere ein Grünbuch¹⁸, in welchem sie einen Überblick über die derzeitige Lage alternativer Streitschlichtungsformen in Europa gibt. Die Kommission weist darauf hin, dass sorgfältig zwischen zwei Verfahrensarten in den Mitgliedstaaten unterschieden werden müsse: zum einen existierten Verfahren, in denen der Mediator die Parteien bei der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung unterstütz, ohne selbst förmlich zu dieser Lösung Stellung zu nehmen. Daneben existieren in den Mitgliedstaaten Verfahren, in denen die dritte Partei den zwei andern Parteien eine Lösung vorschlägt. Zu beiden Verfahrenstypen hat die Kommission Empfehlungen herausgegeben, in denen sie Grundsätze festschreibt, denen die Streitschlichtung genügen muss. Im Grünbuch unterstreicht die Kommission weiter, dass ADR nicht als Ersatz für Verfahren an den überlasteten Gerichten angesehen werden dürfe, sondern als eine andere, stärker auf Konsens ausgerichtete Form der sozialen Befriedung. Hauptanliegen des Grünbuchs ist es, eine Antwort auf die Frage auszuarbeiten, wie die Verzahnung von ADR-Verfahren, deren Flexibilität und Qualität gleichermassen garantiert sein müssen, damit sie mit den herkömmlichen Gerichtsverfahren ohne Reibungsverluste gewährleistet werden können¹⁹.

Gemeinschaftlich festgelegte Normen im Bereich der ADR verbessern die Rechtssicherheit und Vorhersehbarkeit von Streitschlichtungsverfahren und sind damit dem reibungslosen Funktionieren des Binnenmarktes dienlich. Um die einheitliche Regelung des Erbringens und Nutzens von Dienstleistungen im

¹⁸ http://europa.eu.int/eur-lex/de/com/gpr/2002/com2002_0196de01.pdf

¹⁹ Vgl. auch http://europa.eu.int/comm/justice_home/ejn/adr/adr_ec_de.htm.

Bereich ADR zu regeln, hat die Kommission verschiedene Massnahmen in die Wege geleitet, zuletzt einen Vorschlag für eine Richtlinie über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen²⁰. Die Richtlinie setzt Mindestnormen über Aspekte des Mediationsverfahrens fest, welche das gegenseitige Verhältnis zwischen Mediation und Gerichtsverfahren sicherstellen. Damit die Anerkennung und die Vollstreckung von Mediationsvereinbarungen in den einzelnen Mitgliedstaaten garantiert werden kann, sollen die Mitgliedstaaten entsprechende Verfahren einrichten, damit aussergerichtlich erzielte Streitschlichtungen von einem Gericht oder einer Behörde bestätigt werden können und in gleicher Weise wie ein Urteil nach nationalstaatlichem Recht vollstreckbar sind. Den mitgliedstaatlichen Gerichten räumt die Richtlinie die Möglichkeit ein, die Mediation aktiv zu fördern, indem sie die Parteien auffordern können, Mediation zur Streitschlichtung anzuwenden. Sie enthält zudem Bestimmungen über die Zulässigkeit von Beweisen in zivilrechtlichen Gerichtsverfahren von Personen, die in eine Mediation involviert sind und regelt das Aussetzen von Verjährungs- und anderen Fristen im Mediationsverfahren. Der Richtlinienvorschlag enthält keine Bestimmungen über die Benennung und Zulassung von Mediatoren oder über das Mediationsverfahren selbst. Zu letzterem hat die Kommission, in Zusammenarbeit mit Interessensvertretern, einen Verhaltenskodex ausgearbeitet, welcher Empfehlungen zu *good practices* enthält²¹.

Mit Ausnahme von Dänemark, auf welches die Richtlinie keine Anwendung findet, werden die Mitgliedstaaten dazu aufgefordert, die erforderlichen Vorschriften in Kraft zu setzen, um der erwähnten Richtlinie bis zum 1. September 2007 nachzukommen.

3.4 Literatur

BONAFE-SCHMITT, Jean-Pierre (1988): «Pladoyer pour une sociologie de la médiation». *Annales de Vaucresson* 29 (2) :19-43.

²⁰ Vgl. <http://register.consilium.eu.int/pdf/de/04/st13/st13852.de04.pdf>.

²¹ Der Verhaltenskodex ist einzusehen unter:
http://europa.eu.int/comm/justice_home/ejn/index_fr.htm.

DULABAUM, NINA L. (1998): *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikte erfolgreich zu vermitteln*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

FRIEDMAN, GARY und HIMMELSTEIN, JACK (1999): Interview mit Lis Ripke. *Kon:sens* Nr. 5/1999. www.centrale-fuer-mediation.de/imp_leit/intv_in.htm.

GLASEL, FRIEDRICH (2002): *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*. Bern: Haupt, 7. Auflage.

MÜLLER, DOMINIK A. (2002): *Mediation. Konflikte anpacken und lösen*. Zürich : Spektramedia.

SALBERG, Anne-Cathrine, KNOEPFLER, Julien (1998): « Le glaive, le miroir et l'Autre. Expériences de médiation transculturelle en Suisse romande », in Centlivres, Pierre und Girod, Isabelle (Hg): *Les défis migratoires. Actes du colloque CLUSE*. Zürich : Seismo, pp. 518-527.

Rechtstexte

Loi genevoise (8931) modifiant la procédure civile (E 3 05).

Loi genevoise modifiant la loi sur l'organisation judiciaire (Médiation pénale) (7750) (E 2 05).

Loi fribourgeoise sur la juridiction pénale des mineurs, RSF 132.6

4. Mediation und interkulturelle Hermeneutik²²

Es gibt Felder, in denen sich zwei Mediationsaufgaben überlagern, nämlich die Mediation eines Konfliktes und die Mediation zweier Sprachsysteme. In der einen Mediation ist eine dritte Person hilfreich, die zwischen Konfliktparteien vermittelt, in der anderen eine dritte dolmetschende Person, die zwischen Sprachen vermittelt. Im interkulturellen Kontext hat jene dritte Person mitunter zwei Mediationsrollen zugleich zu übernehmen, zum einen als Konfliktmittlerin und zum anderen als Dolmetscherin. Anhand einer kurzen Geschichte aus der Zeitung sollen vier Stichworte zur Mediation im interkulturellen Kontext diskutiert werden: die Globalisierung, das Fremdsein, die Hermeneutik und das Dolmetschen. Der Kreis schließt sich dort, wo Dolmetscher auch Konflikte medieren oder Konfliktmediatoren auch dolmetschen.

„Mord im Park“ titelte die Pendlerzeitung 20 Minuten in ihrer Basler Ausgabe vom 21. August 2003, und: „Schwerer Vorwurf gegen die Basler Staatsanwaltschaft: Der Mord im Horburgpark hätte verhindert werden können, wenn die Behörde einen Mediator eingeschaltet hätte. Der noch immer flüchtige Hauptverdächtige Shaban Vushinaj-Osmanaj (22) war bereits am 8. Juli wegen Drohungen gegen seine Schwester von den Behörden befragt worden. Der Grund für die Drohungen war schon damals die Beziehung seiner 17-jährigen Schwester zu dem erschossenen 35-jährigen Mann.“

Mediation hätte Tod und Verbrechen vermeiden können, wird hier behauptet. Mediation ist ein neues Zauberwort geworden – sie soll da vermitteln, wo Dinge auseinander gefallen, Menschen getrennt, Parteien im Konflikt sind. In der Tat ist die Mediation entstanden, um Konflikte zu lösen. „Mediation ist ein freiwilliges Verfahren, in dem die Parteien miteinander Entscheidungen treffen, die auf ihrem Verständnis von sich selbst, dem des

²² Dieses Kapitel stammt von Alexander Bischoff und ist, von wenigen Anpassungen abgesehen, identisch mit dem Buchbeitrag „Der Mediator als Dolmetscher – der Dolmetscher als Mediator“ in Zirkler & Von Sinner 2005.

anderen und der sie umgebenden Realität beruhen“, so die Definition zweier Väter der Konfliktmediation in den USA (Himmelstein/Friedman 2002). Parteien im Konflikt können Entscheidungen mit Hilfe einer dritten und neutralen Instanz – einer „Mediationsinstanz“ – treffen, die den Konflikt entschärfen. Damit die beiden Seiten das tun können, müssen sie auf Lösungen kommen, die mit ihrer Beziehung zur Umwelt kompatibel sind. Verstehen, Verständnis und Verständigung sind Grundlage einer Mediation, wenn sie erfolgreich sein will. Hätte die Staatsanwaltschaft das Unglück vermeiden können, wenn sie vorher nicht inquisitorisch-vermittelnd, sondern mediativ-vermittelnd vorgegangen wäre?

4.1 Eine Geschichte aus den Zeiten der Globalisierung

Die Bevölkerung in der Schweiz (wie auch in anderen Staaten Europas) ist in den letzten Jahrzehnten heterogener geworden. Die Homogenität hat sich, wenn es sie je gab, im Zug der globalisierten Durchmischung, Mobilität und Migration von Menschengruppen ausgelebt. Dies gilt für die meisten Industrieländer, sicher auch für die Schweiz, wo anderthalb Millionen Menschen mit Migrationshintergrund leben, was mehr als zwanzig Prozent der Gesamtbevölkerung entspricht. Globalisierung bezeichnet widersprüchliche Tendenzen: zunehmende Uniformierung auf der einen Seite (alle ordnen sich einer einzig dominanten Form der Wirtschaft unter) und zunehmende Fragmentierung auf der anderen (alle gehören immer mehr und immer kleineren und differenzierteren Gruppen an). Neben diesen beiden Tendenzen gibt es eine weitere: Die „Fremden“ befinden sie nicht mehr in der fernen Fremde, sondern leben hier in der Nähe. Was früher weit weg, unerreichbar und unbedrohlich an seinem Platz war, ist heute nebenan. Interaktionen ergeben sich zwangsläufig. Die Kommunikation mit Fremden ist darum eine der großen Herausforderungen der Globalisierung, und diese Kommunikation ist oft nur möglich unter Zuhilfenahme einer Vermittlung: einer Mediation eben.

Durch nichts ist die zunehmende Diversität und Pluralität so leicht feststellbar wie durch die verschiedenen Sprachen, die an unser Ohr dringen. Aus der viersprachigen Schweiz ist eine vielsprachige geworden (Sommer 2004). Wir drehen uns nicht mehr um, wenn wir in einem Stadtbus eine Sprache hören, die uns nicht bekannt vorkommt. Schon die Zahlen der Volkszählung zeigen das aufs Deutlichste (Wanner/Haug 2004): Zehn Prozent der schweizerischen Wohnbevölkerung geben, nach ihrer Hauptsprache befragt, keine der vier schweizerischen Landessprachen an. Dabei sind Portugiesisch,

die südslawischen Idiome (Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Mazedonisch), Spanisch, Türkisch und Albanisch die am häufigsten gesprochenen Sprachen. Als Beispiel, was dies für öffentliche Institutionen bedeuten kann, sei eine Erhebung im Universitätsspital Genf erwähnt: Ein Drittel aller Patientinnen und Patienten, die die medizinische Poliklinik aufsuchten, waren fremdsprachig, das heißt: Sie verstanden Französisch nicht oder nur ungenügend. Unter den «Frankophonen» waren wiederum nur die Hälfte wirklich französischer Muttersprache (Bischoff/Loutan/Stalder 2001). Fremde (und fremdsprachige) Klientinnen und Klienten sind eine Realität geworden, auf die die öffentlichen und sozialen Institutionen heute zu reagieren haben, wenn sie auf ihre Kundschaft eingehen wollen.

Der Mann mit dem albanischen Namen aus der Zeitungsnotiz kommt aus einem soziokulturellen Umfeld, das sich beträchtlich von dem unterscheidet, in dem er sich jetzt befindet. Er ist fremd (ob er einen Schweizerpass hat oder nicht), und für ihn ist das Vorgehen der schweizerischen (respektive baslerischen) Behörden womöglich genau so fremd, wie für die Behörden (die Staatsanwaltschaft) der albanischsprachige Mann aus dem früheren Jugoslawien. Es ist den Behörden nicht zu verübeln, dass sie nicht wissen, worauf es ankommt. Sie verstehen ihn ja nicht oder nur schlecht. Wenn die Behörden von der Möglichkeit interkultureller Mediation gewusst hätten, hätte vielleicht ein Klima von gegenseitigem Verstehen und Verständnis entstehen können. Doch ist es nicht dazu gekommen. Die beiden Seiten sind sich fremd geblieben.

4.2 Mediation zwischen Fremden

Wenn also im Beispiel gefordert wird, dass ein Mediator hätte eingeschaltet werden sollen, hätte es sich um eine Mediation zwischen „Fremden“ gehandelt, oder mehr noch: um eine doppelte Mediation: eine zwischen zwei Parteien, die sich sachlich nicht verstehen, und eine zweite zwischen zwei Parteien, die sich herkunftsmäßig nicht verstehen und nicht die gleiche Sprache sprechen. Vielleicht wäre diese Art von Mediation weniger mit dem Adjektiv interkulturell zu bezeichnen als vielmehr als Mediation zwischen Fremden. Die moderne Gestalt des Fremden ist in Verbindung mit der Konstitution des Nationalstaates entstanden, und zwar in dem Moment, in dem die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Nation rechtlich definiert wurde (Triki 2003). Neben dem nationalen Selbstverständnis ist dabei auch Sprache konstitutiv für Identität, und zwar sowohl für die Identität des Einzelnen als

auch einer Nation. Ein Beispiel dafür mag die Gründung der *Académie Française* in Frankreich zu einer Zeit sein, als für den neuen Nationalstaat bei seiner Identitätssuche die französische Sprache ein willkommener Identifikator wurde (Smith 1999). Seitdem ist das Französische eine Sprache, die alle Sprecher in „Insider“ und „Outsider“ teilt, seither gehört man dazu – oder eben nicht und ist entsprechend als Fremder (als Fremdsprachiger) gekennzeichnet.

Eine der neuen gesellschaftlichen Herausforderungen in den Zeiten der Globalisierung besteht darin, die Fremden nicht als Fremde zu stigmatisieren und weiterhin zu exkludieren, sondern zu inkludieren. Interkulturelle Mediation im Sinne einer Mediation zwischen Fremden wäre eine mögliche Antwort auf diese Herausforderung. Das Fremdsein, besser gesagt: die Exklusion des Anderen als des Fremden hat Geschichte. Der französische Philosoph Pol-Droit, der in Paris lehrt und forscht, beschreibt das Fremdsein anhand der Geschichte des „Barbaren“, die ihren Anfang bei den Griechen genommen hat (Pol-Droit 2003). Der „Barbar“ ist eine Erfindung der griechischen Antike: Er ist der Fremde-Andere schlechthin, der auf befremdliche Weise nicht so ist, wie wir zu sein pflegen. Die Einteilung in „wir und die anderen“ ist natürlich nicht neu, ebenso wenig diejenige, die „uns Guten die anderen nicht Guten“ gegenüberstellt. Die Bezeichnung „barbarisch“ ist eine Weise, die Anderen, Fremden zu qualifizieren, und das heißt meist: zu disqualifizieren, und sie sich vom Leibe zu halten. Im Grunde gibt es keine Barbaren, es gibt nur Leute, die man als solche ansieht, unter denen man sich Barbarei vorstellt. Bei den Griechen kommt noch etwas dazu: Barbaresein oder nicht ist vor allem eine Frage der Sprache. *barbaros* und *barbarizein* (das Verb in seiner Bedeutung: „sprechen wie ein Barbar, sich verhalten wie ein Barbar“) bezeichnen vor allem die Tatsache des schlechten Sprechens, der schlecht artikulierten Sprache. Der Fremde ist demnach jemand, der unsere Sprache schlecht versteht und schlecht spricht.

Die interkulturelle Mediation kann in diesem Kontext als Instrument zum verständigen Umgang mit dem Fremden (mit dem als Barbaren taxierten) gesehen werden: Mediation als Vermittlung zwischen fremden Personen und fremden Sprachen. Lesen wir die Geschichte der Mediation, die nicht stattgefunden hat, weiter:

„Hätte der Mord im Horburgpark mit diesem Vorwissen verhindert werden können? <Davon bin ich überzeugt>, sagte der Basler Migrationsdelegierte Thomas Kessler. <Es wäre anders herausgekommen, wenn uns die Staatsanwaltschaft beigezogen hätte.> Erst vor kurzem habe einer der 18 Basler

Mediatoren einen äußerst heiklen Fall, bei dem Todesdrohungen ausgestoßen wurden, friedlich lösen können.“

Der Migrationsdelegierte bezieht sich hier auf den Pool von Mediatoren, der im Laufe der letzten Jahre in Basel aufgebaut wurde. Das Pilotprojekt *streit.loss* spielt eine Vorreiterrolle in der Institutionalisierung der Mediation, in dem Mediatoren und Mediatorinnen ausgebildet und in die soziokulturelle Arbeit eingeführt wurden. In diesem Projekt konnte eine Equipe von MediatorInnen ihre Vermittlungstätigkeit in Konfliktsituationen aufnehmen, die sich im städtischen Kontext und im Zusammenleben ergeben. Bei der Auswahl der MediatorInnen wurde darauf geachtet, dass die wichtigsten Migrationsprachen abgedeckt waren. Das Team bietet eine breite Palette an Sprachkompetenz: Deutsch, Französisch, Türkisch, Kurdisch, Albanisch, Serbokroatisch, Englisch, Italienisch und Portugiesisch (Cattacin et al. 2003).

So, wie der Migrationsdelegierte sich die Mediation vorstellt (wobei er offensichtlich Erfahrungen damit hat, wie sie funktionieren kann), erwartet er eine Mediation mit verschiedenen Komponenten. Eine erste ist die der Konfliktmediation. Zwei zerstrittene Parteien sollen sich verständigen, damit der Konflikt nicht bedrohlich (lebensbedrohlich) eskaliert. Eine weitere Komponente ist die der interkulturellen Vermittlung. Im Fallbeispiel müssen Vorstellungen von Familienbanden und Familienehre aus dem soziokulturellen Umfeld des Mörders mitgespielt haben. Diese wurden von den Behörden – das ist jedenfalls der implizite Vorwurf – nicht genügend aufgearbeitet und einbezogen. Eine Mediationsinstanz hätte hier interkulturell vermitteln können, und zum Beispiel Herrn Vushinaj-Osmanaj, dem Verhörten, die „Kultur“ der Basler Behörden nahe bringen können und umgekehrt den Behörden „kulturelle“ Information aus dem Herkunftsland des Betroffenen.

4.3 Mediation und die Kunst des Verstehens

Die beiden Komponenten – Vermittlung im Konflikt und Vermittlung im interkulturellen Kontext – haben beide mit dem Versuch des Verstehens zu tun, um eine Plattform der Verständigung zu finden, aufgrund deren eine lebbare Lösung gefunden werden kann. Mediation kann entsprechend neben dem Konfliktfokus und neben der Kommunikationsfähigkeit auch eine hermeneutische Dimension haben.

Die Hermeneutik ist die Kunst der Interpretation und des Verstehens. Über das Verstehen sagt Franz Martin Wimmer, Philosophieprofessor an der

Universität Wien, in seinem Entwurf einer interkulturellen Philosophie: «Das Verstehen fremder Äußerungen, seien sie sprachlich oder in einer anderen Form des Ausdrucks gegeben, ist eine Herausforderung in der menschlichen Kommunikation. [...] Immer geschieht im Verstehen ein Ausgriff auf eine fremde Welt, auf die Innenwelt eines anderen Menschen. Immer geht dieser Ausgriff vom Eigenen aus, das in der Begegnung mit dem Anderen jedoch verändert, umgeformt wird. Kommunikation ist daher wesentlich Interaktion» (Wimmer 2004, S. 135).

Die Dimension der Hermeneutik ist in der interkulturellen Kommunikation besonders aktuell, wird überraschenderweise aber wenig thematisiert und erhält in den Beiträgen zum interkulturellen Dialog oft nicht den ihr gebührenden Platz. Risser definiert die Hermeneutik geradezu als die Kunst, Missverständnisse zu vermeiden (Risser 2003, S. 77). Diese ergeben sich in der Kommunikation zwischen Fremden häufig. Wenn nun die Hermeneutik die Kunst ist, eine gemeinsame Sprache zu finden, gehört sie unbedingt zur interkulturellen Mediation. Sie ist die Kunst des Vermittelns und Verstehens, von dem Gadamer sagt: „Verstehen ist ein Abenteuer und wie jedes Abenteuer gefährlich“ (zitiert in Teufel 2001, S. 21). „Diese Vermittlung ist unverzichtbar, denn nur in ihr hat die Welt einen Sinn; die Welt muss dargestellt werden, damit sie sich als Spielraum von Zusammenhängen zeigt, der das Verhalten in ihr ermöglicht und trägt“ (Fehér 2003, S. 23). Dieses Postulat, das für die Hermeneutik formuliert wurde, kann ohne weiteres für die Mediation und noch spezifischer für die interkulturelle Mediation übernommen werden. Mediation mit einer hermeneutischen Komponente könnte so beitragen, einen „äusserst heiklen Fall friedlich zu lösen“.

4.4 Hermeneutik des Fremden

Fornet-Betancourt, kubanischer Philosoph und Theologe, heute in Deutschland tätig, setzt hier an, wenn er seine Hermeneutik und Politik des Fremden entwirft. Zwar geht es ihm zunächst um die interkulturelle Kommunikation und den interkulturellen Dialog im Allgemeinen, aber seine Formulierungen liefern einen wichtigen Beitrag zur Definition der interkulturellen Mediation: „Ausgangspunkt einer Hermeneutik der Fremden sollte die Grundeinsicht sein, dass *Übersetzen* Bedingung für das Verstehen von Fremden ist. Wer Fremde verstehen will, der muss sich mit dem Fremden *übersetzend* auseinander setzen. Klar ist dabei allerdings nur das, was *übersetzt* werden soll, nämlich die Fremdheit des Fremden. Denn Hermes Logios weilt

nicht mehr unter uns, und wir müssen uns fragen, wer nun dann das Subjekt dieser *Übersetzung* ist bzw. wer die Welt der Fremden in unsere Welt überträgt. Es liegt nahe, darauf zu antworten, dass wir selber es sind, die diese Aufgabe nun zu übernehmen haben. Meine Arbeitshypothese geht auch in die Richtung, aber nur zum Teil. In der Tat: wir müssen die Arbeit von Hermes auf uns nehmen, aber nicht als alleiniges Subjekt, das die Fremden zum Interpretationsobjekt degradiert, sondern als Subjekt, das die Fremden als Subjekte wahrnimmt, die ihm als Interpreten ihrer Welt und Selbstinterpretieren ihrer Fremdheit ansprechen und ihm somit nicht als sprachlosen Gegenstand des Gesprächs, wohl aber als gleichberechtigte Gesprächspartner zur Verfügung stehen“ (Fornet-Betancourt 2002a, S. 53).

„Es ist mir neu, dass alle derartigen Fälle dem Migrationsdelegierten gemeldet werden können“, sagt der für den 20 Minuten-Artikel befragte Staatsanwalt. Dann hätte die Migrationstelle aber einige Dutzend Fälle pro Monat, fügt er ironisch bei, signalisiert dann aber Gesprächsbereitschaft: „Wir sollten diskutieren, wie wir die Zusammenarbeit konkret verbessern können.“

Eine gemeinsame Anstrengung des Verstehenwollens im Sinne einer Hermeneutik wird in diesem Beispiel durchaus befürwortet. Die Zusammenarbeit soll verbessert werden, damit eine vorbeugende Mediation geschehen kann. Die interkulturelle Kommunikation wird mit der interkulturellen Hermeneutik durch die Anwesenheit einer dritten Person zur interkulturellen Mediation. Interkulturelle Mediation in dieser Situation ist eine Sache nicht nur von zwei, sondern von drei Personen oder Parteien. Das kann hier als das Neue interpretiert werden. Hermeneutik (Verständigung) ist nicht möglich zu zweit, sondern erst wirklich zu dritt: Die beiden Parteien kommen ohne die Mediation einer dritten Person oder Partei nicht weiter und können sich nicht auf eine Lösung verständigen.

4.5 Hermeneutik und Hermes

Interessanterweise wird nun aber in der Hermeneutik (in der interkulturellen oder wie auch sonst immer gearteten) nur selten jenes dritte Element, das eben die Mediation ausmacht, erwähnt, weder in Fornet-Betancourts Entwurf noch in anderen Beiträge in dem sonst wegweisenden Band *Verstehen und Verständigung – Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie*, herausgegeben von Schmied-Kowarzik (2002). Ebenso fehlt die Person (oder Instanz), welche die Mediation ausführt. Das ist überraschend, denn schliesslich

hat die Hermeneutik ihren Namen von Hermes, dem Götterboten und Gott der Dolmetscher.

In der griechischen Sagenwelt, aus der Platon schöpft, wenn er die *hermeneia*, die Kunst des Hermes, skizziert, ist Hermes der Vermittler, der die Aufgabe hatte, die Botschaften aus der fremden Welt der Götter in die Welt der Menschen hinüberzutragen, sie zu übersetzen und den Menschen verständlich zu machen. Anders gesagt: Er sollte die göttlichen Botschaften den Menschen in eine verständliche Sprache zu übersetzen. Hermes wird oft für Dienstleistungen der Götter eingesetzt (häufig in den Geschichten des Herakles); er fungiert als Begleiter in die Unterwelt; er ist ein Schlitzohr (darum auch Gott der Händler und der Wirtschaft), außerdem ein Sohn des Zeus und vielfach Komplize in vielen von dessen amourösen Projekten; er muss, ohne Aufsehen zu erregen, zwischen Himmel und Erde verkehren und würde heute wohl als *Go-between* bezeichnet. Hermes ist meistens unterwegs. Später wird *Hermeneutes* das griechische Wort für Dolmetscher, das heißt: «einer der handelt wie Hermes».

Ein Dolmetscher, ein Dritter, eine Dolmetscherin, eine Dritte, die hilft, vermittelt und übersetzt: Das ist konstitutiv für die Dimension der interkulturellen Mediation wie auch der Konfliktmediation. Es wäre überaus sinnvoll, den Begriff des Dolmetschens (erstaunlicherweise weniger bekannt als der des Übersetzens) in der Diskussion um die interkulturelle Mediation zu verankern. Das Wort *Dolmetschen* hat einen langen Weg hinter sich (Albrecht 1998). Aufgebrochen ist es aus dem Akkadischen (*targmanno*). Während der Kreuzzüge wurde das Wort ins Arabische übernommen (*turjuman*) und fand von dort den Weg ins Französische, wo *truchement* neben *interpréter* ein anderes Wort für Dolmetschen ist. Auf einer zweiten Route gelangte das gleiche Wort übers Türkische (*tilmaç*) ins Ungarische (*tolmács*) sowie ins Russische (*tolmác*) und wird schließlich zum heutigen deutschen Begriff „Dolmetschen“. Somit hat schon das Wort selbst eine Geschichte von Vermittlung und Mediation, von Hin und Her zwischen Sprachen und fremden Kontexten und Welten hinter sich.

Martin Luther, der Reformator und Bibelübersetzer im 16. Jahrhundert, verwendete übrigens ausschliesslich das Wort Dolmetschen und meint dabei sowohl das schriftliche (eben zum Beispiel die Bibelübersetzung) wie auch das mündliche Übersetzen (Luther 1530/1999). Heute wird unter Wissenschaftlern (den so genannten Translationswissenschaftlern) die Begrifflichkeit auseinander gehalten: Übersetzen (franz. *traduction*, engl. *translation*) meint

das Übersetzen eines schriftlichen Textes, während Dolmetschen (franz. *interprétariat*, engl. *interpreting*) sich auf den mündlichen Vorgang des Übersetzens bezieht (Pöchhacker 2004).

Im Volksgebrauch wird häufiger (wohl weil weniger exotisch und fremd klingend) das Wort Übersetzen gebraucht. Auch unter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in öffentlichen Institutionen muss der Ausdruck „Übersetzen“ verwendet werden, wenn man verstanden werden will (siehe dazu das Schweizerische Nationalfondsprojekt über interkulturelle Mediation und Integration, Bischoff et al. 2004). In der Etymologieggeschichte hat das Wort „Dolmetschen“ aber entgegen der heute verbreiteten Auffassung eines reinen Übersetzens in der Regel eine weite Bedeutung des Vermitteln-Übersetzens, durchaus auch in der frühen Geschichte, und mit einer Dimension interkultureller Vermittlung. Eine schöne Illustration dafür sind die so genannten Dragomanen (auch hier derselbe Wortstamm von *targuman*) in der Levante zur Zeit des osmanischen Reiches. Diese meist hoch gebildeten Leute waren Übersetzer, Dolmetscher, Vermittler, interkulturelle Mittler und Mediatoren in einem (de Groot 2002) und hatten eine wichtige gesellschaftliche und politische Funktion, womöglich nicht unähnlich derjenigen, die der Basler Migrationsdelegierte für den Mediatorinnen-Pool vorgeschlagen hätte. Die Beschreibung dieser Dragomanen-Dolmetscher ist übrigens der einzige Buchbeitrag in dem Sammelband zur interkulturellen Kommunikation und Hermeneutik von Schmied-Kowarcik, der (wenn auch sehr unauffällig) einen Hinweis darauf gibt, dass in einer Mediation eine dritte Instanz, eben ein „Hermes“ gefordert ist.

4.6 Wenn die Behörde einen Mediator eingeschaltet hätte ...

Dolmetscher, Hermes, Mediatorin: Es ist die dritte Person oder Instanz, die hier zwei getrennte oder entfremdete Seiten zusammenbringen und das gegenseitige Verstehen und Verständigen ermöglichen soll. Diese gegenseitige Verständigung ist nie von vornherein gegeben, und sie ist es noch weniger im interkulturellen Kontext. Erst jetzt, gegen Schluss meines Beitrags, soll von der interkulturellen Mediation die Rede sein. Sie wurde bisher nicht genannt, um nicht Verwirrung zu stiften und um nicht zu verstehen zu geben, dass es sich um eine Mediation (oder eben: „Konfliktmediation“) zwischen Kulturen handle. Interkulturelle Mediation wäre hier als eine wichtige Kunst und

Technik (wie die Hermeneutik ja auch eine Kunst und Technik ist) der interkulturellen Kommunikation zu definieren. Diese wiederum steht im großen Rahmen der Interkulturalität, die, wie Fornet-Betancourt formuliert, ein «adäquates Instrument für die konkrete Realisierung der Pluralität der realen Welten» (S. 174) sein soll. In diesem Beitrag wurde versucht, den kontroversen Kulturbegriff einigermaßen zu umschiffen. Doch ist der den Ausführungen zugrunde liegende Zeitungsartikel eine Illustration dafür, dass Mediation in dem vorliegenden Fall auch interkulturelle Mediation sein muss, denn sie ist notgedrungen zwischenkulturell, zwischen den Kulturen. Kulturen seien keine unantastbaren Entitäten, als Träger von unantastbaren metaphysischen und eindeutig positiven Werten, schreibt Fornet-Betancourt in seinen Thesen über das Verständnis und die Praxis der Interkulturalität als Alternative zur Globalisierung. „Die interkulturelle Philosophie betrachtet hingegen die menschlichen Kulturen als ambivalente Prozesse, die Widersprüche der verschiedensten Denkart zwischen ihren eigenen Mitgliedern widerspiegeln und kritisch von diesen gesehen werden müssen. Daher sind Kulturen nicht als homogene Blöcke von rigiden kohärenten Bedeutungshorizonten zu sehen. Im Gegenteil, aufgrund ihrer ambivalenten Geschichte erfordern sie eine kontinuierliche hermeneutische Arbeit“ (Fornet-Betancourt 2002b, S. 175)

Eine hermeneutische Arbeit? Ist das nicht eine Arbeit, zu der die interkulturelle Mediation einen wesentlichen Beitrag leisten könnte? Und um auf die Rahmengeschichte zurückzukommen: Eine hermeneutische Arbeit, wie sie der Mediator oder die Mediatorin im Fallbeispiel hätte leisten können? Der Anspruch, dass die fürchterliche Geschichte ein Fall für Mediation gewesen wäre, kommt wohl etwas grossspurig daher. Dafür bietet sie Gelegenheit, beispielhaft die Formen von Mediation mit potentiellen Erfolgchancen aufzuzeigen, und thesenartig verschiedene Aspekte der Mediation zu postulieren: Mediation wäre im Beispiel aus der Zeitung angebracht gewesen, und zwar als Mediation in Zeiten der Globalisierung, als Mediation zwischen Fremden, als Mediation im Sinne der Hermeneutik, als Mediation im Sinne des Dolmetschens und schliesslich als Mediation im Sinne und als Form interkultureller Kommunikation.

4.7 Literatur

Albrecht, Jörn (1998): Literarische Übersetzung: Geschichte, Theorie, kulturelle Wirkung. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

Bischoff, Alexander/Dahinden, Jeanine/Delli, Chantal/ Rothenbühler, Igor/Conca, Antoinette/Kurth, Elisabeth. (2004): Trägt die interkulturelle Mediation zur Inklusion bei? Strategie und Praxis im Vergleich zwischen den Bereichen Gesundheit, Erziehung, Soziales und Justiz. In: Integration und Ausschluss – Porträt des Nationalen Forschungsprogrammes NFP 51, Bern: SNF.

Bischoff, Alexander/Loutan, Louis/Stalder, Hans (2001): Barrières linguistiques et communication dans une policlinique de médecine. Bulletin VALS-ASLA, H. 4.

Cattacin, Sandro/ Bommers, Michael/Killias, Martin/Dahinden, Janine (2003): Konfliktmediation in Basel. Resultate der Panevaluation des Pilotprojektes streitlos 1999–2003. Schlussbericht zuhanden des Delegierten für Migrations- und Integrationsfragen des Kantons Basel-Stadt. Neuchâtel: Swiss Forum for Migration and Population Studies.

de Groot, Alexander (2002): Die levantinischen Dragomanen. Einheimische und Fremde im eigenen Land. Kultur und Sprachgrenzen zwischen Ost und West (1453–1914). In: Wolfdietrich Schmied-Kowarzik (Hrsg.): Verstehen und Verständigung – Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie. Würzburg: Königshausen & Neumann.

Fehér, Istvan (2003): Kunst, Hermeneutik, Philosophie. Das Denken Hans-Georg Gadammers im Zusammenhang des 20. Jahrhunderts. Akten des Internationalen Symposiums Budapest, 19.–22. Oktober 2000. Heidelberg: Universitätsverlag Winter.

Fornet-Betancourt, Raúl (2002a): Hermeneutik und Politik des Fremden, ein philosophischer Beitrag zur Herausforderung des Zusammenlebens in multikulturellen Gesellschaften. In: Wolfdietrich Schmied-Kowarzik (Hrsg.): Verstehen und Verständigung – Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie. Würzburg: Königshausen & Neumann.

— (2002b): Thesen über das Verständnis und die Praxis der Interkulturalität als Alternative zur Globalisierung. In: Hans-Jörg Sandkühler/Fathi Triki (Hrsg.): Die Aufgabe der Philosophie in der transkulturellen Welt. Frankfurt a. M.: Peter Lang.

Himmelstein, Jack/Friedman, Gary (2002): Charts. New York/Mill Valley: Center for Mediation in Law.

Luther, Martin (1530/1999): An den christlichen Adel deutscher Nation. Von der Freiheit eines Christenmenschen. Sendbrief vom Dolmetschen. Leipzig: Reclam [Original: 1530].

Pöschhacker, Franz (2004): Introducing Interpreting Studies. London: Routledge.

Pol-Droit, Roger (2003): Qu'est-ce qu'un Barbare? In: H.-J. Sandkühler und F. Triki (Hrsg.): Der Fremde und die Gerechtigkeit – L'étranger et la justice. Frankfurt a. M.: Peter Lang.

Risser, James (2003): From Phenomenology to Hermeneutics and Beyond: The Transformations of Hermeneutics after Phenomenology. In: Istvan Fehér (Hrsg.): Kunst, Hermeneutik, Philosophie. Das Denken Hans-Georg Gadammers im Zusammenhang des 20. Jahrhunderts. Heidelberg: Universitätsverlag Winter.

Schmied-Kowarzik, Wolfdietrich (2002): Verstehen und Verständigung – Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie. Würzburg: Königshausen & Neumann.

Smith, Anthony D. (1999): Myths and Memories of the Nation. Oxford: Oxford University Press.

Sommer, Rosmarie (2004): Eine viel- statt nur viersprachige Schweiz. Neue Zürcher Zeitung vom 29.06.2004.

Teufel, Erwin (2001): Sein, das verstanden werden kann, ist Sprache. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

Triki, Fathi (2003): Les figures de l'étranger. In: Hans-Jörg Sandkühler und Fathi Triki (Hrsg.): Der Fremde und die Gerechtigkeit – L'étranger et la justice. Frankfurt a. M.: Peter Lang.

Wanner, Philippe/Haug, Walter (2004): Intégration et migration. Neuchâtel: BFS.

Wimmer, Franz Martin (2004): Interkulturelle Philosophie. Frankfurt a. M.: UTB.

Teil II – Methoden

5. Studienfragen und Studiensettings

5.1 Umfragen

5.1.1 Studiendesign

Design: Die Umfrage war eine Querschnittsstudie im Zeitraum von März bis November 2004.

Stichprobe: Eine Gelegenheitsstichprobe von 441 Kaderleuten aus Institutionen des Schulbereichs, Sozialbereichs, Gesundheitswesens und Justiz/Polizeibereich in Basel und Genf antwortete auf die Umfrage.

5.1.2 Einschluss- und Ausschlusskriterien

Einschlusskriterien:

- (1) Kaderleute aus Institutionen der Regelversorgung
- (2) in den Bereichen Schule, Soziales, Gesundheit und Justiz/Polizei
- (3) in Basel oder Genf.

Ausschlusskriterien:

- (1) Institutionen mit Angeboten, die spezifisch für Migranten geschaffen wurden.
- (2) zu wenig oder kein Kontakt mit Migranten
- (3) keine vergleichbare Institution in beiden Städten.

Identifizierung und Rekrutierung der Befragten

Die obersten Vorgesetzten der verschiedenen Institutionen wurden persönlich von der Forschungsgruppe für eine Zusammenarbeit angefragt. Die Fragebogen wurden in der von uns und den Verantwortlichen der Institution besprochenen Menge gesandt. Abgegeben wurden diese meistens durch die übergeordneten Vorgesetzten oder in Einzelfällen (z.B. Spital und Sozialhilfe Basel) direkt an die Kaderleute verschickt.

5.1.3 Datensammlung

Die Kaderleute erhielten einen nummerierten Fragebogen, einen Begleitbrief (mit der Definition der Begriffe Übersetzung, interkulturelle Vermittlung und Mediation) und einen frankierten Rückantwortumschlag. Sie wurden gebeten den Fragebogen auszufüllen und innerhalb des nächsten Monats zu retournieren.

Bei den Bereichen, die sehr wenig Fragebogen retournierten, wurde mit den verteilenden Vorgesetzten Kontakt aufgenommen und sie darauf hingewiesen. Je nach Bedarf wurden weitere Fragebogen gesandt. Teilweise füllte eine Person stellvertretend für die Institution einen Fragebogen aus, wenn die Vorgesetzten die Antworten als sehr homogen einschätzten.

5.1.4 Variablen

Die Variablen wurden durch einen für diese Studie entwickelten Fragebogen erhoben. Der Fragebogen enthielt Fragen zur Institution, einen demographischen Teil über die Kaderleute, einen Teil über den Einsatz der Vermittler und einen letzten Teil über die Wahrnehmung der Wirkung von Vermittlung durch die Kaderleute.

Über das institutionelle Umfeld wurden Informationen zur Institution, Abteilung und Schätzung des Anteils von Migranten oder Personen mit wenig Deutschkenntnissen eingeholt. Der demographische Teil enthielt Fragen nach der Funktion, der eigene Herkunft und Sprachkompetenz oder über den eigenen Einsatz als Vermittler. Die Beschreibung der Vermittlung enthielt Fragen zu Häufigkeit und Dauer der Zusammenarbeit, auf welche Weise, sie zu den Personen gelangten, Sprache und Art von übersetzenden oder vermittelnden Personen, wie deren Qualität eingeschätzt wurde und ob die Einsätze vor- und nachbesprochen wurden. Bei den übersetzenden Personen gab es folgende Antwortmöglichkeiten: (a) informelle Vermittler: Familienangehörige oder Mitklienten, fremdsprachige Angestellte der Institution, Freiwillige und nicht

ausgebildete Personen und (b) formelle Vermittler: Kaderperson selber oder spezifisch ausgebildete und entlohnte Dolmetscher.

Es konnte beantwortet werden, ob der Einsatz der gewünschten Häufigkeit entsprach oder der Wunsch nach zusätzlichem Einbezug bestand, wie die Notwendigkeit von Vermittlung eingeschätzt wurde und ob Vorschriften für den Einbezug bestanden. Darauf folgten Fragen über Gründe für den ersten Einsatz, Gründe für Einbezug oder Nichteinbezug und welche Personen Vermittlung beigezogen wurden. Die Einschätzungen der Kaderpersonen zu Auswirkungen von Vermittlung wurde in auf drei Ebenen in Frageblöcken erfasst: in der Gesprächssituation, in der Institution und in der Gesellschaft. Sie konnten zu Aussagen angeben, wie stark sie diesen zustimmten.

5.1.5 Datenmanagement

Alle Fragebogen wurden in einem verschlossenen Schrank des Instituts für Pflegewissenschaft an der Universität Basel aufbewahrt. Die Vertraulichkeit wurde strikt gewahrt. Die nummerierten Fragebogen waren anonym ausser denjenigen Personen, die sich als Kontaktpersonen für weitere Fragen gemeldet haben. Im elektronischen Datenfile wurden die Namen von den anderen Fragen getrennt und der Datensatz komplett anonymisiert. Alle Computer, auf denen die Daten gespeichert wurden, verfügten über einen Passwortschutz. Nur Mitglieder des Forschungsteams hatten Zugriff auf den Datensatz.

5.1.6 Statistische Analyse

Datenanalyse: Es wurde eine detaillierte deskriptive Analyse durchgeführt. Die Daten wurden durch Kennzahlen zusammengefasst und dargestellt in Häufigkeiten und Prozentsen. Die Daten wurden nach je nach Skalenniveau durch die zentrale Tendenz (z.B. Durchschnitt, Modus) und die Verteilung (z.B. Standardabweichung, Perzentil) charakterisiert. Die Datenanalyse wurde mittels der Statistiksoftware SPSS® Version 12.0 und Excel® 2002 durchgeführt.

Repräsentativität der Stichprobe: Die Stichprobe war nicht zufällig gewählt oder repräsentativ, sondern eine gezielte Gelegenheitsstichprobe. Die Regelversorgung wurde durch die Forschungsgruppe definiert und die Verteilung der Fragebogen von den Leitungspersonen der Institutionen gesteuert. Die Rücklaufquoten waren je nach Bereich unterschiedlich. Die Berufsgruppen und Bereiche, die als Zielgruppe geplant waren, konnten erreicht werden.

Fehlende Angaben: Alle Fragebogen auch mit unvollständigen Angaben wurden analysiert, die fehlenden Daten wurden nicht ersetzt, sondern in den Resultaten als fehlende Angaben beschrieben.

Forschungsziel #1 Integrierende Wirkung von Vermittlung: Um dieses Ziel zu beantworten, wurden die Einschätzungen der Kaderleute der Wirkung von Übersetzung, interkultureller Vermittlung und Mediation in der Gesprächssituation, in der Institution und auf der gesellschaftlichen Ebene abgebildet. Der Grad der Zustimmung wurde in Graphiken pro Ebene der Wirkung vergleichend dargestellt.

Forschungsziel #2 Einsatz von Vermittlung: Um den Einsatz der Vermittlung zu beschreiben, wurden der Anteil der Migranten in der Institution und die Dauer der Zusammenarbeit mit Durchschnitt und Spannweite angegeben. Die Häufigkeit des Einsatzes und welches die häufigsten Sprachen waren, die eine Übersetzung erforderlich machten, sowie die Gründe für den Beizug wurden beschrieben. Die verschiedenen Arten der Vermittlung wurden vergleichend dargestellt in Graphiken.

5.1.7 Limitationen

Rücklaufrate

Insgesamt wurden 1253 Fragebogen abgegeben. Der Rücklauf der Fragebogen war je nach Bereich sehr unterschiedlich. Insgesamt in allen Bereichen retournierten 35.2% (N=441) ihre Fragebogen.

Stadt	Gesundheit	Bildung	Soziales	Justiz-Polizei
Basel	38.9%	48.0%	10.2%	43.9%
Genf	31.8%	22.2%	40.6%	47.3%

Im Bereich Soziales Basel wurde der Sozialhilfe mehr als die Hälfte der Fragebogen verschickt, da von dieser Institution sehr wenig Antworten retourniert wurden, reduzierte sich der gesamte Rücklauf aus diesem Bereich stark.

Mögliche Beeinflussung der Resultate durch reduzierte Rücklaufrate, Auswahl der Institutionen, Verteilung durch Vorgesetzte

Unsere Daten könnten aus verschiedenen Gründen beeinflusst sein. Einerseits war die Rücklaufquote tiefer als nach unserem Vorgehen erwartet (persönliche Kontakte), andererseits war sie im allgemein üblichen Rahmen für einen Postversand. Die Auswahl der Institutionen erfolgte aufgrund der unterschiedlichen Kenntnisse dieser Bereiche durch das Forschungsteam und befragte Experten. Dies könnte dazu geführt haben, dass nicht alle geeigneten Institutionen der Regelversorgung angefragt wurden. Die obersten Verantwortlichen in den Institutionen, die die Verteilung organisierten, könnten eine Auswahl an Kaderleuten getroffen haben, die vor allem am Thema Interessierte enthält.

Generalisierbarkeit

Die Generalisierbarkeit ist eingeschränkt durch die Art der Stichprobenauswahl. Es ist anzunehmen, dass die Kaderleute, die sich schon mit dem Thema Vermittlung auseinander gesetzt haben, häufiger geantwortet haben. Ein Hinweis darauf gibt die hohe Anzahl von Kaderleuten mit Migrationshintergrund. Innerhalb eines Bereiches oder z.B. bei den Spitälern können die Ergebnisse vermutlich als repräsentativer betrachtet werden.

5.2 Fallstudien

5.2.1 Fallstudien: Konzept und Vorgehen²³

Rezept

- a) Institution wählen
- b) Ziel: Allgemeinen Überblick über die Situation in Hinblick auf interkulturelle Mediation gewinnen
- c) Schlüsselpersonen kontaktieren – Top – down- Strategie
 - allgemeine Informationen zur Institution gewinnen
 - Koordinaten von relevanten InterviewpartnerInnen gewinnen:
- d) InterviewpartnerInnen kontaktieren

²³ Von Chantal Delli und Janine Dahinden

- möglichst breites Wissen zur Institution aus der Perspektive der institutionsinternen AkteurInnen gewinnen
- sich nach Personen erkundigen, die zu bestimmten Bereichen über detailliertes Wissen verfügen
- e) Einen zu vertiefenden Aspekt wählen
- f) Ziel: Möglichst unterschiedliche Perspektiven auf den gewählten Aspekt einfangen
- g) SpezialistInnen kontaktieren
 - wiederholte Identifizierung der involvierten AkteurInnen vornehmen
 - sich detaillierte Kenntnisse über den zu vertiefenden Aspekt aneignen
- h) Aufhören, wenn „theoretische Sättigung“ (Grounded Theory) erreicht ist, d.h. dauernd neue Wahl der InterviewpartnerInnen tätigen, bis alle Informationen zum gewählten Aspekt eingefangen sind.²⁴

5.2.2 Raster zur Analyse der Interviewdaten

Allgemeine Ziele:

Mit der qualitativen Datenanalyse verfolgen wir ein deskriptives Ziel: es geht darum, die Mediationspraktiken in den Institutionen der ausgewählten Bereiche möglichst genau zu umschreiben. Verschiedenste Details, die wir beobachtet und im Gespräch gehört haben, sollen herausgearbeitet werden. Dabei sollen die unterschiedlichen Perspektive der interviewten Akteure auf ein und dasselbe Sujet berücksichtigt werden.

Die beschriebenen Situationen sollen so oft wie möglich mit Zitaten und Beispielen aus den Interviews illustriert und untermauert werden. Die gesammelten Prospekte, Dokumente und Internetrecherchen auf sollen ebenfalls in den Beschrieb eingebaut werden. Auf diese Weise soll ein

²⁴ Die ausführliche Fassung dieses Rezeptes ist im Anhang zu finden.

möglichst perspektivenreiches, umfassendes Bild der aktuellen Situation gegeben werden, so, wie wir sie angetroffen haben.

Zitate:

Die Zitate müssen rückverfolgt werden können: Die Interviews werden deshalb für jedes Fallbeispiel durchnummeriert (z.B. Frau Bollhalder = Korektorin OS Basel = Interview 1, Bildung Basel) und im Text folgendermassen beschriftet.

Beispiel: „... die Mediationstätigkeit hilft uns sehr“ (Interview 7, Bildung Basel).

Vorgehen:

Beschrieb der Institution

Zuerst sollte die Institution oder der gewählte Bereich der Institution beschrieben werden. Hierzu gehören insbesondere der Standort der Institution und die interne Organisation des Betriebs.

Beispiel Schule Basel: Da das Schulwesen in der Schweiz kantonal geregelt ist, geht es darum, einen kleinen Überblick über die Organisation des Basler Schulwesens zu geben und zu erklären, welche Schulstufen und Schulmodelle im Fokus der Studie standen. In diesem Teil der Arbeit wird auch auf den Standort der gewählten Schulhäuser hingewiesen, insbesondere auf die Bevölkerungsstruktur der betroffenen Quartiere.

In den nachfolgenden Kapiteln soll nun je einzeln auf die 3 Dimensionen der Mediation eingegangen werden.

Beschrieb der Mediationstätigkeiten

Im zweiten Teil geht es darum zu beschreiben, wie die Mediationstätigkeiten in der analysierten Institution gehandhabt werden.

Es sollen immer die Arten der Mediationstätigkeiten beschrieben werden, und auch Beispiele dafür gegeben werden. Grundsätzlich versuchen wir, die Reihenfolge Übersetzung, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation einzuhalten, verschiedentlich wird sich die Beschreibung auf eine oder zwei dieser Mediationsarten beschränken. Wichtig ist aber, dass genau aufgezeigt wird, warum es sich etwa bei einer spezifischen Institution die Übersetzung und interkulturelle Vermittlung nicht trennen lassen.

Übersetzen

Es wird beschrieben, wie die Übersetzung in der analysierten Institution gehandhabt wird. Dabei soll auf die Fragen, die wir im Interview gestellt haben, eingegangen werden:

- o zentraler Übersetzungsdienst vorhanden?
- o Wie, wann und von wem werden Übersetzende beigezogen?
- o Wer sind die Übersetzenden?
- o Wie werden sie entlohnt?
- o Wie läuft ein Gespräch zu Dritt ab?

Nach dem allgemeinen Beschrieb der Situation kann auf spezifische Elemente der analysierten Institution hingewiesen werden. Was fällt besonders auf? Welche spannenden Beobachtungen sind während den Interviews gemacht worden?

Beispiel Schule Basel: Der zentrale Übersetzungsdienst Ressort Schulen des Erziehungsdepartements Basel-Stadt wird beschrieben. Themen wie die zentrale Liste der Übersetzenden, die Verwaltung dieser (wie kommt man auf die Liste), die Aktivierung der Übersetzenden, die Entlohnung und konkrete Beispiele zum Ablauf eines Gespräches werden erläutert. Um verschiedene Sichtweisen auf diesen Übersetzungsdienst einzufangen, wird auf die Interviews mit der für den Dienst zuständigen Person, mit Übersetzenden selbst und mit Lehrkräften zurückgegriffen.

Als Besonderheit im Schulbereich wird auf die gute Vernetzung der Übersetzenden hingewiesen, die meist nicht nur im Schulbereich tätig werden und deshalb die KlientInnen ihrer Übersetzung kennen. Auch wird aufgezeigt, dass im Schulbereich der Übergang zwischen Übersetzen und interkulturellem Vermitteln fließend ist. Eine klare Abgrenzung der Tätigkeiten ist oft nicht möglich, insbesondere auch darum nicht, weil die Übersetzerinnen und interkulturellen Vermittlerinnen ein und dieselbe Person sind.

Interkulturelles Vermitteln

Anschließend soll auf die Dimension des interkulturellen Vermittelns eingegangen werden. Ähnlich wie für die Übersetzung wird für den Situationsbeschrieb auf die folgenden Interviewfragen zurückgegriffen:

- Gibt es interkulturelles Vermitteln überhaupt?
Wenn ja, in welcher Form? Es soll versucht werden, eine Typologie der Arten der interkulturellen Vermittlung erstellt zu werden.

- Wie, wann und von wem werden die interkulturellen Vermittelnden beigezogen?
- Wer sind die interkulturellen Vermittelnden?
- Wie werden sie entlohnt?
- Wie läuft ein Gespräch zu Dritt ab?
- Beispiele für interkulturelle Vermittlung.

Auch hier wird anschliessend auf allfällige Besonderheiten hingewiesen. Ist etwas Erwähnenswertes aufgetaucht?

Beispiel Schule Basel: Nach dem allgemeinen Beschrieb der Vermittlungssituation wird insbesondere auf die Rekrutierung der Vermittelnden, hier die HSK- sowie die Sprach- und Kulturbrückenlehrkräfte hingewiesen. Es fällt beispielsweise auf, dass viele Lehrkräfte nach und nach zu den Schulmodellen gestossen und gut qualifiziert sind. Wie bei der Übersetzung ist auch die gute Vernetzung der interkulturellen Vermittlerinnen auffällig. Als Illustration wird die spezifische Situation der italienischen HSK-Lehrerinnen beschrieben, die das italienische Konsulat den Schweizer Behörden gegenüber vertritt. Dieses Beispiel ermöglicht auch aufzuzeigen, wie sich die Zielsetzung der HSK-Kurse im Laufe der Jahre verändert hat. Zitate aus Interviews mit den interkulturellen Vermittlerinnen, den Regellehrkräften und mit den entsprechenden Schulleitungen veranschaulichen die Deskription.

Konfliktmediation

In diesem Teil wird auf die Konfliktmediation eingegangen. Auch hier geht es zuerst darum aufzuzeigen, wie Konflikten in der Institution begegnet werden. Falls mehrere Konfliktmediationsarten beobachtet worden sind, sollen diese im Einzelnen beschrieben werden.

- *Beispiel Schule Basel:*
- Modell St. Johann (Schulhausinterne Lösungen im Lehrkräfteteam)
- Modell IntegrOS (Schulhausinterne Lösungen im Lehrkräfteteam)
- Interventionen externer Konfliktmediatoren
- Modell Schul-Sozialarbeiter
- Der Schulpsychologische Dienst

Für all die beschriebenen Beispiele sollen Fragen beantwortet werden wie:

- Wie, wann und von wem wird Konfliktmediation gemacht?
- Wer verlangt Mediation?
- Wie läuft eine Mediation ab?

Falls in den oberen Rubriken nicht schon erwähnt, geht es anschliessend darum aufzuzeigen, in welchen Situationen eine Konfliktmediation nötig ist.

- Kommt es vor allem mit MigrantInnen zum Konflikt?
- Kann man die Konfliktsituationen kategorisieren?
- Warum kommt es zum Konflikt (Sprachbedingt? Schichtbedingt? Herkunftbedingt?)
- Beispiele

Beispiel Schule Basel: Es fällt auf, dass in einigen Schulhäusern ein und dieselbe Person Übersetzung, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation betreibt. Die Übergänge von einer Tätigkeit in die nächste sind oft fließend. Es fällt weiter auf, dass eine Vielfalt von Konfliktmediationen existiert. Zu den Konfliktsituationen geben die Interviewten an, dass sie häufig sprachbedingt seien (die MigrantInnen verstehen nicht, worum es geht) sowie schichtbedingt (fehlende elterliche Unterstützung, z.B., ist häufig in Familien zu finden, in denen die (schlecht qualifizierten) Elternteile arbeiten müssen).

Vertiefter Aspekt

Was das Vorgehen der qualitativen Datensammlung anbelangt, haben wir uns darauf geeinigt, einen bestimmten Aspekt der Institution zu vertiefen. Diesen gilt es nun hier im Detail zu beschreiben.

Beispiel Schulen Basel: Hier hatten wir uns darauf geeinigt, die Elternarbeit zu vertiefen. Sofern in den anderen Teilen des Berichts nicht schon auf die Beziehung Eltern – Schule eingegangen worden ist, soll hier die Elternarbeit beschrieben werden. Konkret geht es darum, den Elternrat als Beispiel vorzustellen sowie die Organisation der Elternabende für fremdsprachige Eltern. Bei diesem Situationsbeschrieb soll die Frage im Zentrum stehen, wie Übersetzung, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation in die Elternarbeit einfließen.

Positive Erfahrungen und Herausforderungen

In diesem letzten Teil sollen Vor- und Nachteile der 3 beschriebenen Mediationstätigkeiten aufgeführt werden. Einerseits geht darum, *allgemein* auf positive und negative Erfahrungen der interviewten Akteurinnen hinzuweisen. Andererseits sollen *insituationsspezifische* Vor- und Nachteile aufgeführt werden. Falls möglich sollen auch hier die verschiedenen Sichtweisen der institutionellen Akteure herausgearbeitet werden.

Es geht also darum, ein kleines Inventar der Vor- und Nachteile zu erstellen, auch wenn in den vorgängigen Teilen eventuell bereits auf einige hier erwähnte Elemente eingegangen worden ist. **Dieser Teil ist wichtig vor allem**

in Hinsicht auf die Beantwortung der Frage nach dem Integrationspotential der Mediationstätigkeit.

5.2.3 Beschreibung der InterviewpartnerInnen der Fallstudien

Im Folgenden soll kurz das Profil unserer InterviewpartnerInnen für die Fallstudien beschrieben werden.

Insgesamt führte wir im Rahmen der Fallstudien 102 Interviews durch. Zusätzlich erhoben wir bei einzelnen Fallstudien zusätzliches Material mittels Beobachtungen oder Teilnahme an spezifischen Veranstaltungen.

In der Schule Basel wurden 17 Interviews durchgeführt. Ein Grossteil der Interviews betraf Kaderpersonen, konkret RektorInnen von Schulen. Aber auch mit Primar-, OS-, HSK- und Sprach- und KulturbrückenlehrerInnen wurden Gespräche geführt (Professionelle). Der Übersetzungsdienst, die Schulsozialarbeit, der Schulpsychologische Dienst und ein Mitglied des Elternrates wurden ebenfalls befragt (in der Tabelle unter Andere) wie auch Vermittelnde selbst.

Beim Community Policing wurden 6 Interviews sowie ein Fokusgruppengespräch mit allen CPlern durchgeführt. Auch die Beobachtungsprotokolle wurden in die Datenauswertung miteinbezogen. Unsere Gesprächspartner waren hier die CPlern selbst.

Tabelle 1: Die Interviews

	Oberes und mittleres Kader	Professionelle Berufsleute	Dolmetschende/ VermittlerInnen	Konflikt- mediatorInnen	Andere	Total Interviews
Schule Basel	4	6	1	2	4	17
Community Policing	1	5				6
Frauenklinik Basel	7	9			1	15
Strafverfahren Basel	3	4	3		1	11
CASS, Genf	5	13			2	20
Schule, DIP Genf	5	12	3			20
Gefängnis, Genf	4	6			3	13
TOTAL	29	55	7	2	11	102

In der Frauenklinik in Basel sprachen wir mit 15 Personen: OberärztInnen, verschiedene Leitungspersonen (Kader), aber mit ÄrztInnen verschiedener

Aufgabenbereiche und Hebammen (Professionelle) wurden befragt. Zudem wurde mit einer administrativen Mitarbeiterin ein Gespräch geführt.

Für die Fallstudie Strafverfahren führten wir 11 Interviews durch: AnwältInnen und Richter waren hier unsere Gesprächspartner, aber auch Dolmetschende wie eine Person in einer administrativen Funktion auf einer Kanzlei.

Für die Fallstudie CASS waren unsere 20 InterviewpartnerInnen sehr heterogen: Neben leitenden Personen wurden auch SozialarbeiterInnen, Krankenschwestern, eine Ergotherapeutin und Personen der Administration befragt.

Die 20 InterviewpartnerInnen der Schule in Genf zeigen eine ähnliche Zusammensetzung wie diejenigen in Basel: Neben SchulleiterInnen sprachen wir mit verschiedenen Lehrpersonen, SozialarbeiterInnen, aber auch Dolmetschenden.

Für die Fallstudie Gefängnis führten wir 13 Gespräche: Verantwortliches Kaderpersonal wie auch Wärter und Personen der Gefängnismedizin sowie ein Sozialarbeiter waren hier unsere Gegenüber. Aber auch Personen aus dem religiösen Bereich (Pfarrer und Priester) wurden befragt.

Tabelle 2: Zusätzliche Materialien

Zusätzliche Materialien	
Schule Basel	Beobachtungsprotokolle nach Besuch von verschiedenen Veranstaltungen
Community Policing	Fokusgruppengesprächsprotokoll, 2 Beobachtungsprotokolle
Frauenklinik Basel	Beobachtungsprotokoll Empfang
Strafverfahren Basel	Beobachtungsprotokoll Gerichtsverhandlung Strafgericht, Beobachtungsprotokoll Haftstrichterhandlung, Beobachtungsprotokoll Gericht Urteilsverkündung
CASS, Genf	-
Schule, DIP Genf	-
Gefängnis, Genf	Beobachtungsprotokolle

Teil III – Resultate

6. Umgang von Kaderleuten öffentlicher Institutionen mit Diversität am Beispiel von Fremdsprachigkeit²⁵

6.1 Hintergrund: Heterogene Klientel in öffentlichen Institutionen

Seit die Schweiz ein Immigrationsland und die Diversität ein wichtiges Kennzeichen geworden ist, wird der Abschied von der Idee einer homogenen „Kultur“ unvermeidlich. Jede fünfte in der Schweiz wohnhafte Person ist zugewandert. Diese Pluralisierung stellt die gesellschaftlichen Institutionen und Akteure vor neue Herausforderungen. Man sucht nach neuen und adäquaten Instrumenten, um die Integration der Zugewanderten in der ansässigen Bevölkerung zu unterstützen. Das Auftauchen von Praktiken der interkulturellen Vermittlung, Kommunikation und Mediation ist in diesen Zusammenhang zu verorten.

Die öffentliche Institutionen in Städten sind heute typische Orte solcher Diversität: nahezu die Hälfte von deren KlientInnen haben einen Migrationshintergrund. Die sprachliche Vielfalt im Spital fast diesen Trend am besten zusammen: mehr als ein Viertel aller KlientInnen in den gesundheitlichen, sozialen, schulischen und Justiz-Institutionen haben wenig oder ungenügende Kenntnis der lokalen Sprache. Unsere Umfragen zur interkulturellen Mediation im Rahmen des Nationalen Forschungsprojektes *„Trägt die interkulturelle Vermittlung zur Inklusion bei? Strategie und Praxis im Vergleich zwischen den Bereichen Gesundheit, Erziehung, Soziales und*

²⁵ Autor: Alexander Bischoff

Justiz“ zeigen, dass Bedarf an verschiedenen Formen von Vermittlung zwischen Institutionen und fremdsprachigen Klienten besteht.

Um dieser gesellschaftlichen und institutionellen Nachfrage nach Vermittlung nachzukommen, werden verschiedene Strategien angewandt: Übersetzung, interkulturelle Vermittlung (in unserer Forschung definiert als Vermittlung zwischen unterschiedlichen Lebensformen und Lebenswelten) oder Konfliktmediation. Die Umfrage in den vier Bereichen öffentlicher Institutionen (deren Resultate anderswo detailliert dargestellt werden, siehe Bericht), zeigt deutlich, dass zwar interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation selten, respektive sehr selten in Anspruch genommen werden, dass aber „Übersetzung“ seit ein paar Jahren keine Seltenheit mehr ist, und in einem Teil der Dienste zu Routineangeboten gehört. „Übersetzung“ ist hier in Anführungszeichen gesetzt, weil dies der Ausdruck ist, welcher von den Kaderleuten der öffentlichen Institutionen verwendet wird. Der korrekte Begriff wäre eigentlich „Dolmetschen“, da es hier um mündliche Übertragung von Inhalten von einer Sprache in die andere geht.

Zum Forschungsprojekt

In diesem Teilbericht werden die Daten aller Fragebogen verwendet, die in Basel aus den verschiedenen öffentlichen Institutionen im Schul-, Sozial-, Gesundheits- und Justiz/Polizeibereich ausgefüllt zurückkamen. Die Fragebogen-Umfrage unter Verantwortlichen des mittleren und unteren Kaders ist Teil der NFP-Studie über interkulturelle Vermittlungstätigkeiten (die Vorlage des Fragebogens ist im Materialienband enthalten).

Im folgenden gehen wir der Frage nach: Wie sehen die Kaderleute, die im Rahmen unseres NFP Projektes befragt wurden, den Umgang mit Diversität und Migration, insbesondere mit fremdsprachigen KlientInnen, resp. PatientInnen, die auf die eine oder andere Weise auf interkulturelle Mediationstätigkeiten (Übersetzung, Vermittlung, Mediation) angewiesen sind?

6.2 Die Kaderleute und die Institutionen

Der Fragebogen wurde an Kaderleute öffentlicher Institutionen des Kantons Basel-Stadt verschickt. Genauer: nach Absprache und Planung mit Verantwortlichen der vier Hauptbereiche Bildungsbereich, Schule, Gesundheit, Soziales und Justiz wurden die Fragebogen an Fachpersonen des Kaders (mittleren Kaders) weitergeleitet. Die Anzahl wurde mit den

Bereichsverantwortlichen abgemacht. Sie wurde so berechnet, dass alle diejenigen Kaderleute erreicht werden sollten, die mit Migrationsfragen und/oder mit fremdsprachigen Klienten zu tun haben. Insgesamt 193 Fragebogen wurden ausgefüllt. Die folgende Tabelle führt auf, aus welchen der vier Bereiche die Fragebogen zurückkamen:

Tabelle 1: Institutionen, nach Bereichen aufgeschlüsselt

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

Funktionen und beruflicher Hintergrund

Im Bildungsbereich waren die befragten Personen in erster Linie Lehrerinnen und Lehrer, aber auch Kindergärtnerinnen, Schulpsychologen und Schulhausleiter; im Gesundheitsbereich waren es grösstenteils Oberärzte und Pflegende aus der Leitung. Im Sozialbereich waren die häufigsten Berufe: Sozialarbeiter, Sozialberater und Personalberater; und im Justizbereich waren es Personen vom Strafgericht, vom Zivilgericht, Gefängnis, und von der Polizei.

Migrationshintergrund

Auffallend ist, dass ein Viertel aller Personen, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, selber im Ausland geboren sind. Ausserdem sind die Eltern von 40% der Befragten im Ausland geboren. Diese Zahlen bedürfen eines Kommentars, respektive einer methodischen Präzisierung: Es handelt sich bei dieser Umfrage nicht um eine repräsentative Stichprobe unter Kaderleuten, sondern die Bereichsverantwortlichen verteilten die Fragebogen ihren leitenden MitarbeiterInnen, und zwar grundsätzlich nach dem Kriterium, ob sich die betreffende Kaderperson schon mit dem Thema beschäftigt hat und sensibilisiert ist.

Vor diesem Hintergrund ist auch das nächste Resultat zu interpretieren: Mehr als ein Drittel der Befragten geben an, selber schon „übersetzt“ zu haben. Aufgefordert, zu notieren, welche Fremdsprachen sie beherrschen, gaben die Kaderleute folgende Sprachen am häufigsten an: Englisch (78%), Französisch

(66%), Italienisch (34%), Spanisch (15%), Serbisch (mit Kroatisch und Bosnisch; 5%), Albanisch (4%), Türkisch (3%) und Portugiesisch (2%). Andere Fremdsprachen wurden nur vereinzelt genannt; dazu gehörten Dänisch, Griechisch, Indonesisch, Rätoromanisch, Schwedisch, Thai, Tschechisch, Ungarisch, Kurdisch, Chinesisch und Japanisch. Das bedeutet, dass – neben den Schweizersprachen und Englisch – die klassischen Fremdsprachen, besser gesagt die Sprachen von traditionellen Migrationsgruppen gut vertreten sind, im Gegensatz zu den Fremdsprachen der Personen, die mit den Migrationen neueren Datums in die Schweiz (hier: nach Basel) gekommen sind, das heisst Gruppen vor allem aus dem Asylbereich.

6.3 Einschätzung der Diversität und Anteil der Personen mit Migrationshintergrund

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

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

Institutionen nach Bereichen		Durchschnitt	SD	N	Minimalwerte	Maximalwerte
Institutionen im Bildungsbereich	Anteil von MigrantInnen	71.7	(24.5)	34	15	100
	Anteil von Fremdsprachigen	43.8	(32.1)	33	0	100
Institutionen im Gesundheitsbereich	Anteil von MigrantInnen	33.4	(20.0)	101	0	100
	Anteil von Fremdsprachigen	18.1	(15.2)	105	1	98
Institutionen im Sozialbereich	Anteil von MigrantInnen	60.3	(25.3)	16	20	100
	Anteil von Fremdsprachigen	34.6	(30.6)	18	4	95
Institutionen im Justiz-Polizeibereich	Anteil von MigrantInnen	73.7	(30.6)	19	20	100
	Anteil von Fremdsprachigen	70.7	(29.4)	23	2	100

Die Schätzungen lassen auf einen sehr hohen Anteil von MigrantInnen schliessen, vor allem im Justiz- und Polizeibereich (74%) und Bildungsbereich (72%). Auch der Anteil von 60% MigrantInnen im Sozialbereich liegt hoch. Vergleichsweise niedriger ist der Migrationsanteil im Gesundheitswesen: 33% (das ist aber immer noch höher als der Anteil von 28.9% MigrantInnen der Wohnbevölkerung des Kantons Basel Stadt (Heiniger 2004). Der Grund dafür liegt in den Maximalwerten: einige der Befragten haben bei den Schätzung des MigrantInnen- und fremdsprachigen Anteils 100% angegeben. Das war vor allem bei Mitarbeitern aus der Strafanstalt der Fall; im Schulbereich bei Personen, die Spezialschulen zu betreuen hatten, und im Sozialbereich Dienste, die zwar zur Regelversorgung gehören, aber sich auf Personen mit Migrationshintergrund spezialisiert haben. Wenn man die Spitzenwerte von 100% weglässt, und die Durchschnitte neu berechnet, ergibt das 41% für die KlientInnen mit Migrationshintergrund, und 24% fremdsprachige KlientInnen.

6.4 Was gab den Ausschlag, mit Vermittlerinnen zu arbeiten?

Interessant ist, was die Kaderpersonen als Gründe angeben, weshalb sie mit Dolmetscherinnen zu arbeiten begannen. Viele nutzten die Rubrik, um in einigen Stichworten die Situationen zu erklären. Diese (qualitativen) Angaben sind hier gegliedert nach den vier Bereichen zusammengefasst²⁶:

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Bildungsbereich

Von den 36 ausgefüllten Fragebogen, enthielten 28 Kommentare zu den Gründen des Beizugs von Dolmetschern (das bedeutet 78% mit handgeschriebenen Kommentaren). Weitaus am häufigsten war der Grund zum Beizug von Dolmetschern nicht ein fremdsprachiges Kind, sondern die Eltern: Elterngespräche, Elternabende, Informationen für Eltern zur Schuleinführung (17 solcher Nennungen). Eine Person formulierte spezifisch und situationsbezogen: „*Lehrpersonen wendeten sich an die Schulleitung, weil sie den Eindruck hatten, die Eltern blockten alle Massnahmen ab.*“ Einige Male waren Gespräche, die man mit Kindern und Eltern führen wollte, der Grund mit DolmetscherInnen zu arbeiten.

²⁶ Zitate sind im folgenden in Schrägschrift gesetzt

Die „*unbekannte Kultur*“ waren ein weiterer Grund, weshalb Dolmetscherinnen beigezogen wurden: *Dass Kinder aus mir unbekannten Kulturkreisen in meiner Klasse waren. Und Einführung und Institutionalisierung des HSK-Unterrichts im Pensum (HSK = Heimatliche Kultur und Sprache).*

Schliesslich ist bemerkenswert, dass der Beizugsgrund für mehrere Personen nicht so sehr oder nicht nur die sprachliche Unkenntnis der Klienten war, sondern auch die Unkenntnis der Fachpersonen: „*Klient konnte kein Deutsch, Lehrperson nicht die Sprache des Klienten*“. Häufiger wird nämlich implizit dem Klienten vorgeworfen, dass er die Sprache nicht kann. Darum ist umso bemerkenswerter, wenn eine Fachperson eingesteht, dass sie nicht imstande ist, mit dem Gegenüber zu kommunizieren, siehe z.B.: „*Weil ich die betreffenden Sprache nicht beherrsche (Türkisch, Kurdisch, Albanisch, Kroatisch)*“. Oder auch: „*Ohne Übersetzungshilfe hätte ich meine Arbeit nicht tun können (Abklärungen, Beratungsgespräche...)*“ (3 Nennungen).

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich

Die eindeutig häufigsten Kommentare, die von Vertretern des Gesundheitsbereichs formuliert wurden, waren unspezifischer Art und drehten sich um Sprach- und Verständigungsprobleme, ohne genaueres anzugeben. Daneben wurden ebenfalls (wie in der Schule) Elterngespräche als Grund erwähnt, Dolmetscher beizuziehen (das sind natürlich Informationen aus dem Kinderspital).

Vielfach wurden Dolmetscher beigezogen, um in der Arzt-Patienten-Interaktion das medizinisch richtige Tun, d.h. hier meistens Kommunizieren zu können.

Für diverse medizinische Interaktionen. Für die folgenden vier Tätigkeiten lassen sich Beispiele finden: Patienten-Anamnese, Patienteninformation, Patientenaufklärung, und Patienteneinwilligung, wobei klar ist, dass sich die Kategorien sich überschneiden. Weil sie gesundheitsbereichsspezifisch sind, sollen sie hier etwas ausführlicher zitiert werden.

Patienten-Anamnese: Zu diesem Aspekt der Patientenkommunikation finden sich die meisten Zitate, weil Anamnese die Grundlage alles weiteren Behandelns und Betreuens der Patienten ist (12 Nennungen). Zum Beispiel:

- „Anamneseerhebung ohne sprachliche Verständigung unmöglich, Anamnese (=Krankengeschichte) unverzichtbares Element der Diagnostik“
- „Patient konnte seine Beschwerden nicht verdeutlichen“
- „Übersetzung wichtig bei psychiatr. Exploration, Diagnostik u. Therapie. [Das war der Auslöser; dass ist der] Bedarf gross, da viele Patienten unzulänglich deutsch sprechen.“

Patienteninformation: Während in der Anamnese in erster Linie der Arzt oder Pflegeperson etwas vom Patienten wissen muss, geht es bei der Patienteninformation um die „andere Richtung“: man muss dem Patienten etwas mitteilen, was für das weitere Vorgehen von Wichtigkeit ist (hier finden 11 Nennungen zu dieser Thematik).

- „Aufklärung und Information der PatientInnen über Therapie, Pflege, Diagnostik, Hausordnung.“
- „Erklärung für chirurgischen Eingriff, Aufklärung und Unterschrift auf OP-Vollmacht“
- „Kommunikationsproblem zwischen Pflegerischen/Ärztlichem Dienst und Patienten. Probleme bei Anamnesen, Erklärungen, Verhaltensregeln, Austrittsplanung“
- „Übersetzungen von wichtigen Dokumenten (Elternbriefe, Merkblätter usw.)“. Dieser Kommentar ist in diesem Zusammenhang der einzige, der auch auf schriftliches Übersetzen Bezug nimmt.

Die legalen Aspekte werden ebenfalls häufig als Grund erwähnt, weshalb Dolmetscher beigezogen werden müssen (4 Nennungen):

- „Einwilligung zu komplexen Therapien
- „Im Spital ist es selbstverständlich, dass keine Diagnose ohne Anamnese, sprich Gespräch, sprich gegenseitiges Verstehen, zustande kommt. Ebenso ist es für die Therapie unerlässlich (OP-Einwilligung, Compliance für eine Therapie...).

Den bisher genannten Kommentare ist gemeinsam, dass es oft die Kommunikation ist, die verbessert werden muss, will man der Pflegequalität gerecht werden. Dazu auch folgende allgemeine Bemerkung:

- „Mangelhafte Kommunikation mit PatientInnen. Kommunikation mit Patienten ist der entscheidende Schritt zur Diagnostik/Therapie von Krankheiten“.

Als weiterer Grund für den Beizug von DolmetscherInnen wird die Diversität erwähnt (11 Nennungen):

- „Grosser Anteil nicht deutsch sprechender Klienten;“
- insbesondere wird die Diversität der Vielsprachigkeit einer Gesundheitsinstitution thematisiert; oft werden auch spezifische Fremdsprachen erwähnt: „Patienten die nur Fremdsprachen sprechen (v.a. Türkisch, Serbo-Kroatisch etc.)
- „PatientInnen, die französisch, deutsch oder italienisch, englisch nicht sprechen, hauptsächlich Osteuropa“
- „Patienten konnten kein Deutsch, Englisch oder z.B. Französisch. Sie kamen aus einem Asiatischen, Südafrikanischen und Östlichen Kulturkreis konnten sich nur in ihrer Muttersprache verständigen.“

Ein Aspekt wird nur im Gesundheitsbereich und sonst in keinem anderen Bereich thematisiert: der Beizug von Angestellten und ungelernem Spitalpersonal, die übersetzen (4 Nennungen):

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

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

- „1979 / 80 waren es türkische Flüchtlinge auf der Notfallstation, 1982/83 ca. kamen erste tamilische Flüchtlinge. Es gab keine bekannten Brücken mehr od. gemeinsame Fremdsprachen“

- „Eine Beratung im Zusammenhang mit einer chronischen Erkrankung, ohne dass der/die Betroffene rein sprachlich verstehen worum es geht, ist schlicht nicht möglich. Auslösender Faktor war auch die steigende Zahl der Migranten.“
- „Sehr viele ausländische kaum deutsch sprechende Patientinnen. Seit vielen Jahren "Türkisch Nachmittag", seit Jahre von der Heks Leute zum Übersetzen. Seit einigen Jahren auch fixe Termine für albanisch und tamilisch sprechende PatientInnen“
- „Migrationsstudie Spitex und Migration, 3 Massnahmen: 1) Übersetzung anbieten, Dolmetscherdienst HEKS. 2) Wichtige Infos übersetzen (frz., ital., span., port., türk., engl.). 3) Muttersprache und Nationalität erfassen.“

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Sozialbereich

Im Sozialbereich schrieben 16 (auf 25) Kaderleute Kommentare zu den Gründen für die Arbeit mit Dolmetscherinnen. Hier sind die Gründe viel unterschiedlicher als in den bisherigen Bereichen. Der Grund dafür ist die Unterschiedlichkeit der einzelnen Dienste und der Klientel, für welche die Sozialdienste eingerichtet wurden. Sprach- und Verständigungsprobleme sind auch hier der am häufigsten erwähnte Grund (7 Nennungen). Mehrfach wurde auch gesagt, dass die Übersetzung durch Verwandte oder Freunde der Klienten eine unbefriedigende Lösung war und deshalb nach qualifizierten Dolmetscherinnen gesucht wurde. Zudem war in diesem Bereich (im Gegensatz zu den anderen, jeweils nach dem, was die Kommentare sagen) auch ein Bedarf an schriftlicher Übersetzung da, so z.B.: „Übersetzung des deutschen Textes "Bestätigung der Richtigkeit der Angaben und abgegebenen Unterlagen" auf dem Antragsformular Prämienverbilligung in div. Sprachen.“

Dann gibt es rechtliche und versicherungstechnische Fragen, die mittels Dolmetscherinnen erklärt werden müssen: „Aufträge von Ämtern wie Gericht, Vormundschaftsbehörde. Auf Wunsch der Mitarbeiter oder der Klienten. Oder auch: Erklärungen komplizierter Abläufe im Sozialversicherungsbereich.“ Eine Institution führt dies näher aus: „Die Beratungsstelle ist 40 Jahre alt. Es kamen hauptsächlich Italiener, Spanier, Portugiesen, Jugoslawen und Türken. Alle Sozialberaterinnen waren damals Schweizerinnen mit Fremdsprachkenntnissen. Unsere Klienten konnten damals noch nicht deutsch. D.h. die Frauen können kein Deutsch; Rechtliche und soziale versicherungsrechtliche Fragen stehen im

Vordergrund der Beratung; es ist wichtig, dass die Frauen den Inhalt korrekt verstehen.“

Weitere Kommentare betreffen die Diversität, die den Beizug von Dolmetscherinnen nötig macht („Wir haben KlientInnen aus 55 Nationen“), die Opferhilfe (Zitat einer Institution: „Kantonaler Auftrag für Opferhilfe, dadurch Finanzierung von Dolmetscherinnen möglich; in der Beratung dringend nötig; durch Opfermeldungen der Polizei Zunahme von nicht deutsch sprechenden Frauen bei der Beratung“), und schliesslich Integrationsmassnahmen: „Integration von anerkannten Flüchtlingen“. Dies ist einzige Hinweis in den Fragebogen, wo explizit auf Integration Bezug genommen wird; im Sinn von institutioneller Öffnung s.a. die folgenden zwei Kommentare: „Auch fremdsprachigen Frauen das Angebot zugänglich zu machen. Und: Das Angebot der Stelle soll für alle Frauen zugänglich sein. Deshalb war es bei der Eröffnung der Stelle klar, dass mit Übersetzerinnen gearbeitet wird.“

Gründe für den Beizug von DolmetscherInnen im Justiz- und Polizeibereich

Aus diesem Bereich kommen nur wenige Kommentare (9/25). Sprachliche Verständigungsproblemen wurde am häufigsten erwähnt (5 Nennungen). Eine der befragten Personen schlägt die Brücke zwischen Amtssprache und Notwendigkeit des Dolmetschens: „Amtssprache ist in Basel Stadt Deutsch. Daher ist die Notwendigkeit gegeben für den Dolmetschereinsatz.“

Ein Kommentar erwähnt den weiteren Kontext, aufgrund dessen interkulturelle Vermittlungstätigkeiten benötigt werden: „Vermehrte Migration von Ost nach West und von Süd nach Nord.“

Schliesslich ist es einzig im Justizbereich, wo eindeutig auf ein Recht auf Übersetzung Bezug genommen wird (2 Nennungen). Zwei Kommentare seien hier zitiert: „AsylbewerberInnen haben grundsätzlich Anspruch darauf, dass die Befragungen in der jeweiligen Muttersprache durchgeführt werden. Deshalb ist bei jeder Befragung immer ein/e ÜbersetzerIn anwesend. Bei den Befragungen ebenfalls anwesend ist ein/e Vertreter. Siehe auch: Der Einsatz von ÜbersetzerInnen ist in der Strafprozessordnung gesetzlich vorgesehen.“

6.5 Die Kaderleute und ihre Erfahrung mit interkulturellen Vermittlungstätigkeiten

Die Kaderleute wurden gefragt, seit wie vielen Jahren sie schon mit ÜbersetzerInnen (DolmetscherInnen²⁷), interkulturellen Vermittlern und Konfliktmediatoren arbeiten. Hier sind die Antworten:

Tabelle 3: Dauer der Zusammenarbeit mit verschiedenen VermittlerInnen

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

In den Institutionen der befragten Kaderleute arbeitet man seit durchschnittlich 10 Jahren mit Übersetzerinnen. Während der Mittelwert und der Median beide 10 Jahre betragen, ist der Modus, also die am häufigsten genannte Anzahl (Jahre) 15. Mit interkulturellen Vermittlerinnen wird erst seit durchschnittlich 4 Jahren gearbeitet: die häufigsten genannte Zahl ist Null. Null beträgt auch der Modus und der Median bei Konfliktmediatorinnen; seit durchschnittlich 2 Jahren beziehen die Institutionen Konfliktmediation ein. Zu beachten sind hier die fehlenden Angaben. Das bedeutet unter anderem, dass auch Personen, die für die Thematik sensibilisiert wären, z.T. ganz einfach nicht wissen, dass solche Angebote bestehen oder auch nur in Erwägung gezogen werden könnten.

Die nächste Tabelle gibt Aufschluss darüber, wie oft Vermittlerinnen zum Einsatz kommen.

²⁷ In diesem Bericht werden die Begriffe synonym gebraucht.

Tabelle 4: Häufigkeit des Einsatzes von verschiedenen VermittlerInnen

	Nennungen DolmetscherInnen	%	Nennungen interkulturelle VermittlerInnen	%	Nennungen KonfliktmediatorInnen	%
Nie	32	16.6	126	65.3	138	71.5
Täglich	7	3.6	4	2.1	1	0.5
wöchentlich	24	12.4	6	3.1	1	0.5
monatlich	31	16.1	8	4.1	6	3.1
Einige Male im Jahr	95	49.2	26	13.5	13	6.7
ich weiss es nicht	2	1.0	4	2.1	8	4.1
keine Angabe	2	1.0	19	9.8	26	13.5
Total	193	100.0	193	100.0	193	100.0

Zur Häufigkeit des Einsatzes von verschiedenen VermittlerInnen machen die Kaderleute unterschiedliche Angaben: Konfliktmediation und interkulturelle Vermittlung wird gemäss 65% und 72% der Antworten nie eingesetzt. Übersetzung/Dolmetschen wurde in 81% der Fälle täglich, wöchentlich, monatlich oder gelegentlich eingesetzt (in 17% der Fälle nie).

Während der Beizug sowohl von interkulturellen Vermittlerinnen und von Konfliktmediatorinnen ganz klar eine Ausnahme ist, kann das von DolmetscherInnen nicht gesagt werden, im Gegenteil: Dolmetschen gehört in einem grossen Teil der befragten Dienste zur Routine der interkulturellen Kommunikation. In den Vergleichen ist auch interessant zu sehen, dass „Ich weiss es nicht“ und die fehlenden Ausgaben nur einen geringen Teil der Antworten betr. DolmetscherInnen ausmachen, während diese Anteile 12% in Bezug auf die interkulturelle Vermittlung und 18% in Bezug auf die Konfliktmediation betragen.

Zusammenfassend und interpretierend könnte man sagen, dass das Dolmetschen seit dem Beginn der Asylmigration aktuell geworden ist, und eine Dienstleistung geworden ist, die das aussergewöhnliche verloren hat. Im klaren Gegensatz dazu, verfügen die zwei Vermittlungsformen interkulturelle und Konfliktmediation noch über keine Geschichte, werden vielleicht aber in der Masse wichtiger als nach der Aufnahme von Neuankömmlingen (Asylsuchenden) die langfristige Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in den Vordergrund tritt.

Professionalisierung von Vermittlungstätigkeiten

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

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

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

Der Beizug von Familienangehörigen von KlientInnen oder MitklientInnen als VermittlerInnen/DolmetscherInnen wird zu 68% als schlecht oder nur genügend bewertet, und in 15% als gut. Die Qualität der Leistungen von fremdsprachigen Angestellten wird insgesamt erstaunlich positiv bewertet; die Kategorie „genügend“ macht hier den grössten Teil aus (33%). Als genügend und schlecht werden die Leistungen von ausgebildeten und entlohten Übersetzerinnen nur zu je 0.5% bewertet, als gut bis hervorragend hingegen zu 57%. In dieser Tabelle nicht enthalten sind die Angaben zu Freiwilligen, sowie diejenigen von entlohten aber nicht ausgebildeten Übersetzerinnen, weil in diesen Kategorien die fehlenden Angaben über die Hälfte ausmachen.

6.6 Beizug von VermittlerInnen, je nach Sprache

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

Für die Fremdsprachen machen die professionellen VermittlerInnen die grössten Anteile aus, um die 40%. Ausnahmen bilden die portugiesische und spanische Sprache: hier werden vergleichsweise weniger professionelle, dafür mehr angestellte Vermittelnde beigezogen. Familienangehörige fungieren bei ungefähr 20% als Übersetzende. Unausgebildete Übersetzende machen bei den Fremdsprachen meist zwischen 10% und 20% aus, ausser bei spanischsprechenden KlientInnen, wo sie seltener beigezogen werden.

Als Vergleich dazu der Umgang mit den Schweizersprachen und Englisch: Bei Französisch-, Italienisch- und Englischsprachigen KlientInnen sind es in zwei Drittel der Fälle Mitarbeiter der Institution, die vermitteln; Professionelle werden seltener eingesetzt. Anders beim Rätoromanischen: für einen Drittel der Fälle werden Professionelle eingesetzt.

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

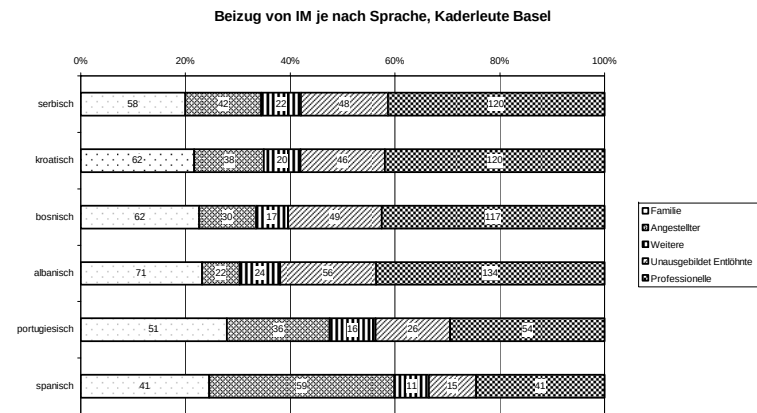


Tabelle 7: Beizug von VermittlerInnen, je nach Fremdsprache (II)

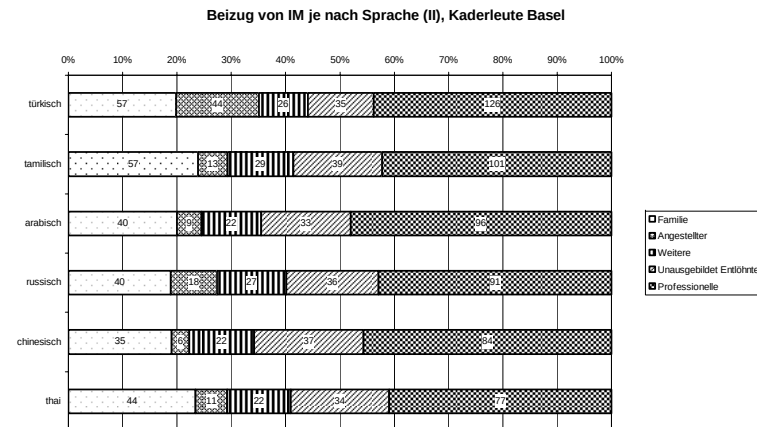
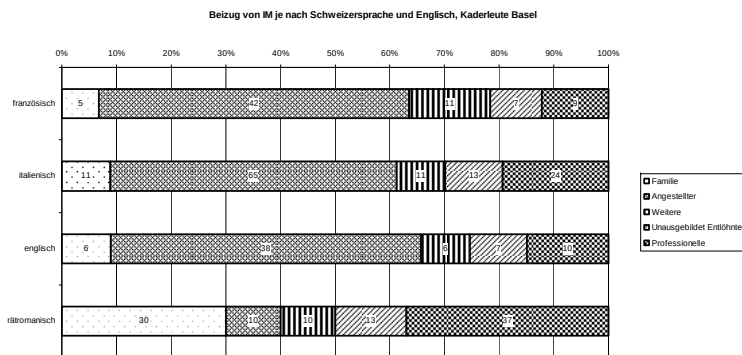


Tabelle 8: Beizug von VermittlerInnen, je nach Schweizersprache (I)



6.7 Zusammenfassende Bemerkungen

Die zunehmende Heterogenität und Diversität der Klientel in den öffentlichen Institutionen Basels wird von den Kaderleuten sehr wohl wahrgenommen. Ein beträchtlicher Teil dieser Personen hat selber einen Migrationsgrund. Auch ist die Palette von Fremdsprachenkenntnissen äusserst breit. KlientInnen mit Migrationshintergrund gelangen in die öffentlichen Institutionen überdurchschnittlich (überproportional im Vergleich zur ansässigen Bevölkerung) intensiv. Während der Ausländeranteil in der Basler Bevölkerung 29% beträgt, sind diese Anteile mehr als doppelt so hoch in den Bildungsinstitutionen, in den Sozialdiensten. Das gilt auch für den Justizbereich, weniger für die Gesundheitsinstitutionen.

Die Zunahme von Diversität ist auch anhand der Schätzungen festzustellen, die 100% Migrationsanteil angeben. Obwohl in dieser Umfrage nur die Institutionen der Regelversorgung kontaktiert wurden, und nicht Spezialdienste, die eigens für MigrantInnen oder Asylsuchende geschaffen wurden, finden sich in den Antworten Informationen, die darauf schliessen lassen, dass die betreffende Institution ausschliesslich von MigrantInnen frequentiert wird. Das würde also bedeuten, dass diese Institution durchaus eine der Regelversorgung zugehörige ist, aber im Verlaufe der Zeit aufgrund der gesellschaftlichen und migrationsbedingten Veränderungen zu einer spezialisierten Dienstleistung geworden ist.

Die Umfrage unter Kaderleuten in den öffentlichen Institutionen Basels zeigt, dass einerseits interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation erst seit

wenigen Jahren überhaupt praktiziert werden, und zur Zeit selten (im Falle der interkulturellen Vermittlung), respektive sehr selten (im Falle der Konfliktmediation) in Anspruch genommen werden. Dafür sind Dolmetscherdienste seit ein paar Jahren häufiger anzutreffen, und gehören bei einer stattlichen Anzahl von Institutionen zu Routineangeboten, und das schon seit durchschnittlich 15 Jahren. Das entspricht der Zeitspanne, in welcher MigrantInnen in der Schweiz in grösserer Zahl um Asyl ersuchten. In dieser Zeit wurde gleichzeitig die Kommunikation mit den neuankommenden Personen drängend, ein Problem, dem mit Dolmetscherdiensten begegnet werden konnte. In den letzten Jahren ist nun die langfristige Integration der Migrations- resp. fremdsprachigen Bevölkerung prioritär geworden, als deren Massnahmen interkulturelle Vermittlung und Konfliktvermittlung zur Verfügung stehen.

Die detaillierten Umfrageresultate zu jedem einzelnen Bereich in Basel und in Genf sind im Materialienband enthalten. Auf sie sei hier verwiesen, wer mehr über die Unterschiede zwischen Schul-, Sozial-, Gesundheits- und Justizbereich erfahren möchte. In dieser Studie wurden einzig die Gründe für den Beizug von Dolmetscherinnen nach Bereichen aufgeschlüsselt, weil diese in den anderen Berichten nicht enthalten sind. Hier scheint uns interessant, dass es in den Schulen die Notwendigkeit der Kommunikation mit den Eltern war, die die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen ausgelöst hat, während in den Sozialdiensten die Auslösefaktoren vielfältig waren: rechtliche Fragen, rechtliche und soziale Unterstützung, sowie unbefriedigende Lösungen mit nicht qualifiziertem Personal. Im Justizbereich ist das Recht auf Übersetzung zu erwähnen. Der Justizbereich ist notabene der einzige Typ öffentlicher Institutionen, für welchen ein solches Recht auf Übersetzung besteht. Im Gesundheitsbereich schliesslich sind hier die klinischen Beweggründe zu erwähnen, die zur Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen führten: Patienten-Anamnese, Patienteninformation, und Patienteneinwilligung, sowie – wichtig – der Aspekt der Pflegequalität.

Dass Angebot und Nachfrage noch nicht übereinstimmen, lässt sich an der Einschätzung von „Ersatzlösungen“ ablesen, welche die Kaderleute geben. Die Qualität von vermittelnden Angehörigen der Klienten sowie von Ad-hoc-dolmetschenden Angestellten wird zwar als nicht befriedigend eingeschätzt, aber die Praxis beschränkt sich oft auf den Beizug solcher nicht professioneller Personen; siehe dazu auch Studien, die im Gesundheitsbereich durchgeführt wurden. Hier sollten – dies als Empfehlung – Anstrengungen zur Professionalisierung von Vermittlungsangeboten unternommen werden.

Die Praktiken, VermittlerInnen beizuziehen und die Beweggründe, die dazu geführt haben, liegen – so könnte man sagen – auf einem Kontinuum zwischen dem Anliegen, die Arbeit als Institution „recht“ zu machen (also anbieterzentriert), und einem Anliegen, eine institutionelle Öffnung und damit Ansätze einer Integration von KlientInnen mit Migrationshintergrund zu erreichen (also klientenzentriert). Das „recht“ machen ist einerseits im juristischen Sinn zu verstehen – die Arbeit der Institution kann nicht rechtmässig durchgeführt werden, wenn nicht Übersetzung beigezogen wird –; es „recht machen“ wollen heisst aber auch den KlientInnen und den sich verändernden Gegebenheiten – Heterogenität, Diversität, Kommunikationsprobleme – gerecht zu werden versuchen.

7. La médiation interculturelle dans le système scolaire genevois²⁸

7.1 Introduction

7.1.1 *L'organisation du système scolaire*

Le système scolaire genevois a des spécificités propres, bien qu'il repose sur un modèle assez répandu divisé en trois niveaux scolaires : primaire, secondaire I et secondaire II. Un élève genevois se retrouvera dans les niveaux suivants selon son âge :

- entre 0 et 4 ans, il ne sera pas inscrit au DIP (Département de l'Instruction Publique) mais auprès des crèches ou autres services gérés communalement.
- entre 4 et 12 ans, il est scolarisé au sein du niveau primaire, obligatoirement depuis l'âge de six ans, correspondant à la 1^{ère} année primaire. Le DIP encourage néanmoins une inscription à l'école enfantine dès l'âge de 4 ans, soit à l'école enfantine. « La scolarité primaire est organisée selon quatre années en division élémentaire (1^{ère} enfantine - 2^e primaire) et quatre années en division moyenne (3^e primaire - 6^e primaire) ».
- entre 12 et 15 ans, il est scolarisé dans le cadre du cycle d'orientation. « Le Cycle d'orientation (CO) constitue une étape importante dans le cursus des élèves genevois. Le CO évite une sélection précoce et définitive. La scolarité est adaptée aux rythmes d'apprentissage des jeunes. Au cours de ces trois années, une réorientation est toujours possible, en fonction de l'évolution des résultats scolaires et de l'élaboration progressive, par l'élève lui-même, de son projet de formation ».

²⁸ Autor: Igor Rothenbühler

- entre 15 et 19 ans, il a le choix de poursuivre dans plusieurs voies. Au terme des trois années de CO, trois voies possibles s'offrent à lui : la filière gymnasiale du Collège de Genève, la filière professionnelle des écoles de commerce et des écoles professionnelles, et la filière de culture générale des Ecoles de culture générale.

Pour les élèves qui doivent consolider leurs acquis avant de poursuivre une formation ou d'entrer dans la vie professionnelle, il existe des structures d'insertion professionnelle et d'accueil: le Service des classes d'accueil ou d'insertion (SCAI) et la Société genevoise pour l'intégration professionnelle d'adolescents et d'adultes (SGIPA).

En ce qui concerne les familles migrantes, les élèves sont inscrits directement dans l'école de leur lieu de domicile s'ils sont au bénéfice d'un permis de séjour valable. S'ils sont sans permis, ils passeront par le Centre de Contact Suisses-immigrés (CCSI) pour valider leur rentrée par rapport à différents aspects sociaux, notamment la caisse maladie.

Dès l'école secondaire, l'inscription des élèves migrants se fait par le biais du service des classes d'accueil du CO jusqu'à 15 ans et par le biais du service des classes d'accueil et d'insertion du post obligatoire si ils ont entre 16 et 19 ans. A partir du secondaire, le fait d'être au bénéfice d'un permis de séjour ou non ne joue plus aucun rôle car les services concernés font le travail d'évaluation de la situation sociale. Il n'y alors plus besoin de passer par le CCSI.

Dans les filiales primaires, les élèves migrants sont directement inscrits en classes ordinaires. Au niveau du département il n'y a rien de spécifique qui soit fait pour leur intégration scolaire. Dans les écoles, il y a des structures d'accueil (Staccs). Au primaire, les enfants ne sont pas pris en charge à 100 % mais seulement un certain temps dans la semaine. Les STACCs sont tenues par des généralistes non-titulaires de classe, des personnes qui font également de l'appui pour aider ces enfants. On va suivre les enfants au niveau de l'intégration pour lui permettre de réintégrer, d'abord partiellement puis complètement la classe ordinaire. Il y a la possibilité de mettre les enfants en division spécialisée si les parents sont d'accord, lorsque l'on observe des difficultés d'apprentissage ou de comportement qui ne sont pas spécifiques à la migration.

Le niveau primaire est organisé en circonscriptions. Une circonscription regroupe un certain nombre d'écoles selon une répartition territoriale et les aspects disciplinaires, pédagogiques et de fonctionnement de classe sont sous la

responsabilité des inspecteurs. Il n'y a pas de directions dans les écoles mais uniquement des responsables de projets pour les écoles en projet.

Au niveau secondaire, les collèges sont sous la responsabilité d'un directeur et de doyens. Il existe pour les élèves néo-arrivants des classes d'accueil. Contrairement aux STACCs, les classes d'accueil sont des classes dans lesquelles l'élève passe l'intégralité de son temps avant d'intégrer une classe ordinaire. Il y a 11 élèves au maximum, l'accent est mis avant tout sur le français auquel on consacre 10-12 heures par semaine. L'enseignement y est individualisé, on peut prendre un élève en charge par rapport à difficultés d'adaptation très spécifiques. Il est fréquent qu'on ne fasse pas d'enseignement frontal parce que le niveau des élèves change très rapidement.

Il est spécifique aux classes d'accueil d'avoir, dans une même classe, des élèves qui ne parlent pas le français, des élèves analphabètes (parce qu'ils n'ont jamais pu aller à l'école ou alors avec des scolarités fréquemment coupées) et des élèves qui sont en passe de maîtriser les bases du français nécessaires pour entrer en classe normale. On y trouve des élèves avec des niveaux très différents du point de vue de leurs connaissances de départ. Il y a une grande souplesse pour les élèves qui avancent bien, il y a la possibilité de faire des stages en classe ordinaire pour intégrer les élèves progressivement, de faire des transferts partiels qui sont définitifs mais où une partie du programme se fait toujours en classe d'accueil pour un certain temps. Les branches permettant à un élève de s'intégrer sont dispensés tout en modulant les cours selon le parcours de vie et scolaire de l'élève.

Les classes d'accueil n'ont pas exactement la même fonction dans le secondaire I et dans le secondaire II. Dans le secondaire I, on passe plus ou moins rapidement par les classes d'accueil afin d'évaluer ses connaissances scolaires et notamment en français. Le cas échéant, le passage peut être un peu plus long si l'élève doit rattraper des connaissances scolaires ou si son niveau de français doit être amélioré.

Au niveau secondaire II, c'est un petit peu plus compliqué parce que l'évaluation des connaissances ne se fait pas toujours par un examen écrit et formel et ce n'est pas fait dans le cadre de la classe d'accueil. C'est la Direction Générale qui fait cet examen ou alors, un doyen d'une des écoles du collège de Genève, sur délégation, pour la filière gymnasiale, de l'école commerciale ou de l'école de culture générale. La filière professionnelle est un peu plus compliquée encore : l'examen d'aptitude se fait en mai et à partir de là, les places sont occupées. S'il veut faire un apprentissage, il va s'inscrire à l'office d'insertion et

de formation et peut entrer chez un patron. S'il n'a pas de permis de séjour valable, la seule possibilité est de s'inscrire dans un atelier de préapprentissage, mais le SCAI hésite un peu parce qu'à la fin de l'année, le passage vers une place d'apprentissage ne peut pas se faire.

7.1.2 *Ecole, migration et intégration*

En terme d'intégration, le DIP a réalisé différentes choses à l'intention des élèves et des familles en lien avec la migration. Premièrement, il est important de distinguer le niveau primaire du niveau secondaire car les deux services fonctionnent sur des bases très différentes et ont leur organisation propre.

Dans le service de l'école primaire, de nombreux moyens ont été développés pour favoriser l'intégration des élèves migrants. Il y a une commission des élèves migrants, présidée par M. Duparc, Directeur du service de l'enseignement primaire, qui a pour but de réguler toutes les questions qui se posent au niveau des responsables de cours de langue et de culture d'origine et l'école primaire : des problèmes de locaux, de communication, d'évaluation des problèmes, généraux, donc tout ce qui n'est pas spécifique aux élèves.

Les cours de langue et de culture d'origine se sont développés en relation avec les consulats de différents pays dont les familles migrantes sont originaires. L'importance des relations internationales à Genève y est également pour quelque chose. La démarche repose sur le fait que les enfants qui maîtrisent bien leur langue maternelle ont plus de facilité d'apprendre le Français. En lien avec les ambassades d'Italie, d'Espagne et du Portugal ainsi qu'avec la LEPA (ligue des enseignants et des parents albanais), la mise en place de cours de langue et de culture d'origine a été rendue possible, en dehors des heures scolaires. Le service de l'enseignement primaire y contribue en mettant à disposition des locaux, en transmettant des infos via des formulaires et en collaborant avec ces enseignants pour avoir des critères d'évaluation similaires à ceux des écoles genevoises (ex : *si l'école fonctionne sans notes et qu'on a une note de cours de langue et de culture, ce serait dommage*). Les cours sont donc évalués par les enseignants des ambassades, et l'évaluation s'inscrit dans le livret scolaire. Dans le livret, il y a toujours une place pour l'évaluation qui apparaît à la fin du 2^e semestre. A la fin du 1^{er} semestre il n'y a pas d'évaluation. Si l'élève est brillant à l'école et mauvais dans ces cours, ça n'a pas d'implication sur sa promotion. Ça peut avoir des conséquences pour lui en cas de retour dans son pays.

Les cours de langue et de culture ne sont pas obligatoires. Ce sont les parents qui inscrivent leurs enfants, mais ça ne regarde pas le département. Il semble que les cours soient gratuits, mais ça également, c'est l'ambassade qui en décide. Les écoles favorisent l'inscription aux cours en mettant des affiches.

EOL. Il existe un autre rôle joué par les ELCO (enseignants de langue et de culture d'origine), il s'agit du concept «écoles ouvertes aux langues». Ce concept a été développé en collaboration avec la section des Sciences de l'Education de l'Université de Genève et en particulier avec une équipe de recherche de Mme Christiane Perregaux. Au sein d'une école, une ou plusieurs classes réalisent des activités dont l'objectif est de présenter une langue à l'ensemble des élèves de l'école. Certains moments de la vie de l'école sont dédiés à ces activités et l'ensemble de la population scolaire peut y participer dans une des 4 langues représentées par les ELCOs. Le but n'est évidemment pas d'apprendre la langue mais de découvrir comment ça peut fonctionner dans une autre langue. Ça peut être fait à partir d'une recette de cuisine qui serait présentée en espagnol par exemple. «C'est valorisant pour l'enfant de langue maternelle allophone de voir son petit copain avoir de la peine à s'exprimer dans l'activité» (11). Ce projet a été réalisé cette année dans 17 écoles et 120 classes qui y ont participé.

EOLE. Une autre expérience qui a été mise sur pied avec moins de succès que les activités EOL est le programme EOLE. Il a de la peine à percer parce qu'il est extrêmement coûteux en temps, en énergie et en argent. C'est un programme qui est également en lien avec les ELCOs. Les activités ressemblent d'ailleurs au projet EOL, mais elles se déroulent dans une seule langue et pour des élèves parlant la langue comme langue maternelle. Elle est donc réalisée en italien pour les élèves italiens, en espagnol pour les élèves espagnols, etc. Ce n'est donc pas un apprentissage de la langue comme le sont les cours de langue et culture d'origine mais une activité pédagogique proposé dans la langue maternelle. Le but de ce programme est de donner une place à la langue maternelle des élèves allophones dans l'école. Il s'agit souvent d'approches textuelles, d'une petite histoire, d'une poésie, etc. Les activités sont effectuées sur une période circonscrite dans le calendrier, pas sur toute l'année. Dans les écoles, les ELCOs travaillent sous la responsabilité d'un formateur de langue du DIP. C'est pour cela notamment que le projet est assez coûteux, ça mobilise un temps d'enseignement pour des langues étrangères qui ne sont pas au programme. «C'est bien sûr avantageux pour les ambassades, les ELCOs apprécient également ces activités, mais pour nous, c'est coûteux» (11). Ce programme a eu lieu cette année dans 9 classes. Ces cours sont donc intégrés à l'école.

Il existe à part cela des projets mis en place localement dans une ou l'autre école du service de l'enseignement primaire. Le concept d'école en projet sert à favoriser le passage à un système de gestion des écoles renouvelé tout en favorisant le développement d'une conscience des enseignants et des élèves par rapport à différents problèmes internes, relationnels ou pédagogiques. *« Responsable d'école en projet signifie que par rapport au rôle de maître d'école, nous avons le suivi du projet de l'établissement. Une ou deux personnes sont responsables de la question administrative dans l'ancien système. Lorsqu'un projet est déposé auprès de la direction dans les écoles primaires, une décharge de temps est accordée pour les charges administratives et pédagogiques. Nous sommes plus au service des collègues et cela permet de pouvoir avancer sans surcharge. Il y a des écoles avec des projets spécialement axés sur des migrants. La plupart des écoles sont partis sur quelque chose d'interne. Les objectifs des écoles tiennent compte de la population mais ce n'est pas une priorité ».* (5)

Au niveau secondaire, l'intégration des élèves migrants est conçue un peu différemment. Les structures d'accueil disparaissent et sont remplacées par des classes dites d'accueil, dans lesquelles l'élève passe l'intégralité de son temps avant d'intégrer une classe normale. Les classes accueillent 11 élèves au maximum et l'accent est mis sur le français d'abord, jusqu'à 10-12 heures par semaine. L'enseignement y est individualisé, il y a les ressources pour prendre en charge un élève en difficulté sur un point singulier, notamment grâce aux petits effectifs. L'enseignement y est passablement différencié, on évite un maximum les programmes uniques parce que le niveau des élèves est très variable. Il est courant d'avoir dans une même classe des élèves qui ne parlent pas le français ou analphabètes, parce qu'ils n'ont jamais pu aller à l'école ou alors avec des scolarités fréquemment interrompues. Il y a donc une forte hétérogénéité de niveaux du point de vue des connaissances des élèves comme de leurs ressources cognitives et sociales. Il y a une grande souplesse pour les élèves qui avancent bien, il y a la possibilité de faire un stage dans une classe ordinaire, les sauts se font ainsi progressivement. Il y a la possibilité de faire des transferts partiels également, soit passer un temps défini par semaine dans une classe normale avant l'intégration complète. Les branches permettant à un élève de s'intégrer sont dispensés tout en modulant les cours selon les contextes de vie et scolaire de l'élève. L'idée consiste à permettre aux élèves de faire des activités d'éveil dans les branches importantes pour leur quotidien.

Pour les élèves de classes d'accueil uniquement, des cours de langue maternelle sont mis sur pied, avec comme but de maintenir un contact avec le

pays et la langue d'origine. Les maîtres doivent faire un pont entre les langues et les cultures et faire découvrir les similitudes et les différences entre les systèmes. Pour les élèves en classe d'accueil, la note de français ne comptera pas dans le carnet tant qu'il suivra le cours de langue maternelle. Dans le cas inverse, c'est la note de français qui est prise en compte. Ces cours commencent plus tard dans l'année. Les enseignants ont un statut hybride. Ils sont engagés sur la base de critères similaires à tout maître de cycle d'orientation mais ils ne peuvent être engagés que pour un taux de 3-8 heures. Des heures de travail sont aussi prévues à disposition des parents, notamment pour des téléphones, pour discuter de la situation de leur enfant ou de tout autre question concernant l'élève, l'école ou l'intégration de la famille. Une fois sorti du cycle d'orientation, un élève ne bénéficie plus de ces cours de langues maternelles. Toutefois, il y a des heures supplémentaires possibles dans le cadre des cours dispensés par le consulat si les élèves sont en classes normales.

Pour favoriser la participation et l'intégration des parents d'élèves migrants, il existe l'école pour les parents, offrant des cours de français gratuits. Ils sont dispensés par les professeurs du cycle dans lequel sont inscrits leurs enfants. Il n'y a des statistiques permettant de dire si ces cours sont beaucoup suivis mais dont le service des classes d'accueil ne dispose pas.

7.1.3 Perspective critique sur l'intégration dans le système scolaire genevois

Par son statut de ville internationale et son ouverture sociale et culturelle, mais aussi grâce aux liens étroits entre le DIP et le faculté de Psychologie et de Sciences de l'éducation de l'Université, Genève est pionnière dans un certain nombre de mesures et a développé des approches telles que les classes d'accueil plusieurs décennies avant les autres cantons.

Un de nos informants nous a parlé de difficultés d'intégration à laquelle l'école genevoise est confrontée, selon lui. Il les a énoncées comme suit :

« Il y a 2 sens à l'intégration : Il y a celui d'une cité qui vit et vous la prenez, vous ne la prenez pas, mais vous faites, vous-même, votre marché dans la société. Et il y a ceux qui sont en plus grande difficulté pour lesquels il y a une préoccupation sociale très importante. Il y a une anticipation sur les problèmes, on n'attend pas qu'il y ait le feu à la maison pour qu'on intervienne. Faciliter l'intégration, c'est faire quelque chose pour que le dispositif soit d'abord intégrant. Ça veut dire qu'on ne va pas faire un effort là où ce n'est pas

nécessaire, où la personne ne veut pas. Il y a aussi la loi du bon sens. Mais dès qu'il y a un problème, on va intervenir pour le régler. Les difficultés existent. Quand une famille ne parle, effectivement, pas suffisamment bien le français, la scolarisation de leur enfant va être difficile. Il faut laisser aux gens la liberté de se poser la question de comment s'intégrer, où s'intégrer. Je dis toujours : intégrer une personne ici où ailleurs ! Quand vous dites à une personne : « Que veut dire intégration ? » ... le sens du mot ... prenez l'exemple d'un clandestin, sans papiers, qui vient à Genève pour travailler qui ne peut pas travailler, qui comprend par intégration travailler à Genève, il devient fou parce qu'on lui offre une possibilité qui n'existe pas ! Quand il est là, dans un espace particulier, il faut lui offrir des moyens qu'il puisse utiliser, pour qu'il puisse faire un petit bout de chemin. D'abord, il faut donc qu'on comprenne ce qu'intégration veut dire. Là je pense qu'on est pas très bon. Et avec le « diable » de l'UDC, les gens sont complètement tétanisés, on ne bouge plus. Je ne sais pas comment le future IMES-ODR, peut être qu'il va s'appeler ODE, va mettre en place une politique globale d'accueil des étrangers et de gestion de travail (1).

D'après lui, l'intégration passe par l'apprentissage du français. Les difficultés d'apprentissage du français, lorsqu'elles persistent, sont interprétées comme des possibles problèmes dans la langue d'origine. Cette hypothèse est vérifiée dans un bon nombre de cas. Les cours de langue et de culture d'origine sont une tentative de résolution de ces difficultés. On part du principe que c'est un plus pour l'apprentissage du français et à fortiori pour l'intégration de bien parler sa langue d'origine. Que ça soit une intégration durable à Genève ou qu'il y ait une perspective de retour, l'élève vit une intégration de type linguistique ainsi que, forcément, culturelle et sociale dans l'environnement dans lequel il évolue pour le moment. Les cas d'élèves à qui on a offert ces cours de langue et de culture qui auraient retardé les progrès en français sont rares voire inexistants mais pour l'instant, ça reste une hypothèse sur laquelle beaucoup de mesures reposent.

Un travail en réseaux avec des associations, des maisons de quartier, notamment est effectué. Il y a notamment, pour l'été, un dispositif de camps de vacances pour les jeunes. On essaye aussi d'intégrer les parents comme partenaires de l'intégration scolaire de leurs enfants. C'est un défi permanent. Les parents sont notamment intégrés par les buffets interculturels, des invitations à passer dans les classes d'accueil, de se présenter soi-même et d'échanger avec d'autres étrangers mais aussi des Suisses. Il s'agit d'atteindre les parents de manière que le contact avec l'autorité scolaire puisse se faire.

Exemple de mesure prise :

«Pour le Kosovo, on a monté une cassette vidéo pour atteindre les familles. Elle est en albanais, s'adresse aux mamans notamment, qu'on atteignait pas parce qu'elles étaient interdites de venir à l'école – je schématise assez rapidement – on peut l'obtenir au centre audiovisuel de GE, la cassette est gratuite, elle présente l'école genevoise » (11).

Selon une personne spécialiste de la question, «l'école genevoise a toujours fait face aux problèmes en additionnant aux structures existantes des services, structures ou dispositifs spéciaux, en fonction des problèmes à résoudre ... Le résultat est qu'une surcharge de travail s'en suit pour chaque cas particulier. Pour chaque famille migrante, une démarche supplémentaire sera effectuée alors qu'aucune réflexion n'est faite sur l'adaptation d'une école genevoise à une population migrante qui représente bientôt un habitant sur deux. Les espaces permettant de changer les habitudes et les pratiques n'existent pas, les personnes ressources par rapport à la migration n'ont pas d'effet sur les classes et les enseignants. L'école est statique alors que la société change très vite» (20).

Son constat basé sur une longue pratique de recherche et d'intervention dans le domaine est très pessimiste. *«Le travail qui est effectué est essentiellement organisationnel. Il n'y a pas de réflexion de fonds et apparemment peu de compétence spécifique. Les problèmes ne sont simplement pas repérés par les enseignants et les cadres de l'institution ... Les parents, à plus forte raison encore les parents migrants, ne se sentent pas légitimés à entrer en contact avec les enseignants et cette question n'est pas relevée dans l'institution».* Il ressort de son analyse que la reconnaissance, le domaine du symbolique sont des aspects difficiles à traiter de façon interculturelle, dans la formation des enseignants. Il est difficile de suivre les évolutions de la société face à la migration. Il en va ainsi de l'accueil des élèves de familles clandestines. C'est le Centre de contact Suisse-Immigrés (CCSI) qui s'occupe de recevoir les parents et de prendre les inscriptions. *«De manière générale, les choses se passent comme s'il y avait une classe dominante, celle des enseignants qui impose des formes procédurales et communicationnelles sans du tout parvenir à se mettre dans la peau d'une classe dominée dont les familles migrantes font partie et dont les problèmes ne sont pas reconnus ni même perçus» (20).*

«Les enseignants ont toujours une conception des migrants en terme de déficit et de manque, d'absence de ressources, etc. Ces représentations entraînent une stigmatisation des familles et élèves migrants et les exclut des

processus participatifs. Les migrants peuvent être des ressources, de la même manière que les interprètes ou les ELCO, des parents peuvent agir comme ressource entre d'autres parents et l'école. Il manque par contre une autorisation de l'école vis-à-vis des parents et des migrants notamment, voire des enseignants car la hiérarchie est forte dans l'école» (20).

7.2 Traduction

7.2.1 Organisation dans le service de l'enseignement primaire

Le service de l'enseignement primaire a mis en place un réseau de traducteurs propre. Il existe depuis plus de quinze ans. Ce ne sont pas des traducteurs jurés comme dans le domaine judiciaire. *«Concernant le recrutement des traducteurs, nous avons commencé à trouver des personnes venant des mêmes pays que les enfants. Nous avons établi des dossiers sur le plan administratif pour mettre en évidence leurs statuts et leurs activités antérieures. Ce sont des enseignants formés dans leur pays au niveau de la maturité, de la licence et voire d'un doctorat. Ils sont sans emploi à Genève parce que leur titre n'est pas reconnu» (2).* Les traducteurs sont évidemment sélectionnés par rapport à leur maîtrise de la langue française. Ils ne doivent par contre pas nécessairement avoir des connaissances du système scolaire genevois. *«Ce qu'on demande, nous, c'est qu'ils traduisent de manière fidèle» (1).*

Jusqu'à l'année passée, Mme U était responsable de ce réseau. Elle dépendait du service de l'évaluation et gérait tout les appels venant des établissements de tout le canton. Les enseignants l'appelaient et elle mettait en place quelqu'un de la liste. Depuis l'an dernier, elle est à la retraite. Ce groupe de traducteurs internes fonctionne uniquement au sein de l'enseignement primaire. Les autres services du DIP ne font pas appel à ce réseau parce qu'ils ont un réseau d'enseignant de langue et cultures, selon nos informations de la direction de l'enseignement primaire. Ces personnes sont utilisées comme des traducteurs.

Tout ce travail de gestion de la traduction et interprétation a été fait dans le cadre du SENOF (secteur des élèves non-francophones), au service de l'évaluation. *«Pour resituer l'héritage de longue date des traducteurs de l'école primaire, le SENOF existait depuis les années septante pour les vagues italiennes, espagnoles, portugaises. Depuis les années nonante, ce service est*

ouvert à tous les enfants tous statuts confondus. Ce service est très engagé dans les droits de l'enfant. Il avait comme mission l'accueil des enfants migrants, une formation complémentaire interculturelle dans diverses branches et l'aspect relationnel familles-école. Depuis les années nonante, avec la multiplication des vagues migratoires, nous sommes également un centre de réflexion et nous avons mis sur pied une équipe de médiateurs, traducteurs, interprètes. Nous formions une équipe composée de moi-même, de chargés de missions, de formateurs, d'un psychopédagogue d'origine portugaise, d'une formatrice spécialiste dans l'interculturel et d'une formatrice spécialiste dans le français comme langue d'accueil. Nous étions en relation avec le service d'appui pédagogique pour les enfants. Je coordonnais le réseau du service des élèves non-francophones. Nous avons également produits des enseignements adaptés aux enfants migrants, la traduction de documents. Nous sommes en lien étroit avec l'infirmière scolaire, le service médico-pédagogique, les inspecteurs. Le SENOF s'occupait notamment des structures d'accueil. Cette année, nous avons 53 responsables de structures d'accueil, réparties dans tout le canton» (2).

A la transition de l'été 2004, ce service a été supprimé et ces activités distribuées dans différents secteurs et c'est la direction de l'enseignement primaire qui gère depuis un an le réseau des traducteurs.

Pour des raisons de gestion financière, il est important que l'enseignant formule clairement l'objet de la demande et qu'elle soit justifiée. Ce sont toujours les enseignants qui demandent l'interprète dans la relation avec les parents. Les traductions ne se font en général que pour l'oral, pas pour l'écrit. Si il arrive que l'on se trouve dans une situation où il n'y a personne qui convient sur la liste, le service se tourne vers les traducteurs de la Croix Rouge. Le service est attentif aux retours négatifs d'enseignants ou d'inspecteurs et, selon les échos, ne fait plus appel à une personne particulière selon les problèmes qu'elle a posés. *«L'inverse est aussi possible : nous avons eu une traductrice qui a eu des ennuis avec une famille après la traduction et elle nous a dit qu'elle ne fera plus de traduction pour la famille concernée» (1).*

Dans certains cas, on sollicite aussi les traducteurs pour des traductions écrites. Au moment des inscriptions, il y a une traduction des informations les plus utiles dans les différentes langues. Elles sont également importantes pour offrir une traduction des entretiens qui sont envoyés aux parents concernant l'orientation de leurs enfants. *«Nous avons traduit les livrets scolaires, nous traduisons les bilans de compétences au début d'année. Nous essayons pour ces bilans de mettre des exemples que les enfants comprennent. Cela évite de juger*

mal les enfants mais permet de repérer les connaissances antérieures. Par exemple, on parle d'oranger au lieu de parler de marronnier» (2).

Globalement, le service marche très bien. La statistique pour l'année 2003-2004 montre que les interventions ont duré entre 1 et 2 heures, qu'il y a eu 400 demandes de traductions et orales qui sont parvenues au secteur de Mme U.. 329 sont assurées par le groupe de traducteurs internes, 58 par le collègue formateur portugais M. F., 13 par les interprètes de la Croix Rouge. Sur les 33 langues parlées par les membres du réseau, 24 langues ont été sollicitées. L'albanais avec 123 demandes, le portugais avec 84, l'espagnol et le tamoul 17, le somali 15, le bosniaque 15. Des demandes pour trois langues n'ont pas pu être prises en compte : pour le rom, le cingalais et le ouzbèk. Il y a également les traducteurs LSF (langues des signes français) pour les parents sourds. Ils font une dizaine d'interventions par année. C'est accompagné d'une sensibilisation à la différence et inclut le braille dans le développement du service depuis environ 6-7 ans. Cela entre dans une politique «vivre et apprendre ensemble» évitant les discriminations.

7.2.2 Organisation dans le service de l'enseignement secondaire

Dans les classes du cycle d'orientation (CO), c'est le professeur qui établit la relation avec les parents. Trois fois par an c'est suffisant quand tout va bien. *«Lors de problèmes de compréhension, des rencontres sont organisées avec un traducteur. Le fonctionnement de l'école est expliqué et les parents sont rendus attentifs que les enfants sont préparés pour la vie professionnelle avec les exigences que cela comporte» (19).*

Le service de l'enseignement secondaire ne fait pas appel aux traducteurs de l'enseignement primaire. Il est signataire d'une convention avec la Croix-Rouge genevoise et a donc recours aux interprètes de la Croix-Rouge. Ce sont des traducteurs garants de ce qui est traduit car ils sont formés. Ils travaillent pour le compte de la Croix-Rouge et cela fonctionne bien selon nos informations. Dans chaque collège, une personne centralise les demandes et organise le lien entre l'enseignant et le service d'interprétariat. C'est aussi une question d'organisation budgétaire. Une demande est faite pour la recherche du traducteur. Il est ensuite mis en contact avec le professeur de classe. Sur un papier est écrit le nombre d'heures qu'il a fourni pour être rétribué. L'idée est de ne pas faire appel de façon incohérente aux traducteurs et il y a un contrôle exercé par la personne qui centralise le recours pour le collège. Dans l'absolu,

un doyen de collège peut refuser un traducteur mais il n'y a en général pas de motifs.

Le nombre de sollicitations par année est infiniment variable et dépend de la demande. *«Dans mon cycle, dans une année scolaire, j'ai sollicité 3-4 fois un traducteur de la Croix Rouge et une dizaine, douzaine d'entretiens où on sollicite des maîtres de langue maternelle. Il y a tout type d'intervention tel que la traduction pour sortir au cinéma, le carnet scolaire...» (13).*

Il y a plusieurs échelons de traduction en dehors du recours à la Croix-Rouge. Dans les classes d'accueil un professeur peut connaître une ou plusieurs langues et les parler avec les parents. Il y a également des maîtres qui parlent d'autres langues et qu'on utilise pour traduire à l'intérieur d'un collège. On a aussi recours à des parents pour parler à d'autres parents. *«Il ne faut pas sous-estimer dans les affaires d'interprétation, les parents. Il ne faut pas les oublier tout en sachant qu'il n'y a pas qu'eux. C'est fait bénévolement. On facilite les choses en se déplaçant et manifestant une autre reconnaissance» (13).*

Pour effectuer des traductions, on recourt également à des professionnels comme l'assistant social du collège lorsqu'il parle des langues utiles. *«Lorsque les élève de classes d'accueil viennent, la doyenne qui en est responsable m'appelle pour les élèves hispanophones mais c'est toujours par rapport à une langue. Pour la représentation, le premier contact se passe bien. Par rapport à l'espagnol, je suis un outil de l'école. N'importe quel professionnel, peut m'appeler. L'année passée, il y avait pas mal de situations. Je pense que le cadre n'est pas assez clair d'emblée dans ma double casquette de conseiller social et de traducteur. Lorsque je me rends compte que je participe au discours de l'école en traduisant, je refuse de venir pour éviter la confusion des rôles» (17).*

Les critères justifiant de ne pas recourir à d'autres interprètes sont avant tout la possibilité de faire appel à une personne provenant de l'entourage de la famille. *«Nous avons des difficultés avec des Kosovars ayant des organisations sociales et des rôles reconnus de personnes traductrices. Lorsque nous proposons notre traducteur, on ne pouvait pas travailler. Un phénomène difficile avec les familles Kosovars est de constater que la femme n'a rien à dire lorsque nous venons pour discuter avec l'enfant. La femme ne parle pas le français du à cette organisation sociale. Pour ce genre de situations, je ne pense pas qu'un traducteur apporte beaucoup puisque le droit à la parole est surveillé» (14).*

Dans ce collège, le recours à un traducteur formé vient uniquement en dernier recours pour entrer en contact avec des familles lorsque dans le corps enseignant et l'entourage, aucune personne ne peut intervenir. Les traducteurs sont utilisés lorsqu'il n'y a pas d'autres solutions. *«Dans le corps enseignant, des personnes proviennent de l'Afrique du Nord, du Sénégal. Aux grandes communes, j'avais engagé des nord-africains, des rwandais. Cet aspect est important pour les parents. Le paradoxe de ces dernières années est d'avoir des migrants suisses provenant d'Amérique du sud et ne parlant pas le français. Dans ce cas, du faisons appel à un enseignant parlant l'espagnol. Il en est de même pour le conseil social. C'est aussi arrivé qu'on utilise des enseignants des cours de langue maternelle. La solution locale est privilégiée parce que les enseignants savent de quoi ils parlent, c'est plus souple et donc plus efficace»* (14).

7.2.3 Déroulement des interventions avec traducteur

Dans le cadre de l'enseignement primaire, les traductions peuvent se faire avec ou sans la présence de l'inspecteur, pour un élève spécifique, pour une famille, pour présenter l'école, pour expliquer une sortie, un camp, et toujours, lorsqu'un message important doit être communiqué et qu'il faut être sûr que le message passe. C'est le cadre général qui définit quand on fait appel aux traducteurs dans les écoles.

Les situations sont très variables. Il peut également y avoir la présence d'autres professionnels tels que : enseignant responsable de la structure d'accueil, infirmière scolaire, inspecteur, assistant social, directeur de la scolarité, chargé de mission, etc. *«Un exemple est l'évaluation des enfants scolarisés à la maison avec l'aide des médiateurs culturels. Avec cette procédure, le traducteur nous envoie son relevé en précisant la date, le collège et c'est déduit du compte du DIP. La règle est que une heure est rétribuée, même si la traduction ne dure qu'un quart d'heure, puis tout quart d'heure de plus est comptabilisé»* (2). Les traducteurs sont donc mobilisés pour toutes sortes de contextes. Par exemple, la séance d'information, les problèmes de santé, un dysfonctionnement qu'on perçoit chez l'élève. Si une situation nécessite un bilan de santé, un interprète explique la démarche aux parents, ainsi que les possibilités et limites du rôle de l'enseignant. Il y a des parents présents depuis 10 ou 15 ans, ne parlant pas du tout le français et dont l'enfant est né à Genève. Dans ces cas-là, il arrive de faire appel à un traducteur. *«Par exemple on nous avons un nouvel élève avec des difficultés scolaire et de santé. J'ai fait*

une évaluation. Une personne travaillant pour la direction de l'enseignement et parlant sa langue va venir et en continuité nous voyons les parents pour qu'ils se sentent accompagnés» (6). *«Si aucun des parents ne parlent le français, on fait appel à un interprète. Il peut être officiel ou alors être une personne au sein de l'école qui peut aider en parlant l'espagnol, par exemple. Mais on évite de prendre un membre de la famille parce qu'on ne sait pas comment cela va être traduit après»* (4).

Pour solliciter un traducteur, dans un premier temps, la demande vient de l'enseignant et cela passe par l'inspecteur pour toute la circonscription dont il est responsable. La demande est ensuite transmise à une personne qui centralise toutes les demandes et qui se trouve dès cette année, comme mentionné plus haut, au département de l'enseignement primaire, et qui fait le lien, trouve des adresses et envoie quelqu'un pour un jour et une heure prévus. *«C'est mieux que ça passe par moi car je peux intervenir si nécessaire pour appuyer la demande et encourager les parents pour aller au rendez-vous. Il arrive que des parents soient convoqués et n'aillent pas au rendez-vous et le fait qu'il y a un interprète les encourage à y aller. Si les parents demandent un interprète, il ne m'est jamais arrivé de juger que cela n'était pas nécessaire. Le plan financier ne nous regarde pas. Je ne peux pas répondre du budget ni si il est limité. Pour une circonscription comme la mienne, faire appel à un interprète rétribué par l'enseignement primaire arrive une dizaine de fois par année scolaire maximum»* (4).

Il n'y a en principe pas de préparation avant ni de debriefing après. L'interprète arrive et traduit. Ça se limite au fait qu'ils sont payés pour traduire, et faire intégrer aux parents *«qu'il faut s'intégrer et faire des efforts»* (4).

«Il n'y a pas de préparation avant. Je ne crois pas que cela serait confortable pour les parents parce qu'ils ne se sentiraient pas autant en confiance si ils savent à l'avance que nous connaissons leur situation et avons arrangé la rencontre derrière leur dos» (6).

«Nous n'avons pas de séances de debriefing avec une personne ayant traduit pour des parents. Les situations dans lesquelles nous avons besoin d'une personne tierce, la famille évalue le besoin de venir avec une personne pouvant traduire pour elle. Nous évaluons également. Généralement, nous trouvons toujours une solution. Si nous ne convoquons pas des parents pour des raisons très spécifiques, ces entretiens ne permettent pas toujours de découvrir des problèmes en profondeur. Si les parents nous disent que tout va bien, nous n'allons pas chercher plus loin» (5).

Il arrive aussi que les traducteurs soient sollicités pour communiquer avec l'élève seulement, notamment pour les responsables de STACCs. *«Je fais venir un traducteur pour évaluer un enfant, pour les enfants qui vont très mal et qui me font soucis. Lorsque des finesses m'échappent, même avec des évaluations dans la langue de l'enfant, j'organise une rencontre avec un traducteur, l'enfant et moi. Ceci nous permet de parler de son ancien cursus, ce qu'il aime faire à l'école et lui expliquer pourquoi il vient chez moi, comment il sera dans sa classe, qu'il ira quand même à la gym, à la piscine, quand est-ce qu'il l'aura, qu'est-ce qu'il faut qu'il amène pour aller à l'école»* (6). Un autre exemple peut-être donné de la sollicitation d'un interprète en lien avec le respect du règlement signé par tous les parents au début de l'année. Si l'enfant ne l'applique pas, l'interprète relit le règlement à l'enfant et en explique la cause.

Il s'avère que le service de traduction sert aussi à permettre de suivre avec finesse les enfants, avec la participation de leurs parents, dans le temps et même régulièrement si nécessaire. Lors d'absences fréquentes aux évaluations, les enseignants téléphonent dans la famille avec un traducteur parlant leur langue.

«Il faut aussi savoir que les familles s'organisent souvent entre elles, que ceux qui sont là depuis un peu plus longtemps aident les autres. Certaines familles arrivent avec leur traducteur et nous aussi nous avons organisé quelqu'un. A ce moment-là, c'est celui qui fait la convocation qui décide du traducteur. Comme c'est très souvent l'école qui convoque, c'est notre traducteur qui va intervenir. Nous disons aux parents que Madame ou Monsieur peut rester, mais que c'est notre traducteur qui intervient. Nous ne voulons pas que le traducteur soit un relais pour la famille. Il n'y aura pas de téléphones, après l'entretien, pour se rendre service. La personne a une seule mission, c'est de traduire ce que lui demande l'institution. Parfois, les mots lui manquent, elle ne comprend pas ce que veut la famille. Parfois les parents parlent un dialecte et il est bien d'avoir une autre personne présente» (2).

«En principe, on ne peut pas organiser une traduction lors des rencontres de parents concernant toute la classe. Il n'est pas prévu qu'une personne vienne pour traduire. Par contre, il arrive que des parents qui veulent vraiment que leur enfant s'intègre à l'école, viennent avec un membre de la famille qui traduit pendant la réunion. Il y en a d'autres qui ne viennent pas non plus. Les réunions peuvent s'organiser par classe, cela dépend d'une école à l'autre. Il peut aussi avoir une présentation commune de plusieurs classes dans un premier temps et ensuite, les parents se retrouvent dans une classe» (4).

Le recours aux traducteurs officiels n'est donc pas du tout systématique et plusieurs alternatives sont pratiquées plus ou moins couramment. *«C'est arrivé une fois que nous fassions appel à quelqu'un du consulat portugais, c'était un ancien enseignant et cela se passait très bien car il pouvait mieux expliquer certaines choses de manière adéquate. Ce sont parfois des membres de la famille comme le grand frère ou la grande sœur qui traduisent. Il arrive aussi que je parle en allemand ou en anglais. Nous avons des personnes parlant l'italien ou d'autres langues. La situation est plus délicate lorsqu'on demande à un membre de la famille»* (5). Pour de nombreux enseignants, faire appel à un membre de la famille pour une traduction est plus rationnel et plus rapide. La situation est plus simple et cela économise du temps. *«La famille est amenée à mettre en place une structure à l'intérieur du système familial même pour des réunions de parents pour faire une traduction et cela montre qu'ils prennent aussi la situation de leur enfant à cœur. Lors d'un entretien avec des membres de la famille, il y a le sentiment que la personne qui traduit est dans leur camp. Un traducteur formel apporte de la lourdeur à l'entretien. Il y a peu de parents n'ayant pas de moyens et de ressources pour comprendre le français»* (5).

Au niveau d'un cycle du secondaire étudié, il semble que les pratiques ne soient pas tout à fait les mêmes qu'au primaire. Selon la manière dont l'intervention des traducteurs est conçue, on fait le point au préalable avec l'élève et lui demande les langues que parlent ses parents. En fonction de cette donnée, on organise une traduction soit avec un autre collègue, à l'aide de la liste des langues maternelles ou avec les listes de traducteurs officiels. Au moment de la rencontre, *«il y a une préparation à l'avance pendant laquelle j'explique un peu de quoi nous allons parler. En principe, cela n'est toutefois pas nécessaire. Le traducteur est sollicité pour traduire et non faire des commentaires personnels. Cela me dérange»* (15). Après la séance, un debriefing est prévu pendant lequel le traducteur peut notamment faire part à l'enseignant des subtilités de la langue qui lui échappent. Il manque évidemment à l'enseignant le facteur culturel et il demande aux interprètes de lui faire un commentaire de la séance sur ce plan là. En proportion, la mobilisation des ressources du collège et des personnes accompagnantes est plus fréquente, comparée aux traducteurs formés.

La conception des interprètes eux-mêmes n'est pas toujours favorable à l'intervention trop systématique de traducteurs officiels. *«J'évalue l'interprétariat au niveau de la relation avec les parents comme n'étant pas toujours nécessaire. On peut utiliser l'interprétariat dans les cas difficiles, mais ce n'est pas indispensable»* (19). Il y a des soirées parents organisées dans le

cycle d'orientation, pour favoriser les échanges avec les parents, dans lesquelles sont sollicités des interprètes. *«On ne peut pas faire souvent ça parce que les parents ne sont pas des enfants. Je trouve impardonnable de défendre les lois suisses et de faire appel à des interprètes pour les traduire, il faut trouver d'autres moyens pour faire passer ces messages. Je suis critique en ce qui concerne l'entretien dans la relation avec un interprète pour les familles avec des statuts qui se régularisent. Cela me donne l'impression qu'on soutient trop les familles et que cela peut provoquer de la dépendance à l'égard des traducteurs. Pour ces familles, il faut qu'ils apprennent la langue parce que le fait de recourir à des interprètes dans différents secteurs peut devenir un handicap à long terme. Je pense, que limiter la possibilité de recourir aux interprètes, favoriserait l'apprentissage de français. Il y a des personnes qui sont là depuis 5-6 ans et qui ne parlent pas le français, c'est triste»* (19).

7.3 Médiation interculturelle

C'est semble-t-il un souci permanent de la direction de l'enseignement primaire et des inspecteurs que de se demander si les gens ont bien compris ce que l'on veut dire. *«Il y a des gens qui ont des problèmes de langue, mais il y en a aussi qui ont des problèmes de compréhension, des difficultés avec l'écriture, qui sont dans une situation économique ou sociale tellement difficile qu'ils ne veulent pas aller déranger les enseignants pour cela. On fait une magnifique brochure qui explique le système scolaire genevois. Mais qu'est ce qui en ressort ? C'est un souci permanent pour nous»* (1).

Un exemple de médiation effectuée par d'autres parents d'élèves nous a été fourni dans le cadre de nos entretiens. *«Par exemple, la compréhension de la mentalité de la communauté somalienne a nécessité l'intervention de parents parlant le français. C'était des situations plutôt des médiations soit suite à des comportements violents soit suite à des incompréhension des exigences scolaires»* (13). Il y a également une tentation qui est encore de l'ordre du projet vague, dans le collège qui a fait l'objet de notre étude de cas, de développer la médiation par les pairs, comme on nous l'a mentionné. *«Une chose que j'aimerais faire est de voir dans quelle mesure il ne serait pas possible d'avoir des familles de médiation pour ces personnes. Elles seraient des intermédiaires moins menaçants que les enseignants, le doyen ou un fonctionnaire. Au sujet du projet famille médiatrice, je n'ai pas encore une image précise du profil socioculturel. Le milieu culturel est à prendre en compte aussi pour les familles migrantes»* (14).

Les médiations qui oeuvrent à rapprocher les personnes animées d'univers de valeurs et de significations différents relèvent souvent plus des «moyens du bord» que d'une formule instituée. La médiation interculturelle n'est pas définie de manière formelle dans le DIP, contrairement à la traduction. Pourtant cette médiation interculturelle est nécessaire pour permettre un lien entre l'école et une partie des parents et élèves migrants. Elle se construit aussi sur la base d'activités professionnalisée, de plusieurs manières que je vais essayer de décrire ci-dessous.

7.3.1 Le rôle des traducteurs

Les traducteurs du service de l'enseignement primaire ne sont pas uniquement considérés comme des traducteurs. Parfois, on leur demande de faire un peu plus que de la traduction, ils doivent jouer un rôle de transmetteur de la culture de la personne en question. *«C'est notamment le cas quand il y a des problèmes scolaires. Dans ces cas, il faut s'assurer que les difficultés proviennent de l'élève et non d'une incompréhension du système scolaire. Ils font également un lien entre la culture d'origine et le pays d'accueil»* (1).

D'après le travail de définition de leur rôle effectué dans le cadre du SENOF, *«ce sont des traducteurs, interprètes et des médiateurs culturels. Nous nous appuyons sur l'article «Trialog» fait pour les hôpitaux genevois, dans lequel est expliqué que les médiateurs sont des personnes préparées à la rencontre. De ce fait, nos médiateurs ont une connaissance et une familiarité du système scolaire genevois. Avec cette connaissance et leur bilinguisme, ils sont aptes à faire des entretiens en évitant les biais culturels. Une illustration de biais culturel est le jeu. Il est utilisé en classe et peut délégitimer le maître au regard de certains parents puisqu'il est considéré comme uniquement ludique. Ces pratiques pédagogiques sont très floues pour les parents migrants et ceci doit être expliqué lors des réunions de parents. Nous faisons une formation sur le thème des biais culturels et sommes en articulation étroite avec la FAPSE et des partenaires s'occupant de l'interculturel»* (2).

Les traducteurs ont une fonction dans l'intercompréhension parce qu'ils doivent jeter des ponts entre leur langue et culture et le pays d'accueil. Les enfants qui bénéficient du travail des traducteurs sont souvent d'origine socioculturelle défavorisée et se retrouvent dans un contexte très différent du point de vue de la pratique de la pédagogie et du système scolaire. *«Pour garantir la médiation, nous sommes attentifs aux différences inhérentes aux cultures comme par exemple les clans au sein de communautés, les religions, le*

sexe. La connaissance des traducteurs et du domaine interculturel nous permet d'envoyer la personne adéquate» (2).

La traduction écrite joue parfois aussi un rôle de médiation. Tous ces efforts sont mis en œuvre pour rapprocher les parents des écoles, éviter les incompréhensions et faciliter l'ouverture et le dialogue et améliorer les relations entre parents, élèves et institution.

Une traductrice nous fait part de sa fonction de la manière suivante : *«En ce temps-là, les migrants latino-américains et albanais arrivaient par vagues. J'ai travaillé pour les enfants latino américains notamment en faisant des traductions écrites pour expliquer les petites différences scolaires à prendre en compte. A ce moment, j'ai commencé à travailler dans le cadre de l'interprétariat car il fallait quelqu'un qui connaisse vraiment la culture latino-américaine et pouvant aider les personnes en difficulté. J'ai officiellement commencé à faire de la traduction. Je travaillais jusqu'à l'année passée avec Madame U. Il y eu des restructurations et je travaille actuellement au service du budget d'une part et j'interviens toujours dans le cadre de mes traductions d'autre part. Cette nouvelle fonction est très récente»* (8).

Dans le cadre du cycle d'orientation, les interprètes de la Croix-Rouge ne sont pas expressément sollicités pour faire de la médiation interculturelle. Certains professionnels reconnaissent même avoir tendance à mobiliser d'autres ressources pour ces problématiques là. *«Administrativement, j'ai un but à remplir et des conseils à donner, par exemple sur le système d'assurances. Pour donner la bonne information, j'ai un réseau de contacts parlant la langue, qui sont des relais tel que mon assureur, mon médecin, etc»* (17).

Lorsque, au niveau secondaire, l'on parle des personnes de la Croix-Rouge, on parle souvent de traducteurs et parfois d'interprètes mais pour ainsi dire jamais de médiateurs. La pratique qui suit en est une bonne illustration : *«Le traducteur est sollicité pour traduire et non faire des commentaires personnels. Cela me dérange. Après la séance, nous faisons un debriefing ensemble pendant lequel le traducteur peut me faire part des subtilités de la langue qui m'échappent. Il me manque évidemment le facteur culturel et je demande aux interprètes de me faire un commentaire de la séance»* (15). La connaissance du contexte culturel semble être utilisé pour informer l'enseignant a posteriori mais non pour favoriser l'interaction in situ.

L'importance de recourir à des médiateurs interculturels n'est donc pas explicitement rattachée à d'autres difficultés que celles de la langue. Comme le

relève d'ailleurs un de nos informants, les personnes considérées comme étant les plus habilitées à intervenir pour faciliter l'intercompréhension entre familles et école sont les ressources internes au collège, comme nous l'avons déjà vu dans le cadre de la traduction à propos des migrants d'Amérique latine. *«Dans ce cas, nous faisons appel à un enseignant parlant l'espagnol. Il en est de même pour le conseil social. C'est aussi arrivé qu'on utilise des enseignants des cours de langue maternelle. ... La solution locale est privilégiée parce que les enseignants savent de quoi ils parlent, c'est plus souple et donc plus efficace»* (14). Le travail de médiation interculturelle est ainsi le travail de tous les acteurs de l'institution scolaire et relève plus d'un état d'esprit que de l'intervention de personnes spécifiques. *«Le repli sur les familles est une conséquence des procédures longues et douloureuses. Cela rend plus difficile l'apprentissage de la langue française. Je sais que certaines personnes ne favorisent pas la médiation. Je pense que le premier contact avec l'école est très important. Il faudrait faire des actions collectives pour les primo-arrivants. Cela permettrait d'informer des difficultés tel que la mixité, les cours d'éducation sexuelles. Je suis plus pour aller dans cette direction plutôt que de les entretenir avec les médiateurs»* (2).

Inversement, on a recours aux traducteurs pour intervenir dans des actions qui relèvent de la médiation interculturelle comme celles que l'on nous a décrites ici, par rapport aux bilans : *«Exceptionnellement, je fais des bilans en langue maternelle latino-américaine pour des cas latino-américains. J'ai eu le cas de 2 élèves. J'étais appelée par un formateur psychologue. J'ai fait le bilan des livrets scolaire de 2 cas. A Genève, nous mettons les élèves en groupe selon l'âge scolaire sans regarder le passé des ces enfants. Il arrive que ces enfants n'aient jamais été scolarisés auparavant. Les parents n'osent pas dire qu'ils n'ont jamais été scolarisés et avec le bilan, cela peut être découvert. L'enfant avait grandi dans la forêt amazonienne et s'était adapté en Suisse par imitation. Il faut creuser pour comprendre»* (8).

«Il y a peu de conflits parce que les bilans d'évaluation et les suivis permettent de désamorcer les malentendus. Là, nous travaillons avec des médiateurs culturels et non de conflits. Depuis trente ans je n'ai jamais eu de conflits. Les médiateurs peuvent compter sur l'inspecteur. Les enfants de l'école primaire savent qu'il y a une continuité et qu'ils ne peuvent pas être renvoyés avant la fin de la scolarité» (2).

7.3.2 Le rôle des ELCOs

Le service de l'enseignement primaire travaille en collaboration avec les ambassades pour la réalisation de cours de langue et culture d'origine à l'intention des élèves migrants. C'est le cas pour les élèves d'origines italienne, espagnole et portugaise. Concernant les albanophones, le lien est établi avec l'Université populaire albanaise et notamment, la LEPA (Ligue des enseignants et des parents albanais). Pour de nombreuses autres origines, des accords sont trouvés avec des écoles de différentes langues et nationalités (somali, tamoul, espagnol pour les élèves d'Amérique latine, etc.).

Par rapport au travail de médiation interculturelle auprès des professionnels de l'enseignement primaire, les ELCOs sont infiniment peu mentionnés, comme s'ils n'avaient pas d'autre rôle que d'enseigner la langue et la culture d'origine aux élèves. Il faut nous entretenir avec des responsables ou enseignants de langue et culture pour découvrir qu'ils sont aussi sollicités pour faire un travail de médiation à ce niveau. Une ELCO nous parle de sa fonction en lien avec l'école de cette manière :

«Auparavant, je travaillais dans le cadre de l'école latino-américaine ou avec le Centre de contact Suisses-immigrés. Cela m'a permis de créer un réseau de contact pour la scolarité, les papiers, les soins. A côté, je travaille bénévolement dans mon école avec les enfants latino-américains en donnant des cours. A la fin de l'année, je fais un bilan et cette note figure dans le carnet scolaire officiel de l'enfant. Je garde le contact avec les autres associations travaillant sur Genève. ... Mon projet est de travailler sur l'axe de l'accueil, l'adaptation et l'évaluation des niveaux des enfants. Il n'est pas forcément juste de mettre les enfants par âge dans les classes mais plutôt par rapport aux niveaux intellectuels, il faut évaluer chaque cas. Cet enseignement se fait normalement sur 3heures par semaine, le mercredi ou le samedi. L'année passée, nous avions 2 groupes. L'un travaillait sur le vocabulaire pour les petits et les grands avaient histoire géographie, etc. Nous ne devons pas oublier de traiter des problèmes d'ici pour permettre de voir la différence des coutumes. Il y a aussi des enfants suisses parlant une deuxième langue et voulant retrouver leurs racines sud-américaines. Ce sont des parents connaissant l'Amérique latine voulant que leurs enfants connaissent ce continent, des enfants adoptés par des suisses pour garder le contact. J'ai même eu un cas d'un enfant suisse ne parlant pas du tout l'espagnol. Il l'a très vite appris pour partir au Canaries. D'autres parents aimeraient avoir la note dans le carnet. C'est important pour eux pour montrer de quel enfant il s'agit» (6).

Son rôle ne se limite pas à être une médiation entre les élèves et l'école mais elle a aussi un rôle face aux parents. *«J'accompagne des parents de l'école latino-américaine. Des parents peuvent laisser les enfants le samedi lorsqu'ils travaillent. D'autres parents ont besoin d'un soutien pour la nourriture de midi, d'autres ont besoin d'assurance, aller à l'hôpital ou toute autre information ou accompagnement. Cela se passe dans mon temps libre. Je pense qu'il faut aider dans les normes du possible. Les personnes sont responsables d'être ici mais si je peux donner un coup de main, je le fais volontiers» (8).* Ce témoignage confirme bien le fait que les activités de médiation interculturelle se font en marge des activités définies et reconnues par le service de l'enseignement primaire. Dans le cas du primaire, on recourt également moins aux ELCOs qu'aux traducteurs pour les besoins de traduction, ce qui implique peut-être qu'on pense peu à eux pour des activités d'interprétariat ou de médiation interculturelle. Ce rapport est inversé dans le service de l'enseignement secondaire.

Dans les discours sollicités au niveau secondaire, les enseignants de langue et culture d'origine ne sont pas considérés comme de médiateurs interculturels ou ne figurent du moins pas dans les formes de médiation évoquées spontanément. Nous avons vu que ces enseignants ne donnent des leçons qu'aux élèves inscrits en classe d'accueil. Ils interviennent par contre, notamment pour des traductions, pour tout public et pas seulement celui concerné par les classes d'accueil, comme il est précisé à plusieurs reprises. *«La procédure pour mobiliser un maître de langue maternelle est un peu identique (à celle pour les interprètes). Dans son contrat, il a des heures à consacrer à cela. La direction n'a pas un rôle de policer mais j'ai un rôle de gestionnaire pour que le travail se fasse sans exagération ni épuisement» (13).* Cela signifie bien que ces maîtres jouent un rôle dans la communication entre familles migrantes et école, intervenant plus fréquemment que les interprètes de la Croix-Rouge, selon les informations recueillies. Il arrive aussi que ces maîtres soient sollicités par des institutions ou des membres de leur communauté, en dehors des heures attribuées à l'école, et qu'ils soient rémunérés indépendamment de leur contrat scolaire ou alors interviennent bénévolement. Il y a une coordination du service enseignant et cela permet la visibilité de la compatibilité pour avoir un bon système de gestion. L'idée est de toujours rendre les choses fluides.

Un maître de langue et culture nous parle de sa fonction en ces termes :

«Je suis enseignant de langue maternelle espagnole. Les élèves sont latino-américains. Les pays sont du Pérou, Bolivie, rarement du Guatemala, Equateur,

Venezuela, rarement Uruguay, Chili. Ce sont des exilés économiques principalement. Les parents ont l'idée de trouver un travail plus ou moins digne. Les élèves chiliens et argentins me semblent mieux formés que les autres, du point de vue de ma petite expérience et de mon petit échantillonnage. Il y a aussi un 10% d'élèves suisses anciennement émigrés en Amérique latine et de retour en Suisse.

Mon travail dans le collège...je travaille la langue. C'est très difficile d'avoir une connaissance du français parlé et écrit pour un enfant, de connaître la structure d'une langue étrangère si il ne connaît pas la sienne. Je renforce le travail sur des petits textes, nous travaillons avec la syntaxe, la construction, les phrases, le contenu et le sens. C'est difficile avec des élèves ayant une pensée concrète sur les choses. Une fois que les élèves arrivent à passer du concret à une petite amorce d'abstraction et de plaisir, je pense que j'ai abouti à quelque chose. ... Il faut aussi que les parents achètent des livres, un dictionnaire. Je ne pense pas que c'est juste de limiter les enfants à cause de la langue. De plus, la plupart des parents envoient de l'argent chez eux. J'essaie de leur donner la possibilité d'un peu élargir leur fonction mentale et émotionnelle.

Par force, nous avons un statut de professeur. Je pense que je suis plutôt un maître. Par définition, les cours de langue maternelle sont des cours avec beaucoup d'entrée et de sorties. Certains élèves ont une facilité d'incorporation du français et font des stages dans différentes matières. D'autres élèves repartent dans leurs pays.

Il y a la façon intégrative aux cours de français normaux ou alors ils partent parce qu'ils ont trouvé beaucoup de difficultés. On les retrouve parfois de nouveau en Suisse après un retour en Amérique latine ou un départ en Espagne. Ces allers et venues sont liés aux intégrations sociales des parents. Ils n'ont aucun support social et financier. Je dirais qu'un bon 70% sont des sans-papiers. Il y a des gens espagnols, des gens par mariages ayant reçu un permis B ou C. Lorsque le maître de classe considère que les élèves peuvent suivre les cours de français et intégrer une classe normale, ils sortent du cours de langue maternelle en même temps qu'ils quittent la classe d'accueil. C'est l'objectif des ces classes» (18).

Les ELCOs ne sont pas très présents dans les écoles du primaire, de par leur statut qui n'est pas rattaché à l'instruction publique sans doute. Ce peut être le double statut d'ELCO et de traducteur qui favorise leur sollicitation pour des interventions qui sont à la fois de la traduction et de la médiation interculturelle. «Je fais parfois un travail par rapport au matériel scolaire. Nos avons d'autre

bilans avec une logopédiste. Nous passons par le service médico-pédagogique. Parfois, les problèmes sont liés à des problèmes psychologiques. Il y a des cas d'une famille suisse ne parlant pas un mot de français, italien ou allemand. L'arrière grand-père est parti en Argentine. Il y a deux ans, ils sont revenus en Suisse. Une fille de cette famille est complètement déracinée. Elle ne rêve que de retourner dans son pays. Elle a besoin d'un suivi psychologique. Elle est tout à fait capable dans sa tête mais n'est pas motivée et ne veut pas s'intégrer en Suisse. C'est une situation très difficile pour la famille et pour les enseignants. Les latinos sans papiers font tout pour s'intégrer mais ceux qui possèdent un passeport, le voient comme une chose normale. C'est une autre manière de concevoir l'intégration» (8).

7.3.3 Autres formes de médiation interculturelle

Il apparaît donc que la médiation interculturelle ne se différencie pas énormément de la traduction et y est parfois même assimilée. L'absence de concept de médiation interculturelle n'empêche pas qu'elle se passe tout de même, mais de manière moins systématique. La description de ces activités met l'accent sur la médiation interculturelle nécessaire pour les enfants comme pour les parents migrants avec un projet d'intégration. Il n'y a par contre aucune systématisation de cette fonction de médiation. Par contre, des formes variées de médiations surviennent ça et là, remplaçant peut-être implicitement l'intervention d'éventuels médiateurs interculturels. Autant les traducteurs que les ELCOs interviennent pour des situations de traductions strictes et pour des interventions de clarification de problèmes d'incompréhensions liées à des obstacles symboliques ou des représentations et valeurs différentes. Mais d'autres formes de médiation interculturelle surviennent également, sans être nommées de la sorte.

Le SCAI a engagé une médiatrice interculturelle en 1998, avec comme mission de coordonner un dispositif qui venait de se créer pour accueillir les enfants de 4 à 18 ans arrivant de la guerre des Balkans. «J'ai coordonné cette fonction pendant presque deux ans en étant un lieu de médiateurs culturels. Ce sont des enseignants entre guillemets, c'est-à-dire des gens qui connaissent un peu les communautés, des enseignants d'hospices, des travailleurs sociaux et des médiateurs culturels. Nous avons travaillé ensemble dans le cadre de ces unités créées au près des centres de loisirs. Elles fonctionnaient comme des écoles grâce à un très important soutien psychologique avec des psychologues faisant le tour des unités et des médiateurs culturels toujours présents. Cela

favorisait la rencontre entre les deux cultures et les deux langues» (19). Elle intervient lors de situations complexes impliquant des élèves et des familles albanophones, notamment par rapport à des suivis au centre médico-pédagogique, pour des élèves de l'école primaire ou secondaire. «Je choisis les interventions que je fais en fonction de la difficulté et des cas et des familles que je connais. J'ai beaucoup de travail et ce n'est pas une priorité. Je ne garde que quelques familles pour éviter les confusions et doit refuser des sollicitations parce que je n'ai pas le temps» (19).

Elle mène d'autres activités dans sa fonction de médiatrice à 50 % comme des formations de médiation au sens général, des journées de réflexions concernant l'interculturalité avec des enseignants et médiateurs culturels qui présentent des cas. Je suis aussi sollicitée comme d'autres interprètes au service médico-pédagogique et par des spécialistes des services. Dans son autre 50 %, elle est enseignante de français pour les élèves non-francophones dans l'enseignement post-obligatoire.

Les enseignants sont souvent amenés à remplir eux-mêmes la fonction médiatrice en trouvant des procédés pédagogiques interactifs permettant de laisser une place à l'expression des différences. Il n'y a pas de ressources de médiation interculturelle évoquée en tant que telle dans le travail des classes d'accueil, ni dans le cas des STACCs. La dimension de la migration n'est pas prise en compte de manière spécifique mais de manière globale dans la relation pédagogique ou la relation avec les parents. Il s'agit malgré tout d'un travail de médiation interculturelle si on en croit les commentaires suivants : *«Du point de vue de la démarche scolaire, les parents se réconcilient passablement avec l'institution. Ils transforment leur vision de l'école, qui n'est souvent perçue que comme un lieu où l'on dit que les enfants ne travaillent pas bien. Ils découvrent que c'est également un lieu où il est possible de dire qu'on ne va pas bien».* (6)

Les limites de ce travail sont sans doute celles de la sensibilité interculturelle des enseignants. Les exemples dans lesquels ils se débrouillent sans intervention de médiateurs sont nombreux. C'est là que la médiation interculturelle peut apporter des ressources pour faire de situations problématiques des occasions de mieux se connaître et de pouvoir travailler ensemble. *«Je me retrouve à gérer des gens et leur expliquer les maths avec des mots simples pour des non-francophones. Nous devons d'abord trouver un langage commun pour nous entendre et ensuite trouver des notions de base pour comprendre les notions de mathématiques. Même avec un nombre réduit d'élèves, c'est difficile de pouvoir intégrer tous les élèves dans une classe normale et d'assurer qu'ils aient le*

niveau. Ils demandent beaucoup d'attention et d'intérêt. Selon les ethnies, il y a des problèmes de discipline. Par exemple, avec les gens du voyage, j'ai un enfant qui n'a pas l'habitude de tenir en place. Je suis obligée d'appliquer les règles de la discipline même à lui. Je les applique également un peu plus doucement en l'expliquant aux autres. ... J'aurais besoin de connaître plus les enfants dès le départ, les situations, les difficultés». (16)

Les rôles de médiateurs interculturels assumés par les traducteurs, les médiateurs et les ELCOs sont parfois proches d'un engagement communautaire. Ils débordent toujours largement le cadre circonscrit de l'entretien individuel avec l'élève ou les parents. Certaines initiatives peuvent déboucher sur la création de nouvelles structures scolaires visant à résoudre des problèmes liés à l'intégration ou au développement des enfants migrants. *«Nous avons constitué une cellule « enfants migrants » à partir de la ligue des enseignants et parents albanais. Ensuite cette commission a changé en Cellule Migration. Cette cellule est pour tout le département. J'ai proposé de faire une réunion sur les systèmes scolaires de tous les consulats dans lesquelles nous discutons des apprentissages et des enseignements. J'ai eu la mission de coordonner les enseignants de langue et culture. L'idée est d'échanger des idées, des documents, des expériences. Ça a duré un an. Je me suis beaucoup battue pour que les formations soient rémunérées pour les enseignants parce qu'on travaille avec les mêmes élèves. Il est important que les enseignants aient une connaissance des approches éducatives suisses ainsi que de celles des autres cultures. Il existe des décalages importants entre les formations qu'ils ont reçues il y a vingt ans en arrière et les problèmes auxquels ils sont confrontés».* (19)

7.4 Médiation de conflit

7.4.1 Les différentes manières de traiter les conflits

Selon les propos recueillis, il n'y a pas de distinction nette entre conflit et difficultés relationnelles et malentendus, qui peuvent être plus ou moins aigus. Il ressort toutefois que certaines situations tendues deviennent conflictuelles ou font obstacle au bon déroulement des choses dans l'intérêt de l'élève et qu'il est nécessaire d'intervenir afin de mettre les protagonistes d'accord. Dans la conception du DIP, il semble y avoir en effet un seuil critique à partir duquel il faudrait de la médiation de conflit. Il n'appartient alors pas à un interprète de résoudre ces conflits. *«Quand il y a des situations conflictuelles, il ne suffit plus*

forcément que les interprètes interviennent, il faut des médiateurs de conflits. Ici, il faut que les 2 parties acceptent la médiation. S'il y a un médiateur-interprète, c'est-à-dire qu'une personne est médiateur en plus de ces compétences d'interprète, je pense que c'est un plus, c'est bon. Quand on est dans un conflit entre deux cultures, ça nécessite de clarifier les rôles des uns et des autres» (11).

Avant le conflit

Avant de relever de la direction du service de l'enseignement primaire ou secondaire, les difficultés relationnelles relèvent du collège dans lequel elles se vivent. *«L'élève relève de son collège. Ses intermédiaires sont son maître de classe, son doyen, son directeur puis le directeur de la scolarité qui est ici. Entre-deux, le maître de classe va appeler le service des classes d'accueil pour avoir des informations ou un échange d'expérience. Une fois par mois, le service des classes d'accueil voit les coordinateurs dans chaque collège des classes d'accueil. Il apporte les problèmes et difficultés des collèges. L'enjeu de ces réunions est d'échanger les expériences pour découvrir et non de régir» (13).*

Au niveau de l'enseignement primaire, le SENOF offrait aussi une plateforme de prévention des conflits par la mise à disposition, pour quatre langues disponibles, d'un pool ressource coûteux en temps mais considéré comme efficace. Il avait pour but d'éviter que les malentendus ne dégénèrent et terminent en conflits. *«Cela permet de poser des questions au traducteur qui les transmet au maître de classe. Les parents peuvent être préparés à l'avance pour une réunion de classe pour stimuler leur participation. Cela demande beaucoup d'organisation mais s'est avéré très probant» (2).*

Lorsque les difficultés deviennent un peu plus importantes au niveau de la communication, l'habitude est de travailler avec des traducteurs ou des ELCOs au niveau primaire et des interprètes médiateurs de la Croix Rouge, au CO et au PO. On sollicite également beaucoup la protection de la jeunesse. Les interventions de médiation à proprement parler viennent alors *«en deuxième strate» (11)*. C'est cette deuxième strate que nous pouvons appeler conflit afin de la distinguer des difficultés communicationnelles associées dans les meilleurs des cas aux actions de prévention des conflits.

Médiations internes

Il ressort des pratiques effectives du DIP que, sur les niveaux primaire et secondaire, la priorité en matière de résolution de conflit est donnée à des

acteurs internes. Selon les niveaux de gravité, il y a plusieurs instances qui peuvent intervenir.

Le premier cas de figure à considérer est celui de relations conflictuelles entre la famille et l'enseignant. La manière de résoudre le problème est assez répandu et consiste, si l'enseignant n'y parvient pas seul, à solliciter la voie hiérarchique par échelon. *«Un autre enseignant de l'école peut faire la médiation. En cas de conflits, il y a souvent plusieurs enseignants qui sont présent pour montrer qu'il n'y a pas une seule personne qui focalise contre un élève. Si ce recours-là est insuffisant, les parents peuvent toujours se tourner vers l'inspecteur. Si ça ne devait pas suffire, ça peut arriver jusqu'à chez moi» (1).* Dans le même sens, les difficultés liées aux mesures spéciales peuvent engendrer le même type de procédure. *«On peut faire recours à l'inspecteur si il y a des conflits parents-enseignant-élève. Lors de situations difficiles comme par exemple des parents qui refusent de laisser leur enfant aller à une séance de logopédie, nous mettons les recommandations par écrit dans la langue d'origine pour les parents. Cela est un ultimatum mais cela n'est pas conflictuel» (2).*

Ces interventions ne font pas l'unanimité quant à leur définition. Peut-il s'agir de médiation de conflit alors qu'elles sont opérées par des personnes appartenant à l'institution scolaire. A ce sujet, les avis divergent. Selon certains, les inspecteurs interviennent comme médiateurs dans les conflits entre familles et enseignants. *«On essaie de voir ce qui s'est passé. 4 fois sur 5 cela suffit pour régler le problème pour ma circonscription. Sinon, on propose une autre solution. On ne change pas de classe dans le même collège, on propose une autre école. Cela commence à dissuader les parents et d'ici la fin de l'année, cela se tasse et, l'année suivante, l'enfant va chez quelqu'un d'autre. Mais c'est très rare de changer un élève d'école en cours d'année pour ces motifs-là parce que, généralement, la relation enfant-enseignant va bien, ce sont des problèmes entre adultes qui sont en jeu. On arrive à faire que les problèmes se tassent en mettant des échéances et en faisant le point. On fait comprendre aux parents qu'on suit et ajustera si nécessaire» (4).* Une autre position abonde dans ce sens. Lorsque cela se passe très mal dans la relation avec les parents, nous faisons intervenir un tiers dans le cadre d'une médiation. La voie est d'abord de voir dans la relation parents-enseignant. Si cela n'est pas possible, nous faisons appel à l'inspecteur. Pour un tiers extérieur, nous sommes soumis à certaines contraintes et ne pouvons faire appel à n'importe qui.

Cette position est caractéristique d'une vision autoritaire de la médiation qui repose sur le recours au pouvoir conféré par l'institution. Elle contraste avec

d'autres propos plus nuancés quant à la possibilité d'associer pouvoir hiérarchique et médiation. *«Quand on vient dans mon bureau, ce n'est plus de la médiation, c'est de la sanction. Ça peut parfois mener à une proposition pour que les gens puissent vivre ensemble ensuite»* (11).

En effet, il est conçu que cette rencontre avec l'autorité ne soit qu'une manière de mettre en place la médiation. Toutefois, cette attitude n'exclut pas le recours à des médiateurs internes au DIP, voire au service concerné. *«Les étapes suivantes peuvent se faire avec des médiateurs. Chez nous, on a des enseignants qui sont formés à la médiation. Si jamais il y a un problème difficile, il faudra faire la jonction entre le médiateur de conflit et l'interprète. Une réunion entre les uns et les autres seraient possibles aussi»* (11). Cette posture distingue clairement les problématiques interculturelles de la situation de conflit, qui peuvent bien sur être superposées mais restent néanmoins distinctes. D'autres ressources sont également mentionnées dans le même sens, avec comme prescription de recourir exclusivement à des personnes internes au DIP. Cette injonction est fortement intériorisée par plusieurs informants de notre étude de cas. *«Le travail de médiation se fait toujours dans le cadre de l'institution DIP. Nous n'avons jamais recours hors institution. En cas de conflits grave, nous sommes en collaboration avec la protection de la jeunesse, avec le tuteur général. Nous sommes en lien direct et ce sont eux qui appellent les parents. Par souci de transparence, j'informe les parents de mon téléphone avec le tuteur général. Je ne fais pas tellement appel à la hiérarchie pour le conflit. Le but ici, c'est justement d'avoir le droit d'être fâché»* (6). Cette réplique est représentative d'une attitude où la distinction entre médiation et recours à l'autorité est fortement présente. Elle distingue également entre des professionnels de l'école et des ressources internes au DIP mais appartenant à des services ou des offices éloignés des activités d'enseignement. Cette distance permet de désinstitutionnaliser les enjeux tout en restant conscient que les médiateurs sont partie prenante de l'institution au sens large.

Certaines positions peuvent être considérées comme intermédiaires à celle-ci, insistant notamment sur l'importance de trancher, comme dans une relation impartiale. *«Il y a d'autres ressources à mobiliser dans les situations de conflits dont le directeur pour trancher. Il y a aussi l'assistant social pour aller dans les familles si nécessaire. Certaines médiations peuvent ne pas avoir lieu parce que des parents ne veulent pas s'engager»* (15).

Face à l'ensemble des problématiques scolaires pouvant devenir conflictuelles, il y a le projet dans le DIP de mettre sur pied un réseau de

médiateurs scolaires. L'ensemble des professionnels du DIP ayant une formation dans le domaine de la médiation sont invités à s'y inscrire. *«Le but est d'avoir à disposition des médiateurs ne faisant pas forcément partie d'un établissement bien précis. Pour convaincre une personne de rentrer en médiation, ce n'est pas toujours facile. D'abord, il faut reconnaître le problème. Avoir une personne de l'institution faisant la médiation permettra de faire le lien par la suite parce qu'elle connaît tous les services de l'institution»* (11).

Il existe également des méthodes propres à la résolution de conflits entre élèves. Certaines écoles ou collèges les développent en général de façon limitée à un seul établissement. Certaines écoles primaires ont développé dans le cadre de problèmes liés aux élèves et à la classe, un système d'assemblées de classe. *«Ils essayent donc de gérer les conflits au niveau de la classe par une implication plus collective. Ce modèle a notamment débouché, dans certaines écoles, sur la médiation par les pairs»* (11). *«C'est ce que nous faisons en terme de résolution de conflits à l'interne, aidés par les qualités de médiateurs maîtrisant les techniques de l'écoute active, la reformulation et la connaissance des phases de la médiation. Il y a un projet sur la médiation paritaire faite par les élèves. Ce sont des pistes de projets institutionnels intéressants. Mais les paramètres actuels de la conjoncture peuvent entraver ces projets»* (17).

Dans le cas de la relation entre enseignants et élèves, la manière de faire face au conflit pourrait encore évoluer selon certains témoignages, afin de favoriser une résolution plus horizontale des tensions. Cette posture est à relever car elle signifie un dépassement de la logique hiérarchique de l'autorité scolaire pratiquée dans de nombreux établissements. *«Du point de vue des techniques, il faudrait également mettre à plat les différences entre adultes enseignants et élèves. Nous alternons entre des heures de verticalité entre enseignants, maîtres de la discipline à des heures plus horizontales où on peut dire les choses enfants à adultes. Il faudra expliquer cela à certains professeurs en s'appuyant sur les professeurs 'piliers' de l'école. Nous avons actuellement un cas d'une fille ayant un problème avec une enseignante mais ne peut en parler en classe parce que l'enseignante n'est pas prête à se mettre au niveau des élèves pour entendre les critiques. A ce niveau, je me pose la question des conséquences ultérieures d'une intervention de ce type sur la relation entre collègues professionnels»* (17).

Médiations externes

La distinction entre médiation interne et externe ne va pas totalement de soi. Nous avons vu plus haut qu'une distinction est opérée entre les interventions

issues de professionnels qui ne sont pas associés à un collège en particulier et les médiations faite par les enseignants, inspecteurs ou directeurs responsables de la circonscription ou de l'établissement. A ce titre, les interventions de la protection de la jeunesse, du tuteur général ou du Point peuvent être considérées comme internes ou externes selon le point de vue dont on se place. Ils ne portent pas les enjeux de l'établissement et sont en ce sens extérieurs mais représentent l'instruction publique.

Avant l'intervention de médiateurs de conflit externes, il y a des manières de s'assurer de la nécessité de sa présence avec l'aide d'un traducteur. Cette pratique est propre à certains professionnels mais ne fait pas office de règle. *«Quand je voyais que le problème qui se posait était d'abord un problème linguistique, j'ai pris beaucoup de temps avec un traducteur pour dénouer les noueux. Avant de pouvoir faire de la médiation, il faut comprendre où se trouve ce noueux. Bon, ça c'est ma propre méthode, et on peut certainement en suivre d'autres. Pour ma part, j'ai eu d'excellents résultats»* (11).

Par rapport aux conflits nécessitant des médiations externes, ils relèvent plus des spécificités de la vie adolescente que de la migration ou des classes d'accueil. Ils ne concernent pas toujours des situations uniquement relatives à la vie scolaire mais plutôt à la vie des jeunes en général. Dans ce genre de cas, on essaye de prendre en compte les problématiques socioculturelles et de ne pas traiter ces conflits au niveau de l'école seulement. C'est un critère significatif pour justifier l'intervention d'une médiation externe ou de réseau. *«Il y a les maisons de quartiers, les assistants et travailleurs sociaux de rue, les communes, les sociétés de transports, les chauffeurs, policier et îlotiers, brigades des mineurs. Nous avons des choses qui dépassent l'école qui ne peut pas résoudre efficacement les problèmes qui ne relève pas d'elle-même si ça se passe dans son sein. On va traiter le problème comme ne relevant pas exclusivement de l'école, comme par exemple la loi pour le racket»* (17).

Les interventions de professionnels externes intervenant dans des situations conflictuelles ne sont pas fréquentes et encore moins systématiques. Dans le cas de parents ne poussant pas à l'intégration des enfants, une expérience nous a été relatée, *«... d'une famille de sept enfants Roms albanais. Ils étaient arrivés dans un foyer. La mère était débordée et le père ne s'impliquait pas. Les enfants devaient se débrouiller seuls. Nous avons en classe un enfant ne voulant pas travailler. Nous avons fait appel à une assistante sociale devant aller les chercher à la maison pour l'amener à l'école»* (15).

L'existence de médiateurs culturels au Bureau de l'intégration des étrangers (BIE) est connue du DIP, notamment du SCAI (service des classes d'accueil et d'insertion). Il semble par contre qu'on n'ait jamais recours à eux par rapport aux problématiques scolaires. *«Pour l'instant, nous avons un dispositif interne à l'école et suffisant. Le BIE, je ne sais pas trop où les placer dans le cadre de proposition de médiation. Je les respecte beaucoup, je trouve que ce sont des gens bien formés, sympathiques, mais chez nous, nous avons nos propres moyens, et placer une personne venant de l'extérieur compliquerait la chose. La commission contre le racisme a fait une proposition sur toutes les possibilités de médiation sur leur site internet. Mais tant qu'il n'y a pas une charte globale sur ce que les gens extérieurs peuvent apporter et ce qu'ils ne peuvent pas, c'est des gens sympas que vous avez en face de vous. Il y donc encore un travail à faire sur les rôles et les besoins. Je connais le cahier de charge des médiateurs formés chez moi, je connais le cahier de charge des interprètes de la Croix Rouge et je sais que, pour l'instant, ça suffit. Je sais aussi que si notre dispositif à nous est insuffisant, on peut aller voir ailleurs»* (11).

La médiatrice du SCAI a l'occasion d'intervenir dans des situations conflictuelles, elle était notamment sollicitée dans les écoles pour les problèmes de tensions entre les Serbes et les Kosovars. La médiation de conflit est devenue occasionnelle aujourd'hui. Elle constate que : *«...parfois, c'est les jeunes entre eux qui se responsabilisent pour gérer les bagarres et les conflits»* (19).

«Lorsqu'il y a des conflits importants, entre deux familles, il y a la possibilité de solliciter différentes personnes de l'Office de la Jeunesse qui servent de médiateurs. Il arrive aussi que l'école travaille avec une organisation qui s'appelle le Point et qui est spécialisée dans un travail d'intervention collective et communautaire» (1). A l'école primaire, il n'y a pas de travailleurs sociaux. Ce n'est qu'au niveau secondaire que les collèges ont des conseillers sociaux en leur sein. L'école primaire travaille plus fréquemment avec Le Point pour des actions particulières, étant donné qu'elle n'est pas dotée d'un dispositif social propre. Dans l'enseignement secondaire, c'est plus rare d'y faire appel et cela arrive pour des problématiques très spécifiques comme des problèmes au niveau communautaire.

Le Point

Le Point n'est pas à proprement parler un service de médiation. Il s'agissait, au départ, de l'équipe de «consultants en gestion de crise» mise sur pied par le DIP avec un mandat d'intégration et de lutte contre l'exclusion. Actuellement, la mission du Point, c'est de garantir le respect des droits de l'enfant, la conformation à leur Charte, favoriser l'intégration et éviter la mafia et le trafic. *«Nous sommes sur des situations de lutte contre l'exclusion à l'école. Nous avons fait de la médiation interculturelle dans certains quartiers pour des communautés qui voulaient en venir aux mains»* (10).

Le Point fait de la médiation de conflits en tentant de *«collectiviser le problème pour en faire des médiations plus communautaires. C'est un peu notre spécialité et un plus que nous apportons. En terme de conflits, on a tout eu. Les problèmes les plus fréquents sont entre les associations de parents, les parents et l'école. Les traits culturels apparaissent moins nettement parce qu'on les traite à la Suisse. Nous discutons et le problème est réglé techniquement. Le problème est là mais il ne remonte pas à la surface»* (10).

Les problèmes d'intégration sont très variables, du fait de la diversité des réalités et des problématiques communautaires. Ce sont des problèmes de fonctionnement, d'accompagnement, de suivi des enfants. Ils touchent des familles sans ressources, sans moyens, avec peu d'expérience, sans connaissance de la culture et de la langue. Ces problèmes ne sont pas liés à des cultures particulières mais au vécu du déracinement. *«Nos interventions surviennent à la demande d'une école, nous travaillons avec différentes personnes et différentes spécialités. Nous avons beaucoup commencé avec des duos pour nous renforcer. Progressivement, nous sommes seuls car on ne peut pas répondre à la demande tellement elle a augmenté. Nous tentons de collectiviser le problème et renvoyer ce problème à des personnes ressources. Nous essayons de travailler avec Michel Monnier de l'EPIC. Nous essayons de nous arranger pour ne pas être en compétition puisque cela n'a aucun sens. Nous définissons respectivement nos orientations et nos spécificités»* (10).

7.4.2 Situations conflictuelles

Les conflits mettent très majoritairement en jeu les parents des élèves et l'école. Selon la plupart des informants, les situations les plus délicates et risquant souvent de déboucher sur des conflits sont les rencontres entre parents et enseignants lors desquelles sont thématiques les suggestions de le transfert des enfants qui n'ont pas atteint les objectifs de l'évaluation certificative vers des institutions spécialisées. De manière plus générale, les mesures spéciales

relatives aux difficultés d'apprentissage et de comportement sont des sources d'incompréhensions et de conflits. *«Les parents ne comprennent pas, même avec des traducteurs, que les enfants nécessitent un encadrement en petits groupes. Cela nécessite beaucoup de doigté et les traducteurs sont préparés à ce que sont les regroupements spécialisés»* (2).

On entend aussi dire que les conflits sont moins le fait des parents migrants que des autochtones. *«Les parents délèguent beaucoup mais font énormément confiance, mais cela peut aussi être une question de manque de disponibilité»* (5). Deux autres témoignages vont dans ce sens et affirme que *«... les parents migrants ne se donnent pas les moyens d'entrer en conflit. La médiation est plus fréquente avec des parents d'élève de classes normale. Elle est liée à des litiges juridiques ou des conflits car ils contestent des mesures prises du collège. Nous passons par le directeur qui les convoque. Ce sont plutôt des recours par rapport à l'orientation, mais c'est rare»* (15). *«Il n'arrive pas souvent que des parents soient en conflits avec l'école. Pour les latinos, l'école est le pouvoir. L'école est vue d'une façon très positive. Les enfants y vont avec beaucoup de plaisir et les mamans les amènent tous le matins. Ils sont contents d'y aller et de recevoir le matériel gratuitement»* (8).

Cette personne considère que le potentiel de conflit est amoindri par le faible niveau socioculturel des parents. *«Les parents sont reconnaissants de la prise en charge de leurs enfants. Ce sont des parents assez perdus, ne connaissant pas le système ni l'école. Ils nous font confiance»* (15). *«A l'inverse, il y a des familles de classes plus élevées où les parents ayant étudié sont plus méfiants face à l'institution. Par exemple, l'année passée j'avais le cas de frères jumeaux iraniens, enfants de diplomates. L'un d'eux avait une pathologie de manière obsessionnelle très prononcée. Cela a commencé par une phobie de toucher à tout ce qui est art. En classe également, il avait tout un rituel avant de s'asseoir en classe. Cela a débouché sur une crise. J'ai d'abord contacté les parents. Une séance a été organisée avec un psychologue. Il a déduit que cet enfant devait être suivi de manière intensive. Les parents minimisent le phénomène et disent que c'est à cause de l'école et de la solitude de l'enfant. Ils prétendent qu'avant d'arriver dans ce collège, l'enfant allait bien. Ils ont alors demandé le transfert de l'enfant dans un autre collège. Nous pensions au contraire que c'était bien d'avoir un suivi de l'enfant en restant dans le cycle. Lors de la transition entre le moment où cela a été décelé, le contact avec les parents et le transfert, nous avons été court-circuités par le père qui avait pris contact avec les classes d'accueil et les maîtres de classe d'un autre collège. L'affaire nous avait échappé. Nous organisons des séances avec les parents. J'étais toujours en lien*

avec le maître de classe et les psychologues. Nous n'avons pas eu de réunion commune» (15).

La médiation peut aussi être nécessaire par manque de conflit, c'est-à-dire d'implication des parents dans la vie scolaire et sociale de l'enfant. Voici un exemple d'une situation pour illustrer ce cas de figure. Il s'agit d'une action d'unité mobile de prévention du Point couvrant une dizaine de parcs dans le territoire. *«Nous faisons un accueil bas seuil afin de connaître les problèmes et travailler à partir de 20h00 jusqu'à 2h00 du matin. Les travailleurs ont des contacts avec les jeunes et ont de ce fait une bonne connaissance du terrain et des problématiques. Il y a environ six mois, j'étais conseiller pour une histoire. Une fille dont la mère est espagnole. La mère seule travaille énormément et n'a plus le temps de s'en occuper. La fille développe des problèmes d'insertion et un peu psychologiques. Elle se retrouve dans la rue. Je fais appel aux ressources du réseau de psychiatrie, assistance éducative, service social de la famille, protection de l'enfant et de la mère. Ce sont des problématiques typiques de personnes pauvres à faible niveau d'insertion, victimes complaisantes. Le facteur culturel se trouve dans leur isolation, le fait d'être sans famille de proximité et de ne pas bénéficier de soutien»* (10).

Il y a des conflits qui sont considérés comme étant d'origine culturelle. Ils touchent souvent les représentations de ce qu'est l'école et des formes d'apprentissage qui lui sont liées. *«Par exemple, les africains sont d'une culture très différente et par rapport à l'appréhension du travail, c'est difficile de faire comprendre à certains parents qu'il faut être plus derrière eux ou qui pensent que nous ne sommes pas assez stricts. Par rapport à l'orientation et les bilans, il y a des tensions. Si les parents ne veulent pas consulter, nous ne pouvons rien faire. Nous voyons souvent les parents pour leur expliquer, parfois même avec l'inspecteur. Nous pouvons faire des pressions et entrer dans un rapport des forces. Si les parents ne veulent entrer dans une démarche, cela est difficile»* (5).

«Il m'est arrivé de devoir expliquer le système scolaire à des parents faisant des reproches à l'école concernant le rythme d'apprentissage en mathématiques. Je leur explique que l'école en Amérique latine est une démarche d'apprentissage par cœur et que l'enfant sait les choses beaucoup plus vite. Par contre, en Suisse le travail pédagogique est fait pour favoriser la réflexion. L'enfant suisse est plus lent dans la démarche mais l'approche est différente. L'école en Suisse travaille sur l'autonomie de l'enfant» (8).

Un informant insiste que les relations liées au parcours scolaire d'un élève appartiennent d'abord aux enseignants. D'autres personnes peuvent intervenir ensuite mais c'est l'enseignant qui est compétent. Cela le mène naturellement dans ces cas à chercher l'appui de sa hiérarchie en cas de conflit, comme nous l'avons vu plus haut.

Les deux formes de conflits qui surviennent parfois sont les conflits entre élèves et école mais il en est très peu question dans les entretiens, ce qui est compréhensible de par le rôle de sanction de l'école et le modèle autoritaire encore en vigueur. *«En général, dans mon cas, il n'y a pas eu de conflits école-parents. Il y a eu des conflits élèves-écoles. Les parents ne savent pas quoi faire avec leurs fils et sont nostalgiques et pensent absolument qu'ils doivent rentrer chez eux. L'enfant se révolte et l'école est la première victime, complice de sa situation difficile»* (18).

Il semble, au niveau secondaire, y avoir une demande forte pour des médiations entre élèves. Il y a de nombreux conflits engendrant de la violence physique, des débuts de bagarres. La médiation paritaire n'étant pas en place, le risque est que la discipline et la sanction remplacent la médiation, lorsque les professionnels adéquats (médiateurs scolaires, conseiller social) ne sont pas présents.

Un dernier exemple de ce genre de faits touche une personne dans sa fonction d'ELCO. *«Je suis surtout confrontée aux conflits avec des élèves en préadolescence. J'ai eu des cas d'élèves se bagarrant très violemment. Je suis appelée d'urgence lors de ce genre de situations car elles nécessitent des solutions rapidement. Par exemple, je suis intervenue pour deux enfants entre 12-13 ans, l'un latino et l'autre arabe. Les professeurs ont dû intervenir. Les mesures sont prises par l'inspecteur. Je dois informer et écouter les parents et l'élève. En ce qui concerne les conflits, il y a des quartiers et des écoles plus sollicitées d'autres»* (8).

La médiation de conflits n'est donc pas instituée sous une forme définie mais relève avant tout de choix pratiques à opérer selon la gravité des situations et la sensibilité des professionnels. Les conflits ne semblent pas être plus fréquents dans le cas de familles migrantes et les réponses sont souvent conçues de façon générale et pas en relation avec la dimension culturelle possiblement impliquée. Nous avons par contre noté que plusieurs personnes évoquent l'intervention de médiateurs de conflits accompagnés de traducteurs lorsque cela est nécessaire. Les intervenants du Point sollicitent d'ailleurs également des

interprètes lors des situations problématiques du point de vue linguistique ou culturel.

7.5 Rapports parents - école

Les parents occupent une place importante dans le système scolaire genevois. La direction de l'enseignement primaire souhaiterait qu'il y ait 3 rencontres par année entre les parents et les enseignants. C'est une prescription qui est appliquée par la majorité de ces derniers. Une séance en début d'année réunit tous les parents tandis que les deux autres sont prévues comme des séances individuelles visant à faire le point sur la situation de l'élève. En plus de ces trois rencontres, il peut y avoir une invitation à rencontrer le responsable de STACC, soit individuellement, soit dans le cadre d'une rencontre des parents d'élèves.

«On a recours régulièrement à des interprètes qui interviennent à la demande soit d'un inspecteur, soit d'un enseignant pour traduire un entretien par rapport à une évaluation d'un élève mais aussi, et ceci de plus en plus, pour présenter l'école aux parents. Certaines écoles, fortement marquées par une population migrante, organisent dans les réunions des moments de réunions parallèles pour expliquer aux parents comment ça fonctionne, avec des interprètes. Pour les classes ordinaires, il arrive qu'on demande à des maîtres de langues maternelles de venir à des réunions. Cela ne se fait pas systématiquement. Un rendez-vous individuel est également possible pour les personnes qui parlent trop peu le français. Il y a aussi des parents qui traduisent pour d'autres parents ou des élèves qui le font. Les élèves traduisent volontiers des informations d'organisation mais on ne les implique pas dans des commentaires ou des jugements». (1)

7.5.1 Séances de parents

Lors des rencontres collectives, les parents allophones sont nettement moins réguliers et il est difficile pour les enseignants de les rencontrer, malgré le fait que certains enseignants, encore minoritaires, sollicitent des traducteurs à cette occasion. Face à cette difficulté, plusieurs démarches sont entreprises du côté de l'institution. Dans certaines écoles, on essaye également d'organiser des rencontres par langue d'origine. *«La constatation que beaucoup de parents se désinvestissent par manque de compréhension de la langue française, nous a incité à sensibiliser les enseignants de regrouper les langues d'origine pour*

expliquer le système. Cela familiarise les parents aux évaluations. Les parents peuvent être préparés à l'avance pour une réunion de classe pour stimuler leur participation. Cela demande beaucoup d'organisation mais s'est avéré très probant.» (2)

«Il y a souvent des parents qui ne vont pas aux rendez-vous. Ce sont souvent des parents étrangers, les enseignants me demandent d'intervenir et je fais une lettre officielle même si je ne participe pas à toutes ces réunions. Avec cette lettre officielle, la personne peut le montrer à l'employeur qui est tenu de laisser aller la personne au rendez-vous. Même avec cette mesure, il y a des personnes qui craignent de perdre leur emploi. Même en proposant des rencontres à 18 heures, cela reste difficile pour ces personnes». (4)

Certaines écoles, notamment des écoles en projet, organisent les séances de parents en tenant compte de ces difficultés. Dans une école des Grottes, les parents sont plus impliqués que dans d'autres quartiers. *«Dans le cadre de la formation santé sur la relation famille-école, nous avons eu comme conséquence une commission pédagogique sur les réunions de familles. Elle nous a fait des propositions sur les réunions pour les parents migrants afin de faire des choses différemment. Nous mélangeons des groupes de parents parlant le français et d'autres le parlant moins et discutons sur les attentes des parents par rapport aux devoirs et à l'école. Il y a toujours un parent francophone qui va au tableau et qui reformule les choses, ça marche très bien. Ce système a très bien fonctionné lors de la dernière réunion de parents».* (5) Les parents représentés dans ces séances sont aussi des parents francophones qui sont à l'aise à l'école. Les moins à l'aise sont sous-représentés.

Une autre activité organisée dans cette école après la réunion des parents formelle fut la mise sur pied de soirées Portfolio deux fois par années. Ces soirées sont bien fréquentées par les parents migrants. L'idée consiste à permettre aux enfants d'expliquer leur travail dans leur propre langue aux parents. *«C'est un excellent moyen pour amener les parents».* (5)

Le cycle d'orientation a une approche relativement similaire à l'enseignement primaire en terme de contact avec les parents. Face à tous les types de situations, les enseignants cherchent le contact avec la famille et ne décident pas du choix de l'enfant sans le lien avec les parents. Les directives sont moins nettement définies que dans l'enseignement primaire et une certaine liberté est laissée à l'initiative des directions de collèges. Il y a en effet également une rencontre de classe par année prévue et souvent des rencontres plus informelles. Les enseignants voient également les parents des élèves en

difficultés plus fréquemment lors de séances individuelles. Les problèmes qui se posent avec les familles migrantes sont similaires à celles que connaissent les maîtres de l'école primaire. *«Il y a de tout. Certains se sentent à l'aise et accueillis, d'autres répugnent à y venir, il y a les barrières linguistiques, les barrières sociales, de statuts. Il y a également des religions ou ethnies qui ne souhaitent pas être à l'école puisque l'école peut être vu comme une déculturation. Il n'y a pas de règles et de catégories fixes. Cela dépend également beaucoup de l'attitude du maître de classe, que fait-il pour faciliter ou repousser le contact. Parfois la même démarche peut-être vécue de manière très diverses».* (13)

Dans un collège du canton, un directeur avait choisi de faire un travail centré sur l'accueil des familles. Un questionnaire avait été envoyé aux parents, il portait sur les représentations des parents par rapport à l'établissement scolaire de leur enfant. *«La partie helvétique était normalement critique et relevait les bons aspects. Les parents migrants ont complètement détourné le questionnaire en ne répondant que par des compliments. Cette expérience montre la difficulté d'entrer en relation avec les parents migrants».* (14)

Les classes d'accueil mettent également l'accent sur les séances de parents. Dans le collège que nous avons étudié, la première a lieu le vendredi précédant le début de l'année scolaire qui a lieu une semaine plus tard pour les classes d'accueil. *«Il y a en principe tout le monde. Je fais une présentation de l'école, de moi, de ma fonction. Ensuite, les maîtres de classes invitent les parents dans leurs classes et expliquent leurs cours, le système et les exigences. Nous cherchons des traducteurs pour les parents ne parlant pas le français ou il arrive que les parents viennent avec des amis».* (15) Il n'y a pas de convocation systématique d'interprètes lors de ces séances, les ressources sont d'avantage mobilisées au cas par cas et ce sont principalement les parents qui font en sorte de venir accompagnés si nécessaire. Parfois, les ressources mobilisées peuvent être plus problématiques ou entraîner le désinvestissement des parents. *«Nous demandons aux enfants de venir si les parents ne parlent pas le français et ne peuvent venir avec personne d'autre. Si les parents ne viennent pas, nous les convoquons plus tard. Généralement, lorsque les choses se passent bien, les parents sont là et dès qu'il y a des problèmes, ils sont moins présents».* (15)

Les enseignants qui ne sont pas maîtres de classe ont moins de contact avec les parents. Ils ne les rencontrent que si l'élève a des problèmes dans la matière enseignée. Par contre ils jouent des rôles moins importants dans les soirées de parents notamment *«J'ai très peu de contacts avec les parents des élèves.»*

«J'étais déçue de la soirée des parents d'élèves parce que je devais rester sous le panneau indiquant ma matière et les parents ne sont pas venus vers moi. Je n'ai pas eu le temps de parler avec eux. L'année passée, la présentation fonctionnait par groupe et le contact était plus facile». (16) Il y a des parents migrants dont les enfants ne sont pas passés par les classes d'accueil. Ces parents ont encore moins de lien avec les enseignants. *«Avec les parents de ces élèves, nous n'avons pas de contacts. Cela n'arrive que lorsqu'il y a des problèmes».* (16)

7.5.2 Séances individuelles

Les rencontres individuelles surviennent en général plus tard dans l'année. Une première réunion a lieu lors de la première remise de notes avec le maître de classe et l'ensemble des maîtres qui enseignent. Les maîtres doivent nécessairement voir les parents durant l'année aux niveaux primaire et secondaire.

Les séances individuelles sur convocation posent également certains problèmes face à des parents qui semblent parfois se désintéresser de rencontrer l'enseignant. Pour nos informants, la difficulté de rencontrer certaines familles migrantes est avérée. *«Nous avons de la difficulté à communiquer avec les familles parce que la maman ne parle pas le français, est souvent de confession musulmane, restant à la maison. On voit le papa et on explique, les papas, souvent, disent qu'ils transmettent. Mais ces pères de familles qui travaillent beaucoup rentrent tard le soir et n'ont pas beaucoup de temps à consacrer à leurs enfants. On convoque le père qui vient seul, même si c'est souvent la maman qui accompagne l'enfant à l'école et les contacts avec les enseignants sont limités. Ils pensent que c'est l'école qui va régler les problèmes d'intégration».* (4)

Les situations les plus délicates sont les rencontres pour le transfert en institutions spécialisées, des enfants qui n'ont pas atteint les objectifs de l'évaluation certificative. Les parents ne comprennent pas, même avec l'aide des traducteurs, que les enfants nécessitent un encadrement en plus petits groupes ainsi qu'un suivi plus individuel et des mesures spéciales.

Lors d'incompréhensions ou de questions, les parents d'élèves peuvent également nous appeler et nous formons quatre groupes de quatre langues. Cela permet de poser des questions au traducteur qui les transmet au maître de classe.

Selon les représentations que les parents migrants se font de l'école, les bilans psychologiques peuvent également être très mal perçus. C'est difficile de faire passer le message que l'objectif est la recherche d'aide et non la pathologisation de l'élève. Il y a pourtant toute une structure facilitant la prise en charge des élèves en difficulté qui sont peu accessibles aux parents réticents avec le service médico-pédagogique, ce qui pose à certains enseignants de grosses difficultés face au développement de l'élève. *«Du point de vue culturel, cela soulève des conflits par rapport à notre rôle. Selon les cultures, les parents ont d'autres attentes selon le sexe de l'enfant. Les garçons sont privilégiés et ils ont beaucoup de pression. De parents peuvent nous dire aussi que nous pouvons frapper l'enfant s'il se comporte mal. Les ressources utilisées lors de décalages comme ceux-ci, est la traduction».* (5)

Les STACCs qui accueillent essentiellement des élèves migrants se doivent de soigner encore d'avantage les rencontres avec les parents au long de l'année. Pour accroître l'intérêt des parents à l'école, une responsable de STACC les invite à venir pour voir comment les enfants s'intègrent dans la classe. Elle les encourage à se rendre souvent à l'école afin que les élèves se sentent encadrés par les parents et l'école. *«L'enfant voit qu'il existe un lien entre ses parents et l'école. Nous sommes très exigeants concernant les devoirs et les absences».* (6) Les séances lorsqu'elles ne peuvent se dérouler à l'école, notamment pour les parents qui se gênent peuvent aussi se dérouler dans d'autres endroits. *«Il y a des parents qui m'évitent et alors, je vais chez eux. L'enfant peut leur expliquer pour quelle raison je viens les voir dans le cas où ils ne parlent pas bien le français. Souvent, le fait d'aller chez eux invite à une relation où je ne suis pas anonyme et dans laquelle ils peuvent parler d'eux-mêmes».* (6)

Au niveau du cycle, les séances individuelles posent aussi une certaine difficulté quant à la participation des parents migrants. Les séances sont, encore plus souvent qu'au primaire, liées à des difficultés de parcours des élèves. Il n'est plus nécessaire de voir les parents des élèves qui vont bien. Dès qu'il y a un problème ou une difficulté de comportement ou de travail, les parents sont convoqués, que ce soit en classe normale ou en classe d'accueil. *«Il n'y a pas de réticences particulières de la part des parents pour participer à ces séances. Lorsque nous avons besoin de traduction pour des entretiens individuels, nous demandons à un professeur de langue maternelle de nous aider ou alors nous faisons appel aux interprètes de la Croix-Rouge ou d'autres organismes».* (15) L'accent est mis sur la sécurité dans l'entretien, de sorte que les enseignants soient assurés que les parents aient comprise de quoi il en retourne. *«Quand on*

fait une orientation, on demande aux parents de signer une feuille qu'il n'est pas question qu'ils ne comprennent pas». (13)

Situation type de travail avec la famille (15) :

Par exemple, l'année passée j'avais le cas de frères jumeaux iraniens, enfants de diplomates. L'un d'eux avait une pathologie de manière obsessionnelle très prononcée. Cela a commencé par une phobie de toucher à tout ce qui est art. En classe également, il avait tout un rituel avant de s'asseoir en classe. Cela a débouché sur une crise. J'ai d'abord contacté les parents. Une séance a été organisée avec un psychologue. Il a déduit que cet enfant devait être suivi de manière intensive. Les parents minimisent le phénomène et disent que c'est à cause de l'école et de la solitude de l'enfant. Ils prétendent qu'avant d'arriver dans ce collège, l'enfant allait bien. Ils demandent le transfert de l'enfant dans un autre collège. Nous pensions au contraire que c'était bien d'avoir un suivi de l'enfant en restant dans le cycle.

Lors de la transition entre le moment où cela a été décelé, le contact avec les parents et le transfert, nous avons été court-circuités par le père qui avait pris contact avec les classes d'accueil et les maîtres de classe d'un autre collège. L'affaire nous avait échappé. Nous organisons des séances avec les parents. J'étais toujours en lien avec le maître de classe et les psychologues. Nous n'avons pas eu de réunion commune.

Les conseillers sociaux interviennent aussi dans les rencontres entre parents et enseignants. Ils se présentent dans les soirées de parents de début d'année et peuvent aussi contacter les parents en cours d'année pour des problématiques scolaires. Toutefois, leur intervention est d'avantage liée à des questions plus spécifiques que le suivi scolaire.

7.5.3 Autres aspects du travail avec les parents migrants

En dehors des séances formelles, le travail de relations parents-école recoupe d'autres activités plus imprévisibles et spécifiques à chaque situation. Certains enseignants ou avant tout les écoles organisent des rencontres conviviales et festives afin toucher les parents par un autre biais. Chaque école a une fête annuelle. Il y a également des initiatives comme celles de l'association des parents portugais qui avait organisé des séances d'information pour les parents. Ce sont des moyens de favoriser ce lien entre école et parents. *«Par exemple, on a vu qu'on avait la difficulté de faire venir les parents. On a remarqué qu'ils étaient toujours en position de demandeurs. On fait une fois par année, un repas de classe d'accueil avec un souper canadien où les familles sont invitées à faire un plat de chez eux et de la musique. On mange, boit et même danse ensemble.*

C'est une manière d'entrer en contact. Certains parents sont très fiers de donner quelque chose de leur pays. Ce sont des langages où il n'y a pas besoin de mots». (13)

Dans le cadre de l'enseignement primaire, un certain nombre de documents sont traduits dans différentes langues et peuvent être utiles pour donner des informations aux parents. D'un autre côté, ces mesures ne sont pas non plus développées autant qu'il se pourrait car, la langue officielle parlée à Genève étant le français, la direction estime qu'il est aussi important que les parents fassent un effort. *«Nous faisons beaucoup de choses par écrit pour les parents. Nous ne faisons pas attention de simplifier le vocabulaire pour des parents migrants. C'est leur responsabilité de trouver ou non des ressources pour comprendre. Cela fonctionne relativement bien. Dans cette école, nous avons une attitude ouverte et partons du principe que certains parents ne savent ni lire ni écrire. Nous sommes ouverts aux parents pour venir nous trouver. La démarche est à faire par eux. Les messages sont bien entendus par les parents présents mais pas forcément les parents dans le besoin. Ils ont parfois beaucoup de pudeur à avouer leurs difficultés».* (5)

L'enseignement primaire peut s'appuyer sur un psychologue spécialisé dans la relation familles-école. Son rôle est d'accompagner les écoles dans ces problématiques, notamment dans des projets d'école sur cette thématique. Il forme les enseignants à développer un meilleur lien avec les parents et favoriser leur insertion dans le monde de l'école. *«Je traite de manière générale à la façon d'animer une réunion des parents d'élèves, des entretiens avec les parents. Il y a un cours spécifique sur le travail avec parents migrants et un cours global sur les relations avec les parents».* (3)

Au niveau primaire comme au secondaire, plusieurs cours de français sont dispensés à l'intention des parents. Ils sont donnés par des professeurs du secondaire et ne sont pas toujours adaptés au niveau de scolarité des parents. *«Il y a l'école pour les parents, offrant des cours de français gratuit donné par les mêmes professeurs du cycle. Ils peuvent de ce fait également parler aux parents de ce que fait l'enfant. Je ne sais pas si ce cours est beaucoup suivi, il faut voir avec le service et la responsable du cours».* (13)

La participation des parents est liée à leur niveau de français, à leur niveau d'éducation et également à leur milieu socio-économique. *«Je pense qu'on doit d'avantage être attentif à la manière dont on enseigne la langue d'accueil. Le soutien des parents serait souhaitable mais ils ne peuvent donc pas l'encadrer s'ils ne comprennent pas la langue ou sont analphabètes ou très peu scolarisés».*

Le facteur déterminant des difficultés scolaires est le milieu social défavorisé de ces familles». (2)

En vue d'accompagner les parents dans le suivi de leurs enfants et dans la compréhension du système scolaire, un grand nombre d'associations sont contactées par les enseignants pour travailler avec des familles étrangères. *«Dans des quartiers tels que la Jonction, les Accacias qui sont des quartiers de GE à forte population étrangère, il va y avoir un travail avec différentes associations, de façon bénévole, pour montrer à des femmes de culture étrangère qui n'oseraient pas forcément sortir de chez elles de prendre part à la vie de l'école, par exemple. La collaboration n'est pas réglementée dans le service».* (1)

Les enseignants du primaire sont formés afin de pouvoir leur indiquer qu'il existe des associations qui prennent en charge les parents. Ils sont aussi sensés faire un travail en relation avec les consulats si nécessaire. L'objectif de recourir à cette forme d'aide extérieure est notamment de faire comprendre aux parents ce que l'école attend d'eux et de les inciter à développer des contacts avec l'école et les enseignants. *«Je n'ai pas de lien avec les communautés dont les parents font partie. Je suis en lien avec les foyers de requérants d'asile parce que je connais les assistantes sociales et j'ai le lien Contact Suisses-Immigrés. J'y donne un peu de mon temps et cela me permet d'avoir des tuyaux. Par exemple j'ai pris rendez-vous avec le père d'une famille pour l'aider à inscrire ses enfants en lui donnant des adresses».* (6)

Dans le cadre des STACCs, une attitude spécifique aux parents migrants est développée, attitude qui ne passe pas nécessairement par une traduction systématique des documents ou la sollicitation de médiateurs. *«Nous avons un cahier de participation où sont notées les choses faites. Il y a également un espace pour faire des observations, expliquer des absences. C'est un objet commun entre les parents et moi. Ils ont l'autorisation d'écrire dans leur langue. Pour certains parents, il y a la permission que l'enfant écrive et les parents signent. On fait un très grand travail pour que les parents se sentent impliqués dans la scolarité de l'enfant. L'enfant est une personne qu'on partage et ensemble nous avons le même objectif : la réussite de sa scolarité».* (6)

Dans les cycles d'orientation, les conseillers sociaux jouent un rôle privilégié dans le lien entre l'école et les parents. Ce lien s'établit en général à partir du moment où un problème a déjà été identifié. Contrairement aux enseignants, le conseiller social doit avoir l'accord de l'élève pour parler aux parents. Si il y a danger, l'école en parle même si l'élève n'est pas d'accord. Le

contact avec les parents peut aussi être fait par le biais du psychologue scolaire, toutes les 5 semaines. Parfois, le psychologue travaille avec l'élève et le professeur avec les parents et ensuite on met les résultats en commun. *«Pour des questions administratives, nous voyons pas mal de parents. C'est aussi un prétexte pour parler de l'enfant. Mon atout supplémentaire, avec des parents étrangers, est ma parfaite maîtrise de l'espagnol. Cela nécessite aussi une vigilance lorsque l'école veut faire passer un message, pour ne pas mélanger les rôles. Je garde le rôle de conseiller social et non de traducteur. Il faut parfois que l'école ait un discours officiel et cela doit rester du ressort de l'école avec la direction, doyen, professeur de classe».* (17) Les conseillers sociaux ont un rôle situé à la croisée de l'établissement scolaire, de la famille et de l'élève. Cela lui donne une distance qui peut être utile pour travailler les relations entre famille et école. Toutefois, son rôle principal est d'accompagner les élèves dans leur problématique et non les parents dans leurs difficultés d'intégration. *«Nous privilégions le bien-être de l'élève. Nous pouvons nous mettre en opposition aux parents. Par exemple, la maltraitance sera traitée par la protection de la jeunesse ou la police. Nous restons du côté des élèves».* (17)

Les enseignants de langue et culture d'origine n'ont pas de fonction définie dans le lien entre familles et école. Ils jouent certes des rôles centraux mais qui relèvent toujours d'initiatives individuelles qui peuvent venir de leur part, de la part d'enseignants ou plus rarement de la part des parents. Dans le cadre de traductions, des liens plus informels avec les traducteurs peuvent se créer autour des besoins des parents. *«Souvent des parents me demandent des informations pour les devoirs des enfants après l'école. Etant donné que je connais bien le réseau, je peux les renseigner. Il y a par exemple la bibliothèque interculturelle qui est gratuite. La Croix-rouge a également ce service».* (8) Il arrive que la personne qui traduit soit sollicitée par l'enseignant pour des questions auxquelles ce dernier ne parvient pas à répondre. Les informations qu'ils reçoivent leur seront alors utiles pour d'autres familles.

Les ELCOS sont sollicités pour des raisons d'orientation vers les services spécialisés lorsque les professionnels de l'école ne parviennent pas à résoudre les problèmes seuls. Leur rôle est souvent ambigu car il se situe entre la traduction et la médiation et ce manque de définition est un obstacle à une plus grande sollicitation des ELCOS dans les problèmes entre école et parents. *«Par exemple un cas passant actuellement en justice : c'est un viol de deux filles de 12 ans par un latino, un arabe et un albanais. Ce cas est assez délicat. Ma partie avec les parents et l'enfant n'est pas la plus difficile parce qu'il ont reconnu les faits. Les deux parents des deux autres enfants ne voulaient pas accepter leur*

faute. Mon rôle est la traduction de toutes les prises de décisions de l'inspecteur de l'école et de fournir une traduction pointue pour que l'enfant comprenne très bien. Cela nécessitait une préparation personnelle». (8)

Au niveau du CO, les enseignants de langue d'origine ne sont pas sollicités dans la constitution du lien entre les parents et les écoles. Le nouveau responsable des classes d'accueil a cela comme objectif et a participé à des rencontres avec des parents autour de cette question. *«Pour nous, cela serait plus intéressant de travailler autour de la question de l'intégration des parents à l'école mais cela dépasse mes possibilités et ma fonction».* (18) Dans certains cas, c'est par le biais d'activités annexes que ces enseignants sont amenés à rencontrer les parents, sans que ces derniers ne sachent toujours qu'ils sont les maîtres de leurs enfants. Lorsque c'est le cas, ils peuvent envisager des solutions ensemble pour améliorer la scolarisation des enfants mais cela se passe de manière informelle et rarement dans le cadre des activités scolaires.

La participation des parents d'élèves étrangers dans l'organisation des associations de parents est très variable. Cela dépend de la manière dont les parents veulent s'intéresser à la scolarité des enfants. Souvent le moteur de ces associations sont les parents suisses. *«Je suis en lien avec les associations de parents de ma circonscription. Ils m'invitent à leur réunion. Dans une école, les associations interviennent aussi pour organiser les fêtes. Elles ne sont pas responsables de l'intégration des élèves mais elles interviennent de manière extra-scolaire pour des questions de sécurité dans les quartiers, ce qui ne relève pas de notre intervention puisque c'est en dehors des heures de classe. Les parents organisent des rencontres avec des éducateurs de rue pour parler de la problématique de leurs quartiers et des interventions qu'elles peuvent faire. Lors d'activités plus festives, certains parents étrangers sont impliqués dans l'organisation de ces soirées mais ils sont en moyenne moins représentés».* (4)

7.6 Potentialités et développements

Les expériences de médiation interculturelle effectuées sont assez peu formalisées à l'exception de la traduction dans les situations d'incompréhension due à des facteurs linguistiques. Nous rendons compte en conclusion de cette étude de cas, des points de vue des différents acteurs interrogés sur la médiation interculturelle telle qu'elle existe actuellement dans l'instruction publique, sur les difficultés à résoudre dans le travail avec les migrants et sur les perspectives et développements envisagés.

7.6.1 Difficultés relatives à la médiation interculturelle

Une traductrice du service de l'enseignement primaire se rend compte que les parents présents lors de ses interventions de traduction au DIP se tiennent à distance des associations pour latinos. D'autres aiment les festivités et les rencontres et c'est un moyen effectif de les faire participer. *«Je sens que la majorité des gens se rassemblent dans les églises. Il y a plusieurs églises assez fortes avec les gens latino-américains. Les ressources sont développées soit par la fête, soit par l'église»*. (8)

Impliquer les parents et leur donner une place active est une démarche souvent mentionnée pour améliorer le lien entre eux et l'école. Cette palette de stratégies «participatives» répond à certaines difficultés déjà en partie évoquées et que l'on peut compléter ici.

C'est une grande difficulté pour les enseignants de ne pouvoir travailler côte à côte avec les parents pour l'enfant et le temps que prend leur travail est parfois perçu comme une excuse des parents pour ne pas avoir à être présent et s'investir dans le cadre scolaire. *«Souvent l'école est perçue comme un pouvoir soulevant des méfiances. Une fois les rencontres faites, cela s'estompe. Le manque de confiance en eux rend les choses plus difficiles pour faire les contacts. Certains parents travaillant toute la journée, ne sont absolument pas disponibles pour les enfants. C'est une problématique difficile à résoudre»*. (5)

Des problèmes peuvent également naître de divergences culturelles. Du point de vue de l'appréhension du travail, c'est difficile de faire comprendre aux parents d'appuyer leurs enfants et les faire répéter. Le cas du travail avec des parents africains est un exemple très déconcertant pour de nombreux enseignants. Certains parents semblent se désintéresser complètement de la situation scolaire de leur enfant tandis que d'autres pensent que les enseignants sont trop laxistes face aux problèmes de discipline et d'apprentissage de leurs enfants. *«L'implication des parents est tributaire de leur représentation de l'école publique. Le type d'accompagnement souhaité dépend de l'image que cela renvoie à leur propre migration et à leurs difficultés, la gêne de ne pas avoir été scolarisés, etc. Cela dépend des parcours de vie»*. (17)

Dans un autre registre de difficultés, un informant relève un phénomène remarqué depuis quelques années. *«Il y a des personnes originaires des Balkans où le papa est là depuis quelques années et l'épouse et les enfants suivent après. Là ça pose des problèmes. Ces familles vivent un peu en vase clos parce que l'épouse ne parle pas très bien ou pas du tout le français. On voit arriver des*

enfants en scolarité qui ont 4 ans et demi et 5 ans et qui sont non-francophones. Ils ne sont jamais sortis du cercle familial, ils ne parlent pas le français et ont de la peine à s'intégrer au milieu scolaire. Ces enfants sont complètement déséquilibrés. Il y a des enfants qui perdent le contrôle d'eux-mêmes, lancent des chaises et agressent physiquement les autres élèves et les enseignants. C'est un problème parce que les enseignants ne sont pas formés pour accueillir ce type d'élèves même ceux qui ont de l'expérience de plusieurs années». (4)

D'autres difficultés rencontrées par les enseignants sont également liées à des divergences de représentations. La non-maîtrise du français est d'ailleurs souvent liée à la non-compréhension du système scolaire, ainsi qu'aux aspects politiques et culturels du milieu dans lequel les parents vivent. Il y a des parents qui continuent à se référer à d'autres systèmes de valeurs et de significations et qui posent ainsi des difficultés au niveau de l'organisation de courses ou de camps d'école. *«Certains parents ne permettent pas à l'enfant de venir par exemple pour des raisons de charges et responsabilités familiales auxquelles les enfants participent»*. (15) *«Les parents ne saisissent pas le rapport entre l'orientation professionnelle et la motivation scolaire. Il y a une forte corrélation entre l'évolution de la scolarité des enfants et leur évolution socioprofessionnelle. Il a un grand travail à faire à ce niveau-là. Je montre que les enfants ont des capacités mais sont étouffés par le manque d'intérêt des parents ou l'incompréhension de l'école. Il y a des conséquences sur l'émotion scolaire des enfants. C'est un grand travail de facilitateur de la compréhension face aux positions ethnocentriques. Il y a d'autres domaines touchant à des situations de conflits»*. (3)

Du milieu scolaire viennent aussi des critiques selon lesquelles les parents migrants ne font pas autant d'efforts pour aller à la rencontre de l'école que réciproquement. Il s'agit bien sûr de nuancer ces critiques qui ne s'appliquent pas à tous les parents et ne sont pas formulées par tous les professionnels du département. *«Les parents dénigrent tout de l'école. C'est là où je vois le vrai problème parce que ce n'est pas une collaboration qu'ils jugent nécessaire. L'image qu'ils ont d'eux-mêmes et la comparaison des systèmes scolaires ne leur permet pas de réaliser ce lien avec l'école. Les élèves sont déchirés entre les principes et valeurs de l'école et ceux de la famille. Le lien parent-enfant se déroule d'une manière autoritaire de la part des parents. L'enfant n'a pas sa place à la maison tandis qu'à l'école on le considère vraiment comme un individu qui doit réfléchir pour son projet. Cette situation se passe dans toutes les familles étrangères parce que le père ne fait pas d'efforts pour s'intégrer, se débrouille dans son travail et n'apprend pas le français. Avec l'arrivée des*

enfants, il perd de son autorité puisque les enfants apprennent le français à l'école. Il a donc un problème d'autorité de chef de famille qu'il compense avec l'autorité parentale. Ce sont des situations difficiles en étant interprète avec des familles». (19)

Selon les collectivités migrantes, les parents peuvent avoir des attentes élevées de l'école, notamment lorsque les parents sont très pris par le travail. Certains y investissent beaucoup d'espoir et de confiance. *«Beaucoup de parents travaillent et vers 7h30 le matin, nous trouvons déjà des enfants de 5-6 ans devant la porte de l'école. Les enfants auraient plus besoin de leurs parents dans cette situation difficile d'intégration mais les parents travaillent. Ils se déchargent sur l'école. C'est difficile pour eux lorsqu'il n'y a pas d'école. Ils laissent les enfants toute la journée devant la télé car ils n'ont pas d'argent pour aller dans les maisons de quartier ou alors ne peuvent les amener parce que cela les met en retard pour le travail». (8)*

7.6.2 Développements actuels autour de la médiation interculturelle

Relativisation de l'importance du recours systématique aux traducteurs

Le recours aux traducteurs est encouragé dans des situations d'incompréhension totale, mais la plupart des professionnels interrogés insistent sur certains risques de faciliter cette compréhension trop longtemps, notamment celui d'empêcher les parents de devenir autonome dans la communication avec les institutions. Ainsi, d'autres mesures sont mises en place comme les cours de français pour parents, un accueil conçu spécifiquement pour des parent migrants, la sollicitation des enfants dans les séances de parents pour expliquer aux parents dans leur langue le travail qui est effectué, etc. Il est même parfois considéré comme préférable de faire appel à un membre de la famille pour une traduction. *«La famille est amenée à mettre en place une structure à l'intérieur du système familial même pour des réunions de parents pour faire une traduction et cela montre qu'ils prennent aussi la situation de leur enfant à cœur. Lors d'un entretien avec des membres de la famille, il y a le sentiment que la personne qui traduit est dans leur camp. Un traducteur formel apporte de la lourdeur à l'entretien». (5)*

Personnes spécialisées

Dans le prolongement du point précédent, on recourt fréquemment à des personnes spécialisées sur le plan du travail social, de la pédagogie spécialisée

ou des relations familles-école, avant de rechercher des solutions en terme de médiation interculturelle. Ces personnes ont des compétences plus ciblées par rapport aux enjeux périphériques de l'enseignement, ce qui ne fait pas partie de la définition standard du métier d'enseignant. Lorsque l'on constate, par exemple, qu'il y a une grande séparation entre le milieu familial et le milieu scolaire, on tente d'intervenir en établissant des ponts entre ces deux milieux qui s'ignorent mutuellement. Parfois, il s'agit de donner des informations aux parents qui ignorent les fonctionnements des systèmes. *«Ils ont leur propre représentation de l'école en fonction de leur propre parcours scolaire. Ces représentations donnent lieu à des préjugés des parents sur les enseignants et des enseignants sur les parents. C'est une chose compréhensible si on se place uniquement dans une perspective ethnocentrique. Je fais un grand travail dans ma pratique pour travailler sur ces représentations. Je travaille avec les parents sur les enjeux de l'école liés à l'intégration, la motivation de l'apprentissage et la situation socioprofessionnelle». (3)*

Pratiques de médiation interculturelle

La médiation interculturelle est effectuée par les traducteurs et les ELCOs en partie et par des acteurs peu identifiés comme tel, qui recourent à des compétences et ressources propres, souvent situées hors de celles nécessaires à la réalisation de leurs activités prescrites. D'autres collègues peuvent alors faire appel à ces personnes plus expérimentées en cas de besoin. *«Les ressources pour comprendre le contexte et les représentations des élèves passent par la discussion. C'est ainsi que je comprends pour quelles raisons cela ne fonctionne pas en classe. On peut toujours demander de l'aide à l'extérieur. Je peux avoir des informations par mes collègues également. La première année, j'étais saturée et je ne pouvais penser à toutes les possibilités de gérer les aspects culturels de la relation aux enfants, par exemple la vision de la femme comme professeur, la vision et la compréhension de l'école, les règles de l'école à respecter ou transgresser». (16)* L'expérience professionnelle est une ressource qui s'ajoute à des sensibilités telles que l'ouverture, le non-jugement, l'empathie, etc. *«Du côté des parents, il y a des problèmes d'alphabétisation. Mon travail est de trouver des solutions pour déculpabiliser la mère. Nous essayons de lui faire comprendre que le fait de ne pas savoir lire lui permet quand même d'avoir des exigences envers son enfant. Cela lui permet de reprendre son rôle de mère. Je crée un autre lien avec les parents en leur rappelant régulièrement ce que l'enfant ne fait pas ou a oublié de transmettre à la maison». (6)*

Les traducteurs et médiateurs jouent notamment un rôle de médiation collective dans les situations pour lesquelles ils sont sollicités. Voici quelques exemples du rôle de médiation interculturelle tel qu'il est incarné par nos informants : *«J'ai été à l'origine d'un projet de sensibilisation sur la violence conjugale pour lequel j'ai trouvé des médiateurs. J'ai également commencé un travail d'apprentissage de français pour les femmes albanaises qui ne parlent pas le français. Le but est de faire parler ces femmes en albanais sur ce qu'elles vivent. Je crée un climat de confiance et introduit le français. Progressivement, j'ouvre ce cours à d'autres femmes. Il y a un échange culturel autour de soirées comme un buffet canadien, dans une discussion avec un psychologue. On dépasse ainsi le cadre de l'école»*. (19) *«Nous sommes aussi traducteurs lors de grandes réunions et de projets collectifs. Nous travaillons avec des noyaux. Les noyaux sont des degrés développés en travaillant en groupes. Nous travaillons par thèmes et avec différents âges. Nous expliquons aux parents la raison de cette organisation. Sinon, je fais bénévolement l'accompagnement des gens ayant besoin de faire des démarches médicales et des permanences. Les gens ont besoin d'être rassurés pour y aller»*. (8)

Résolution des situations conflictuelles

Les conflits sont abordés par les voies de la prévention tant qu'il est possible et par les voies hiérarchiques lorsque le conflit est avéré. Il y a toutefois des tentatives peu formalisées encore d'amener un processus de médiation mais sans recourir à des médiateurs externes. Les traducteurs et les ELCOs ne sont pas autant sollicités en cas de conflits avec des élèves ou des parents migrants que des enseignants expérimentés ou des spécialistes internes à l'institution. La tendance est de responsabiliser les enseignants et leur donner des moyens de faire face à ces situations. *«Nous avons des projets de formations par rapport à la gestion de conflits avec les enseignants. La demande m'est adressée et je prends contact avec l'école et demande de quelle manière cette problématique se traduit dans la pratique. Nous faisons ensuite un travail ensemble sur cette problématique particulière pour analyser ce qui s'est passé, agir sur un autre niveau. Il y a des interventions liées à la formation mais aussi lié à des questions décisionnelles, à la hiérarchie. Des intervenants du service médico-pédagogiques sont également formés pour des questions spécifiques»*. (3)

7.6.3 Perspectives de la médiation interculturelle

Afin de poursuivre le développement des ressources nécessaires à une meilleure participation des familles migrantes à la vie de l'école et une meilleure

intégration scolaire des élèves migrants, plusieurs pistes sont poursuivies par divers acteurs du DIP, à différents niveaux. Nous en présentons quelques uns en guise de conclusion.

Accueil des familles migrantes

Le repli des familles sur elles-mêmes est entre autres choses une conséquence des procédures longues et douloureuses auxquelles elles sont confrontées. L'apprentissage du français est ainsi également rendu plus difficile. *«Je sais que certaines personnes ne favorisent pas la médiation. Je pense que le premier contact avec l'école est très important. Il faudrait faire des actions collectives pour les primo-arrivants. Cela permettrait d'informer des difficultés tel que la mixité, les cours d'éducation sexuelles. Je suis plus pour aller dans cette direction plutôt que de les entretenir dans la dépendance avec les médiateurs»*. (2) Ce point de vue s'inscrit dans la continuité de nombreuses prises de position évoquées dans les parties précédentes du rapport. La médiation interculturelle n'est alors pas uniquement une question de traduction ou de médiation au sens de l'intervention de médiateurs mais procède d'un ensemble de stratégies et d'attitudes visant à améliorer l'accès des familles migrantes aux informations nécessaires.

D'autres démarches existent déjà ou sont en train d'être mises en place à l'échelle des établissements scolaires, en fonction des moyens et des priorités définies par chaque lieu. La communication entre parents et école est souvent plus thématisée que les relations aux élèves dans le domaine de la médiation interculturelle. *«Nous ne faisons pas d'actions particulières et pourrions faire plus. Nous pourrions organiser des soirées informelles mais nous n'avons pas beaucoup de temps. Nous signalons l'existence d'une association de parents d'élèves mais je ne pense pas que des parents migrants des classes d'accueil y participent»*. (15) Les associations de parents d'élèves et les activités festives sont des formes de médiations collectives qui seront rendues plus accessibles aux familles migrantes.

Amélioration de la formation des professionnels

Le développement des formations à disposition des enseignants est un objectif également. Ainsi, ils auront plus de moyens d'agir face aux difficultés rencontrées et sauront mobiliser des personnes ressources de manière adéquate. *«Je pense que la formation qu'on donne à quelqu'un qui arrive dans le circuit peut être améliorée. Sensibiliser sans caricaturer. Le suivi de certains enfants peut aussi être amélioré tout en laissant l'école à sa place. Il arrive que des*

enseignants règlent les problèmes trop rapidement ou oublie de faire le lien avec la famille. Le dosage du contact est difficile car il ne faut pas non plus envahir les familles». (13)

Médiation scolaire

La médiation scolaire n'est pas développée dans le système genevois. La plupart des cantons romands disposent de médiateurs scolaires qui sont des enseignants formés à la médiation et qui consacrent une partie de leur temps à la médiation. A Genève, un projet de réseau de médiateurs scolaires existe mais il n'a pas encore été mis sur pied. *«Nous sommes en train de monter un réseaux de médiateurs scolaires. Toutes les personnes ayant fait une formation peuvent y participer. Le but est d'avoir à disposition des médiateurs ne faisant pas forcément partie d'un établissement bien précis. Convaincre une personne de rentrer en médiation n'est pas toujours facile. D'abord, il faut reconnaître le problème. Avoir une personne de l'institution faisant la médiation va pouvoir faire le lien pour la suite parce qu'elle connaît tous les services de l'institution». (1)*

A des niveaux plus locaux, des initiatives allant dans le même sens prennent corps, comme cette mesure très pointue envisagée dans un établissement du CO. Elle consisterait en la mise sur pied d'un réseau de familles de médiation pour des personnes en quête d'information et de lien avec l'école. Ce projet ne concerne d'ailleurs pas que les familles migrantes mais plus généralement les familles précarisées ou en déficit de ressources. *«Elles seraient des intermédiaires moins menaçants que les enseignants, le doyen ou un fonctionnaire. Au sujet du projet de familles médiatrices, je n'ai pas encore une image précise du profil socioculturel. Le milieu culturel est à prendre en compte aussi pour les familles migrantes». «Même en étant attentif, les familles migrantes ont une représentation du système scolaire relatif à leur vécu et à l'incompréhension du système. Dans des situations extrêmes, cela devient parfois impossible de joindre les parents. Il nous faut arriver à trouver des médiations entre ces familles et l'école. Je pense qu'il y a beaucoup à faire encore comme contact. La première difficulté est que nous devons leur faire apprendre un métier». (14)*

Violence et conflits

Il y a également au sein du DIP une volonté de prendre en compte les difficultés d'intégration du monde dans lequel l'école se situe, puisque les difficultés vécues dans les parcours d'intégration sont répercutées dans la

relation à l'école, pour les élèves comme pour les familles. *«La peur que les étrangers inondent le marché du travail crée le problème. Le travail est un des facteurs d'intégration le plus important. Cela donne un sens à la personne, un rythme de vie, garder un statut, une fonction d'insertion à l'utilité. Nous avons fait le contraire et nous nous plaignons que les étrangers ne s'intègrent pas. Je pense que les problèmes sont en grande partie liés au contexte d'accueil. Il faudra d'abord changer le mode d'accueil avant de juger si les étrangers sont un facteur perturbateur ou non. Il faut développer l'intelligence pour mettre des personnes ensemble qui peuvent vivre ensemble. Le pouvoir politique pourrait se demander «si on était fiers d'accueillir les migrants, comment ferait-on ? Cela ne sert à rien de traiter la violence uniquement mais de travailler pour l'intégration des personnes précarisées. La violence est un résidu et non un problème en soi». (10)*

Il existe aussi des projets de médiation de conflits dans certains établissements. Celui dont il est question dans notre étude de cas vise avant tout la violence entre élèves. La demande principale dans le collège est la médiation entre élèves. Les conflits entre élèves, les débuts de bagarres. Certains enseignants se forment à la technique de médiation mais la médiation, comme il l'a été dit, ne doit pas forcément relever des enseignants. *«Il faudrait un médiateur à part entière dans le collège, ce serait plus intéressant, entre élève et adulte, adulte et adulte, élève à élève. Du point de vue des techniques, il faudrait également mettre à plat les différences entre adultes enseignants et élèves. Nous passons des heures de verticalité entre enseignant, maîtres de la discipline à des heures plus horizontales où on peut dire les choses enfants à adultes. Il faudra expliquer cela à certains professeurs en s'appuyant sur les professeurs piliers de l'école. Nous avons actuellement un cas d'une fille ayant un problème avec une enseignante mais ne peut en parler en classe parce que l'enseignante n'est pas prête à se mettre au niveau des élèves pour entendre des critiques. A ce niveau, je me pose la question de l'intervention et des conséquences ultérieures sur la relation entre collègues professionnels». (17)*

Dans tous les aspects de la médiation interculturelle, des initiatives voient le jour, souvent par rapport à des situations impliquant l'ensemble de la population et pas nécessairement en rapport avec le public migrant. Le pari est qu'il y a des effets intégratifs transversaux à travailler de cette manière et que cela peut éviter une certaine ghettoïsation des élèves migrants. *«A Genève, on ne parle presque jamais de milieu populaire mais de familles migrantes. Pour l'essentiel, je pense que ces deux catégories se recoupent. On ne parle pas de milieux populaires. Je*

pense qu'un travail peut-être fait avec les familles migrantes mais également les milieux populaires helvétiques». (14)

8. Interkulturelle Mediationstätigkeiten in den Schulen Basel Stadt²⁹

In diesem Bericht sind die Ergebnisse aus den Interviews der Schule Basel – Stadt deskriptiv aufgearbeitet. Diese Resultate dienen als Basis für weiterführende Analysen, insbesondere a) zur Klärung der Frage, inwiefern die Mediationstätigkeiten zu einer Inklusion beitragen, und b) zu einer vergleichenden Analyse mit anderen gesellschaftlichen Bereichen sowie dem Schulbereich in Genf.

8.1 Schule in Basel

8.1.1 Die Organisation des Schulwesens

Die Organisation des öffentlichen Schulwesens fällt in der Schweiz in die Kompetenz der Kantone. Dies hat dazu geführt, dass sich 26 unterschiedliche Schulsysteme entwickelt haben. So kennt auch der Kanton Basel-Stadt eine eigene Organisation des Schulwesens, die von jener der angrenzenden Kantonen Baselland, Jura, Solothurn und Aargau variiert.

Auf den Kindergarten, die 2-jährige, freiwillige Vorschulzeit, folgt die 4-jährige Primarschule. Im Zentrum dieser 4 Jahre steht die Vermittlung der Elementarkenntnisse in Lesen, Schreiben und Rechnen, die Auseinandersetzung mit der natürlichen und der geschaffenen Umwelt und die Einübung des Zusammenlebens. Anschlusschule an die Primarschule ist die Orientierungsschule, kurz OS genannt, welche das 5., 6. und 7. Schuljahr umfasst. Auf dieser Stufe beginnt der Fachunterricht in Deutsch, Französisch und Mathematik (sowie in weiteren Pflichtfächern). Im 7. Schuljahr werden die Kinder in diesen 3 Fächern ihren Leistungen entsprechend in 2 Niveauebenen, einem Grund- und einem Erweiterungsniveau, eingeteilt. Zudem können sie aus

²⁹ Autorinnen: Chantal Delli und Janine Dahinden

einem grossen Angebot Freifächer wählen. Ziel der OS ist es, dass sich die Schülerinnen und Schüler über ihren weiteren Bildungsweg orientieren (Erziehungsdepartement (ED) Basel-Stadt, Ressort Schulen, 2003).

Im Rahmen unserer Studie haben wir uns auf die Primarstufe und OS konzentriert. Der Vollständigkeit halber soll aber die weitere Schullaufbahn ebenfalls noch kurz erörtert werden. Auf die OS folgt entweder das Gymnasium, welches mit einer Matur abgeschlossen wird. Die Schülerinnen und Schüler können auch in die 2-jährige Weiterbildungsschule WBS wechseln. Für die Leistungsstarken ermöglicht danach eine einjährige Übergangsklasse ebenfalls den Zugang zum Gymnasium. Andere Optionen sind nach der WBS die Diplommittelschule, die Handelsschule, die Informatikschule oder die Verkehrsschule. Die Schülerinnen und Schüler können aber auch eine zweijährige Berufslehre angehen (mit oder ohne Zwischenjahr, welches Brückenangebote genannt wird).

8.1.2 Struktur der Bevölkerung von Basel-Stadt

28% aller Einwohner des Kantons Basel-Stadt sind ausländischer Herkunft, 41% der Schülerinnen und Schüler haben keinen Schweizer Pass (Erziehungsdepartement Basel Stadt 2004). Die Kinder an den Basler Schulen sprechen mindestens 56 verschiedene Sprachen (wozu auch die 2 offiziellen Sprachen Französisch und Italienisch sowie Rätoromanisch zählen. Stand August 2003). Die Eltern der Schülerinnen mit Migrationshintergrund üben teils hochqualifizierte Berufe aus, beispielsweise in den chemischen und pharmazeutischen Unternehmen in und um Basel, oder gehen schlechter qualifizierteren Arbeiten nach. Die Bevölkerungsstruktur einiger Quartiere lässt sich teilweise anhand dieser soziprofessionellen Merkmale charakterisieren: So wohnen im Neubad und im Gellert eher besser gestellte, im Matthäusquartier eher schlechter gestellte Familien. In einigen Quartieren lässt sich aber auch mehr und mehr eine Durchmischung der Bevölkerung beobachten, wie dies im St. Johannsquartier der Fall ist. Seit dem Bau moderner, teurerer Wohnungen haben sich auch Personen aus höheren Bildungsschichten dort niedergelassen.

Die Heterogenität der Bevölkerung bringt eine grosse Herausforderung für die Schulen. Trotz den unterschiedlichen Voraussetzungen, die die Schülerinnen und Schüler mitbringen, sollen alle die gleichen Grundlagen erwerben. Dieser Anforderung wird mit einer Fülle von differenzierten Angeboten von Stütz- und Fördermassnahmen entsprochen, welche bis zum 7. Schuljahr (Primar und OS) im Rahmen eines integrativen Schulsystems

erbracht werden (ED BS, Ressort Schulen 2004). Ein integratives System zeichnet sich durch didaktische Massnahmen aus, die innerhalb der Klasse dazu beitragen, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Fähigkeiten der Schülerinnen und Schüler einzugehen, um so das Lernen optimal zu gestalten. Es unterscheidet sich von einem System mit äusseren Differenzierungen, in welchem die Kinder gemäss ihren Fähigkeiten, Leistungen, Interessen und Bedürfnissen in unterschiedliche, voneinander getrennte Klassen oder Schulen geteilt sind.

8.1.3 Modelle St.-Johann und IntegrOS

Nachfolgend sollen 2 Schulmodelle skizziert werden, auf welche im Rahmen der Studie näher eingegangen worden ist. Diese Modelle finden nur auf die beschriebenen Schulhäuser Anwendung. Wenn wir also weiter unten von Primarschule oder OS sprechen, beziehen wir uns auf diese zwei Modelle, falls nicht anders vermerkt. Das Modell St. Johann betrifft die Primarschulhäuser St.-Johann und Volta. Diese Schulhäuser stehen im St.-Johannsquartier, welches in Basel als Arbeiterquartier gilt. In den meist günstigen Wohnungen haben sich vornehmlich Familien aus tieferen sozioprofessionellen Schichten niedergelassen. Wie bereits erwähnt, hat aber neue Wohnungen, die in den letzten Jahren gebaut worden sind, auch Familien aus höheren Bildungsschichten angelockt. Das Modell InegROS wird im Dreirosenschulhaus auf OS-Stufe angewendet. Dieses Schulhaus steht im Matthäusquartier, in welchem der höchste Ausländeranteil in ganz Basel verzeichnet wird. Gemäss den Aussagen eines Basler Polizisten lassen sich Migrantinnen und Migranten bei ihrer Ankunft in Basel meist als erstes in diesem Quartier nieder. Sobald sie ein bisschen Fuss fassen und es ihnen gelingt, sozial aufzusteigen, ziehen sie in andere Quartiere wie das St.-Johann oder das Gundeli. Die Informationen der folgenden Beschreibungen stammen aus Dokumentationen des ED und Interviews mit der Konrektorin der OS Basel (Interview 1), aus Gesprächen mit je einer Person aus der Leitung der beiden Schulen (Interviews 2 und 3) sowie aus einer Informationsveranstaltung vom 16. Juni 2004 über sprachliche Vielfalt und Integration in der Schule (organisiert vom ED BS, Ressort Schulen). Im St. Johannsschulhaus wurde ebenfalls an einem Elternabend teilgenommen (Interview 18), an dem den Erstklasseltern das Modell erklärt wurde, mit einem Primarlehrer (Interview 4) und mit zwei HSK-Lehrerinnen gesprochen (Interview 7 und 8). Für das Dreirosenschulhaus wurde mit einer OS-Lehrerin (Interview 5) und mit einer Sprach- und Kulturbrückenlehrerin (Interview 9) gesprochen. Die wichtigsten

Elemente der Modelle werden hier nur grob skizziert und anschliessend unter den einzelnen Punkten der nachfolgenden Kapitel detaillierter analysiert.

Das Modell St. Johann

Das Modell St. Johann besteht aus verschiedenen Elementen, die seit 1993 nach und nach von der Lehrerschaft entwickelt und in den Unterricht aufgenommen worden sind. Folgende 4 Merkmale zeichnen das Modell aus:

- Integrierter Unterricht in heimatlicher Sprache und Kultur HSK

Während 2 Stunden pro Woche besuchen alle Schülerinnen und Schüler in klassenübergreifenden (aber nicht stufenübergreifenden) Gruppen muttersprachlichen Unterricht. Der Unterricht wird nebst den Klassenlehrkräften von HSK-Lehrerinnen (es sind nur Frauen) gegeben, die selbst aus dem Herkunftsland der Kinder oder jenem ihrer Eltern stammen. Für Schweizer Kinder besteht die Möglichkeit, Kurse in Schweizerdeutsch zu besuchen. Erst ab 5 Kinder einer Sprachgruppe wird ein Kurs organisiert. Kinder, deren Sprache nicht unterrichtet wird, werden in einer sogenannten Multikulturgruppe zusammengefasst, in der Hochdeutsch gesprochen wird. Die Kinder können nur in den Kurs ihrer Muttersprache gehen – Schweizer Kinder können also beispielsweise keinen italienischen HSK Unterricht besuchen. In den 2 HSK Stunden soll einerseits die Kompetenzen der Kinder in der Muttersprache gefördert werden (allenfalls erhalten sie die ersten Grundlagen dazu). Diesem Auftrag liegt die Annahme zu Grunde, dass Kinder, die ihre Muttersprache gut sprechen, eine Fremdsprache (in diesem Falle Deutsch) einfacher und besser lernen. Eine Primarlehrperson sagt dazu (Interview 4): *Wir haben einmal eine Evaluation gemacht, aber man hat in dem Sinne nicht bestätigen können, dass es so ist. Was wir aber sicher haben bestätigen können, ist, dass die Kinder, die aus fremden Ländern kommen und anders sprechen, im Schulhaus besser integriert sind. Man singt das Geburtstagsliedchen in verschiedenen Sprachen und sie hören viel. Es ist etwas ganz normales, dass Kinder fremde Sprachen lernen.* Die Kurse sollen also auch das Bewusstsein stärken, dass Mehrsprachigkeit ein Potential ist und fremdsprachige Kinder gegenüber Kindern, die nur Deutsch sprechen, nicht disqualifiziert sind. Andererseits beschäftigen sich die Kinder in den Kursen mit Festen, Bräuchen, Lebensgewohnheiten und Lebensformen ihrer Heimat oder der Heimat ihrer Eltern oder eines Elternteils. Auch werden zu vorgegebenen Themen Vergleiche zwischen der Schweiz und dem Herkunftsland gezogen. Ein Beispiel dazu: *Die Lehrerinnen(Anm: der Regelklassen) geben uns ein Thema, das sie schon vorbereitet haben. Gleichzeitig unterrichten wir die Kinder über*

die Situation in unserem Land. Z.B. das Thema Garten. Ich unterrichte, dass es hier in der Schweiz Zimmerpflanzen gibt, Pflanzen auf dem Balkon, kleine Gärten und grosse Felder. Dann sage ich den Kindern, wie es in Sri Lanka ist: Bei uns haben alle ihr eigenes Haus, wir haben keine Balkonblumen, Zimmerpflanzen kenne wir auch nicht. Wir haben nur draussen Pflanzen. Ich erkläre ihnen, woher in Sri Lanka das Wasser kommt, wie die Bauern das machen. Ich erzähle den Kindern von den Unterschieden (Interview 7). Die Unterrichtsform basiert auf der Idee, dass sich Schülerinnen und Schüler gegenseitig besser akzeptieren und sich integrieren, wenn sie ihre Herkunft kennen und stolz darauf sind.

Kinder, die ohne Deutschkenntnisse eingeschult werden oder während der Schulzeit zuziehen, werden in separate Fremdsprachenklassen eingewiesen. Erst, nachdem sie ein bestimmtest Sprachniveau erreicht haben, stossen sie zur Regelklasse hinzu.

- Differenzierte Sprachförderung in leistungshomogenen Gruppen

Während 2 Stunden pro Woche werden die Schülerinnen und Schüler aller Stufen ihren Leistungen entsprechend klassenübergreifend in 3 bis 4 Gruppen eingeteilt. In diesen Gruppen wird der deutsche Wortschatz differenziert und auf die Unterrichtsthemen abgestimmt aufgebaut oder erweitert.

- Integrierte heilpädagogische Unterstützung

Kinder mit Lern- und Verhaltensauffälligkeiten werden nicht in Kleinklassen überwiesen sondern bleiben in die Regelklasse integriert. Ambulante heilpädagogische Lehrkräfte betreuen in enger Absprache mit der Klassenlehrkraft betroffene Kinder innerhalb der Klasse selbst.

Institutionalisierte Zusammenarbeit

Die integrativen Förderangebote bedingen eine gute Abstimmung und enge Zusammenarbeit der beteiligten Lehrkräfte. In wöchentlichen Sitzungen der Lehrkräfte einer Klassenstufe, die sich als Team verstehen, werden so Unterrichtsziele und –inhalte für Klassen, einzelne Gruppen oder Schülerinnen und Schüler besprochen.

IntegrOS im Dreirosenschulhaus

IntegrOS meint die unmittelbare und vollständige Eingliederung fremdsprachiger Schülerinnen und Schüler in die Regelklasse. Im Unterschied zum Modell St. Johann werden Kinder ohne oder nur mit sehr geringen

Deutschkenntnissen direkt in die Regelklasse integriert und mit zusätzlichen Angeboten begleitend unterstützt. Folgende Angebote charakterisieren das Modell:

- Deutsch als Zweitsprache

Dem Modell entsprechend arbeiten die Lehrkräfte für Deutsch als Fremdsprache in der Regelklasse mit einzelnen Schülerinnen und Schülern oder mit Gruppen innerhalb oder auch ausserhalb des Schulzimmers. Sie unterstützen die Lehrpersonen im Unterricht und führen einen Kurs Deutsch als Zweitsprache.

- Sprach- und Kulturbrücke

Im Regelunterricht arbeiten zudem fremdsprachige Lehrerinnen mit guten Deutschkenntnissen. Sie unterstützen dabei fremdsprachige Kinder. Das funktioniert so: *In den Teamteachingstunden arbeite ich nicht nur mit den Türkisch sprechenden, sondern z.B. auch mit den Albanisch sprechenden. Oder ich übernehme die Mädchen, weil es dort besonders viele Tütkinnen hat* (Interview 9). Diese Lehrkräfte leisten auch Übersetzungsarbeit (für Schülerinnen und Schüler und für Eltern), arbeiten im Elternrat mit und bieten Deutschkurse für fremdsprachige Mütter an.

- Ambulante Heilpädagogik

Wie im Modell St. Johann bleiben Kinder mit Lern- und Verhaltensschwierigkeiten in der Klasse integriert und werden von heilpädagogischen Lehrkräften unterstützt.

- Klassenübergreifende Teams und Teamteaching

Alle Lehrpersonen des Schulhauses gliedern sich in klassen- und stufenübergreifende Teams und unterrichten zu einem grossen Teil auch im Teamteaching, so dass also pro Unterrichtsstunde häufig mehr als eine Lehrkraft auf die Klasse fällt. Damit eine solche Unterrichtsform möglich ist, sind regelmässige Sitzungen in sowie unter den verschiedenen Teams nötig.

- Mediation und Betreuung

Im Rahmen des Streitschlichtungsmodells peace force schlichten speziell ausgebildete Schülerinnen und Schüler die Konflikte unter den Kindern im Schulhaus selber. Zudem besteht eine Gesprächsmöglichkeit, Oase genannt, in der die Kinder ihre Sorgen, Probleme und Ängste mit dem speziell dafür ausgebildeten Religionslehrer besprechen können.

- Elternarbeit ausserhalb der Klasse im Elternrat

Eine gute Zusammenarbeit von Eltern, Schülerinnen und Schülern und Lehrkräften ist die Basis für eine gute Schule und eine gute Ausbildung. Eltern als Repräsentantinnen und Repräsentanten der im Schulhaus vertretenen Sprachgruppen treffen sich regelmässig, um sich über Aktuelles im Schulhaus sowie im Basler Schulwesen allgemein zu informieren und eventuell zu positionieren. Für die Verständigung zwischen den verschiedenen Sprachgruppen sorgen die Kulturbrückenlehrerinnen.

8.2 Beschreibung der Mediationstätigkeiten in den Schulen in Basel

8.2.1 Übersetzen

Zentraler Übersetzungsdienst Ressort Schulen

Für die Basler Schulen existiert vom Kindergarten bis zur Weiterbildungsschule und dem Gymnasium ein zentraler Übersetzungsdienst. Seit 1999 ist dieser Dienst in das ED eingegliedert. Zuvor war er ans Sozialdepartement gebunden. Die Übersetzerinnen und Übersetzer sind aber trotz der departementalen Umorganisation die gleichen geblieben, so dass einige schon zahlreiche Jahre im Dienst stehen. Ihr Name, Adresse, Telefonnummer und die Sprache, in welche sie übersetzen, sind auf einer einheitlichen Liste vermerkt, die die für den Dienst zuständige Person verwaltet. Die Liste umfasst in etwa 30 Personen. Wie es genau zu dieser Liste kam und seit wann sie existiert, kann uns die zuständige Person nicht mehr genau sagen (Interview 11). Einige Übersetzerinnen und Übersetzer hätten über Dritte von der Möglichkeit gehört, für die Schulen Basel tätig zu werden und hätten sich darauf beim Dienst gemeldet, meint sie. Über andere hätte man von Lehrkräften und in der Verwaltung tätigen Personen gehört und sie angefragt, ob sie Lust hätten zu übersetzen. Einige Übersetzerinnen und Übersetzer hätten eine pädagogische Ausbildung gemacht, andere nicht, einige sprächen selber sehr gut Deutsch und seien schon lange in Basel, andere weniger.

Ein einziger Übersetzer, jener für Türkisch, ist zu 80% fest angestellt. In der Türkei war er Gymnasiallehrer für türkische Literatur und Grammatik. Aus sprachlichen Gründen hätte er nach seiner Ankunft in der Schweiz zuerst in einem Restaurant arbeiten müssen. Anschliessend sei er als Sozialarbeiter für

Leute aus der Türkei tätig geworden und habe sich dann aber beim ED gemeldet, weil er auch in der Schweiz im Schulbereich aktiv sein wollte. Hier sei er als Übersetzer eingesetzt worden, doch hätte er in der Türkei keine Ausbildung dazu genossen. Zu der Vielfalt seiner Tätigkeit als Übersetzer sagt er Folgendes: Ich arbeite (...) für verschiedene schulinterne Dienste wie der heilpädagogische Dienst, der schulpyschologische Dienst, das Schularztamt. Ich arbeite mit den Fachpersonen zusammen und begleite die Familien. Ich informiere die Eltern über das Schulsystem und übersetzte, wie alle Übersetzer, bei Elterngesprächen, Lernberichten, Elternabenden (...) (Interview 10). Die Nachfrage nach Türkischübersetzungen sei so gross, dass er viele Überstunden mache. Zudem würden von ihm sehr flexible Arbeitszeiten verlangt: der Elternkontakt fände häufig am Abend oder auch am Samstagvormittag statt, wenn die Eltern nicht arbeiten würden. Wann immer ein türkischer Übersetzer gebraucht wird, bin ich da (...) (Interview 10). Er spreche zwar nur Türkisch, doch sei fast die Hälfte der Eltern kurdischer Herkunft. Da die Kurden in der Türkei bis vor kurzem Türkisch lernen mussten, seien aber alle Kurden mit einer Schulbildung (d.h. meistens die Männer) zweisprachig. Die Eltern könnten jedoch verlangen, dass die Lehrkraft einen kurdischen Übersetzer organisiere, falls sie sein Türkisch nicht verstünden. Dies komme in sehr seltenen Fällen vor.

Die anderen Übersetzerinnen und Übersetzer, die auf der Liste vermerkt sind, arbeiten im Auftragsverhältnis und stehen auf Abruf zur Verfügung. Bei Bedarf melden sich die Verantwortlichen der Schuldienste oder die Lehrkräfte bei der Person des Übersetzungsdienstes, von der sie die Angaben einer Übersetzerin oder eines Übersetzers erhalten. Aus Erfahrung weiss die Person des Übersetzungsdienstes ungefähr, wer sich für welchen Anlass besonders eignet. Die Lehrkräfte kontaktieren die Übersetzerinnen und Übersetzer anschliessend persönlich. Wird nach der Übersetzung in eine Sprache verlangt, für welche niemand beim Ressort Schulen gemeldet ist, versucht die Verantwortliche des Übersetzungsdienstes, bei der HEKS, der GGG oder der CARITAS einen entsprechenden Übersetzer oder eine Übersetzerin zu bekommen.

Die Entscheidung, ob eine Übersetzerin oder ein Übersetzer beigezogen werden soll, wird meist vom Lehrkräfteteam oder von der betroffenen Lehrkraft selbst gefällt. Aufgrund früherer Elternkontakte befindet sie nach eigenem Ermessen, ob eine Übersetzung nötig ist oder nicht. Entscheidungshilfen oder Weisungen, die beispielsweise vom Erziehungsdepartement erlassen worden sind, gibt es nicht. Die Lehrkräfte sind auch nicht verpflichtet, überhaupt

Übersetzungshilfen beizuziehen. So gibt es einige, die häufig mit dem Übersetzungsdienst in Kontakt stehen, während andere nie mit Übersetzenden vom Dienst arbeiten. Was die Häufigkeit anbelangt, so können die Lehrkräfte so oft jemanden anfordern, wie sie wollen. Die Anzahl Übersetzungsstunden ist also nicht pro Klasse oder pro Lehrkraft festgelegt, was auch nicht praktikabel wäre, da die Zusammensetzung der Klassen von Schulhaus zu Schulhaus und von Jahrgang zu Jahrgang variieren. Allerdings wissen die Lehrkräfte, dass nur ein beschränktes Budget für Übersetzungsdienste zur Verfügung steht.

Der Übersetzungsdienst macht sich in schulinternen Publikationen, die sich an die Lehrkräfte richten, bekannt. Einige Lehrkräfte haben auch über Mund zu Mund Propaganda von der Möglichkeit gehört, über das Ressort Schulen jemanden beizuziehen.

Die Übersetzerinnen und Übersetzer werden im Stundenlohn entschädigt. Gemäss der Richtlinie vom 1. Juni 2003 betreffend Entschädigung der Übersetzungsdienste in der Verwaltung und an den Gerichten des Kantons Basel-Stadt sind Übersetzerinnen und Übersetzer Unselbstständigerwerbende: vom Bruttohonorar von CHF 60.- an Werktagen, respektive CHF 80.- abends und an Sonn- und Feiertagen werden also sowohl die Arbeitgeber- als auch die Arbeitnehmerbeiträge abgezogen. Wegentschädigungen werden nicht beglichen. Für schriftliche Übersetzungen gelten separate Tarife. Die Übersetzerinnen und Übersetzer reichen ihre Abrechnungen jeweils Ende Monat beim Übersetzungsdienst ein. Diese werden dann im Folgemonat beglichen. Sie verpflichten sich, während des Einsatzes stets die Interessen des Kantons Basel-Stadt zu wahren und nach bestem Wissen und Gewissen, unparteiisch, wahrheitsgemäss und möglichst präzise tätig zu werden. Es werden nur jene Einsätze entlohnt, die über das Ressort Schule laufen.

Die für den Übersetzungsdienst verantwortliche Person führt eine Liste über die getätigten Einsätze. Dies erlaubt es ihr, alljährlich Statistiken zu erstellen. Im Jahre 2002 wurden beispielsweise 1203 Übersetzungsstunden angeboten, wovon 490 albanische, 116 portugiesische, 106 spanische und 94 serbokroatische, um die 4 meistgefragten Sprachen zu nennen. Darin eingeschlossen sind allerdings nicht die Türkischübersetzungen des fest angestellten Übersetzers, der bei weitem am meisten Übersetzungsarbeit geleistet hat. Die zuständige Person des Übersetzungsdienstes beobachtet, dass die Nachfrage nach Übersetzerinnen und Übersetzern stetig zunimmt. Das Budget für solche Einsätze ist allerdings beschränkt, wie sie betont, weshalb sie vorschlägt, künftig jeweils nachmittags oder abends Übersetzungsdienste in

bestimmten Sprachen anzubieten. Dies hätte zur Folge, dass die Übersetzerinnen und Übersetzer nur noch an bestimmten Terminen zur Verfügung stünden und sich die Lehrkräfte und Eltern danach richten müssten.

Ablauf eines Gesprächs

Aus den Interviews geht hervor, dass bei reinen Übersetzungen weder eine Vor- noch eine Nachbesprechung des Gesprächs stattfinden. Ausnahme davon sind heikle Gespräche oder solche, bei denen schon bereits einmal eine Unterredung stattgefunden hat. In diesem Falle muss die Übersetzerin oder der Übersetzer über den vorgängigen Ablauf informiert werden, falls sie oder er nicht schon dabei waren. Es ist allerdings den Lehrkräften überlassen, ob sie solche Vor- und Nachgespräche durchführen wollen oder nicht.

Zum Gesprächsablauf bemerken die Lehrkräfte, dass sie die Kernbotschaften herausnehmen, welche sie unbedingt mitteilen wollen. Die Gespräche seien anders, wenn sie übersetzt würden. *Man macht kürzere Sätze und immer Pause. Es ist ein indirekter Weg. (...) Die Gespräche dauern länger und man kann gar nicht immer alles sagen, weil man kann ja keine 2 Stunden sprechen* (Interview 4). Obwohl Simultanübersetzungen länger dauern als Gespräche ohne Übersetzung, so gaben alle Interviewten an, die Übersetzung Wort für Wort sei vorteilhaft, weil dem Gegenüber genau gesagt werden könne, was man meine. Dazu müsse man allerdings Vertrauen in die übersetzende Person haben können, dass auch genau das, was man sage, in die andere Sprache übersetzt werde.

Der türkische Übersetzer schildert seine Aufgabe wie folgt: *Es ist wichtig, dass man als Übersetzer neutral bleibt. Ich versuche ganz neutral darzustellen, was man darf, was man nicht darf (...). Ich führe nicht die Elterngespräche, die zuständige Person sagt mir, was sie sagen will. Wenn ich was anfügen will, sage ich der Person, ich würde noch das, das und das anfügen, weil die Eltern das auch wissen müssen, damit sie verstehen* (Interview 10).

Vernetzung der Übersetzerinnen und Übersetzer

Wie bereits erwähnt, sind einige der Übersetzerinnen und Übersetzer schon etliche Jahre für das Ressort Schulen tätig. Da die Aufträge hier unregelmässig verteilt werden und damit auch der Verdienst nicht jeden Monat gleich hoch ist, sind die Personen auf der Liste teilweise noch anderswo als Übersetzerinnen und Übersetzer tätig. Demzufolge sind sie unter Migrantinnen und Migranten gleicher Herkunft und Sprache oft bekannt. Der türkische Übersetzer sagt dazu: *An jedem Elternabend gebe ich den Eltern meine Telefonnummer vom Büro.*

Wenn sie irgendwie ein Problem haben, können sie mich anrufen und ich kann einen Termin vereinbaren mit Faschpersonen, damit wir das Problem gemeinsam lösen. (...). Die Leute rufen (jedoch) auch bei mir zu Hause an. Obwohl ich seit 10 Jahren meine Privatnummer nicht gebe, sondern nur meine Geschäftsnummer, wissen die Leute, wo ich wohne. (...). Die Leute kennen mich über ihre Bekanntenkreise, und irgendjemand weiss unsere Nummer. Früh und spät, am Morgen und am Abend rufen sie bei uns an (Interview 10). Die Leute kontaktieren ihn nicht nur während der Arbeit, sondern beispielsweise auch auf der Strasse oder wenn er ein türkisches Lokal betritt. *(Dann) kommen alle ohne zu fragen und sagen mir, mein Kind dies und das. Und als Landsmann muss ich etwas sagen, ich muss sie orientieren, vor allem auch, wenn ich schon einmal mit ihnen gearbeitet habe* (Interview 10). Dass die Übersetzenden bekannt sind, hat den Vorteil, dass ihnen beispielsweise die fremdsprachigen Eltern vertrauen, in die Schule kommen, sich über die Ausbildung ihrer Kinder informieren und sich auch bei ihnen melden, falls etwas nicht passt. Es kann aber auch vorkommen, dass Eltern es bevorzugen mit jemandem neutralem zu sprechen, der ihre Situation nicht kennt. In diesem Falle wird versucht, eine passende Übersetzerin oder einen passenden Übersetzer zu finden.

Wie das Beispiel zeigt, kann es also durchaus vorkommen, dass Übersetzende auch ausserhalb ihrer Arbeitszeit für persönliche, nicht unbedingt schulrelevante Themen kontaktiert werden. Rund um die Uhr mit Rat und Tat zur Verfügung zu stehen, kann manchmal für die Übersetzerinnen und Übersetzer sehr belastend sein. Nicht selten erwarten die Eltern Hilfe oder auch eine Stellungnahme der Übersetzenden in Situationen, in denen sie sich nicht mit dem Entscheid der Institution abfinden wollen. Wenn Übersetzende in solchen Situationen neutral bleiben und keine Position beziehen wollen, stösst das oft auf Unverständnis.

HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrkräfte als Übersetzende

Im St.-Johans- und Voltaschulhaus sowie im Dreirosenschulhaus übersetzen schulhausintern wenn möglich immer die HSK-Lehrkräfte oder die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen. Es wird also so wenig wie möglich auf den Übersetzungsdienst zurückgegriffen. Die interviewten HSK- sowie Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen übersetzen aber nicht nur in ihren „Stammschulhäusern“, sondern werden ab und zu auch über den zentralen Übersetzungsdienst Ressort Schulen angefragt, ob sie nicht in anderen Schulhäusern einspringen könnten. Allerdings sind sie zeitlich sehr ausgelastet,

so dass sie nicht einmal immer allen Anfragen im eigenen Schulhaus nachkommen können. Ein Beispiel dazu: Eine Lehrkraft aus dem Dreirosen sagt: *(Wir haben) vor allem eine personelle Ressourcenknappheit. Im Januar haben wir etwa 90 Elterngespräche, im März bei den 2. Klässlern 90 und im Mai nochmals 90. Davon sind jeweils 20 bis 25 Türkisch, und diese Gespräche müssen jeweils innerhalb von 2 Wochen stattfinden* (Interview 5). Dass die türkische Kulturbrückenlehrerin an all diesen Gesprächen teilnimmt, ist unmöglich. Um diesem Problem zu begegnen, wird deshalb nur in Situationen übersetzt, von denen die Lehrkraft denkt, es könnten Verständnisschwierigkeiten oder Inakzeptanz der Eltern in Bezug auf einen Entscheid des Lehrteams auftreten. In den anderen Situationen wird darauf verzichtet. Wie bereits erwähnt, liegt es im Ermessensspielraum der zuständigen Lehrkraft oder des ganzen Teams zu entscheiden, ob übersetzt werden soll oder nicht. Falls ja, die HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen aber nicht disponibel sind, wird der zentrale Übersetzungsdienst angefragt.

Die Interviews zeigen, dass die Lehrkräfte die HSK und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen für Übersetzungsarbeiten den Übersetzerinnen und Übersetzern vom Dienst vorziehen. Sie begründen ihre Vorliebe damit, dass diese Lehrerinnen die Eltern und das Kind, um welches sich das Gespräch dreht, bereits kennen. Die Eltern hätten Vertrauen zu ihnen, und zudem kennen sie die Unterrichtssituation: *Wenn die Kulturbrückenlehrerinnen keine Zeit haben, greifen wir auf den Übersetzungsdienst der Schule zurück. Das sind alles versierte Übersetzerinnen und Übersetzer, die das Schulsystem kennen. Sie kennen aber unser Schulhaus und unsere Unterrichtspraxis nicht und wissen in der Regel nicht, wovon wir sprechen. Sie haben eine Vorstellung unserer Tätigkeiten, sind aber nicht im Teamteaching im Unterricht. Und ich glaube einfach nicht, dass sie alles verstehen können. Es reduziert sich dann auf eine wörtliche Übersetzung und eine Interpretation (...). Das habe ich auch schon erlebt, dass ich das Gefühl hatte, jetzt geht die muntere Interpretation los und ich bin davon ausgeschlossen, weiss nicht, was jetzt läuft. Man kann davon ausgehen, dass eine gewisse Qualität vorhanden ist, weil sie beim Dienst arbeiten. Aber man muss das Vertrauen haben und loslassen können, sagen, es ist jetzt in der Macht dieser Person* (Interview 5).

Die verantwortliche Person des Übersetzungsdienstes hingegen macht sich aus Überlegungen der Chancengleichheit für ein zentralisiertes Angebot stark. Ein solcher Dienst erlaube es, alle Schulhäuser gleich zu behandeln. Alle Lehrkräfte und Eltern hätten das gleiche Anrecht auf eine gute Übersetzung

ihrer Gespräche. Werde der Dienst dezentralisiert, profitierten jene, die zufällig ihre Kinder in ein Schulhaus schickten, wo die Lehrkräfte gute Kontakte mit Übersetzerinnen und Übersetzern hätten. Im Übrigen gewährleiste ein solcher Dienst ein Minimum an Übersetzungsqualität und entlöhne die Übersetzerinnen und Übersetzer für ihre Dienste.

8.2.2 Interkulturelles Vermitteln

Die Tätigkeit der HSK und Kulturbrückenlehrkräfte beschränkt sich nicht auf das wörtliche Übersetzen zwischen Lehrkräften und Eltern, beispielsweise. Nebst ihren Funktionen als Lehrkraft intervenieren sie häufig in den Beziehungen zwischen fremdsprachigen Eltern und Regellehrkraft. Dabei werden sie dazu angehalten, die Ausführungen der Regellehrkraft zu übersetzen, wobei sie eigene Erklärungen anbringen oder den Eltern beispielsweise an Elternabenden eigenständig Informationen über das Schulsystem weitergeben, die über das sprachliche Verständnis hinausgehen. In diesen Situationen vermitteln sie zwischen unterschiedlichen Lebensformen und Lebenswelten und werden so als interkulturelle Vermittlerinnen tätig. Mit andern Worten: in den Schulmodellen St. Johann und Dreirosen übernehmen die HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen die Funktion der interkulturellen Vermittlung.

Die Auswertung der Interviews ergibt, dass der Übergang zwischen Übersetzen und interkulturellem Vermitteln oft fließend ist. Eine HSK-Lehrerin erklärt den Ablauf einer Unterredung wie folgt: *In den Gesprächen war ich zuerst Übersetzerin, dann habe ich selber daran teilgenommen, mehr gemacht, als übersetzt, ich habe erklärt, überzeugt, Ich kenne das System, ich kenne das Gesetz, habe der Frau gesagt, wie es ist* (Interview 9).

Damit interkulturelles Vermitteln möglich ist, braucht es Vertrauen zwischen den beteiligten Personen, wie zahlreiche Gespräche gezeigt haben. Dazu eine Lehrkraft: *Ich habe nicht ein sehr gutes Gefühl, wenn ich jemanden nicht kenne. Ich weiss dann nicht, sagt sie das, was ich so mein. Aber meine HSK-Lehrkräfte, die ich mehrmals pro Woche sehe, mit denen ich spreche, da habe ich das vollste Vertrauen* (Interview 4). Einander gegenseitig vertrauen können, dass das, was man sagt, bei der andern Partei auch so ankommt und von ihr so verstanden wird, wie man meint, scheint also eine wichtige Voraussetzung dafür zu sein, dass interkulturelle Vermittlungen überhaupt durchgeführt werden. Unsere Gesprächspartner haben betont, dass bei der interkulturellen Vermittlung die Voraussetzung Vertrauen noch wichtiger ist als

bei der Übersetzung. HSK- sowie Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen eignen sich für die Funktion der interkulturellen Vermittlerinnen, da sie mehrere Stunden pro Woche in bestimmten Schulhäusern unterrichten und so das Lehrerkollegium, die Kinder und deren Eltern kennen. Das Vertrauen den interkulturellen Vermittlerinnen gegenüber bei allen beteiligten Gesprächspartnern vorhanden sein. Die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen müssen einerseits vom Lehrerkollegium im Schulhaus akzeptiert werden. Eine Regelklassenlehrerin äussert sich zum Thema wie folgt: *(Es ist ein) sehr weiter Weg, die Akzeptanz der Mediatorinnen an ihrem Standort, im Lehrerkollegium selber, zu erreichen (...)(...) die haben zum Teil happige Sachen erlebt. Ausländische Lehrkräfte sind nicht gleich gut wie Schweizer, das ist eine unreflektierte Grundhaltung. Das war für mich eine erschreckende Erfahrung. Es wird auch dadurch betont, dass viele Lehrkräfte aus einem hierarchischen Schulsystem kommen und eine Haltung haben: wer sagt mir, was ich zu tun habe? Es wirkt dann auch hilflos und inkompetent. Unsere badischen Kollegen und Kolleginnen sind in der Regel auch so, wenn sie hier ankommen. Aber die sind deutschsprachig, und da ist die Akzeptanz viel höher* (Interview 5). Heute, nach einigen Jahren Unterricht, haben sich die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen den Respekt ihrer Kolleginnen verdient, wie dieses Zitat illustriert: *Die Lehrerinnen sagen, ich bin Bestandteil der Schule. Ich gehöre zum Inventar. Ich bin sehr gut akzeptiert. Ich kann sehr gut arbeiten* (Interview 9). Nebst den Lehrkräften müssen auch die Eltern die interkulturellen Vermittlerinnen akzeptieren. Mit den Eltern habe ich einen engen Kontakt aufbauen können. Mit diesen Eltern habe ich einen engen Kontakt aufbauen können, sie haben Vertrauen zu mir, und in schwierigen Situationen schweigen sie nicht, sondern beginnen zu erzählen. Z.B gefällt es den Eltern nicht, wenn Fragen zum Glauben, zur Religion kommen. Dann fragen mich die Eltern, warum fragt er solche Sachen wie ein Polizist? Ich will nicht antworten. Wenn ich dann die Fachperson noch frage, wie meinen sie das genau, können sie das erläutern, dann geht es besser, dann geben sie eher Antwort. Manchmal sagen die Eltern einfach nur ja oder nein, erklären aber nichts dazu. Wenn sie Vertrauen haben, sind ihre Antworten etwas genauer (Interview 10). Ähnlich wie bei der Übersetzung wirkt sich ein Vertrauensverhältnis auch bei der interkulturellen Vermittlung positiv aus. Nicht immer aber wollen die Eltern jemandem im Gespräch dabei haben, der ihr Kind aus der Schule kennt und mit ihrer Familiensituation vertraut ist. Dazu folgendes Beispiel: *Ich kenne die Frau sehr gut, weiss alles über die Familie. Beim letzten Elterngespräch sagte die Frau, ich will nicht (...), suchen sie eine*

andere Frau. Diese Mutter redet zwar mit mir, will aber nicht, dass ich übersetze, weil ich alle Sachen weiss (Interview 7).

Rekrutierung der HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen

Einige Lehrkräfte waren vor ihren schulischen HSK- oder Sprach- und Kulturbrückentätigkeiten für verschiedenste Institutionen in Basel tätig. Sie haben im Spital oder bei der Polizei übersetzt, waren für HEKS aktiv oder für die Organisation K5 (Frauen aus 5 Kontinenten), in der Mütter-Väter-Beratung oder in zahlreiche Aktivitäten ihrer Communities involviert. Sie waren im Raum Basel bereits als Übersetzerinnen oder interkulturelle Vermittlerinnen bekannt, bevor sie zu einer Stelle in den Basler Schulen gekommen sind. Eine Person erzählt: *1996 hat (jemand vom ED.) meine Telefonnummer irgendwo gefunden und mich angerufen: Kannst du hier bei uns unterrichten? Ich habe 2 Tage pro Woche unterrichtet, als Probe, hatte aber wenige Kinder, maximal 5. (...) hat gesagt, es hat nicht genügend Kinder. Wenn es genügend Kinder hat, rufe ich dich, hat sie gesagt. 1999 hat sie mich angerufen, jetzt hat es genügend Kinder. Seither unterrichte ich dort. Anfänglich war ich im Stundenlohn bezahlt, jetzt habe ich einen Monatslohn* (Interview 7).

Andere Lehrkräfte haben von den schulischen Angeboten gehört und sich selber beim Erziehungsdepartement gemeldet. *Ich habe nicht ganz plötzlich im St. Johann begonnen. Ich bin Lehrerin, arbeite sehr gerne mit den Kinder. Ich wollte weiterarbeiten, ich hatte Energie und Lust. Wir haben von diesem St.-Johann in der Zeitung gelesen. (...) Ich habe dann mit (...) Kontakt aufgenommen, an den Sitzungen teilgenommen. Am Anfang haben sie gesagt, es tut uns leid, wir können nicht bezahlen. Das ist ein Versuch. Si müssen 6 Monate lang gratis arbeiten. Es war also eine Freiwilligenarbeit. Danach haben sie irgendwo Geld gefunden, plötzlich. Danach (...) haben sie bezahlt. Jahrelang war ich im Stundelohn bezahlt, gleich viel wie eine Schweizer Lehrerin. Ich war gut bezahlt, doch wenn wir krank waren und in den Ferien, waren wir nicht bezahl. Wir haben hart gekämpft für einen Monatslohn, viele Briefe geschrieben, nie aufgegeben. Nun, seit 3 Jahren, haben wir einen Monatslohn* (Interview 8).

Bei der Interviewanalyse fällt auf, dass unsere Gesprächspartnerinnen gut qualifiziert sind. Wir haben zwar nicht mit sehr vielen HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen gesprochen, doch haben alle eine pädagogische Ausbildung genossen und einige haben gar studiert. Einige von ihnen haben aus eigener Initiative heraus die MediatorInnenausbildung gemacht, die das HEKS anbietet. Dabei haben sie Kompetenzen für die Vermittlung zwischen

Menschen verschiedener Herkunft erworben, die ihnen in ihren schulischen Tätigkeiten zuvorkommen.

Beispiel: Die italienischen HSK-Lehrkräfte

Ein Teil der HSK Lehrkräfte wird nicht vom ED, sondern von den konsularischen Diensten entlohnt, welche diese Lehrkräfte auch gegenüber den Schweizer Behörden vertreten. Um die italienischen Lehrkräfte kümmert sich beispielsweise die schulische Abteilung des italienischen Konsulates in Basel. Seit 1971 ist in Italien gesetzlich verankert, dass jedes italienische Kind, welches in der Schweiz die Schule besucht, Anrecht auf Italienischunterricht hat, unabhängig davon, welcher MigrantInnengeneration es angehört. Die beim italienischen Konsulat zuständige Person sagt: *Zusätzlich zum Gesetz gibt es Abkommen mit dem Bund und den Kantonen, die Schulräume zu nutzen und während der Schulzeit unterrichten zu dürfen. Zudem wurde vereinbart, dass jedes Kind, welches einen Kurs besucht, eine Note über seine Leistungen im Zeugnis hat* (Interview 12). Schon vor 1971 wurden diese Kurse durch Elternzusammenschlüsse, durch die so genannten comitati genitori, spontan organisiert. Der Besuch der Kurse soll eine Bindung zum Heimatland Italien aufrechterhalten. In den 1970er Jahren ging man davon aus, dass die meisten Schülerinnen und Schüler früher oder später in ihre Heimat zurückkehren würden, wo die obligatorische Schulzeit bis zum 8. Schuljahr dauert und die Kinder mit Italienischunterricht bis zum 8. Schuljahr die *Licencia Medica* erhalten. Dank dem Italienischunterricht im Ausland sollten die Kinder den Anschluss in Italien finden. Heute allerdings haben sich die Ziele geändert, da nicht mehr davon ausgegangen wird, dass die meisten nach Italien zurückkehren werden. Es geht deshalb darum, die italienische Sprache als Fremdsprache zu valorisieren und das Potential der Vielsprachigkeit zu fördern (Interview 12).

So wie die Ziele der HSK-Kurse haben sich auch die Aufgaben der Lehrpersonen im Kontakt mit den italienischen Eltern im Laufe der Jahre geändert. Ging es früher unter anderem darum, Übersetzungsarbeit zwischen den Eltern und den Regellehrkräften zu leisten, so ist heute die beratende Funktion ins Zentrum gerückt. So geht es meist darum, den Eltern das Schweizer Schulsystem zu erklären anstatt wörtlich bei Elterngesprächen zu übersetzen, denn in der Zwischenzeit sprechen nur mehr wenige Eltern nur Italienisch. Hier ein Beispiel einer solchen Informationsweitergabe: *Viele Missverständnisse und Vorurteile, beispielsweise, entstehen, wenn ein italienisches Kind in eine Sonderklasse gehen sollte. Solche Klassen existieren*

in Italien nämlich nicht, alle Kinder werden mitgetragen. Die Zuteilung in eine Sonderklasse wird als Bestrafung oder zumindest als sehr negative Erfahrung für ein Kind verstanden (Interview 12). Indem man den Eltern das Schweizer Schulsystem erklärt, insbesondere die Notwendigkeit einer Spezialförderung des Kindes, könnten Missverständnisse behoben werden, so die Person auf dem italienischen Konsulat. Was die Sonderschulen anbelangt, so fällt auf dem Konsulat auf, dass italienische Kinder im Durchschnitt keinen so grossen Schulerfolg verzeichneten wie Schweizer Kinder. Das sei auf ihren Migrationshintergrund zurückzuführen, so die Person auf dem Konsulat. Um dies zu ändern, müsse am Selbstwert und der Identität der Kinder gearbeitet werden: Zweisprachigkeit müsse als Potential und nicht als Defizit dargestellt werden. Die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenkurse seien ein guter Weg dazu.

Die Auswahl der italienischen Lehrkräfte, die in der Schweiz unterrichten, erfolgte in den letzten Jahren periodisch nach verschiedenen Prinzipien: Zuerst war es wichtig, gute didaktische Qualifikationen mitzubringen. Dann waren die deutschen und italienischen Sprachkompetenzen vordergründig, was noch immer der Fall ist, wobei das Anforderungsniveau gegenüber Mitte der 90er Jahre gesunken sei.

In Basel gibt es 2 Arten von HSK- und Sprach- und Kulturlehrkräften. Bis 1993 kamen alle Lehrkräfte aus Italien, waren dort ausgebildet, hatten schon einige Jahre Berufserfahrung und konnten für eine Periode von 5 Jahren einen Auslandsdienst antreten, sofern sie die Selektionsprüfungen dafür bestanden. Heute sind nur noch etwas die Hälfte aller Lehrkräfte sogenannte Ministeriallehrkräfte und damit von der italienischen Regierung angestellt. Die andere Hälfte ist in der Schweiz von italienischen Vereinen (entis) rekrutiert. Diese Vereine bekommen von Italien Geld, um die Lehrkräfte gemäss einem Stundenplan, der gemeinsam vom Konsulat und den Vereinen ausgearbeitet wird, einzustellen. In der Region Basel existieren 3 Vereine, die je 5 oder 7 Lehrkräfte entlohnen. Im Gegensatz zu den Ministeriallehrkräften haben nicht alle von den entis angestellten Lehrkräfte ein volles Pensum. Zudem arbeiten viele zu ausserschulischen Zeiten am Mittwochnachmittag und am Samstagmorgen.

Für die meisten italiensichen Lehrkräfte stellen sich insbesondere folgende zwei Herausforderungen: Zum einen unterrichten sie in verschiedenen Schulhäusern. Sie sind sehr viel unterwegs und sehen die Kinder meist nur einmal pro Woche. Aus diesem Grund kennen sich Kinder und Lehrkräfte nicht

sehr gut und die Schülerinnen und Schüler sind im Unterricht häufig unruhig. Zudem sind die Lehrkräfte nicht sehr stark ins Schulhausleben und ins Lehrerkollegium eingebunden. Zum andern werden die Ministeriallehrkräfte alle 5 Jahre versetzt. Wenn sie endlich mit dem hiesigen System vertraut sind, die Kinder, deren Eltern, die Lehrkräfte und die Schulbehörden kennen, werden sie nach Italien zurückberufen, was eine ziemliche Unruhe bringe.

Ablauf eines Gesprächs

Ähnlich wie bei Unterredungen mit Übersetzenden, hängt es auch bei Elterngesprächen mit interkulturellen Vermittlerinnen von der beiziehenden Lehrkraft sowie von der Situation ab, ob eine Vor- oder Nachbesprechung stattfindet. Eine Lehrerin sagt dazu: *Es ist nicht jedesmal nötig, dass man sich vorher oder nachher trifft. Dann, wenn es um schwierige Gespräche geht, dann sind Vorbereitungen und Nachbereitungen nötig.* Weiter erläutert sie: *Das machen aber nicht alle Lehrkräfte. Ich finde das aber wichtig, damit man ihr (der HSK- oder Sprach- und Kulturbrückelehrkraft) den Rücken im Gespräch stärken kann. (...) Eine kurze Nachbesprechung ist absolut nötig, und das machen wir auch alle. In welcher Form das aber geschieht, ist individuell – ob man zusammen einen Kaffee trinken geht, oder das professionnel auf einen Block schreibt oder einfach auslaufen lässt. Ich finde es gut, dass es offen ist* (Interview 5). Die HSK- sowie die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen arbeiten im Schulhaus, kennen die Schülerinnen und Schüler und deren Eltern und sind ins LehrerInnenkollegium integriert. Sie sind meist gut über die Geschehnisse im Schulhaus informiert, so dass ein Vorgespräch überflüssig ist. Nachgespräche sind dann wichtig, wenn über zusätzliche Schritte informiert oder schwierige Unterredungen verarbeitet werden sollen.

Die Art und Weise, wie eine interkulturelle Vermittlerin beigezogen wird, funktioniert ähnlich wie bei den Übersetzenden: Die Lehrkraft, meist in Absprache mit der betroffenen HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerin, befindet darüber, ob sie beim Gespräch dabei sein soll oder nicht. Selten kommt es auch vor, dass sich die Eltern direkt an die HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerin wenden, um sich über etwas zu erkundigen oder um ein Gespräch mit der Klassenlehrerin oder dem Klassenlehrer zu verlangen. Vermittlungen an Elterngesprächen sind Teil des Pflichtenheftes der HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen. Übersetzungen an Elternabenden oder auf Anfrage des Übersetzungsdienstes Ressort Schulen hingegen werden separat entlohnt.

Zum Ablauf selbst des Gespräches ist zu bemerken, dass die interkulturelle Vermittlerin übersetzt und zusätzlich noch eigene Erklärungen oder Kommentare hinzufügt. Zum Teil macht sie die Anmerkungen erst am Schluss des Gespräches, in den letzten 5 Minuten, zum Teil auch während des Gesprächs. Zum Teil spricht sie sich mit der Lehrkraft vorgängig über die Zusatzinformationen ab, zum Teil bringt sie diese spontan an. Manchmal fragt sie bei der Lehrkraft nach, ob sie dies und jenes noch anfügen darf, manchmal auch nicht. Die genaue Strukturierung des Gesprächs hängt von der Lehrkraft und von der Gesprächssituation ab.

Vernetzung der HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen

Im Modell St.-Johann sowie im Dreirosenschulhaus sind die HSK- und die Kulturlehrkräfte stark ins Schulhaus integriert. Sie arbeiten in den Lehrerteams mit und kennen die Kinder selber aus dem Unterricht. An den Erstklasselternabenden werden sie mit den Eltern bekannt gemacht. Sie werden den Eltern vorgestellt und ihre Telefonnummer wird verteilt. Auch figurieren ihre Angaben auf allen schriftlichen Informationen, die den Kindern verteilt werden. Auch auf der Rundtelefonliste sind sie vermerkt. Die Eltern kennen die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen in der Regel gut, sei es aus Schulkontakten, sei es im Zusammenhang mit ausserschulischen Tätigkeiten. Eine Person sagt dazu: *Ich und alle Eltern (sind) wie Verwandte, sagt eine Lehrkraft dazu. (...) (Ich) bekomme auch häufig zu Hause, privat, anrufe. Manchmal vor 7 Uhr morgens. (...). Manchmal rufen mich die Eltern zu Hause an und sagen, hey, (...), kannst du etwas sagen? Ich versuche dann weiterzuhelfen.* Eine andere Lehrkraft ergänzt: *Man kennt mich über Mund-zu-Mund-Propaganda, über Eltern- oder Infoabende bezüglich Schulübertritte* (Interview 8). Die Tatsache, dass die interkulturellen Vermittlerinnen Eltern und Lehrpersonen kennen, ermöglicht häufig überhaupt eine Vermittlung. Ähnlich wie bei der Übersetzung kann es aber auch hier vorkommen, dass die Eltern eine neutrale Person wünschen, die die familiäre Situation nicht im Detail kennt. Und auch bei dieser Mediationstätigkeit kann der eigene Bekanntheitsgrad zur Belastung werden, wenn die interkulturellen Vermittlerinnen rund um die Uhr in allen denkbaren Lebenssituationen mit Rat und Tat zur Seite stehen sollen.

8.2.3 Konfliktmediation

Verschiedene Arten der Konfliktmediation

Unsere Gespräche zeigen, dass jedes Schulhaus in Basel-Stadt sein eigenes Konzept hat, wie mit Konflikten umgegangen wird. In den beiden Schulmodellen St.-Johann und IntegrOS sind bei Konflikten mit fremdsprachigen Eltern nebst den Regelklasslehrkräften meist die HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen zugegen. Bei deutschsprachigen Eltern hingegen vermittelt das Lehrkräfteteam ohne die HSK- oder Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen. In einigen Schulhäusern arbeiten spezifisch ausgebildete Konfliktmediatoren. In noch einem anderen Schulhaus ist ein fremdsprachiger Sozialarbeiter dafür angestellt, um zu intervenieren, wenn es zum Konflikt kommt. Im Folgenden sollen einige Beispiele die verschiedenen Konfliktinterventionsarten illustrieren.

Modell St.-Johann

Im St.-Johannsschulhaus und im Voltaschulhaus arbeiten die Lehrerinnen und Lehrer in verschiedenen Teams sehr eng zusammen. Schwierige Gespräche, bei denen es zwischen den Eltern und Lehrkräften zu Unstimmigkeiten kommen kann, werden immer mindestens von 2 Personen aus dem Team geführt. Nebst der Klassenlehrkraft ist meist die ambulante Heilpädagogin zugegen, bei fremdsprachigen Eltern ist die HSK-Lehrerin dabei. Ein Elterngespräch im Team ermöglicht es den Lehrkräften, sich gemeinsam vorzubereiten, Vorgehensweisen zu definieren und nach dem Gespräch unangenehme Erlebnisse gemeinsam zu besprechen. In diesen Gesprächen wird versucht, mit den Eltern eine Einigung zu erzielen, was in den allermeisten Fällen auch gelingt. Findet man auf ein Problem keine Lösung, wird das Rektorat eingeschaltet und ein Gespräch mit der Rektorin oder dem Rektor organisiert.

Je nachdem, woher die Eltern kommen, kann es von Vorteil sein, wenn beim Gespräch ein Mann dabei ist und dieses nicht nur von Frauen moderiert wird. Dazu folgende Illustration: *Ich höre immer wieder, dass ich es, weil ich ein Mann bin, bei einigen Kulturen in einigen Gesprächen leichter habe. Nicht, weil ich besser oder schlechter bin, sonder weil ich Herr (...) bin. Vor allem bei Frauen kommt es vor, dass sie nicht so ernst genommen werden, sowohl von den Schülern, sprich Knaben, die dieses Machodenken schon haben, als auch bei deren Eltern* (Interview 4).

Im Modell St.-Johann ist kein Konfliktmediator vorgesehen, der in schwierigen Gesprächen vermittelt. Wie alle Lehrerinnen und Lehrer in Basel-Stadt können sie sich zwar an eine externe Beratungsstelle wenden, doch werden Konfliktsituationen meist im Lehrerkollegium geregelt. Daneben haben die Lehrkräfte ein Recht auf Supervision, doch seid die Teamarbeit gut klappt, wird seltener auf diese externe Unterstützung zurückgegriffen.

IntegrOS

Auch das Lehrerkollegium des Dreirosenschulhaus hat sein eigenes Modell entwickelt, wie mit Konflikten umgegangen wird. Wenn die Zusammenarbeit mit Schülerinnen und Schülern und Eltern nicht klappt, wird versucht, in verschiedenen Etappen das Problem zu lösen. Zuerst findet ein Gespräch mit der Schülerin oder dem Schüler statt. An diesem Gespräch sind eine Person aus dem Lehrerteam und ab und zu auch die Sprach- und Kulturbrückenlehrerin anwesend. Lehrkräfte und die Schülerin oder der Schüler treffen dabei verbindliche Abmachungen. Werden diese nicht eingehalten, wird die Schülerin oder der Schüler darauf hingewiesen und die Eltern werden informiert und zu einem Gespräch eingeladen. Bei fremdsprachigen Eltern ist meist die Sprach- und Kulturbrückenlehrerin dabei. Auch hier geht es darum, mit den Eltern und der Schülerin oder dem Schüler verbindliche Abmachungen zu treffen. *Oft hilft es, wenn die Mediatorin auch mal den Wortgebrauch des Kindes klar deklariert und den Eltern Türkisch deutlich sagt, wie (die Schülerin oder der Schüler) in der Schule spricht und mit den Mädchen umgeht. Im Normalfall ist das nämlich überhaupt nicht im Interesse der Eltern* (Interview 5). Werden die Abmachungen nicht eingehalten, schaltet sich die Schulhausleitung ein. Diese hat die Möglichkeit, einen vorübergehenden Unterrichtsausschluss anzuordnen: die Schülerin oder der Schüler wird für ein paar Stunde pro Woche aus der Klasse genommen und in eine andere Klasse versetzt, damit er nicht mehr stören kann. Nach einiger Zeit sucht das Lehrerteam erneut das Gespräch mit dem Kind: *Willst du wieder ganz zurück in deine Klasse? Willst du lernen? Willst du arbeiten? Willst du vorwärts kommen? Eine neue Chance* (Interview 5). Falls sich das Verhältnis zwischen der Schülerin oder dem Schüler und den Lehrpersonen danach nicht verbessert, werden Eltern und Kind vom Rektor vorgeladen. Dieser hat die Möglichkeit, einen zweitätigen Schulausschluss anzuordnen. Danach kommt das Kind allerdings wieder zurück in seine Klasse. Eventuell kann er auch einen schulinternen Klassenwechsel oder einen Schulhauswechsel anordnen. Eine andere Möglichkeit besteht nicht, da in Basel-Stadt die Pflicht besteht, alle Kinder in der obligatorischen Schulzeit zu beschulen. Sonderprogramme für schwer auffällige Kinder wie beispielsweise

einige Zeit auf einem Bauernhof zu arbeiten gibt es nicht mehr: *Es ist einfach alles wegrationalisiert worden. Das Kriseninterventionsjahr ist weg, die Aussenstellen sind alle weg. Man konnte früher die Schüler für ein Jahr in ein Projekt schicken. Das gibt es nicht mehr, das ist alles weggespart* (Interview 5). Falls alle Massnahmen nicht greifen, besteht immer noch die Möglichkeit, die Schülerin oder den Schüler in die private Benediktsschule zu schicken, was aber wenn möglich vermieden wird, da der Staat die Kosten tragen muss. Bei Gefährdungsmeldungen kann das Amt für Kinder- und Jugendschutz AKIS eingeschaltet werden.

Intervention eines externen Konfliktmediators

In einigen Schulhäusern arbeiten Konfliktmediatoren, welche spezifisch dazu ausgebildet sind, in Konfliktsituationen zwischen Lehrkräften – Schülerinnen und Schülern und – Eltern zu vermitteln. Beispiele für solche Schulhäuser sind das Insel- sowie das Thomas Platter Wettstein Schulhaus in Kleinbasel (Interview 13). In etwa der Hälfte der Fälle, in denen der Konfliktmediator interveniert, wird er von den Lehrkräften gerufen. In etwa 20% der Situationen wird er von der Schulhausleitung kontaktiert, und für die restlichen Vermittlungen holen ihn die Schülerinnen und Schüler, die mit Lehrkräften in Konflikt geraten sind. Sein Name und seine Telefonnummer figurieren auf der LehrerInnenliste, die alle Lehrkräfte zu Hause haben, seine Nummer hängt im Lehrerzimmer gleich neben dem Telefon und die Kinder kennen ihn aus dem Schulhaus, da er immer am Mittwoch Nachmittag 1 Stunde in den Schulhäusern zugegen ist, in denen die Schülerinnen und Schüler zu ihm kommen können. Eltern haben ihn bis jetzt noch nie kontaktiert. Der Konfliktmediator denkt, dass komme daher, dass sie gar nicht von seiner Funktion wüssten.

Die Person, die ihn kontaktiert, erklärt ihm vor seiner Intervention, was geschehen ist. In diesem Sinne findet ein Vorgespräch statt

Im Gespräch selbst arbeitet der Konfliktmediator mit folgender Methode: Es geht ihm darum, alle Beteiligten – den Schutzkreis der Schülerin oder des Schülers – an einen Tisch zu holen. Dazu gehört das Kind selbst, die Lehrkräfte, die Eltern und eventuell auch jemand vom schulpsychologischen Dienst. Eventuell werden auch Freunde und Kolleginnen oder Kollegen des Kindes dazugeholt. Der Konfliktmediator lässt anschliessend alle Parteien sprechen, damit sie ihr Anliegen aus ihrer Perspektive heraus erzählen können. Er fasst dann die Kernpunkte zusammen, steuert das Gespräch. Er will, dass sich die Beteiligten zuhören, die Erwartungen und die Sicht der andern kennen

und verstehen lernen. Ist die Schulhausleitung zugegen, übernimmt sie die Rolle des Ordnungsstifters, indem sie erklärt, wie das Gesetz ist, was passieren kann, wenn keine Lösung gefunden wird. Der Konfliktmediator bietet selber keine Lösung an. Es geht darum, dass die Parteien gemeinsam eine Einigung erzielen, mit welcher sich alle einverstanden erklären können. Er übernimmt die Rolle des Beraters, zeigt auf, was es für Angebote gibt und versucht, die Beteiligten falls nötig mit externen Stellen zu vernetzen. Die Beteiligten vereinbaren zum Schluss gemeinsam, welche weiteren Schritte eingeleitet werden sollen.

Wenn der Konfliktmediator mit fremdsprachigen Eltern arbeitet, zieht er Übersetzer bei, die er über das Ressort Schule des Erziehungsdepartements anfordert. Für Türkischübersetzungen arbeitet er im Thomas Platter Wettstein mit dem türkischen Sozialarbeiter im Schulhaus zusammen, der die Kinder und deren Eltern meist kennt. Da Konflikte oft sofort gelöst werden müssen, muss innerhalb kürzester Zeit eine Übersetzerin oder ein Übersetzer gefunden werden, was schwierig sein kann. Aus diesem Grund wägt der Konfliktmediator jeweils ab, wie nötig eine Übersetzung überhaupt ist. Eine solche findet er in Konfliktsituationen allerdings sehr hilfreich. Gespräche, die übersetzt werden, dauern länger, was den Parteien Zeit gibt, sich zu überlegen, was sie sagen möchten. Ein Ziel der Mediation sei es, das Tempo aus dem Konflikt zu nehmen, und Übersetzung sei ein gutes Hilfsmittel dazu, wie er meint. Eine Partei höre sich zuerst das Anliegen der Gegenpartei in deren Sprache an und danach noch übersetzt in der eigenen. Da das ganze Gespräch länger dauert, müsse sich jeder gut überlegen, was denn eigentlich sein zentrales Anliegen sei. Der Konfliktmediator erwähnt auch, dass sich nicht alle Personen für eine Übersetzung bei einer Konfliktmediation eignen. Einige Personen würden sich nämlich in das Gespräch einmischen und selber Lösungen vorschlagen, was aber gegen seine Arbeitsmethode verstosse. In Vermittlungssituationen sei es wichtig, dass der Mediator und auch die übersetzende Person neutral bleiben.

Der Schul-Sozialarbeiter

Im Thomas Platter Wettstein Schulhaus arbeitet ein türkisch sprechender Sozialarbeiter (Interview 14). Zu seinen Aufgaben gehört es, an den Mittwoch Nachmittagen zwischen 14 und 17 Uhr ein Freizeitprogramm zu organisieren, für welches sich alle Kinder einschreiben können. Dieses Programm wurde vor einigen Jahren ins Leben gerufen, weil sich Jugendliche, die nicht mehr ins Schulhaus gehen, auf dem Pausenhof rumgetrieben und jüngere Kinder beim

Spielen gestört haben, was jetzt aber nicht mehr der Fall ist. Nebst den Freizeitaktivitäten bietet er während den Schulstunden am Morgen ein so genanntes time out an: Während einigen Stunden können Lehrkräfte Schülerinnen und Schüler, die in der Klasse nicht mehr tragbar sind, zu ihm schicken. Auch können alle Kinder im Schulhaus über Mittag jeweils mit ihm ihr selbst mitgebrachtes Essen zu sich nehmen. Es gehört ebenfalls zu seinen Aufgaben, bei schwierigen Gesprächen zwischen Lehrkräften und türkischen und kurdischen Eltern und ihren Kindern dabei zu sein. Der Sozialarbeiter weist darauf hin, dass sich viele Probleme daraus ergäben, dass diese Eltern das Schweizer Schulsystem nicht verstünden. In schwierigen Situationen versucht er deshalb, den Eltern zuerst einmal das Schulsystem zu erklären und ihnen den Standpunkt der Lehrkraft näher zu bringen. Da sich viele Eltern auch nicht genügend gut in Deutsch ausdrücken könnten, hilft er ihnen dabei, ihre Anliegen bei den Lehrkräften hervorzubringen. Zu diesen Gesprächen rufen ihn meist die Lehrpersonen, manchmal melden sich aber auch die Eltern bei ihm, die ihn meist über die Kinder oder türkische Bekannte kennen. Es kann auch vorkommen, dass der Sozialarbeiter zu den Eltern nach Hause geht, um mit ihnen über jene Schwierigkeiten zu sprechen, die ihre Kinder in den Schulstunden machen. Ab und zu begleitet ihn der Konfliktmediator des Schulhauses dabei. Ob letzterer mitegehen darf, entscheidet allerdings die Schulleitung. Der Schulsozialarbeiter stellt fest, dass die Eltern zugänglicher sind, wenn er dabei ist. Sie seien eher bereit, ihre Meinung zu sagen, wenn er da sei, weil sie sich sicherer fühlt, das Gefühl hätten, verstanden zu werden und sich verständlich machen zu können.

Der schulpsychologische Dienst

Nebst verschiedenen Angeboten wie psychologisch-pädagogische Beurteilung, Beratung und Begleitung bietet der schulpsychologische Dienst auch Konfliktmanagement und Krisenintervention an (Interview 15). Thema dieser Interventionen sind Konflikte zwischen LehrerInnen und SchülerInnen, zwischen LehrerInnen und Eltern und zwischen Eltern und SchülerInnen. Verhaltensauffälligkeiten, Gewaltanwendung Mitmenschen gegenüber, Depressionen, Essstörungen, Hautprobleme oder andere gesundheitliche Schwierigkeiten und ungenügende Leistungen können Indizien dafür sein, dass etwas in der Beziehung zwischen Eltern, Kindern und/oder LehrerInnen nicht mehr stimmt. In einem solchen Fall können die Lehrkräfte den schulpsychologischen Dienst kontaktieren. Eine Psychologin oder ein Psychologe kann sich danach in die Klasse setzen und die Situation beobachten. Dann werden die Eltern informiert. Die zuständige Lehrperson kann ein Kind

nicht direkt dem Dienst überweisen, denn dazu braucht es die Zustimmung der Eltern.

Etwa die Hälfte aller Klientinnen und Klienten des schulpsychologischen Dienstes sind fremdsprachig. Jede Psychologin und jeder Psychologe sind selber dafür verantwortlich, ob und falls ja in welchen Situationen sie mit Übersetzenden arbeiten möchten. Für albanisch, mazedonisch und türkisch sprechende Eltern werden Übersetzende über den Übersetzungsdienst Ressort Schulen angefordert. Zum Teil würden auch Personen beigezogen, die die Psychologinnen und Psychologen persönlich kennen. Diese würden ebenfalls über das ED entlohnt, wie man beim schulpsychologischen Dienst sagt.

Auf dem schulpsychologischen Dienst weist man darauf hin, dass sich die Arbeit mit Übersetzenden teilweise sehr gut gestalte. Dass sei dann der Fall, wenn man sich schon lange kenne und einander vertraue. Manchmal sei allerdings die Arbeit mit Übersetzenden schwierig, insbesondere dann, wenn jemand anwesend sei, denn man nicht kenne oder wenn die Eltern jemanden mitbrächten, der übersetzen solle, was zu Loyalitätskonflikten für die betroffene Person kommen könne. Am einfachsten sei es, wenn die Psychologin oder der Psychologe selbst die fremde Sprache spreche, wie dies für Französisch, Italienisch, Englisch und Spanisch gegeben sei. Bis vor kurzem habe ein türkisch sprechender Psychologe auf dem Dienst gearbeitet, was ebenfalls eine grosse Erleichterung gewesen sei. Dieser wurde in der Zwischenzeit allerdings pensioniert. In diesem Sinne verfolgt man auf dem schulpsychologischen Dienst auch die Strategie, die eigenen Psychologinnen und Psychologen mit transkulturellen Kompetenzen auszustatten. Besonders vorteilhaft sei es, wenn eine Person mindestens 1 Jahr im Ausland gearbeitet und sich dabei intensiv mit einer fremden Sprache und Lebensweise auseinandergesetzt habe.

Die Psychologinnen und Psychologen arbeiten gemäss verschiedenen Sequenzen: In einem Erstgespräch wird das Problem identifiziert und es wird vereinbart, welche weiteren Schritte ergriffen werden sollen. Nach einer bestimmten Anzahl Sitzungen wird untersucht, ob die anvisierten Ziele auch erreicht worden sind. Falls dem so ist, wird die Therapie für einen bestimmten Zeitraum unterbrochen, nach welchem erneut überprüft wird, ob die Ziele eingehalten werden können. Abgeschlossen wird eine Therapie dann, wenn die Betroffenen das Gefühl haben, selbstständig ihre Schwierigkeiten lösen zu können.

Wenn immer möglich wird versucht, alle am Konflikt beteiligten Personen in die Gespräche miteinzubeziehen. Zudem geht es darum zu eruieren, welche Ressourcen die Betroffenen zur Verfügung haben, um dem Problem zu begegnen und diese zu mobilisieren.

Die Interviews lassen nicht eindeutig erkennen, welches die Unterschiede zwischen der Konfliktintervention des schulpsychologischen Dienstes und der schulhausinternen Konzepte sind. Es fällt allerdings auf, dass in den untersuchten Schulhäusern zuerst versucht wird, anhand der eigenen Methode eine Lösung zu finden. Meist wird erst in einem zweiten Schritt auf den schulpsychologischen Dienst zurückgegriffen. Allerdings variiert dieses Vorgehen je nach Konfliktsituation: Wenn die betroffenen Lehrkräfte das Gefühl haben, dass sich an einem Konflikt, der sich in der Schule entzündet, tief greifendere persönliche oder familiäre Schwierigkeiten verbergen, wird eher schneller auf den schulpsychologischen Dienst zurückgegriffen. Diese Beobachtung lässt sich allerdings nicht verallgemeinern.

Beispiele von Konfliktsituationen

Alle Personen, die in Konflikten vermitteln und mit denen wir gesprochen haben, unterstreichen, dass Konflikte sowohl mit Schweizer Eltern und Schülerinnen und Schülern als auch mit Eltern und Schülerinnen und Schülern mit Migrationshintergrund vorkommen. Fremdsprachige Eltern und Kinder sind nicht häufiger in Konfliktsituationen verwickelt als solche aus der Schweiz. Auch kann die Art der Konflikte nicht auf die Herkunft der Beteiligten zurückgeführt werden. Die Analyse der Interviews ergibt, dass der Inhalt der Konflikte viel eher auf die soziale Herkunft der Beteiligten zurückzuführen ist als auf ihre nationale Herkunft. Obwohl die Streitpunkte sowohl bei Schweizerinnen und Schweizern als auch bei Personen mit Migrationshintergrund auftauchen, entfachen sich Diskussionen jedoch häufiger bei fremdsprachigen Eltern. Zum einen rührt dies daher, dass der Anteil der Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund in den von uns untersuchten Schulhäusern höher ist als jener von Schweizer Schülerinnen und Schülern. Zudem stammen die Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund meist aus tieferen sozialen Schichten als Schweizer Kinder. Im Weiteren sind Missverständnisse oft auf strukturelle und nicht auf kulturelle Gegebenheiten zurückzuführen, wie die Beispiele zeigen: in anderen Ländern funktionieren die Schulsysteme anders als in der Schweiz. Eltern mit Migrationshintergrund kennen jedoch die unterschiedliche Organisation oft zu

wenig. Im Folgenden wurde versucht, häufig auftauchende Konfliktsituationen nach ihren Streitgegenständen zu gruppieren.

Mangelnde Arbeitshaltung der Schülerin oder des Schülers

Anlass zu Diskussionen zwischen Eltern, Lehrerinnen und Lehrern und Kindern gibt zum Beispiel die mangelnde Arbeitshaltung eines Kindes. Folgendes Zitat illustriert diese Situation: *Es gibt Fälle, in denen beide Eltern krampfen müssen, damit man das Existenzminimum hat. Dadurch sind die Kinder vernachlässigt. Schulzeugs dabei, ist die Tafel geputzt, sind die Hausaufgaben gemacht, Sauberkeit. Aber ich möchte das nicht so sagen, dass es nur die ausländischen Eltern sind, sonder ganz allgemein, wenn beide arbeiten müssen. Das ist heute nun einfach mal so, auch bei Schweizer Eltern (...)*(Interview 4). Die Lehrkräfte weisen darauf hin, dass Kinder, deren Eltern selbst keine gute Ausbildung genossen haben, weniger Unterstützung von zu Hause bekommen als andere. Das beginne schon im Vorschulalter: *Wenn man die Kinder anschaut, dann sieht man, was sie als Kleinkind schon alles nicht erlebt haben. Die Kinder, die aus Bildungsfamilien kommen, sind gefördert worden, seit sie auf der Welt sind* (Interview 5). In den Quartieren, in denen wir die Schulen untersucht haben, ist der Ausländerinnen und Ausländeranteil grösser als der Anteil von Schweizer Einwohnern. Da viele Eltern schlecht qualifizierten Berufen nachgehen, trifft es häufiger Kinder von Eltern mit Migrationshintergrund, die in der Schule weniger gut mitkommen. Eine Lehrkraft erklärt es so: *Bei vielen Fremdsprachigen ist die Problematik die, dass sie ihre Kinder schulisch nicht unterstützen können. Nicht nur, weil der Sprachhintergrund fehlt, sondern weil der Bildungshintergrund fehlt. Da haben wir natürlich auch Schweizer Familien, wo der Bildungshintergrund fehlt. Das ist aber schichtabhängig. Nur, es gibt ganz viele fremdsprachige Familien, wo beides fehlt. Das ist dann so ganz schlimm* (Interview 5).

Spezifische Fördermassnahmen: Kleinklasse, Sonderschule und schulpsychologischer Dienst

Schwierigkeiten mit den Eltern würden auch Gespräche bereiten, bei denen die Lehrkraft den Eltern zu vermitteln versucht, dass das Kind spezifischer Unterstützung bedürfe, wie unsere Interviewpartner erklärt haben. So könne es zu Konflikten kommen, wenn den Eltern erklärt werden müsse, dass das Kind in eine Kleinklasse oder eine Sonderschule müsse und dass der schulpsychologische Dienst beigezogen werden sollte. Auf solche Schwierigkeiten stosse man häufig bei fremdsprachigen Eltern, und zwar aus folgendem Grund: In vielen Ländern wie Italien, der Türkei, Albanien oder

Serbien sind Sonderschulen und Kleinklassen unbekannt. Leistungsstarke und -schwache Kinder werden in der Regelklasse mitgetragen, so gut es eben geht. Wenn nun ein Kind aus der Schweizer Regelklasse in eine Kleinklasse oder Sonderschule versetzt werden soll, um seinen Stärken und Schwächen entsprechend gefördert zu werden, hätten die Eltern das Gefühl, sie würden schlechter behandelt als Schweizerinnen und Schweizer. Eine Lehrkraft sagt dazu: *Die Eltern wehren sich oft stark dagegen, sie denken, das sei wegen dem Rassismus, gegen sie, dass das Kind aus der Klasse muss* (Interview 10). Oder auch: *Viele Eltern haben Vorurteile. Mein Kind kann nicht hier bleiben, weil ich aus der Türkei bin* (Interview 8). Wie die Gespräche ergeben haben, sind solche Missverständnisse auf Kommunikationsschwierigkeiten und auf Unkenntnis der Schweizer Strukturen zurückzuführen und nicht auf herkunftsspezifische Merkmale der betroffenen Eltern. Folgende Beispiele illustrieren solche Missverständnisse:

Beispiel Kleinklasse: *Ein Kind sollte aus der Primarschule in die Kleinklasse, die Mami war aber völlig dagegen. Wir haben ein Elterngespräch organisiert, ich habe teilgenommen. Die Mami hat nur zugehört und wir haben ihr gesagt, ihr Kind stört. Der Lehrer hat aber nicht nur Zeit für ihr Kind, es gib ja auch noch 14 andere Kinder. Wir haben einen Vertrag gemacht: Was soll die Mami tun – Hausaufgaben kontrollieren, dafür sorgen, dass das Kind pünktlich in die Schule kommt – was soll der Lehrer tun, was soll das Kind tun. Wir haben allen 2 Monate Zeit gegeben. Eine Woche ging es gut, dann war es wieder gleich wie vorher. Wir haben ein neues Gespräch gemacht, aber die Mami hat einfach nichts gesagt. Ich habe das Kind im HSK-Kurs erlebt, und auch dort stört es. Wir haben der Mami erklärt, dass die anderen Kinder auch ein Recht auf Unterricht haben. Wir haben nochmals eine Frist gesetzt und vereinbart, dass wir eine gross Sitzung mit dem Schulpsychologen, allen Fachlehrern, der Direktorin und der Schulleitung machen, wenn es nicht besser geht. Das ist dann geschehen. Die Mutter sass ganz verstockt da und ich habe wie eine Advokatin gesagt, sie müssen eine Antwort geben, es ist ihr Kind. Dann hat die Mutter geweint, ihr Stolz war gebrochen. Wir haben gefragt, warum haben sie ihrem Kind nicht geholfen? Sie kann nicht, sie ist eine ungebildete Frau, das Kind ist häufig alleine zu Hause. Das Kind braucht aber eine Kleinklasse. Zum Schluss hat sie begriffen und unterschrieben und alle waren so dankbar. Sie wollte aus Stolz nicht zusagen, hat dann aber nach langem eingewilligt. Ich verstehe die Frau auch, ich will ihr nichts Böses tunc, ich will beiden Seiten helfen (...)* (Interview 9).

Beispiel Sonderschule: *Eines meiner Kinder, ein herziges, hörte nicht gut. Es konnte mit den Augen lernen, nicht aber mit den Ohren. Wir haben gedacht, dass es das Beste wäre für das Kind, wenn es in die Sprachheilschule für Gehörlose in Riehen gehen könnte. Dort könnte es besser lernen. Wir haben sehr viele Gespräche geführt, auch mit dem schulpsychologischen Dienst. Das Kind wurde auch vom Schularzt abgeklärt. Der Vater war mit diesen Abklärungen einverstanden, dass das Kind in diese Sonderschule geht. Wir brauchten nun noch eine Genehmigung des Vaters und haben ihn eingeladen. Aber bei uns war der Vater so stur: Ihr macht es meinem Kind schlecht, warum macht ihr es für mein Kind schlecht? Er war sehr wütend und böse gegen uns. Das war ein Schock für uns. Zuvor hatte er doch ja gesagt. So viele Gespräche. Der Vater verstand es nicht, er hatte die gleichen Probleme wie sein Sohn. Er hörte nicht gut. Das Kind musste aber gehen. Nur, der Vater begreift das einfach nicht, dass diese Schritte nötig sind! (...) Wir haben das Kind sprechen lassen. Das Kind hat gesagt, es stimmt, ich kann nicht begreifen mit den Ohren. Dann hat der Vater uns angegriffen* (Interview 8).

Ähnlich wie bei den Kleinklassen und Sonderschulen kann es auch zu klärungsbedürftigen Situationen führen, wenn der schulpsychologische Dienst miteinbezogen werden soll. Besonders ausländische Eltern reagieren häufig nicht auf die Empfehlungen des Lehrers, weil sie nicht wissen, worum es beim schulpsychologischen Dienst geht. (...) Die türkische Gemeinschaft in Basel gibt regelmässig eine Zeitschrift heraus, in der alle möglichen Institutionen in Basel vorgestellt werden. In diesem Zusammenhang wurde der schulpsychologische Dienst auch schon interviewt (Interview 15).

Wie die Beispiele zeigen, genügt meist gute Aufklärungsarbeit, um solche Missverständnisse zu klären. Sobald die Eltern die Funktionsweise des Schulsystems verstehen und einsehen, dass ihnen geholfen werden soll und ihr Kind nicht disqualifiziert wird, weil sie selber nicht in der Schweiz aufgewachsen sind, gelingt die Zusammenarbeit meistens.

Schullager und Turnunterricht

Zu Schwierigkeiten zwischen Lehrkräften und Eltern kommt es auch immer wieder im Zusammenhang mit dem Verhältnis Knaben – Mädchen oder Mann – Frau. Diese Diskussionsthemen treten häufig bei Eltern muslimischer Religionszugehörigkeit auf und entfachen sich anlässlich von Schullagern oder dem Turnunterricht. Auch hier vermögen Erklärungen aus der Sicht der hiesigen Gegebenheiten oftmals die Konflikte zu entschärfen.

Beispiel Schullager: *Die Eltern sind streng gläubige Muslime, die unter keinen Umständen die Tochter ins Skilager schicken wollen. Das Mädchen darf nicht mit Jungen im gleichen Haus übernachten und es müsse eine Garantie gegeben werden, dass nichts passiere, so der Vater. Die Lehrerin wollte das Kind aber unbedingt dabei haben, da dies für das Mädchen und den Klassengeist wichtig ist* (Interview 13). In diesem Gespräch gelang es der vermittelnden Person dem Vater zu erklären, dass das Mädchen keine Aussenseiterrolle in der Klasse einnehmen dürfe. Dies sei wichtig, wenn das Mädchen in der Schweiz Fuss fassen solle, nicht zuletzt auch, damit es später einmal eine Arbeit finden könne und nicht wie der Vater und seine beiden älteren Geschwister arbeitslos werde. Dieses Argument leuchtet dem Vater ein und das Mädchen konnte mitkommen.

Beispiel Turnunterricht: *Einmal hatte ein Sportlehrer ein Problem. Er wollte, dass alle Kinder aus den Toiletten gehen, damit er abschliessen kann und hat die Türe zu den Mädchentoiletten geöffnet. Ein türkischer Vater hatte überhaupt kein Verständnis dafür. Wir kamen alle zusammen, der Sportlehrer, eine Lehrerkollegin, ich, das Mädchen, der Vater. Ich kenne den Vater. Plötzlich kam mir in den Sinn: Hat der Lehrer die Türe zum Vorraum geöffnet oder direkt zur Toilette? Es war der Vorraum. Und er hat einfach rein gerufen: raus. Bei uns in der Türkei ist es normal, dass nur Lehrerinnen diese Türe öffnen dürfen. Hätte der Lehrer hier die Toilettentüre geöffnet, wäre das eine Katastrophe, aber die Türe zum Vorraum darf er hier öffnen. Hier ist das normal, dass muss der Vater akzeptieren. Der Vater war auch schon gar nicht auf die Idee gekommen, dass der Lehrer die Türe zum Vorraum geöffnet hat. Das Mädchen hat bestätigt, dass es der Vorraum war (...)* (Interview 9).

8.3 Vertiefter Aspekt : Elternarbeit

Im Rahmen unserer Studie haben wir versucht, die verschiedenen beschriebenen Mediationstätigkeiten am konkreten Beispiel der Elternarbeit zu untersuchen. Wir haben verschiedene Situationen analysiert, in denen die Lehrkräfte Kontakt zu fremdsprachigen Eltern pflegen und haben uns dabei darauf konzentriert, wie die Mediationstätigkeiten in diese Situationen hineinspielen. Bei der Analyse der Situationen haben wir uns bemüht, die Sichtweisen der verschiedenen Akteure, die für die Institution tätig werden, zu berücksichtigen. Wir haben Elternarbeit also aus der Perspektive einerseits der Regellehrkräfte, andererseits der Mediatorinnen und Mediatoren untersucht. Dies erlaubt es uns, innerhalb der Institution Schule einen möglichst

umfassenden Blick auf die Elternarbeit zu erhalten und erklärt auch, warum wir nicht mit Eltern oder Schülerinnen und Schüler über solche Situationen gesprochen haben.

Elternkontakte finden mehrmals jährlich auf verschiedenen Ebenen statt. Einmal gibt es die Elternabende, die schulstufenweise für alle Schulhäuser in Basel (oder für bestimmte Schulbezirke) organisiert werden und Übertritte von einer Schulstufe auf die nächste betreffen. Elternabende finden auch auf Schulhausebene oder klassenweise statt. Daneben gibt es die Lerngespräche, anlässlich welcher die zuständige Lehrperson die Eltern des Kindes trifft, um über dessen Leistungen zu sprechen. Zu Kontakten mit den Eltern kommt es auch in Konfliktsituationen, wie oben bereits erwähnt wurde und auf welche hier nicht mehr eingegangen wird. Schliesslich kommen die Eltern ins Schulhaus, wenn Elternbesuche oder Anlässe wie Feste oder Theater auf Klassenebene, auf Schulstufe oder im Schulhaus anstehen. Auf diese Aktivitäten wird hier ebenfalls nicht eingegangen. Eine besondere Form der Kontaktpflege der Eltern und der Schule findet im Elternrat statt. Im Dreirosenschulhaus wurde eine besondere Organisation des Elternrates entwickelt, welche fremdsprachige Eltern bewusst miteinbezieht und welche deshalb weiter unten kurz vorgestellt werden soll.

Elternabende

Für Eltern, deren Kinder der Eintritt in den Kindergarten, die Primarschule oder ein Schulwechsel bevorstehen, finden verschiedene Informationsveranstaltungen statt. An diesen stellen Fachleute die Angebote der Schule vor, zeigen Perspektiven für die Schülerinnen und Schüler auf, weisen auf die Möglichkeiten und Grenzen der verschiedenen Bildungswege hin und beantworten individuelle Fragen. An einigen Informationsveranstaltungen stehen fremdsprachigen Eltern mehrsprachige Fachpersonen zur Verfügung, um auf ihre Fragen einzugehen. An allen Anlässen, die die Kindergärten betreffen, werden die Informationen auf Albanisch, Italienisch, Serbisch, Kroatisch, Spanisch und Türkisch weitergegeben. Für die Primarschulen, OS und WBS werden je nach Standort Übersetzungen angeboten. Auf Gymnasialstufe wird nur noch auf Deutsch informiert (vgl. die Übersicht des ED Basel-Stadt, Ressort Schulen für das Schuljahr 2004/2005).

Beispiel Erstklasselternabend St.-Johann

Jährlich findet Anfang Schuljahr für die Erstklasseltern ein Elternabend statt (Interview 16). Dieser beginnt in der Aula des St.-Johannsschulhaus, wo sich die Klassenlehrkräfte, die HSK-Lehrkräfte und die Schulhausleitung kurz vorstellen.

In einem ersten Teil wird den Eltern das Schulmodell erklärt. Die Ausführungen werden auf Deutsch gemacht. Anschliessend teilen sich die Eltern in die Sprachgruppen ein, denen je eine HSK-Lehrkraft vorsteht. Ab 5 Kindern einer Sprach pro Schulstufe findet ein HSK-Kurs in der entsprechenden Sprache statt. Die Deutsch sprechenden Eltern sowie die Eltern, deren Sprache nicht vertreten ist, gruppieren sich um die Klassenlehrkräfte. In diesen Sprachgruppen wird nochmals auf das Schulmodell eingegangen und individuelle Fragen der Eltern werden erläutert.

In einem zweiten Teil findet ein Postenlauf durchs Schulhaus statt. Die Eltern gehen in ihrer Sprachgruppe von einem Posten zum andern und informieren sich zu folgenden Themen: Schulreise, Schulsack packen, Schwimm- und Turnunterricht, was das Kind zum Znüni mitbringen soll, das neue Mathematiklehrmittel, das Leselehrmittel, Deutschkurs für fremdsprachige Mütter.

In einem dritten Teil versammeln sich alle Eltern im Klassenzimmer der Klassenlehrerin oder des Klassenlehrers ihres Kindes. Hier stellen sich die Musiklehrerin, die Religionslehrerin und die ambulante Heilpädagogiklehrerin vor. Anschliessend geben die Klassenlehrkräfte Details zum Klassenleben bekannt wie die Handhabung des Aufgabenbüchleins, des Elternbüchleins, Schwegbegleitung, Klassenkasse, Kindergeburtstage und Schulbesuch. Der Aufteilung der Eltern entsprechend haben sich die HSK-Lehrkräfte in die verschiedenen Klassen begeben. Wo nötig übersetzen sie den Eltern die Ausführungen der Lehrkräfte simultan. Danach stellen sich die Eltern einander auf Hochdeutsch kurz vor. Zum Schluss haben sie Gelegenheit, bei einem kleinen Apéro die Klassenlehrkraft und die andern Eltern persönlich anzusprechen.

Lernberichtgespräche

Elternkontakte finden mindestens einmal jährlich anlässlich der Lernberichtgespräche statt. Dabei geht es darum, dass die Lehrkraft die Eltern über die Leistungen ihres Kindes während des vergangenen Jahres hinweist. Auf Primarstufe wird die Leistung der Schülerinnen und Schüler nicht mit Noten beurteilt. Jährlich findet mit den Eltern ein Beurteilungsgespräch statt,

bei welchen Fachleistungen, Arbeits- und Sozialverhalten des Kindes thematisiert werden. In der 1. und 2. Klasse findet dies nur mündlich statt, in der 3. und 4. Klasse werden zusätzlich schriftliche Lernberichte abgegeben, welche im St. Johannsmodell auf Deutsch verfasst sind. Die Lernberichte werden immer mit den Eltern besprochen. Falls nötig, d.h. wenn die Eltern nicht genügend Deutsch sprechen, um die Beurteilung ihres Kindes zu verstehen, nehmen die HSK-Lehrerinnen an diesen Gesprächen teil. Geht es darum, das Jahr rückblickend zu kommentieren und den Eltern mitzuteilen, ob die Lernziele erreicht sind oder nicht, finden nicht unbedingt Vor- und Nachgespräche statt. Wenn es allerdings darum geht, die Eltern darüber zu informieren, dass ihr Kind spezifische Unterstützung braucht, sind die HSK-Lehrerinnen dabei. Fremdsprachige Eltern könnten oft nur schwer verstehen, dass beispielsweise der schulpsychologische Dienst beigezogen werden sollte, um abzuklären, ob ihr Kind in eine Sonderschule sollte (Interview 6).

Wie auf Primarstufe findet auch in der OS ein jährliches Beurteilungsgespräch statt. Dieses wird auf der Grundlage des Lernberichtes geführt, den die Kinder schriftlich auf Deutsch nach Hause bekommen. Der Lernbericht setzt sich aus 3 Teilen zusammen: Erstens beurteilt das Lehrerteam das Arbeitsverhalten einer jeden Schülerin und eines jeden Schülers. Zweitens beurteilen die Fachlehrerinnen und -lehrer die fachspezifische Leistung des Kindes. Drittens beurteilt sich das Kind selber. Das Kind bekommt ein Formular, das es ausfüllen muss, und dieses wird dann mit den Eltern im Elterngespräch besprochen.

Das Gespräch wird von der zuständigen Lehrkraft initiiert. Das kann die Klassenlehrkraft oder auch eine Fachlehrkraft sein. Die Aufteilung der Gespräche handhabt das Team selbst. Zum Gespräch werden sowohl die Eltern als auch die Kinder eingeladen. Im Gespräch sollen alle 3 Parteien zu Worte kommen.

Auf der dritten OS-Stufe werden die Kinder ihren Leistungen entsprechend in verschiedene Niveaueinheiten in den Fächern Deutsch, Französisch und Mathematik eingeteilt. Das erweiterte Niveau ist auf das Gymnasium und das höhere WBS Niveau ausgerichtet. Das Grundniveau bereitet auf die anderen WBS Stufen vor. Erbringt das Kind im Grundniveau gute Leistungen, ist es noch immer möglich, dass es Ende Schuljahr ins Gymnasium übertritt. Der Niveaueinteilung sowie dem Schulübertritt in die weiterführende Schule müssen die Eltern zustimmen. Stellen die Eltern die Zuweisung der

Lehrpersonen in Frage, können sie das Kind zu einer Aufnahmeprüfung für die Zulassung zur entsprechenden Schule anmelden.

Der Elternrat

Die Elternräte der OS gehen davon aus, dass eine gute Zusammenarbeit von Eltern, Lehrern und Schülerinnen und Schülern die Basis für eine gute Ausbildung ist. Jedes Schulhaus verfügt über einen Elternrat, der sich aus je zwei Sprecherinnen oder Sprechern pro Klasse zusammensetzt. An den Elternratssitzungen nehmen auch Vertreterinnen oder Vertreter der Schulhausleitung, der Schulhauskonferenz und der Schulinspektion teil. Dieses Prinzip, das mit der Basler Schulreform eingeführt worden ist, hat aber im Dreirosenschulhaus so nicht funktioniert. Im Elternrat waren nämlich praktisch nur Schweizer Eltern anwesend, der Kontakt zu den fremdsprachigen Eltern aber gestaltete sich schwierig.

Aus diesem Grund wurde für die Zusammensetzung des Elternrates ein neues Konzept entworfen. Die Elternvertretungen werden nicht mehr nach Klasse gewählt, sondern nach Kulturgruppe, das heisst nach den Sprachgruppen, die durch die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen des Schulhauses gegeben sind. Die Eltern werden nicht in den Rat gewählt, sondern alle die, die sich für die Elternarbeit interessieren, sind willkommen. Zur Zeit sind Italienisch, Spanisch, Serbo-Kroatisch, Albanisch und Türkisch sprechende Eltern vertreten. Auch Schweizerdeutsch und Deutsch sprechende Eltern sind dabei. Im Elternrat wird Deutsch gesprochen. Parallel dazu übersetzen die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen für jene Eltern, die nicht genügend Deutsch verstehen.

Der Elternrat trifft sich mehrmals jährlich. Themen der Sitzungen sind beispielsweise das Begrüssungsfest für die Erstklässler nach den Sommerferien, welches der Elternrat mitorganisieren hilft. Die zweite fixe Veranstaltung betrifft den Informationsabend der Ersklasseltern, an welchem sich der Elternrat vorstellt und neue Eltern zu rekrutieren versucht. Einmal pro Jahr organisiert der Elternrat zudem einen themenspezifischen Abend für alle interessierten Eltern des Schulhauses wie beispielsweise Drogenprävention. Zudem kommt der Elternrat zusammen, wenn es besondere Themen zu diskutieren gibt wie beispielsweise die Reform des Übertrittswesens von der OS in die WBS oder das Gymnasium.

Die Kommunikation des Elternrates mit der gesamten Elternschaft ist nicht strukturell organisiert. Eltern, die sich für die Zusammenarbeit mit der Schule

interessieren, können sich aber jederzeit an den Elternratspräsidenten oder an die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen wenden oder auch an den Sitzungen des Elternrates teilnehmen.

Nebst dem Elternrat des Dreirosenschulhauses gibt es den Gesamtelternrat der OS, den GEROS. Etwa alle 2 Monate treffen sich die Vertreterinnen und Vertreter der Elternräte der 13 OS-Schulhäuser von Basel-Stadt sowie der 3 Schulen der Landsgemeinden Riehen und Bettingen, um sich über Entwicklungen im Erziehungsdepartement zu informieren und sich über schulhausspezifische Aktualitäten auszutauschen. Im GEROS sind praktisch keine fremdsprachigen Eltern vertreten und bei den Sitzungen sind auch keine Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen vorhanden.

Der Präsident des Elternrates (Interview 17) schätzt die Organisationsform des Elternrates im Dreirosenschulhaus als sehr positiv ein. Die Vertretung nach Sprachgruppen habe es ermöglicht, zahlreiche fremdsprachige Eltern in die Schule zu holen und sie in das Schulleben zu integrieren.

8.4 Potentiale und Herausforderungen der Mediationstätigkeiten

In der folgenden Auflistung sind die positiven und negativen Aspekte der Mediationstätigkeiten aufgeführt, welche die Interviewpartner und -partnerinnen erwähnt haben. Einige von ihnen haben ebenfalls Wünsche geäußert, welche zur Verbesserung der Situation beitragen sollen.

Positive Erfahrungen mit den Mediationstätigkeiten

- **Gegenseitiger Respekt der Schülerinnen und Schüler:** Sowohl die Schweizer Lehrkräfte als auch die HSK- sowie die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen beobachten, dass sich die Kinder in den Schulmodellen St.-Johann als auch IntegrOS gegenseitig besser respektieren, als dies noch vor wenigen Jahren der Fall war. Seit Kurse in heimatlicher Sprache und Kultur angeboten würden und seit Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen regelmässig im Schulhaus zugegen seien, komme es viel weniger zu nationalen Konflikten zwischen den Schülerinnen und Schülern. Die Kurse hätten zu einer Aufwertung der Herkunft der Kinder geführt und damit zu einer Befriedung des Schullebens. Das „transparent machen“ der nationalen Unterschiede habe also viel gebracht. Auch lasse sich bis heute keine Kulturalisierung

beobachten: Schwierigkeiten und Missverständnisse würden nicht einfach auf die unterschiedliche nationale Herkunft der Kinder abgestellt. Die zuständigen Lehrpersonen meinen, dass sei darauf zurückzuführen, dass die Kinder nur wenige Stunden pro Woche in heimatlicher Sprache gefördert würden. Die Aufgliederung der Kinder in verschiedene sprachliche Gruppen sei zu kurz, um eine Kulturalisierung zu erzeugen.

Eine HSK-Lehrerin sagt dazu: *Ich beobachte (...), dass die Kinder sich im integrativen Modell des St.-Johann sehr gut respektieren. Am Anfang war es nicht so. Sie lachten sich aus, du bist Albaner, haha. Mit dem Modell war es (...) gut. (...). Die Kinder respektieren sich. Verschiedene Sprachen und Kulturen sind normal* (Interview 8).

- **Verständigungsbasis zwischen den Lehrkräften, Eltern und Kindern schaffen:** Mit den verschiedenen Mediationstätigkeiten des Übersetzens, interkulturellen Vermitteln und der Konfliktmediation gelingt es, eine Verständigungsbasis zwischen den Gesprächspartnern zu schaffen. (...) *wenn jemand auf Deutsch nicht diskutieren kann, muss man das ernst nehmen und eine Sprachsituation schaffen, um miteinander zu kommunizieren* (Interview 5), sagt eine Lehrkraft. Interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation ermöglichen es überdies zu verstehen, warum etwas so ist, wie es sei, fügt eine andere Lehrperson hinzu.
- **Unterstützung der Eltern für die Schule gewinnen:** Mit dem Instrument der Mediation gelingt es, den Eltern das Schweizer Schulsystem zu erklären und sie damit an der Ausbildung ihrer Kinder teilhaben zu lassen. (...) *wir gehen immer von dem Schulsystem aus, das wir selber erlebt haben. Viele Leute haben Probleme, weil heute die Schule ganz anders ist als früher. Das ist auch bei Leuten der Fall, die schon eine lange Migrationsgeschichte haben und schon lange bei uns sind, die vielleicht schon in zweiter oder dritter Generation da sind (...)* (Interview 6). Mit Übersetzungen und interkulturellen Vermittlungen gelingt es, diese Systemunterschiede zu überwinden. Verstehen die Eltern die Funktion und die Aufgabe der Schule, interessieren sie sich auch mehr dafür und können ihre Kinder bei der Ausbildung besser unterstützen, was dazu beiträgt, dass die Kinder sich in der Schule wohler fühlen und auch besser mitkommen. *Es ist wichtig, dass die Eltern wissen, was ihre Verantwortung ist, was sie zu Hause beitragen könne, wie ihr Kind hier vorwärts kommen kann. Auch das Schulsystem*

müssen sie kennen: Orientierungsschule, Weiterbildungsschule, Lehrstellen, zusätzliche Hilfe, welche Möglichkeiten gibt es für mein Kind (Interview 10). Dank dem Einsatz von vermittelnden Personen, die die Eltern kennen, getrauen sie sich, fragen zu stellen und ihre Meinung zu äussern, was einen Dialog zwischen den Lehrkräften und den Eltern ermöglicht.

□ **Elternarbeit mit multinationalen Elternvertreterinnen und -vertretern:**

Die Lehrkräfte und die Schulleitung des Dreirosenschulhauses erwähnen das Elternratsmodell mit den Vertreterinnen und -vertretern der verschiedenen Sprachgemeinschaften als besonderen Erfolg. *(Der) Elternrat mit den Sprach- und Kulturbrücken. Da baut sich etwas auf. Da wird Elternarbeit gemacht (...). Das spüre ich in der Begegnung mit den Eltern, aber halt nicht mit allen. Das muss ja auch nicht sein, man kann die Eltern nicht zu ihrem Glück zwingen. Die Eltern, die wollen, haben Zugang* (Interview 17). Über den Elternrat wird den Eltern eine Möglichkeit geboten, am Schulleben teilzuhaben und mitzureden. Dank dem Einsatz der Sprach- und Kulturbrückenlehrkräfte gelingt es auch, fremdsprachige Eltern in die Aktivitäten miteinzubeziehen. Auch hier lässt sich beobachten, dass die Eltern sich öffnen und dass die Mediation den Interessierten einen Zugang zur Institution und die Möglichkeit der Teilnahme an den Angeboten schafft.

Herausforderungen der Mediationstätigkeiten

Die Kulturbrücke ist gut, um sich gegenseitig zu verstehen (...). Aber die Probleme werden nicht aus der Welt geschaffen (Interview 6). Folgende Auflistung zeigt, welchen Herausforderungen sich die Lehrkräfte auch trotz der Mediation weiterhin stellen müssen.

- **Ungelöste schichtspezifische Probleme:** Die Analyse der Interviews zeigt, dass die Mediationstätigkeiten dazu beitragen, sprachliche Probleme zu lösen, die entstehen, weil die Partner nicht die gleiche Sprache sprechen. Kommunikationsprobleme, die jedoch auf den tiefen sozioprofessionellen Stand zurückzuführen sind, gelingt es meist nicht zu nivellieren. Der Stand der Eltern spiegelt sich beispielsweise folgendermassen in den schulischen Leistungen des Kindes wider: *(es ist nicht nur das) Fremdsprachige. Es ist auch noch der Stand der Eltern. (...). Man sieht, dass gewisse Eltern in Sachen Kommunikation ihren Kinder nicht so viel mitgeben, dass sie in der Klasse gut mitkommen*

(Interview 4). Eine andere Lehrkraft meint: *Kulturbrücken ersetzen auch nicht die ganze Zeit vom Vorkindergarten über die Primarzeit bis zu uns. Was das Kind in dieser Zeit nicht gehabt hat, das kann man beim Kind auch über eine Kulturbrücke nicht wecken oder vermitteln. Wir sprechen von den Basisfunktionen: sich ausdrücken können, im Spiel, sozial, sprachlich* (Interview 6). Kinder, deren Eltern aus höheren sozialen Schichten stammen, bringen die Voraussetzungen, um in der Schule zu reüssieren, eher mit als andere. Und noch eine Stimme dazu: *Wir haben einfach sehr viele Erziehungsdefizite bei Kindern hier im Hause, ganz allgemein bei Schweizern und bei Fremdsprachigen. (...). In meiner letzten Klasse hatte ich einen Italiener, eine Tamilen, eine Türkin und einen Schweizer, die ins Gym gewechselt haben. (...). Es spielt also keine Rolle, wo sie herkommen. (...). Das dominante Problem ist schichtspezifisch, nicht sprachspezifisch* (Interview 5).

- **Beizug ja oder nein:** Eine weitere Herausforderung besteht bei der Entscheidung, Mediation anzubieten oder nicht. Wie erwähnt, ist es in einigen Situationen unerlässlich, eine übersetzende, vermittelnde oder konflikt-schlichtende Person dabei zu haben. Allerdings bestehen keine Leitlinien dazu, wann eine solche Situation gegeben ist. Nicht immer ist es hingegen geboten, jemanden beizuziehen. Mediation kann nämlich auch eine Abhängigkeit oder sogar eine Entmündung der fremdsprachigen Eltern bedeuten: *Man muss es nicht übertreiben. Die Eltern brauchen eine gewisse Selbstverantwortung. Man muss ihnen nicht alles servieren* (Interview 5).
- **Herausforderungen der Mediationstätigkeiten in den Modellen St.-Johann und IntegrOS für das Lehrkräfteteam:** Die Zusammenarbeit verschiedener Lehrkräfte im Team verlangt von den Beteiligten viele Absprachen und auch Kompromisse in Bezug auf die Unterrichtsform. Der kontinuierliche gegenseitige Austausch kann zwar eine Bereicherung sein, doch verlangt er von den Lehrkräften auch eine gute Abstimmung des Lehrplanes, was mit einem grossen Aufwand an Sitzungszeit für gemeinsame Diskussionen verbunden ist. Lehrkräfte, die neu zu diesen Modellen stossen, brauchen zudem eine lange Eingewöhnungszeit, was häufig unterschätzt wird. Die Ingeration der Mediationstätigkeiten ins Schulhaus führt also dazu, dass die betroffenen Lehrkräfte an ihre zeitlichen Grenzen stossen.

- **Zeitliche Belastung für die Schülerinnen und Schüler:** Die Integration der Förderung in der Herkunftssprache und –lebensformen bedeutet auch eine zeitliche Belastung für die Kinder. Die Herausforderung besteht darin, dass der allgemeine Schulstoff nicht zu kurz kommt. Stimmen aus unseren Interviews befürchten zudem, dass der Förderung der Deutschen Sprache nicht mehr genügend Gewicht beigemessen werde. Natürlich sei es wichtig, dass die Kinder in ihrer Heimatsprache sattelfest seien, doch hänge der Schulerfolg nach wie vor von ihren Deutschen Sprachkompetenzen ab.
- **Delegation des Elternkontaktes an die Mediatorinnen:** Ist bei einem Gespräch zwischen Eltern und Lehrkraft eine Mediatorin oder ein Mediator zugegen, so ist es die Aufgabe dieser Person, den Austausch der zwei Gesprächsparteien zu ermöglichen. In einer solchen Situation nimmt die Lehrkraft über die Mediatorin oder den Mediator Kontakt zu den Eltern auf. In unangenehmen Situationen besteht nun die Herausforderung für die Lehrkraft darin, die Beziehung zu den Eltern nicht auf die Mediatorin oder den Mediator abzuschieben. Eine Lehrkraft drückt sich so aus: *Ich sehe (...) eine Gefahr in der Mediation, wenn man diese nämlich nur konsumiert. Das wichtigste in jeder Elternarbeit ist die Begegnung, die Menschen ernst nehmen als Eltern, ob einem das angenehm ist oder unangenehm, ob man diese nun doof findet oder nicht. In meiner Funktion als Lehrerin muss ich sie ernst nehmen als Eltern der Kinder, die ich unterrichte, und das ist mein Job. Der nächste Schritt ist, ihnen eine Kommunikationsebene zu bieten, indem ich eine Mediation beiziehe und sie sprachlich auf die gleiche Ebene heben kann. Die Gefahr besteht darin, dass man die Begegnung der Mediatorin delegiert* (Interview 5).
- **Flexibilität und Loyalitätskonflikte.** Die Übersetzenden und interkulturell Vermittelnden, mit denen wir gesprochen haben, haben allesamt auf zwei Schwierigkeiten hingewiesen, die ihnen bei ihrer Tätigkeit begegnen. Zum einen wird von ihnen meist eine grosse Flexibilität verlangt. Sie springen nicht nur während der Schulzeit ein, sondern werden vielmals an den freien Nachmittagen, am Samstag und an den Abenden aufgebeten. Was aber besonders anstrengend sei, sei, dass viele Eltern sie rund um die Uhr kontaktieren würden. Viele empfinden es als ermüdend, immer mit Rat und Tat bereit stehen zu müssen. Zum anderen erwähnten sie die Loyalitätskonflikte, in welche sie im Rahmen ihrer Tätigkeiten geraten. Als Vermittelnde zwischen

zwei Gesprächsparteien würden sie häufig von beiden Seiten in Anspruch genommen. Da sei es manchmal schwierig, neutral zu bleiben. *In der Schule ist das für mich schwierig, wenn die Eltern nicht die Wahrheit sagen. Ich sage das der Lehrerin nicht, das ist nicht meine Aufgabe. Ich übersetze einfach nur. Ich weiss aber, dass einige Eltern lügen, weil ich ihre Kinder ja auch unterrichte und sehe, wie es bei mir in der Stunde läuft* (Interview 7). Häufig verstehen die Vermittelnden aber auch die Argumente der Eltern. Auch hier gehört es aber nicht zu ihren Aufgaben, Position zu beziehen und sich für das Kind oder die Eltern einzusetzen. Sie geraten also in Loyalitätskonflikte, mit denen sie sich zu recht finden müssen.

Verbesserungswünsche der interviewten Personen

- **Personelle Ressourcenknappheit:** Verschiedenste Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner haben erwähnt, dass sie zwar in jeder Situation eine vermittelnde Person beiziehen könnten, dass aber die HSK- sowie die Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen zu ausgelastet seien, um in allen wünschenswerten Situationen dabei zu sein. Sie wünschten sich deshalb eine Aufstockung der Unterrichtsstunden dieser Lehrpersonen.
- **Ein einziger Standort:** Sowohl Lehrkräfte als auch die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen wünschen, nur in einem einzigen Schulhaus zu unterrichten. Der permanente Wechsel zwischen verschiedenen Schulhäusern führt dazu, dass sie nicht immer im Schulhaus präsent sind. Das hat zur Folge, dass sie von den Kindern und Lehrkräften nicht immer gut akzeptiert werden: *Wenn sie an einem Standort wären, hätten sie auch eine Bedeutung, man würde ihnen zuhören. Wenn sie irgendwo ein Anhängsel sind und zwischen 2 oder 3 Schulhäusern hin und her rennen, haben sie auch keine Bedeutung* (Interview 5). Zudem sind sie dann auch nicht immer da, wenn man sie bräuchte.
- **Mindestens 50% Stellenprozent:** Der Wunsch, die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen mindestens 50% in einem Schulhaus einzustellen, weist in dieselbe Stossrichtung wie die obigen zwei Vorstösse: Eine solche Anstellung würde die Präsenzzeit der HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen erhöhen.

- **Sprach- und Kulturunterricht in allen Schulhäusern in den Stundenplan integrieren:** Die Integration des Sprach- und Kulturunterricht in die Schulzeit wirkt einer Isolation der fremdsprachigen Kinder entgegen: (In anderen Schulhäusern) haben die Kinder am Mittwochnachmittag (Sprach-)stunden. Niemand ist dann dort. Die Kinder sind ganz allein. Die Schweizer Kinder spielen zu Hause. Das ist eine Isolation. (...). Wir möchten keine Isolation, wir möchten Integration. Die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen wünschten deshalb, dass das integrative Modell in allen Schulhäusern angewandt wird.
- **Ausgebildete Krisenintervenierende in allen Schulhäusern:** Insbesondere seitens der Schulleitungen wurde der Wunsch laut, in den Schulhäusern ausgebildete Krisenintervenierende zur Verfügung zu haben, die auf die spezifischen Schwierigkeiten, die im Kontakt mit Eltern und Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund auftauchen können, sensibilisiert sind.
- **Weiterbildungsangebot:** Gespräche zu Dritt führen ist eine Herausforderung für alle beteiligten Parteien. Unsere Interviewpartnerinnen und -partner wünschten deshalb, Weiterbildungen dazu besuchen zu können. Sowohl für die Regellehrkräfte als auch für die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen wäre es hilfreich, mehr über Gespräche mit Übersetzerinnen und Übersetzern, interkulturellen Vermittlerinnen und Vermittlern und mit Konfliktmediatorinnen und -mediatoren zu erfahren. Einige Lehrkräfte fänden es auch sinnvoll, eine Weiterbildung anzubieten, um die Lehrkräfte dafür zu sensibilisieren, dass viele Probleme schicht- und nicht herkunftsbedingt seien und ihnen zu zeigen, wie mit solchen Problemen umgegangen werden kann. Die HSK- und Sprach- und Kulturbrückenlehrerinnen wünschen, dass solche Weiterbildungen nicht unter der Woche angeboten werden, da sie dann aufgrund ihrer flexiblen Arbeitszeiten häufig nicht teilnehmen könnten, sondern beispielsweise auch ab und zu an Wochenenden.

9. La médiation interculturelle dans les CASS (Centre d'action sociale et de santé)³⁰

9.1 Introduction

9.1.1 Les CASS et la DGCASS

Depuis 1992, il y a dans le Canton de Genève une volonté politique d'alléger les coûts de la santé. Une des stratégies consiste à rationaliser l'offre fournie par les multiples organisations et associations d'aide et de soins à domicile notamment, qui faisaient à la fois de l'aide ménagère, de l'aide familiale, des services de repas à domicile de manière très autonome. Cette volonté a mené à une décision d'unifier ces organisations sous l'égide de la FSASD (Fondation des services d'aide et de soins à domicile). L'aide sociale et l'assistance financière relèvent de l'Hospice Général et il n'a pas été question de modifier la formule récemment. L'assistance à l'intention de la population résidente était dispensée dans 22 centres médico-sociaux répartis dans tous les cantons, dont 8 sur la commune de Genève. Elle relève de l'Action sociale, une des deux sections de l'HG. L'autre section est l'Aide aux requérants d'asile (ARA) qui est organisée en centres de premier accueil et en centres administratifs pour les personnes logées en appartement (2ème accueil). Le seul public dont l'assistance ne relève pas de l'HG sont les réfugiés statutaires avec permis B qui sont placés sous la responsabilité de la Confédération, responsabilité déléguée aux œuvres d'entraide pour le canton de Genève.

Le Conseil d'Etat genevois a souhaité unifier ces diverses prestations au sein de l'administration cantonale ainsi que sur le terrain. Il a alors créé la Direction Générale des CASS (DGCASS) qui organise les centres et leurs prestations. CASS sont les initiales pour centre d'action sociale et de santé. Auparavant, seules les personnes avec difficultés financières étaient suivies par l'HG, à quelques exceptions près, alors que le mandat a été maintenant étendu à

³⁰ Autor: Igor Rothenbühler

l'assistance sociale par le troisième projet de loi, en leur conférant la responsabilité de toutes les personnes de 18 à 120 ans, donc au-delà de la seule population active. La municipalité de Genève qui avait aussi une mission d'assistance sociale individuelle se l'est vue retirer à l'adoption de ce troisième projet de loi au profit de l'HG. Par contre, la municipalité s'est organisée de manière à ne pas licencier ses assistants sociaux (AS) et a fondé l'unité d'action communautaire (UAC). Les assistants, animateurs et éducateurs employés sont maintenant chargés de mettre sur pied des projets d'intervention collective dans les quartiers. Cette unité fait partie du dispositif des CASS de la ville de Genève uniquement. Les autres communes ont chacune une manière spécifique de procéder quant à l'action communautaire.

Il y a donc, par la concrétisation de cette nouvelle direction, l'intention de faire collaborer la FSASD et l'HG sous le même toit et sous une seule coordination. Le troisième projet de loi vise, à terme, une seule institution qui réunirait le tout mais plusieurs questions demeurent ouvertes à ce sujet. La cohabitation est donc nouvelle entre ces institutions dans les CASS, l'identité CASS ne prenant pour l'instant pas l'ascendant sur les identités institutionnelles. Le fait que les professionnels soient sous la direction de 4 employeurs différents rend l'attribution des responsabilités encore parfois délicates. Les administrateurs viennent d'être nommés, les différents CASS prennent leurs nouvelles marques à des rythmes variables.

9.1.2 Les institutions présentes dans les CASS

Les CASS de la ville sont tous composés de quatre institutions : la DGCASS, l'HG, la FSASD et l'UAC de la ville de Genève. La DGCASS est chargée de favoriser la cohabitation et la collaboration des diverses institutions au sein de chaque CASS. Pour mener à bien la mission et permettre un bon fonctionnement de ces entités, un conseil de coordination se réunit tous les deux mois environ, selon les impératifs du terrain. Un comité de gestion se réunit aussi quatre fois par an. Ce comité est l'organe de décision pour les liens avec l'extérieur et fournit un regard extérieur sur le fonctionnement et les activités des CASS. Il est en général composé du comité de la maison de quartier, d'un médecin de quartier, d'un représentant de la commission cantonale, d'un représentant du personnel du CASS et l'idée est qu'il s'y trouve aussi un membre politique de la ville de Genève.

L'administrateur du CASS est un employé de la DGCASS. Il a la responsabilité hiérarchique sur le secrétariat et l'accueil, seule unité soumise à

son autorité. Il est également responsable de la coordination des professionnels et des activités propres aux autres institutions. L'administrateur a également la responsabilité de la gestion du budget de l'éconamat, du matériel et de l'intendance. Il travaille également sur différents mandats sur l'extérieur et il a un rôle de contact extérieur. Les secrétaires d'accueil ont la responsabilité de l'accueil téléphonique et l'accueil des personnes se présentant au guichet ainsi que de l'orientation vers les différents secteurs. «Ils ont remplacé les secrétaires sociaux qui faisaient ce travail là sous la responsabilité de l'HG : ce sont d'ailleurs souvent les même personnes qui sont restées en place. Le passage d'une structure à l'autre engendre pas mal de changement. Auparavant, la structure était assez complexe mais la personne arrivait avait automatiquement une séance individuelle avec un secrétaire social dans un bureau. Cela ne se fait actuellement plus et les interactions ont lieu à l'accueil directement». (5)

L'HG est représenté dans les CASS par les AS et les assistants administratifs. Ces derniers suivent les dossiers des personnes à l'assistance pour ce qui concerne les aspects plus strictement budgétaires et financiers et voient rarement les clients. Les AS suivent environ 80 personnes dont la plupart sont assistées financièrement. Il n'y a pas de responsables hiérarchiques des AS dans le CASS. Les responsables de secteurs placés sous la direction de l'action sociale ont la charge des assistants de plusieurs CASS et ne font pas partie du personnel du CASS.

La FSASD est organisée en équipes au sein des CASS. Il y a entre une et trois équipes dans un CASS selon sa taille. Chaque équipe est dirigée par un responsable qui représente l'autorité hiérarchique de l'institution. Il a une formation d'infirmier ou plus rarement de travailleur social. Il s'occupe de la coordination, du fonctionnement, il a une fonction de garantie des prestations dans le respect de l'équité à l'intention de toutes les personnes du quartier. Il est également en charge de la gestion des ressources humaines. Il est garant des besoins de la population du quartier et a une charge d'évaluation des professionnels de son équipe. Il y a encore la définition des objectifs en commun, des projets annuels, la stimulation du travail collectif et la responsabilité de l'organisation et de l'infrastructure. Il n'a pas d'intervention à domicile mais rencontre des clients si il y a des plaintes ou des conflits. Ensuite, il y a des infirmiers généralistes et cliniciens centrés sur différentes spécialités. Il y a, sous la responsabilité des infirmiers, un groupe d'aides en soins se décomposant en aide familiale, aide soignante, aide hospitalière et aide auxiliaire. Les formations changent selon les évolutions de la politique fédérale. Les aides soignantes et les aides extra-hospitalières disparaissent actuellement.

C'est repris par un CFC fédéral au niveau des aides familiales et des assistants en soins et santé communautaire qui eux ne sont pas encore sortis de formation. En complément, du personnel subordonné aux infirmiers, il y a un chargé d'évaluation encadrant les aides ménagères et faisant les évaluations des clients à domicile. Les aides ménagères s'occupent des courses, du ménage, de la mobilisation des personnes à l'extérieur, du tissage de lien social dans le quartier. Il y a aussi des assistants administratifs. Enfin, sous la responsabilité du responsable d'équipe également, il existe dans la plupart des CASS un ergothérapeute fonctionnant souvent dans les différentes équipes. A la FASAD, la terminologie adoptée pour définir les bénéficiaires des prestations est le mot «client» ainsi qu'à la DGCASS d'ailleurs.

Finalement, l'UAC est institutionnellement présente dans les CASS sans que ses locaux ne se situent toujours sur place C'est en 2004 que la plupart des équipes de quartier se sont constituées. Elles débutent donc leur mandat depuis peu et le cadre de l'exercice de leur mission est encore flou. Les équipes sont constituées de quelques personnes par CASS, souvent en lien avec les clubs des aînés des quartiers. Il y a également des exceptions tels que l'unité d'action communautaire de St-Jean/Servette qui a une longue expérience d'intervention dans le quartier. Le caractère récent de leur fonction fait que les actions ne sont pas encore planifiées et très peu concertées avec les autres institutions des CASS. «D'ailleurs, l'UAC fait plutôt l'objet de méfiance auprès des professionnels de la FSASD et de l'HG et l'établissement de liens de collaboration devrait prendre du temps». (7)

9.1.3 Le CASS des Pâquis

Le Quartier des Pâquis est un quartier assez particulier. C'est un quartier soi-disant chaud, c'est-à-dire qu'il y a déjà une clientèle sans domicile fixe importante. «Il y a pas mal de petits hôtels aux Pâquis particulièrement, beaucoup des jeunes adultes sans repères. Il y aussi un nombre important de personnes âgés mais qui ne posent pas autant de problèmes spécifiques en terme d'action sociale que la prostitution très spécifique au quartier et difficile à aborder par le biais des institutions». (7)

L'organisation du CASS est par contre un peu plus difficile que dans d'autres lieux, notamment de par le fait que l'arrivée de la DGCASS a modifié certaines habitudes, notamment auprès des AS de l'HG.

«Du point de vue architectural et situationnel, le CASS des Pâquis est particulièrement accessible, que l'accueil est directement visible depuis la rue, que c'est vitré et que cela incite plus facilement les gens à entrer qu'ailleurs». (7)

Le CASS est situé 28, rue J.-Amat, à l'angle de la Rue de Lausanne. Une porte vitrée permet de passer de la rue directement au guichet d'accueil. Ensuite, on retrouve les locaux du CASS sur quatre étages. Les AS de l'HG sont au deuxième, de même que l'administratrice. Le troisième étage accueille la FSASD. Les deux institutions sont accessibles par l'ascenseur situé à l'intérieur du bâtiment, sans passer par l'accueil. Passablement de personnes se trompent et entrent par l'accueil au rez-de-chaussée, croyant être au bureau des AS. C'est parfois l'occasion de leur offrir d'autres informations sur différentes questions plus générales et de leur expliquer le fonctionnement du CASS. «A l'accueil, on trouve aussi tout ce qui concerne l'information, la documentation, les services de la Ville et du Canton utiles pour les clients, etc.». (8)

Le CASS des Pâquis semble avoir développé une cohabitation relativement cloisonnée entre les institutions, sans que les échanges et la communication entre les professionnels ne trouvent une place de choix entre les divers employeurs. Des entretiens ont été effectués avec l'administratrice et avec deux secrétaires d'accueil pour ce qui concerne la DGCASS. Elles sont au total trois pour deux postes auxquels s'ajoute depuis peu un poste d'emploi temporaire subventionné qui est donc à durée limitée.

«Notre rôle est de gérer l'espace d'accueil et les guichets, aussi calmer le jeu si les clients ne respectent pas le lieu. Nous sommes responsables de désamorcer l'urgence et de prendre le temps de regarder les délais de toutes sortes de démarches lorsque les clients viennent sans rendez-vous. Nous traduisons et faisons le courrier des clients pour les assurances, lorsque ceux-ci ne sont pas suivis par un AS». (8)

Les points forts de leur travail sont la mise à disposition des informations et des structures et/ou associations pour les personnes migrantes et autochtones. Elles recourent parfois aux connaissances de leurs collègues de l'UAC pour des informations sociales mais considèrent se situer sur des champs très différents. Un entretien a été effectué avec trois personnes engagées dans les actions de l'UAC des Pâquis, une assistante sociale et une animatrice socio-culturelle ainsi que l'animatrice du club des aînés du quartier. Leurs actions sont en train de se mettre sur place pendant l'année 2004, elles sont encore assez peu coordonnées avec les problématiques socio-administratives des clients de l'HG et de la

FSASD. En terme d'action collective, les réponses ne se conçoivent pas encore en synergie, bien que ce soit le projet du CASS à moyen terme. Aux Pâquis, l'administratrice n'a pour sa part pas encore reçu de demandes des professionnels quant à des problématiques communautaires non plus. «Cela ne signifie pas qu'il n'y en a pas mais plutôt que ce n'est pas remonté jusqu'à moi, que l'info reste bloquée dans chaque institution». (7)

Les entretiens montrent que l'action de l'UAC n'est pas encore comprise de manière précise par les professionnels du CASS. L'activité actuelle de l'UAC consiste essentiellement à rencontrer les habitants et les associations du quartier, de s'informer de ses dynamiques et de ses problèmes. La première intervention qui a été réalisée est un concours de dessin en collaboration avec l'Ecole primaire du quartier. L'entretien effectué auprès des trois membres montre bien que l'UAC est en train de définir sa place dans le CASS et il est difficile de dire ce que sera sa vocation à l'heure actuelle.

Dans le cadre de l'HG, après un entretien avec une personne de l'unité immigration et la responsable de secteur qui comprend le CASS des Pâquis, trois entretiens ont été effectués auprès d'assistants sociaux et un auprès d'une assistante administrative.

Enfin, la FSASD recoupe le personnel le plus nombreux du CASS, avec deux équipes réparties sur le territoire des Pâquis. C'est donc naturellement que les professionnels de la FSASD représentent le plus grand nombre d'entretiens également, avec la personne responsable des pratiques professionnelles de l'institution, puis une personne responsable d'équipe des Pâquis, deux infirmières référentes de situation, une ergothérapeute, une chargée d'évaluation et deux aides familiales. Les personnes référentes de situations sont responsables de la mise en place et du suivi des soins de la même manière que les personnes chargées d'évaluation sont responsables de l'évaluation et de la mise en place de mesures d'aide familiale et ménagère.

9.2 Traduction

Rendre compte de l'organisation de l'interprétariat dans les CASS est une chose difficile du fait de la complexité de l'organisation des CASS elle-même. Les différentes institutions ont des procédures variables en matière de traduction et les problématiques traitées ne sont pas les mêmes non plus. De manière générale, la traduction n'est pas un moyen très sollicité dans la prise en charge

des clients migrants. Dans un premier temps, j'essaie de rendre compte de ce que les professionnels en disent.

9.2.1 Organisation de la traduction

DGCASS

La direction de la DGCASS a le point de vue le plus global mais le plus distant du terrain à la fois. On ne lui fait d'ailleurs jamais part de ces questions depuis le terrain, à l'exception des problèmes importants. Le point de vue que la direction défend en matière de traduction est le suivant : lorsqu'une personne est orientée vers les CASS, il arrive souvent qu'une personne proche l'accompagne, soit un parent, soit un enfant. Cette dernière solution n'est pas souhaitable lorsque l'on doit entrer dans des aspects très personnels de la situation de la personne. *«Les enfants peuvent traduire les démarches administratives car ils vont à l'école, parlent français et ce sont des informations qui ne sont pas trop impliquantes émotionnellement. Sur le principe, il est préférable d'éviter de faire intervenir quelqu'un de la famille car cela est impossible de s'exprimer librement sur des problèmes conjugaux notamment. C'est aussi difficile de travailler avec des interprètes. Ils ne peuvent jamais traduire mot à mot, c'est impossible. Il y a parfois des fantasmes selon lesquels ils ne traduisent pas ce que l'on dit. L'interprète ne peut pas dire les choses textuellement, donc il transforme, il adapte de sorte à ce que ce soit audible. Il y a des situations où l'interprète ne peut pas traduire et il faut pouvoir lui faire confiance. Il implique aussi qu'il n'y a pas de contact direct avec la personne. Il interprète lui-même ce qui est dit. Le paradoxe est qu'on est bien obligé d'y faire appel lorsque l'on ne peut pas parler la même langue».* (1)

Cette vision est celle de la direction. Sur le plan des administrateurs, la question se pose en d'autres termes. Il ressort des entretiens que le recours à des traducteurs est relativement rare. Premièrement, on trouve au sein d'une équipe de professionnels des CASS la plupart des langues européennes nécessaires et on recourt alors au personnel compétent dans la langue requise. Par contre, l'idée que les migrants qui ont besoin de traduction sont les requérants d'asile est très répandue. Ceci implique que les personnes suivies par l'Action sociale parlent souvent suffisamment bien le français, ce qui n'est pas toujours le cas dans la réalité. Pour le travail des secrétaires d'accueil, la DGCASS ne dispose pas de moyens pour rétribuer les traducteurs. Ils ne peuvent donc pas les solliciter et doivent se débrouiller avec d'autres moyens. Par contre les administrateurs savent que les autres institutions du CASS ont des moyens

budgétaires et des procédures leur permettant de recourir à des interprètes mais ils considèrent que cela n'est que très rarement nécessaire. Le discours des administrateurs révèle également une attitude de non-ingérence dans la gestion de ce problème qui relève complètement du travail des responsables d'équipe ou de secteur. Ils ne sont pas unis sur cette question car une administratrice considère quand-même que cela fait partie de la qualité des services du CASS et que cela entre dans son mandat : *«Dans ma fonction, je suis concernée de l'organisation de l'interprétariat parce que je suis responsable des secrétaires d'accueil et du fonctionnement du CASS. Cette tâche est une question de qualité de service pour favoriser une proximité avec la population».* (6)

Une autre idée également répandue auprès des administrateurs est le fait que les personnes ne parlant pas le français viennent de toute façon accompagnées de quelqu'un pour les aider. Sinon, les secrétaires d'accueil leur suggèrent de revenir accompagnés. Il semble aussi que la clientèle des CASS soit habituée aux procédures administratives et que ce ne soit pas un problème pour elle d'organiser une traduction. Ce fait n'est pas confirmé par les professionnels du terrain.

Une administratrice considère néanmoins qu'il serait utile de bénéficier de ressources de traduction à l'accueil. Il lui semble important de pouvoir identifier les demandes des clients et la langue peut être un obstacle parfois. Elle envisage aussi un réseau téléphonique de traduction mais ne sait pas si c'est réalisable concrètement. Elle a déjà passé par le recours téléphonique à des personnes parlant d'autres langues pour comprendre une cliente et cela s'est avéré concluant.

Selon le discours des secrétaires d'accueil interrogées, la barrière linguistique est bien gérée et la traduction fonctionne la plupart du temps correctement avec des personnes accompagnant les clients. Elles utilisent également, si besoin est, les compétences linguistiques des AS du deuxième étage mais cela n'arrive qu'une ou deux fois par semaine. Les situations où des traducteurs s'avèrent nécessaires sont notamment l'arrivée de clandestins ne pouvant communiquer avec les secrétaires. Elles considèrent toutefois que l'organisation de traducteurs pour leur activité serait très compliquée du fait que les personnes ne viennent pas sur rendez-vous et que l'on n'a pas assez de temps. Un système téléphonique pourrait être plus adapté. *«Ce serait utile d'avoir un service de traducteur par téléphone. Nous n'avons pas toujours un traducteur sous la main. Cela nous permettrait de savoir si la personne est au bon endroit ou pas».* (8)

HG

L'action sociale possède, en commun avec l'ARA, une liste de traducteurs payés à l'heure. La responsable de secteur ne sait pas très bien comment le recours est organisé ni comment ils sont rémunérés. Cette activité ne dépend pas d'elle mais de la direction de l'action sociale. Par un AS lui-même migrant, nous apprenons que dans les CASS, on fait obligatoirement appel à des traducteurs mis à disposition par Manpower. Ce n'est que dans le cadre de l'Unité Immigration qu'il arrive que les interprètes de la Croix-Rouge soient sollicités. Il y a également eu de la part de l'Unité Immigration une volonté que l'HG dispose de ses propres traducteurs. Cette initiative n'a pas abouti par manque de moyens. Il existe tout de même quelques interprètes à l'HG, qui ne font pas l'unanimité auprès des AS, selon Isabelle Graf. Ces interprètes n'ont pas de formation spécifique et ne manifestent pas les compétences communicationnelles de base exigées pour un travail efficace, selon les critères des AS.

Il faut ici faire une parenthèse sur la question de Manpower. Seul un AS s'est exprimé à leur sujet. La plupart ne savent pas d'où ils proviennent et font confiance à l'institution. L'AS originaire de Turquie ayant travaillé à l'Unité Immigration est quant à lui très sceptique sur le travail des traducteurs de Manpower. Il dit même que s'il n'était pas obligé, il ne ferait pas appel à eux mais uniquement à ceux de la Croix-Rouge, bien que quelques traducteurs de Manpower fassent aussi un bon travail. Il considère que les traducteurs de Manpower sont très mécaniques, que Manpower engage des personnes connaissant d'autres langues que le français sans qu'elles ne connaissent bien les langues. Elles savent s'exprimer et c'est tout. Il souhaiterait travailler avec les interprètes de la Croix-Rouge qui ont plus de formation, qui sont en processus d'être reconnus professionnellement et qui sont plus à l'écoute de la personne et des problématiques sociales. Il pense que le fait qu'ils aient aussi un passé difficile quant à la migration est une aide pour les clients.

La pratique varie considérablement selon les AS du CASS des Pâquis. Chacun a une manière propre de procéder, d'évaluer la nécessité de recourir à un traducteur ou non. Il n'y a pas de directive en la matière et les AS sont très autonomes. Certains AS sollicitent les traducteurs spontanément par téléphone, d'autres envoient un mail au secrétariat de la Direction pour obtenir un traducteur. Les AS travaillent indépendamment de ce point de vue et peuvent solliciter les traducteurs autant que nécessaire, sans restriction. Dans la pratique, la sollicitation d'un traducteur se fait selon les cas, l'AS évalue le niveau

d'expression de la personne et s'il n'est pas suffisant pour faire un bon entretien, il reporte la séance pour convoquer un traducteur. Selon certains AS, une séance suffit généralement pour faire le tour et mieux comprendre la situation de la personne. Il arrive toutefois que le traducteur soit sollicité 3 à 4 fois lors de situations complexes mais c'est plus rare. Ainsi, même si les traducteurs peuvent être sollicités aussi souvent que nécessaire, cela n'est pas une pratique fréquente à l'HG. De manière générale, il y a le souhait que le traducteur ne modifie pas la façon de travailler de l'AS : *«Le fait de travailler avec des traducteurs ne change pas ma manière de travailler en tant qu'assistant social. Pour moi, le traducteur est un outil de travail. Je regarde le client lorsque je m'adresse à lui. Je ne suis pas en train de parler sans arrêt. Je m'arrête régulièrement pour laisser le temps de traduire mais ne m'adresse pas au traducteur»*. (10)

Les traducteurs sollicités sont considérés comme très professionnels dans le sens où la relation avec les AS est impersonnelle. On ne se connaît pas et ils ne connaissent pas non plus les clients, disent-ils. Certains AS préfèrent solliciter toujours les mêmes traducteurs pour préserver la confidentialité tandis que d'autres changent tout le temps pour éviter que des affinités ou des liens personnels ne se créent. Les entretiens ne sont pas préparés avec les traducteurs et il est rare qu'il y ait des séances de discussion de type debriefing à la fin. Le fait que les AS aient l'impression de perdre beaucoup de temps est peut-être lié à cette carence selon Isabelle Graf. En tant que responsable de l'Unité Immigration, elle leur recommande d'ailleurs de prendre du temps avant et après l'entretien pour discuter avec les traducteurs. Les traducteurs sont rémunérés 40.- de l'heure, ce qui revient nettement moins cher à l'institution que de solliciter les interprètes de la Croix-Rouge. Il est parfois difficile de travailler avec des traducteurs car ils déplacent parfois des rendez-vous à la dernière minute ou c'est eux qui sont à l'heure alors que les clients sont en retard. Parfois, il y a également des malentendus entre les clients et les traducteurs et certains ne s'entendent pas. Alors, en changeant de traducteur, on se rend compte parfois que les informations n'avaient pas passé.

Les AS ne font appel à des traducteurs qu'occasionnellement. L'un d'eux nous dit l'avoir fait pour deux cas en deux ans, un autre recourt à un traducteur pour cinq ou six dossiers sur les 80 qu'il suit. Les assistants administratifs par contre ne recourent à des traducteurs que dans des cas exceptionnels.

Un AS nous a fait part d'une pratique propre à lui qui est un peu étonnante. Il attend parfois plusieurs séances avant de faire intervenir un traducteur, afin qu'un climat de confiance se soit installé entre lui et le client. Faire venir un

traducteur peut être vu comme intrusif et, en règle générale, il attend de le connaître mieux. *«C'est souhaitable que la personne garde une partie de sa vie privée et préserve son intimité tant que la relation de confiance n'est pas posée».* (11)

FSASD

Pour la direction des pratiques professionnelles de la FSASD, la question de l'interprétariat est un problème de moyenne importance. Il existe néanmoins une convention entre la FSASD et la Croix-rouge genevoise qui définit les conditions auxquelles les interprètes formés peuvent être sollicités. La liste des interprètes est disponible dans tous les CASS et ce sont en général les responsables d'équipe qui se prononcent sur le fait de les solliciter ou non. Les demandes sont co-signées et centralisées par le responsable après que les infirmiers aient rempli une fiche avec le nombre d'heures effectuées. Le responsable vérifie et signe la fiche et l'envoie à l'évaluation qui centralise toutes les fiches des demandes de l'institution et fait suivre à la Croix-Rouge. Les professionnels qui peuvent solliciter des interprètes sont les infirmiers, les ergothérapeutes et les évaluateurs. Par contre le recours à l'interprétariat dans le cadre de cette convention est exclu pour les aides. Le tarif défini est de 73.50 francs de l'heure pour une intervention minimale d'une heure pleine. Le recours à des interprètes est ensuite comptabilisé par le service de l'évaluation qui se charge du versement. La procédure est très bien mise en place. En 2003, on dénombre 30 sollicitations d'interprètes parmi les 22 CASS du canton pour un total de 42,5 heures.

Très souvent dans les familles migrantes établies depuis quelques années, des membres de la famille parlent le français et cela est considéré comme une ressource importante par tous les échelons de l'institution. Le fait que les enfants parlent le français permet de communiquer avec les clients, bien que cela les mette parfois dans des situations difficiles. Au niveau de la direction, on compte aussi beaucoup sur la pluralité des nationalités qui composent les équipes professionnelles. La plupart des langues européennes et parfois l'arabe, le serbo-croate sont parlées. Ces personnes interviendront auprès de personnes de la même langue, même si elles n'ont pas la fonction adéquate. La tendance générale consiste à éviter le plus possible le recours à la traduction au profit de mesures plus vite organisées ne faisant pas intervenir de personnes externes à l'institution.

Selon un des responsables d'équipe du CASS des Pâquis, les interventions des traducteurs de la Croix-Rouge sont abondantes (de 15-25 en une année).

Cela arrive majoritairement dans le cas de familles migrantes lors de situations de soins infirmiers à mettre en place. *«La traduction est importante pour dialoguer avec les familles, notamment lors de la mise en place de soins infirmiers car la compréhension des soins infirmiers ne va pas de soi pour des personnes migrantes et la barrière de la langue est un obstacle».* (13)

Pour l'intervention du traducteur, il n'y a en général pas de préparation entre le traducteur et l'infirmière. Selon la complexité de la situation, il est toutefois possible de demander une analyse de la situation au préalable. A la fin, un debriefing a lieu. Par contre, le recours à un traducteur ne sera jamais imposé.

9.2.2 Justification de la traduction

A différents niveaux de la hiérarchie, les professionnels insistent d'abord sur le fait qu'il est important de solliciter des interprètes et qu'ils le font lorsque c'est nécessaire. Cette manifestation du bon sens est propre à l'ensemble des institutions également. Puis ils disent un peu plus loin, qu'ils ont rarement, voire jamais, eu besoin de les solliciter car ils ont toujours pu faire autrement. Cela pose la question de la limite au-delà de laquelle un traducteur est nécessaire et il semble que cette limite soit repoussée très loin dans le travail d'aide et de soins à domicile surtout, mais dans l'assistance sociale aussi.

Le discours des professionnels sur les raisons de la sollicitation d'un traducteur semblent apparemment construits pour justifier le peu de recours et pour éviter une augmentation du nombre des interventions de traducteurs.

Dans le cas des AS et d'après la responsable de secteur, les situations dans lesquelles un interprète est nécessaire sont celles où la personne ne parle pas du tout le français et qu'il est difficile de discuter avec elle. Il y a des cas limites tels qu'une personne ne parlant pas un mot de français. Dans ce cas, un traducteur est nécessaire à chaque fois. Lors des entretiens, lorsque le vocabulaire basique ne suffit pas, ils font appel à un traducteur. Les AS ont également cette approche, ce qu'ils veulent c'est que l'on se comprenne pour travailler. Leurs attentes envers les traducteurs sont une traduction fidèle. Les traducteurs servent à poser les questions aux clients et à redemander de préciser lorsque les choses semblent ne pas être claires. Il est important que le traducteur ne réponde pas de manière générale mais toujours selon la situation personnelle et singulière.

Lorsqu'une personne vient de l'étranger, il semble important à l'assistante administrative de lui permettre de parler sa langue car, dans une langue

étrangère, il n'est pas facile de comprendre les mécanismes du monde administratif. La langue est donc un moyen leur permettant de mieux saisir comment l'aide sociale fonctionne. Lorsqu'il faut expliquer des choses relativement abstraites, alors le traducteur est indispensable. Par exemple, le remboursement de frais d'hospitalisation n'est pas simple à saisir, alors on fera appel à un traducteur si c'est nécessaire, afin d'être sûr que le client a compris. C'est aussi le cas lors de décisions importantes qui sont prises en faveur ou en défaveur des clients. Ce sont des situations telles que des réductions de prestations, quand la personne ne remplit pas les critères, la résolution de démarches compliquées, faire débloquent les allocations familiales, etc. Suite à une décision qui pourrait déboucher sur une décision formelle de tribunal, il ne faut pas que la personne puisse dire qu'elle ne comprenait pas. On voit ici que la traduction est également utilisée comme une forme de protection de l'institution. «Tant que j'ai les informations dont j'ai besoin pour appliquer les directives de l'HG, cela me convient et je peux travailler sans traducteur. Si je n'y parviens pas, je fais alors appel à un traducteur qui pourra les appliquer». (10)

Un AS a également relevé des raisons de faire appel à un traducteur, par exemple, lorsque c'est un proche du client qui traduit et que cela n'est pas satisfaisant. Il demande aussi aux clients qui ont de la peine à communiquer s'ils prévoient de venir accompagnés la fois suivante et sollicite un traducteur si ce n'est pas le cas.

A la FSASD, c'est la plupart du temps pour les évaluations en besoin d'aide qu'il y a lieu de les faire intervenir car il est nécessaire de se comprendre parfaitement pour adapter la réponse de l'institution. «Lorsque les infirmiers mettent les soins en place, c'est également important de se rendre chez la personne une ou deux fois accompagné d'un traducteur. Une fois que les choses sont mises en place, les professionnels peuvent se débrouiller sans. Parfois le critère est de savoir si la visite comprend la communication de choses importantes sur le plan verbal. Lorsque le client aura des choses importantes à dire, si l'on a besoin d'informations plus élaborées comme par exemple, pour lui proposer des repas à domicile, comment il s'alimente, comment mettre en place l'intervention d'un AS pour des démarches administratives ou qu'on doit lui communiquer une information qu'il doit pouvoir comprendre. Dans ces cas alors on sollicitera aussi un traducteur. Sinon, on n'y fait pas appel». (14).

L'évaluatrice interrogée estime qu'il n'y a la plupart du temps pas besoin de traducteur pour les évaluations car elle trouve important de faire les efforts nécessaires pour comprendre les personnes chez qui elle se rend. C'est aussi une

forme de reconnaissance pour les personnes que de leur montrer qu'elles peuvent se faire comprendre sans traducteurs. Elle utilise aussi les organigrammes de la semaine comme support visuel. Elle reconnaît toutefois que le recours à un traducteur serait utile dans des situations précises mais ne le fait pas. Cela lui est par contre arrivé de recourir à une collègue parlant arabe qui l'a accompagnée uniquement pour faire la traduction. *«Une famille érythréenne a fait une évaluation sans traducteur. La mère parlait un peu le français. Nous avons étayé les choses avec un organigramme de la semaine, ce qu'elle aménageait et ressentait. Cela s'est bien passé et nous les avons aidé à passer cette phase. Après, je les ai transmis à un collègue. Un interprète aurait été utile pour des actions précises. Je n'ai pas fait recours à cette ressource parce que j'ai fait énormément d'effort pour les comprendre et je trouvais important de fonctionner comme ça pour avoir de la reconnaissance. Les papiers administratifs auraient nécessité un traducteur. C'est la responsabilité de l'assistante, elle utilise plus de traducteurs».* (16)

Il pourrait être utile, pour le travail des aides, d'avoir une personne faisant le lien et expliquant à la personne ses objectifs. Un traducteur peut, selon une aide familiale interrogée, lancer des pistes et proposer des possibilités d'action. *«Le traducteur pourrait aussi expliquer les attentes des clients. Cela permettrait à tout le monde de partir sur des bases correctes. Ce serait surtout utile la première fois et pourrait apporter un plus dans la mise en place de l'aide».* (18)

Enfin, une raison de ne pas solliciter de traducteurs est rarement évoquée mais présente tout de même : la confidentialité. Dans une situation de suivi relaté par une infirmière, une situation s'est mal passée avec une femme thaïlandaise qui ne s'exprimait pas en français. Après avoir essayé dans un anglais et un allemand plutôt limité, on a décidé de faire appel à un traducteur thaï. Elle ne sait pas d'où cette personne venait car c'est l'hôpital qui avait fait appel au traducteur. Il y a eu ensuite des fuites d'information dans le réseau thaïlandais de Genève, entraînant un grave problème de confidentialité. La confiance faite par les clients au traducteur est une condition nécessaire pour le travail des professionnels. Il est parfois difficile de savoir si un tel argument est utilisé pour justifier de travailler sans traducteur alors que les raisons réelles sont autres.

9.2.3 Traductions non-professionnelles

En dehors des formes de traduction effectuées par des personnes rémunérées, voire formées et supervisées, on a recours à différentes personnes

non-rémunérées afin de permettre que les mots soient traduits d'une langue à l'autre en situation d'hétérogénéité linguistique. Par souci de simplification, nous appelons ces formes de traductions ad hoc «non-professionnelles», afin de les distinguer des interventions rémunérées dont il est question plus haut.

Les secrétaires d'accueil n'ont en fait recours qu'à des formes de traduction non-professionnelles. C'est une ressource incontournable et qui fonctionne la plupart du temps très bien pour orienter les clients ou prendre un rendez-vous avec un AS. Les secrétaires d'accueil considèrent que la plupart des problèmes pointus sont traités avec l'AS et que c'est à ce niveau qu'il est nécessaire de bénéficier d'une traduction professionnelle. Elles recourent parfois à des professionnels du CASS s'il se trouve que quelqu'un parle la langue désirée et, la plupart du temps, à une personne accompagnant le client. Il arrive que le client ne parvienne pas du tout à se faire comprendre et les secrétaires lui demanderont de revenir accompagné.

«Lorsqu'une personne professionnelle traduit lors d'aide ou de soins à domicile, elle fait la traduction de ce qui est demandé de manière professionnelle. Les personnes de la famille prennent par contre spontanément un autre rôle et il arrive qu'elles proposent d'être présentes régulièrement. Cela pose parfois des difficultés car on ne sait pas ce qu'elles traduisent exactement et elles s'interposent aussi entre les clients et les soignants, amènent d'autres demandes qui ne font pas partie de la demande de base du client, etc». (15)

Par contre, c'est souvent aussi une grande aide car ces personnes, au-delà d'aider les professionnels à comprendre et à se faire comprendre, peuvent intervenir auprès des clients au quotidien et fonctionner comme réseau de soutien des personnes fragilisées. C'est un avantage par rapport aux traducteurs officiels qui ne font que le travail de traduction pour lequel ils sont sollicités. Parfois, les personnes se sentent plus en sécurité avec une personne de la famille faisant la traduction. Elle est associée à une décision qui va permettre de prendre la situation plus aisément en main, notamment lorsqu'il s'agit d'une personne âgée.

Certaines fois, les professionnels recourent aux collègues pour se rendre chez une personne en parlant pas français. Les traductions effectuées par des aides parlant portugais, espagnol ou arabe posent aussi la question de la professionnalité de la traduction. Ces traductions sont extrêmement rassurantes pour les professionnels car le regard porté sur les situations est celui de l'institution et, de ce fait, les problèmes de confiance faite au traducteur n'ont pas lieu d'être. Par contre, les aides ne sont pas formées du point de vue de la

traduction et ne garantissent non plus la neutralité qui fait partie de la traduction normalement, du fait de leur parti pris pour la logique de l'institution.

L'ergothérapeute interrogée fournit aussi un exemple de traduction non-professionnelle qui est parfois sollicitée dans des situations singulières. Cette description représente bien l'esprit des professionnels de la FSASD du CASS des Pâquis :

«J'ai travaillé avec une personne venant de l'institut Da Vinci. J'attends d'un traducteur ou d'une traductrice qu'elle soit fidèle à ce que je dis, envers la personne et envers moi. J'attends d'elle qu'elle traduise et n'interprète pas. J'ai besoin de savoir à quel point de l'intervention je suis. Cette situation était très bien. Nous avons du faire appel à un autre service pour une problématique financière et cette traductrice italienne nous a accompagnés. La situation a pu être traitée de manière complète et a satisfait toutes les parties. C'était un long travail d'adaptation du logement. Nous avons du faire appel à la fille de la cliente d'Italie. Nous avons pu débarrasser les objets encombrant l'appartement en offrant une partie à sa fille. Le lien affectif de la personne âgée était si grand, qu'elle n'aurait pu accepter de s'en débarrasser autrement qu'en l'offrant à sa fille. La traductrice intervenait ponctuellement pendant ces mois. Nous l'avons sollicitée à travers Pro Senectute. Cela s'est passé de cette manière-là au lieu de faire appel au pool de la FSASD, car lors de la première évaluation, un des responsables d'équipe parlait italien. Je n'ai pas eu de problèmes parce qu'elle était fidèle à la traduction. Ensuite, il a fallu immédiatement faire des démarches auprès de Pro Senectute en expliquant la situation. Ils ont mobilisé l'aide de la traduction. Je n'ai jamais su par qui la personne était rémunérée ou si elle était là bénévolement». (17)

Dans le cadre de l'HG, les formes de traduction faites par l'entourage des clients eux-mêmes exigent un plus grand contrôle de ce qui est dit, notamment en ce qui concerne les demandes formulées aux clients par les AS. L'entretien n'est pas toujours facile. Il est parfois plus difficile d'obtenir la traduction souhaitée par les AS.

Les clients migrants viennent souvent accompagnés d'une personne qui traduit pour eux. La famille est plus à l'aise ainsi mais pour les AS, cela nécessite une attention particulière. Lorsque ce sont des proches, il est difficile d'interrompre la personne au moment voulu. Le collègue du client est partie prenante de la problématique. Il a tendance à rajouter d'autres éléments à ce que le client veut dire. Il arrive même que la personne traductrice devienne le porte-parole de la famille et réponde à leur place. Dans le même ordre d'idée, il peut

arriver qu'elle revendique des droits fantasmés à la place du client, en ignorant les directives cantonales. Ils prennent le rôle de mandataire plus que de traducteur. Il faut souvent recadrer la discussion pour que cela ne déborde pas. Cela n'arrive soi-disant pas avec des traducteurs formés.

Le respect du cadre de confidentialité est aussi plus difficile à faire respecter selon les propos des AS. Il faut toujours le préciser au début de la séance mais il faudrait idéalement le faire même avec les traducteurs officiels, ce qui n'est pas toujours le cas. Ils considèrent que cela fait partie du contrat.

Les enfants sont aussi sollicités et portent très vite toutes les responsabilités. Les AS sont en général très attentifs à ne pas entrer dans ce genre de procédés mais il ressort des entretiens que c'est parfois le cas quand même. Un écart est perceptible entre le discours et la pratique et il va de soi que l'entretien de recherche introduit de facto une dimension d'évaluation de la pratique de l'AS qui biaise l'information. Les AS disent faire attention à ne pas entrer dans le travail avec les enfants et à redonner la responsabilité aux parents. Un AS fait le constat suivant : *«Souvent, la mère accapare son enfant, la plupart du temps une fille, pour l'aider dans les démarches pour lesquelles elle n'est pas autonome. Elle doit rester à la maison, faire le ménage, s'occuper des plus petits et ne peut souvent pas poursuivre ses études. Les AS devraient être conscients de cela et poser des conditions strictes au suivi de ces familles»*. (11).

Il y a aussi les collègues de travail sur le CASS. Comme les secrétaires d'accueil, les AS savent qui parle quelle langue et font appel au collègue adéquat pour être sûr que le client comprenne bien.

Tous les AS disent préférer travailler avec des traducteurs officiels pour éviter tous les problèmes ci-dessus. Toutefois, la pratique montre plutôt l'inverse, soit une tendance à éviter de solliciter les traducteurs autant que possible, y compris lorsque un proche peut le remplacer.

9.2.4 Travail sans traducteur

Les AS et les soignants de la FSASD tiennent un discours similaire sur leurs clients migrants. Une très grande partie parvient à se faire comprendre en français et ils parlent souvent les rudiments nécessaires. Le discours récurrent consiste à dire que les immigrés du quartier des Pâquis sont d'anciens immigrés et qu'il maîtrisent un peu le français. Parfois, les professionnels comptent sur le fait que la compréhension des clients est supérieure à leur expression. Ainsi, ils parviendraient à intégrer les propositions faites même s'ils n'arrivent pas bien à

s'exprimer. Ces suppositions sont très aléatoires et semblent faire partie d'un système global de justification d'un recours trop peu fréquent à des traducteurs pour le nombre de situations linguistiquement difficiles effectives. Pourtant, les professionnels reconnaissent tout de même que lorsque la communication porte sur le niveau émotionnel ou sur des aspects de relation d'aide, la langue devient un obstacle radical. A la FSASD, le fait d'être en relation de soins permet de travailler avec le non-verbal : *«Par exemple, je lui touche le bras, etc»*. (18)

L'ergothérapeute travaille beaucoup avec le non-verbal dans des cas où la compréhension verbale est presque impossible. Dans les situations où la communication est difficile, elle aide la personne à comprendre dans l'action. Elle vérifie cela sur la base du non-verbal. Le non-verbal donne évidemment beaucoup d'informations aux professionnels sur les difficultés des clients et les mesures à prendre mais le verbal fait quand-même défaut pour restituer les observations et les mesures envisagées à la personne.

Les AS ont également recours à des techniques bricolées pour compenser l'absence de traducteurs. *«Si nous n'avions pas de traducteur, nous résolvions toujours le problème en expliquant patiemment. Nous écrivions sur un petit papier et la personne comprenait suffisamment pour se comprendre réciproquement»*. (15) Certains AS font des dessins, parlent avec les mains en s'assurant plusieurs fois que les clients ont compris. Cette approche montre très vite ses limites lorsqu'il s'agit de procédures administratives complexes mais cela va quand-même.

Finalement, les professionnels du CASS ont recours aux langues qu'ils parlent, soit l'anglais, l'allemand, l'italien ou l'espagnol le plus souvent. Ils mènent alors l'entretien dans cette langue si le client la parle mieux que le français.

9.3 Médiation interculturelle

La médiation interculturelle peut être envisagée de différentes façons selon les pratiques que le terme définit. Nous avons vu que la prestation généralement attendue d'une majorité des professionnels des CASS interviewés est une traduction mot-à-mot la plus «fidèle» possible de ce qui est dit dans un sens comme dans l'autre. D'autre part, les termes utilisés sont toujours traducteur ou interprète mais jamais médiateur interculturel. Il n'existe pas de médiateurs interculturels que les professionnels des CASS puissent solliciter en dehors des interprètes de la Croix-Rouge qui se nomment eux-même parfois médiateurs

interculturels. Toutefois, en prêtant attention aux pratiques effectives des institutions concernées, on repère des situations où l'on fait plus que de la traduction et où un travail d'intercompréhension par la connaissance des contextes réciproques, des expressions et des significations propres à chaque univers s'effectue. Bien qu'il n'y ait dans les CASS aucun équivalent des ELCO qui interviennent souvent dans cette fonction au sein du système scolaire, on repère des formes émergentes de médiation interculturelle, très ponctuelles, mais sans lesquelles une intercompréhension ne serait souvent pas possible. Pourtant, elle n'est pas explicitement sollicitée dans le CASS des Pâquis.

La conception dans les institutions est variable en ce qui concerne la mise en pratique de la médiation interculturelle. Relativement aux entretiens effectués, il existe des variations intra-institutionnelles aussi fortes que les variations interinstitutionnelles. Il n'est donc pas pertinent de traiter séparément ce point en regard de chaque institution.

9.3.1 La médiation interculturelle en situation d'entretien

Les traducteurs de Manpower ne sont pas formés à la traduction et donc d'autant moins à la médiation interculturelle. Ce sont la Croix-Rouge genevoise et le BIE qui mettent des réseaux de médiateurs interculturels à disposition des institutions, les deux réseaux ne comprenant pas exactement la médiation interculturelle de la même manière. En comparaison avec Manpower, la Croix-Rouge cherche à faire reconnaître le travail d'interprète communautaire, il y a une formation de base, de la formation continue, de la supervision de pratiques, ce qui permet d'envisager le développement de compétences de médiation interculturelle. De l'autre côté, le travail des interprètes est aussi plus contrôlé par les utilisateurs, le lien avec les institutions signataires de la convention est plus formalisé. D'après certains informants, «les interprètes de la Croix Rouge ont plus développé le côté «social» de leur travail également. Ils sont plus à l'écoute de la personne. Ils ont souvent un passé d'exil, un passé difficile et ils seront plus empathiques avec les clients. Cet aspect est indispensable à un travail de médiation interculturelle qui ne peut pas être effectué sans une capacité d'écoute et une autonomie dans la situation d'entretien». (9) En moyenne, ils connaissent mieux la langue et la signification d'une expression spécifique, les connotations culturelles, etc. Ils ont plus d'informations sur les pays dont proviennent les personnes et ont également plus de connaissances des institutions en lien avec la migration. Ils sont sélectionnés en fonction des connaissances et compétences dont ils font preuve. La Croix Rouge est souvent

considérée comme plus adaptée aux clients des CASS par les professionnels sensibilisés au travail avec les migrants.

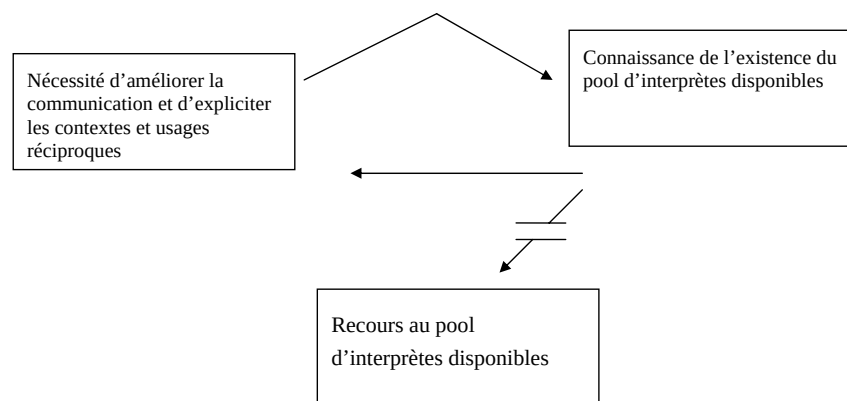
Les interprètes de la Croix-Rouge sont sensibilisés à un travail qui dépasse la simple traduction mot-à-mot. On attend d'eux qu'ils parviennent à faire le travail de contextualisation nécessaire des expressions, des descriptions et des formes de vie propres au vécu des divers interlocuteurs, afin que la traduction puisse faire sens dans les significations mutuelles. Une infirmière nous a parlé de son expérience avec un plusieurs interprètes dans ce sens : *«Ils traduisent et nous répondent sur des questions bien précises. Ces personnes peuvent m'amener des informations qui me sont utiles. Ce sont des points culturels de fonctionnement Par exemple, un homme m'a expliqué que dans leur culture, même lorsqu'une femme est hospitalisée, son mari ne cuisine pas du tout»*. (14) Même si les professionnels du CASS ne font pas la différence entre traducteur – interprète – médiateur interculturel dans les termes, on constate qu'il y a une sensibilité à la fonction de médiation interculturelle de manière pragmatique. Ils ont besoin de connaître certaines réalités propres aux contextes et pratiques des clients pour mieux les comprendre et adapter leur offre en conséquence.

Une AS s'exprime dans le même sens, considérant très utile pour elle de pouvoir *«poser des questions sur les cultures différentes, cela permet de trouver d'autres solutions en accord avec la culture de la personne»*. (10) Elle a d'ailleurs recours au traducteur pour expliquer de manière détaillée le fonctionnement de l'HG et du CASS, les raisons de certaines limites et restrictions, les exigences de l'AS ou la manière dont l'aide peut être attribuée. Ainsi les traducteurs de Manpower sont également sollicités pour jouer le rôle de médiateur interculturel. *«Nous faisons un travail avec les traducteurs partant du client et s'élargissant à la culture»*. (11)

Les professionnels de la FSASD ont un point de vue différent sur l'activité de médiation interculturelle des interprètes. D'abord, le fait que ceux-ci doivent ce rendre à domicile rend l'établissement du lien plus difficile que dans un lieu neutre. Les traducteurs peuvent être ressentis comme invasifs et ne sont alors pas suffisamment acceptés par les clients pour pouvoir jouer le pont entre leur culture et celle de Genève et de ses institutions. Les entretiens montrent que les infirmières de la FSASD font généralement porter ce rôle au réseau secondaire des clients qui est constitué de personnes déjà légitimées à jouer un rôle auprès des clients.

Il ressort aussi des entretiens que le travail sans médiation interculturelle de par l'absence du traducteur rend l'accès au contexte de la personne plus difficile.

Paradoxalement, les infirmières disent ne recourir aux interprètes que lorsque les clients ne parlent pas un mot de français et qu'aucune autre langue véhiculaire n'est disponible. L'ergothérapeute travaille également sans interprète, bien qu'elle trouve très difficile de travailler sans les mots, car le client risque de ne pas comprendre ce qui est dit et fait. Toutes les personnes interrogées disent connaître l'existence d'un pool d'interprètes disponibles et considèrent qu'il est nécessaire pour échanger des informations sur les contextes des clients et la réalité des institutions. On trouve aussi plusieurs personnes qui affirment recourir aux interprètes lorsqu'elles en ont besoin. Plus bas, on se rend compte qu'elles n'ont jamais eu besoin de le faire et qu'elles se débrouillent toujours autrement. Il y a un écart entre les généralités du discours et le concret de la pratique. Ce paradoxe s'illustre par le schéma suivant :



La mobilisation des traducteurs et des interprètes comme ressources de médiation interculturelle est fortement dépendante de la sensibilité des professionnels. Etant donné qu'aucune forme de médiation interculturelle n'est instituée, il n'existe pas non plus de définition d'une compétence à travailler avec des médiateurs interculturels, pas plus qu'avec des traducteurs. D'une certaine manière, on peut considérer que le travail de médiation interculturelle est encore plus informel puisque tant la FSASD que l'HG, dans les discours officiels de l'organisation, considèrent qu'ils sollicitent des traducteurs pour une traduction mot-à-mot. L'étude de cas révèle un très grand flou quant à cette question, flou dont tirent profit les professionnels pour tantôt demander de la traduction, tantôt de la médiation interculturelle, sans pour autant formaliser la

demande, préparer l'intervention à l'avance ou négocier les rôles réciproques des protagonistes de l'entretien. Un AS s'exprime d'ailleurs sur ce sujet : *«L'accompagnement de la personne dans sa problématique sociale est une médiation. Je pense que c'est rare de trouver des traducteurs à la fois médiateurs et traducteurs avec une bonne connaissance de la langue. Ce serait utile de trouver un code de déontologie dans ce métier de traduction. Des formations obligatoires pourraient être très utiles. Il y a des gens extrêmement compétents qui pourraient être utiles. Il faudrait avoir une formation pour connaître le problème de l'institution en question. Il faudrait créer un endroit de formation pour les traducteurs»*. (10) Ce témoignage montre que la compréhension de l'AS situe la médiation entre son propre rôle de médiateur en tant qu'AS et celui du traducteur qui traduit et permet la médiation par sa compétence linguistique. Il semble que l'on parle de deux choses différentes et que le travail de l'AS est un travail de médiation entre les clients et les ressources sociales et institutionnelles nécessaires à leur autonomie alors que le travail du traducteur est une médiation entre deux univers linguistiques, sémiotiques et culturels. Le sous-chapitre suivant permet d'éclairer un peu cette question.

9.3.2 Autres vocations de médiation et négociation interculturelle dans le CASS

De la même manière que pour la traduction, on retrouve dans les situations d'entretiens au CASS de nombreuses personnes qui jouent des rôles de médiation interculturelle en dehors des traducteurs/interprètes officiels et sans que cela ne soit formalisé. Il est peut-être abusif de parler de médiation interculturelle dans ces cas mais la façon dont ces personnes interviennent dans la communication se rapproche de la description de la médiation interculturelle faite plus haut. J'essaie de décrire ces interventions aussi précisément que les entretiens effectués me le permettent.

Comme on peut le comprendre à travers l'exemple ci-dessus, certains AS pensent être médiateurs eux-mêmes. Cette posture implique qu'il n'y a pas besoin de médiateur interculturel mais seulement d'un traducteur. Dans les entretiens effectués, il apparaît en effet que certains professionnels se chargent de la responsabilité de la médiation interculturelle, omettant inévitablement tout ce à quoi ils ne peuvent pas penser par manque de connaissances. Le fait d'être soi-même migrant et de connaître d'autres horizons linguistiques et culturels permet en effet d'accompagner des clients en jouant soi-même le médiateur

entre la culture du client et la société genevoise. C'est notamment ce que révèle une situation décrite par un des AS interrogé : *«Moi-même, en arrivant en Suisse, je suis resté célibataire pendant trois ans. Je n'osais pas sortir en boîte pour trouver une amie. Je n'osais pas parce que ma culture m'avait tellement imposé ma protection. Ma culture d'origine a joué un rôle énorme et je tente d'utiliser cela pour accompagner les gens. Cela fait partie de ma pratique personnelle à l'Hospice Général. Il n'y a pas de méthode prescrite noir sur blanc ... La raison pour laquelle j'entre par la culture d'origine est liée à mon expérience. J'ai eu un contact avec une personne qui avait été toxico-dépendante. En lui parlant de sa santé et de la destruction que le produit provoquait sur lui, il n'avait aucune réaction. En lui parlant de l'Islam, la personne a réagi. Nous avons mis en place des liens avec la mosquée et avons trouvé des médecins musulmans. Les migrants pour lesquels nous connaissons leur foi, leurs valeurs, nous pouvons travailler là-dessus»*. (9) Ces extraits manifestent bien une substitution de l'AS au médiateur interculturel, indépendamment de savoir s'il se trouve en plus une problématique linguistique ou non.

Parfois, les professionnels ne peuvent agir comme médiation interculturelle que dans une seule direction, celle de la culture des institutions socio-sanitaires. Certaines personnes migrantes sont mal renseignées dans divers services, notamment dans les agences immobilières, le service de l'emploi, les assurances, etc. La plupart du temps, les employés des services de l'état n'ont pas le temps ni parfois les qualités nécessaires afin d'écouter la demande d'une personne étrangère et peu familiarisée, ayant de surcroît des problèmes linguistiques. Les personnes reviennent souvent au CASS pour redemander les mêmes choses car elles n'ont pas compris ce qui leur a été dit. Ce problème se pose aussi pour des personnes âgées, selon les entretiens effectués. Les secrétaires d'accueil se donnent le temps qu'il faut pour expliquer les termes techniques, pour pouvoir communiquer de façon à ce que les clients comprennent comment les services qu'ils sollicitent fonctionnent. *«Ce n'est facile pour personne mais parfois, cela débloque des situations»*. (8) Il serait abusif de parler de médiation interculturelle pour ces cas-là car une médiation est symétrique et doit fonctionner dans les deux sens. Or, les clients n'ont pas cette faculté réciproque de rendre visibles et transparentes les pratiques et les représentations qu'ils transportent et sont ainsi désavantagés par le fait de ne pas bénéficier de médiation interculturelle.

Les membres de la famille et de l'entourage sont aussi sollicités comme médiations interculturelles. La plupart des personnes ne parlant pas le français

viennent au CASS accompagnées de quelqu'un le parlant mieux. Cette seconde personne est sollicitée pour traduire mais aussi pour s'informer de la situation et des connaissances du client ainsi que de son contexte d'origine.

Lorsqu'un couple se présente à l'action sociale, il y a aussi la volonté de la part des AS de faire attention à la femme, bien que cela n'aille pas de soi dans toutes les situations. Il est important pour les professionnels d'instaurer un dialogue à trois et de faire comprendre que la place de la femme dans la prise en charge sur le plan socio-sanitaire et dans la société d'accueil est peut-être différente de celle à laquelle le couple est habitué. Ainsi, il est attendu de l'homme, lorsqu'il s'exprime mieux, qu'il joue le rôle d'intermédiaire et permette à la femme de prendre sa place dans l'interaction. La difficulté est liée au fait que les AS n'ont aucun contrôle sur ce que dit l'homme et que, parfois, il n'est pas dans l'intérêt de l'homme de tenir sa femme informée et de lui laisser le libre choix face aux propositions de l'action sociale.

Enfin, un autre rôle déjà évoqué peut être joué par l'entourage, les enfants le plus souvent, dans le cas du suivi de personnes âgées à domicile. *«Dans plusieurs cas, les enfants ne sont pas uniquement présents pour traduire mais nous aident également à éviter que le client refuse la mesure proposée»*. (17) Il s'agit dans ce cas de se servir de l'influence affective exercée par les enfants qui comprennent mieux le cadre de l'intervention de la FASD de par leur plus grande pratique des institutions suisses et genevoises. C'est une des formes de sollicitation du réseau secondaire qui fait partie des partenaires principaux des professionnels de l'aide et des soins à domicile. Si on y observe de plus près, il ne s'agit pas réellement d'une médiation interculturelle du fait que les enjeux ne sont pas partagés de manière exhaustive avec les clients. Le réseau secondaire ou de soutien est un acteur avec un statut spécifique et un intérêt concret, affectif et économique dans la situation. Parfois, la médiation peut également se retourner contre l'institution : *«Il m'est arrivé d'avoir à passer par la fille d'une dame dans le cas d'une personne ne parlant pas du tout la langue. C'était une situation assez complexe parce que les demandes faites dépassaient les besoins. Je devais beaucoup cadrer les demandes pendant l'entretien. Je devais mettre des limites et étais dans la position de dire que je ne pouvais pas accéder à toutes les demandes car la mère pouvait encore faire certaines choses ... L'évaluation était hard parce que il fallait mettre en évidence ce que en tant que professionnelle, je ne pouvais pas donner. Il y a avait la question de l'autonomie de la mobilité de la personne. Lorsque la fille demandait un fauteuil roulant pour sa mère et que cette dernière est encore capable de marcher moyennant une aide, la fille ne peut pas évaluer que, dans quelques mois, la mère ne pourra*

plus marcher du tout par manque de musculature. C'est une question de logique et de ressource. Faire comprendre cela aux personnes est très difficile. On utilise une approche d'éducation avec la famille, parce que la famille ne connaît pas les conséquences de leurs demandes. J'utilise l'éducation thérapeutique des patients chroniques. A la fin, la personne avec laquelle je parlais comprenait la raison de mes limites». (17)

Finalement, l'intervention de collègues parlant la langue du client en vue d'opérer une médiation interculturelle est également problématique dans la mesure où ils se situent clairement dans le point de vue de l'institution. C'est la solution la plus appréciée des infirmières de la FSASD car les collègues connaissent le travail et comprennent beaucoup mieux la démarche, l'objectif de tel ou tel traitement, etc. D'une certaine manière, le collègue qui sert de médiation interculturelle entre le client et l'intervention de l'institution confère un pouvoir à l'infirmière alors que les préoccupations du client contraires aux visées de l'institution ne sont pas prises en compte par le collègue. La médiation interculturelle, plus encore que la traduction, devient très problématique lorsqu'elle est effectuée par des tiers non formés, de sorte que les traducteurs, lorsqu'ils sont sollicités à ces fins, semblent les seuls à être en mesure de réaliser une prestation de médiation interculturelle, bien qu'elle outre passe son mandat explicite.

9.3.3 La médiation interculturelle au-delà des situations d'entretien

Parmi les AS, il y a une habitude de travailler avec l'université populaire albanaise pour ce qui concerne leurs clients albanophones. Ces gens ne se déplacent pas dans les locaux du CASS mais sont à disposition et peuvent être contactés pour des cas précis. Les AS procèdent ainsi à un travail en réseau sur une durée plus ou moins longue qui permet parfois une co-prise en charge répartie entre l'HG et l'université populaire. «Cela est utile pour la compréhension parce que cela me permet de poser des questions sur les cultures différentes et permet de trouver d'autres solutions en accord avec la culture de la personne». (3) La spécificité de cette forme de médiation est qu'elle intervient hors de la situation d'entretien et nécessite un travail supplémentaire de la part de l'AS.

Il ressort de cette étude de cas que les médiateurs interculturels du BIE ne sont pas sollicités. Contrairement aux interprètes-médiateurs de la Croix-Rouge, ils interviennent plutôt en cas de problématiques inscrites dans des temporalités

plus longues, dans l'espace public ou semi-public et toujours au-delà des situations privées d'entretiens. Cela peut aussi être en cas de conflits. «Certains AS pensent être médiateurs eux-mêmes. D'autres sont intéressés à les solliciter car ils pensent qu'ils peuvent être utiles». (3) Dans les entretiens effectués, il apparaît en effet que certains professionnels se chargent de la responsabilité de la médiation interculturelle, une telle fonction faisant alors double emploi, contrairement à un traducteur.

Une forme de médiation interculturelle dans la durée a été mise en place dans le cadre du suivi à domicile d'une personne albanaise par la FSASD. L'interprète sollicitée a joué un rôle considérable dans la prise en charge de cette femme, au-delà du cadre circonscrit de l'entretien de soins. C'était une femme avec un cancer en phase terminale et l'équipe professionnelle envisageait comme meilleure stratégie de lui conseiller le retour au pays. Une collaboration avec l'assistant social qui la suivait s'était également mise en place et une traductrice avait justement été sollicitée avec notamment pour rôle de négocier son retour à domicile dans son pays. Ce n'était pas facile au début. Il y avait une grande préparation entre traductrice et infirmière, elles ont pris du temps et enfin, la personne avait décidé de rentrer mais elle est décédée avant de rentrer. La traductrice ici a un parti pris qui est celui de l'institution. C'est-à-dire qu'elle est sollicitée, comme beaucoup de personnes des réseaux de soutien, pour renforcer la conception de l'institution. On peut douter, au vu de cette situation, que la traductrice ait mis autant de soin à faire comprendre à l'équipe professionnelle ce qui empêchait cette femme de vouloir rentrer pour mourir chez elle. Cette forme discutable de médiation pose aussi le problème de l'investissement de la traductrice qui a mis beaucoup de son temps bénévolement, en plus des heures où elle était rémunérée. C'est beaucoup de temps au niveau relationnel en terme de collaboration, négociation. «C'est très important, dans le travail à domicile, de faire un lien entre professionnel et client». (13) Encore faut-il avoir les moyens en terme de médiation interculturelle de favoriser ce lien de manière égalitaire, ce qui n'est jamais le cas dans les exemples dont nous disposons.

9.4 Médiation de conflit

9.4.1 Les conflits dans le CASS

Le discours des administrateurs à propos de la résolution des conflits ne laisse pas transparaître de formes de médiation instituées. Dans le cas de conflits entre clients et AS, le client peut interpeller l'administrateur, la direction de l'HG ou le chef de secteur. La hiérarchie compétente peut alors décider de transmettre le dossier à un autre AS. C'est en général la décision du chef de secteur. En ce qui concerne les conflits entre clients et professionnels de la FSASD, c'est en premier lieu le responsable d'équipe qui prend en charge la résolution de la situation. Il peut en référer plus haut dans la hiérarchie si nécessaire. L'administrateur du CASS ne peut pas intervenir lorsqu'il s'agit de conflits à propos de questions financières. Par contre, le suivi d'une plainte fait partie de son cahier de charges d'administrateur.

Lorsqu'il y a des tensions entre les secrétaires d'accueil et certains clients, l'administrateur propose parfois de réunir les deux parties et de les entendre pour permettre de calmer les choses. L'administrateur et les secrétaires d'accueil font partie de la même institution. De la même manière, lors de problèmes entre un professionnel et un client, un rapport d'incident est adressé à la hiérarchie. A partir de là, le cas n'est plus de la compétence de l'administrateur. Il n'est pas dit dans les entretiens si les clients connaissent réellement les procédures pour faire entendre leurs plaintes mais on sait que ces situations ne sont pas fréquentes.

Il arrive aussi que ce soit le CASS qui porte plainte, c'est arrivé lors de l'agression d'une secrétaire d'accueil par un client de l'HG. Le chef de secteur et l'administrateur se sont réunis pour porter plainte et agir ensemble.

Dans les CASS, c'est souvent à l'accueil qu'il y a des situations ouvertement conflictuelles. Les secrétaires sont accusées de mal recevoir les gens, de ne pas offrir ce qu'elles ont le devoir d'offrir. Parfois, les clients portent plainte directement à l'administrateur ou demandent à voir leur AS alors qu'ils n'en ont pas le droit. Il y a également des plaintes écrites qui n'aboutissent pas car ils ne connaissent pas leurs droits effectifs. La détresse de certaines personnes est une des raisons de telles revendications. Parfois, les clients tentent de piéger les secrétaires par des demandes pour lesquelles ils savent ne pas être dans leurs droits. Les cas les plus difficiles sont les personnes avec des troubles psychiques ou autres maladies. Certaines femmes se plaignent jusqu'à pleurer au guichet

alors que les secrétaires savent pertinemment qu'elles n'ont droit à aucune aide. Le rôle des secrétaires d'accueil est très ambigu face au conflit. D'une part, elles doivent protéger les collègues, faire le filtre pour empêcher que tout le monde ne monte dans les bureaux des AS. Cet aspect de leur rôle est le plus dur, selon elles, elles doivent rester neutres et faire respecter les décisions des AS quoi qu'il en soit.

«Les situations de conflits concernent l'assistant des personnes que nous recevons au guichet. Nous devons orienter les gens dans les bons services. Là, un conflit peut survenir si la personne ne comprend pas pour quelle raison nous ne traitons pas sa demande ici». (8)

D'autre part, les situations de conflits qu'elles subissent concernent souvent l'AS des personnes qui se présentent au guichet. Là, un conflit peut survenir entre client et secrétaire si le client ne comprend pas pour quelle raison sa demande n'est pas traitée au niveau de l'accueil. Une fois que l'AS le reçoit, le conflit peut aller plus loin et être traité au sein de l'HG. Les secrétaires d'accueil ne peuvent pas répondre des contenus des décisions et ne peuvent donc pas argumenter en cas de conflit. Ils sont alors obligés de demander à l'AS de parler avec le client en face-à-face. Il y a parfois des abus de la part de clients du fait de cette ambiguïté, lorsque ceux-ci utilisent un soi-disant litige pour obtenir une entrevue avec l'AS en dehors des rendez-vous convenus.

Le conflit est ici le moyen d'exprimer une colère ou un sentiment d'injustice ressenti face au système de prise en charge. Au CASS des Pâquis, la police a été appelée plusieurs fois l'année passée pour calmer des clients fâchés qui dépassaient les limites ou simplement par prévention avant qu'une situation ne déborde. Il arrive aussi que les secrétaires soient confrontées à des malentendus au niveau de la communication. Elles sont tellement habituées aux demandes d'argent que, parfois, elles ne font pas attention à la demande d'une autre nature qui se trouve derrière. Ces malentendus ne se résolvent qu'en discutant, les conflits sont alors désamorcés au fil de la discussion. *«Pour éviter les conflits, il est important d'avoir du temps avec la personne. Il arrive, à la fin, que des personnes ne pouvant faire face au refus, fassent passer la secrétaire d'accueil pour mauvaise». (8)*

Il y a aussi des situations d'impuissance lors de violences alors que les secrétaires ne peuvent calmer la personne. Ce peut-être dans le cas d'une personne demandant de l'aide et insistant sans arrêt. *«Nous ne sommes pas en mesure d'aider tout le monde. Nous essayons de l'orienter dans le cadre des possibilités. Pour les clandestins, il y a très peu de choses faites. Nous avons eu*

le cas d'une dame voulant rester en Suisse pour trouver du travail et qui était coincée en Suisse. Il arrive que nous nous sentions impuissantes parce que nous ne parvenons pas à faire passer un message à quelqu'un». (8)

Dans certains cas, on assiste à des conflits plus larges comme entre des habitants et le CASS. Un cas a été soulevé avec l'administratrice des Grottes et des Pâquis, concernant la plainte d'une locataire dans un habitat où plusieurs logements subventionnés sont gérés par le CASS et où «justement, il y avait quelqu'un qui se plaignait que la porte claquait tout le temps, qui était assez dépressive. Là on a eu une plainte, qu'on a traité avec la personne, j'ai fait le nécessaire avec le matériel pour régler ça avec la porte, et ensuite c'est au niveau de la personne, que j'ai reçue, et puis voilà, le fait d'être reçue par une responsable ça l'a calmé... avant lorsqu'il n'y avait pas de chefs d'équipe, peut-être qu'ils ne seraient pas reçus, ça je ne sais pas, mais voilà.....On a fait quelque chose, la porte va mieux, et voilà, impeccable !». (7)

Une autre forme de médiation est envisagée lorsqu'il s'agit de conflits collectifs. Les infirmières ne se sentent pas toujours en sécurité et il y a un risque perçu d'agression dans certains endroits du quartier des Grottes notamment. La question se pose d'une médiation collective, «peut-être que si c'était une question de quartier, on pourrait faire appel à l'UAC. Je sais que par rapport aux employés aux Grottes, ils ont exprimé à l'UAC leur problème d'insécurité, au niveau de la FSASD, quand elles vont à domicile, dans certaines rues du quartier. Et là j'ai fait remonter ça au niveau de l'insécurité du quartier. Là, c'est au niveau du personnel, pas forcément du quartier, mais il y aura un impact dans le quartier. Alors là, l'UAC doit se demander qu'est-ce qu'on en fait, il y a déjà des informations que peut-être les équipes n'ont pas, qu'il faut téléphoner ici ou là, qu'il faut ramasser les seringues, voyez, un certain nombre de choses». (7)

On repère aussi des conflits liés à des problèmes psychiatriques. Les personnes sont alors orientées vers des structures pouvant les aider. «Cela arrive souvent que des personnes arrivent avec des problèmes psychiatriques, mais je refuse en général de les prendre en charge. Ces situations sont conflictuelles parce que la personne refuse tout ce que nous lui proposons. Nous laissons aux personnes le temps de s'habituer aux exigences de l'assistance mais au bout d'une année, nous enlevons les prestations et les mettons au minimum vital. Dans ces cas, nous sommes pris dans le paradoxe des lois : la loi cantonale disant qu'une personne non-collaborante ne peut bénéficier des prestations

sociales et la loi fédérale disant qu'aucune personne ne peut être laissée sans avoir de quoi manger». (4)

Enfin, les conflits entre professionnels ont été brièvement évoqués, bien que là ne soit pas l'objet des interviews. Il est intéressant de constater que c'est la voie hiérarchique qui est empruntée dans la résolution de ces conflits. «Lors de tensions entre les collaborateurs, mon rôle n'est pas de le régler mais d'en référer au chef de secteur. Nous élaborons ensuite les solutions de gestion de ce conflit». (5) Dans ce cas, un médiateur pourra être envisagé, si la hiérarchie sollicitée le juge pertinent : «Dans ces situations, il est possible de mettre en place un médiateur pour gérer les conflits entre collaborateurs ou faire appel à un coach». (7)

Au niveau du terrain, les liens interinstitutionnels se passent plus ou moins bien. Il y a des enjeux et des tensions possibles entre les collaborateurs des différents employeurs mais le problème réside plus dans le fait de ne pas se connaître et se voir quotidiennement. Lors de tensions, les responsables hiérarchiques se doivent de donner la ligne directrice à l'équipe tout en expliquant la raison de leurs choix. Des tensions proviennent du spectre de l'employeur unique qui est en discussion au conseil d'Etat, elles ne sont pas inhérentes à la bonne volonté des gens. Le choix de maintenir une seule direction dans chaque CASS perturbe et angoisse les professionnels. Le changement fait peur aux gens et la position d'administrateur consiste aussi à mettre en évidence la continuité dans le changement afin de rassurer les collaborateurs. Ce système est très complexe et a un potentiel de changement très rapide.

9.4.2 Migration et conflits

Les conflits avec les migrants sont expliqués par les professionnels interrogés à partir des difficultés concrètes qu'ils rencontrent. Le conflit semble moins exprimer une divergence fondamentale que le manque de ressources et de connaissances administratives d'une population fragilisée.

C'est dans le discours d'une administratrice que l'on trouve de manière plus nette l'interculturalité des situations comme raison évoquée du conflit. Elle rend compte d'un cas problématique lié à un facteur culturel et pas linguistique. «L'homme d'origine tunisienne incitait sa femme à enfanter, malgré son désir de ne plus en avoir. Il était très difficile de travailler avec cette famille et faire la part des choses entre le culturel, l'intégration, les problématiques liées à la

personne. Nous n'avons pas de procédures spécifiques liées à ce genre de situations. Le secteur psychiatrique nous a aidé à comprendre le problème et aidés à entrer en contact avec les institutions en lien avec cette famille. Cette procédure s'est arrêtée en cours de route parce que la famille a déménagé dans un autre CASS». (6)

Elle pense que les réponses données à ce type de problème pourraient être différentes avec une connaissance des dimensions interculturelles de ces réalités. Un autre exemple de conflit s'est trouvé lors de l'insistance d'une femme africaine à téléphoner gratuitement en prétextant la permission de son assistante sociale pour téléphoner depuis le CASS. En confrontant cette femme avec son AS pour mettre un cadre à son attitude, il s'est avéré qu'une telle autorisation n'a jamais été donnée. Cette situation comporte un aspect culturel selon l'administratrice interrogée, puisqu'il s'agit de l'image véhiculée par le CASS dans les représentations culturelles que cette femme se fait d'un centre d'accueil social. Selon elle, les connaissances culturelles pourraient faire l'objet d'une formation pour les secrétaires d'accueil ayant le plus de contact avec les personnes migrantes. Bien que le bureau de l'intégration organise des cours, l'organisation de thématiques spécifiques lui semble plus utile. Ses conceptions reviennent très peu dans les discours des acteurs de terrain et paraissent assez théoriques et peu fondées.

Un premier niveau de conflit qui est souvent exprimé par les AS est celui des rapports personnels entre le professionnel et le client. Certains migrants refusent d'être suivis par un AS étranger et cela crée des tensions : «J'ai eu quelques arabes ne voulant pas travailler avec moi parce qu'en tant que kurdes d'Irak, on se battait aussi contre les arabes. Je pense que le jour où j'aurai des conflits, on aura besoin de services utiles pour la médiation. Au niveau de l'Hospice, je pense que ce sera possible de financer cela. J'avais des difficultés avec un gitan. Avec lui, nous avons énormément de problèmes et je suis allé voir un pasteur à Versoix se battant pour leurs droits. J'ai pu discuter avec lui et cela m'a été assez utile pour la continuation de cette relation». (9)

De nombreux migrants créent des conflits sur la base de la non-acceptation des directives de l'HG. Ce sont des conflits très différents des conflits personnels et qui sont d'ailleurs plus délicats à résoudre. «Cela arrive qu'on soit en conflit avec des migrants mais ce n'est pas forcément dû à la langue. C'est dû à une incompréhension du fonctionnement de l'aide sociale». (4) De nombreux clients entrent en conflit car ils ne se sentent pas bien dans leur vie. Ils expriment, dans le cadre de l'HG, les frustrations qu'ils subissent car ils ne

savent pas qui en est responsable et désirent qu'on y remédie. Le problème est qu'aucune instance n'a le pouvoir d'y changer quelque chose et ce sont les AS qui reçoivent les plaintes. Il y a également des conflits concernant la scolarisation des enfants. Certains migrants considèrent le système scolaire comme n'étant pas bon. Le fait que les études accomplies par des migrants en Suisse ne soient pas reconnues les pousse parfois d'autant plus à avoir des attentes extrêmes à l'égard de leurs enfants. Ils critiquent souvent le système lorsque leurs enfants sont en échec. Ils mettent alors beaucoup de pression sur les AS, les forçant à rechercher des écoles privées, à faire des demandes de cours complémentaires. Cela fait émerger d'autres sources de conflits encore concernant les financements de ces prestations. Parfois, ces enfants ne vont plus à l'école ou sont même rentrés au pays et on découvre que les parents continuent de percevoir les bourses relatives à la fréquentation des écoles. Ces situations peuvent devenir explosives.

Il est fréquent que les couples se présentent séparément et parlent pour l'autre conjoint. D'après certains AS, il y a beaucoup de violences conjugales et de conflits au sein des familles migrantes mais ils sont rarement repérés et traités. D'après les AS, cela arrive plus fréquemment avec des familles migrantes mais également dans les familles suisses. Ces conflits créent des difficultés dans la relation entre les AS et les clients et cachent souvent beaucoup d'autres choses difficiles à détecter. Des problèmes existent également dans la compréhension de l'aide sociale vis-à-vis de la vie de couple. Beaucoup de femmes partent du principe, car elles sont sous la tutelle de leur mari, qu'elles ont droit à l'assistance. Etant habituées à être dépendantes financièrement, elles considèrent normal d'être assistées. Elles ne conçoivent pas que cette aide ne leur est pas due à vie. Certaines femmes racontent souvent des versions différentes, contradictoires de leur situation et cette attitude apparaît comme un mensonge pour les AS. Certains se plaignent que les Africains ont de la peine à se plier à des horaires et arrivent souvent en retard, même si ce n'est pas systématique et qu'ils veulent éviter de faire des généralités. Parfois, ce sont les hommes qui refusent que leur femme travaille, se forme, apprenne le français. Or, lorsque l'aide sociale pourrait favoriser l'insertion professionnelle, les AS se heurtent à des résistances qui créent souvent des conflits. De plus, il est très difficile pour eux de connaître le point de vue de la femme car elle ne parle pas et que le mari parle à la place des deux. Cette thématique est la plus récurrente dans les discours des AS.

Une situation décrite par un AS révèle aussi le statut ambigu de la langue dans les conflits. Un client ne comprenait pas la raison pour laquelle l'AS posait

certaines questions et un conflit est survenu dû à cette incompréhension de la langue. Il a fallu faire intervenir un traducteur pour continuer l'entretien. La raison de son intervention était liée au fait que l'AS ne parvenait pas à déterminer si il ne comprenait pas la raison pour laquelle il exigeait telle démarche ou s'il ne comprenait pas les mots utilisés pour faire passer le message. Il n'y avait apparemment pas d'autres solutions qu'un traducteur.

Dans le cadre de la FSASD, les conflits avec les personnes migrantes tournent entre autres autour de questions éthiques. Leurs origines peuvent être une divergence d'interprétation des valeurs liées aux soins dispensés. Par exemple, la transfusion pose parfois des problèmes éthiques. Le responsable d'équipe interrogé souhaiterait bénéficier de la présence d'ethnopsychiatres pour réfléchir aux différences culturelles. Pour certaines situations, il y a un réel manque de connaissances de ces aspects et cela peut mener à des conflits. La présence du traducteur peut parfois créer des conflits également. A domicile, la présence de personnes étrangères est beaucoup plus délicate que dans les bureaux des AS. C'est une sphère privée et le client a beaucoup plus d'autorité qu'hors de chez lui. Il se trouve aussi des problématiques culturelles qui deviennent conflictuelles. *«Par exemple, lorsque nous conseillons à un client d'aller dans une institution spécialisée et de quitter le quartier. Ces phases sont difficiles».* (11)

Il est souvent difficile de dire si les conflits sont plus fréquents avec les personnes migrantes. Certains professionnels pensent que les personnes migrantes ont un accès plus facile aux offres du système, qu'ils développent des ressources de par la difficulté de leur situation et sollicitent des membres de leur communauté qui sont très bien informés. Certainement que quelques populations migrantes sont plus intégrées que d'autres. Par exemple, les italiens et les espagnols sont des communautés implantées depuis longtemps. D'autre part, les personnes provenant de l'ex-Yougoslavie sont bien organisées grâce à l'université populaire. Les Somaliens sont également organisés. Par contre, il faut tenir compte du fait qu'il existe des personnes désaffiliées pour chacune de ces nationalités et qu'elles n'ont pas accès aux ressources communautaires.

Lorsque les demandes ne trouvent pas de réponses, il arrive parfois que la tension monte et que les professionnels tiennent des discours qui font penser à du racisme. L'insistance de certains clients migrants lorsque l'ont ne peut faire plus que donner et aider à remplir la demande de logement par exemple et que le client continue de demander de l'aide peut faire qu'il finisse par demander : «...mais voilà qu'est-ce qu'il me reste à faire.....j'aije retourne dans mon

pays ? Et ça peut arriver que, malheureusement, on accule la secrétaire et qu'elle dise : «eh oui, peut-être retourner dans votre pays, c'est peut-être la solution», et crac ...«J'étais au CASS et ils me disent de retourner dans mon pays... !». (7)

9.4.3 Médiation de conflit

L'administration du CASS joue un rôle important dans la médiation de conflits, bien qu'elle n'ait pas un rôle neutre. Il arrive que des clients de l'HG appellent l'administratrice pour se plaindre du fait qu'ils n'obtiennent pas les prestations qu'ils désirent. Il s'agit souvent de clients migrants ne connaissant pas bien la limite du mandat des institutions. Dans les cas les plus fréquents, l'attitude adoptée consiste en une concertation entre l'administratrice et l'AS concerné afin de donner la même réponse que celle de l'HG. Il n'y a dans ces cas de figure aucune forme de médiation, seulement une attention portée à ne jamais se court-circuiter. Mais s'il y a vraiment un problème de médiation culturelle à régler, c'est tout de suite plus compliqué et il n'y a alors pas de procédure définie. D'après l'administratrice, ces cas sont la plupart du temps des 'coups de gueule'.

Apparemment, les conflits ne sont pas plus nombreux avec les migrants et cela ne justifierait de cette manière pas de penser une médiation de conflits spécifique à la question du travail auprès des clients migrants. Par contre, il y a souvent de l'incompréhension, déjà à l'accueil. Souvent, il faut reprendre des réponses, il y a un savoir-faire qu'il faut encore travailler, parce qu'il faut presque avoir une formation pédagogique, ce que les secrétaires n'ont pas et c'est cela qui manque parfois. Le fait qu'une personne revienne deux fois de suite pour les mêmes questions peut être le signe d'un problème de communication mais aussi le risque d'un conflit car le client pourrait aussi mal réagir à la longue. «Ils arrivent souvent stressé, c'est pas évident de les mettre à l'aise. Il y a surtout des coups de gueule, ils pensent que l'assistante sociale ne fait rien pour lui, ils nous traitent de racistes. Peut-être qu'il y a des assistants sociaux qui sont des racistes, personne n'est parfait, mais ici aux Pâquis, l'équipe dans l'ensemble, est très professionnelle...» . L'administratrice ne voit ainsi pas comment parer aux conflits liés à l'incompréhension et la prévention de ces situations est laissée à l'intervention spontanée de chaque professionnel.

Dans des cas de conflits basés sur des réactions de défense identitaire, il n'y a pas de médiation prévue pour l'instant. Un AS confronté à ce genre de problèmes pense que ce sera possible de faire intervenir une médiation de conflit dans le CASS mais pour l'instant, il n'y a pas de moyens à disposition. Une de

ses collègues regrette également de ne pas pouvoir faire intervenir de médiateurs car il se trouve des situations où les gens restent sur leurs positions et le travail n'est plus possible. Le cadre des exigences et des contraintes que l'AS doit respecter n'est pas compris par le client et cela débouche sur une polarisation. L'AS ne peut plus aider et, en face, la personne ne saisit pas pourquoi il demande certaines choses : c'est l'impasse. Une AS souhaiterait aussi pouvoir recourir à des médiateurs lors de situations où elle se sent bloquée par l'attitude du mari dans les situations de couples.

Il existe des AS qui considèrent être eux-mêmes les médiateurs comme en témoigne cet extrait :

«Je n'ai encore jamais eu de rapports conflictuels dans ce travail. Je me base beaucoup sur ce que j'ai vécu en Thaïlande lorsque j'étais dans la peau d'un migrant là-bas. Cela m'aide à prendre du recul et j'utilise mon bon sens. Je sais qu'il y a des questions que je ne peux pas poser parce que ce n'est pas le bon moment dans leur vie. Il faut avoir du ressenti et ne pas demander tout et n'importe quoi, tout en ne faisant pas l'économie de le leur demander. Ça ne m'est pas arrivé d'accompagner des usagers dans des conflits. La répartition des rôles est plus marquée chez les familles migrantes que les familles genevoises. Cela facilite les conflits à l'intérieur du couple. Lorsque les personnes sont en conflits avec les institutions, je leur explique la procédure à suivre et le problème est réglé. En général, c'est plus des conflits de personnes. Je ne suis pas psychologue ni médiateur familial. J'oriente les gens vers des services et c'est en ce sens que je suis généraliste. J'aide à la restructuration et à la réintégration des personnes et recadre très vite si cela fait appel à des investigations plus spécifiques.

Lorsqu'il y a des difficultés, je donne du temps au temps. Je me fixe des objectifs progressifs par cas. Par exemple, je m'occupe d'une famille de l'Est avec laquelle je vais pas à pas. J'explique très progressivement le fonctionnement, les droits, les devoirs. Je pose le cadre et montre que je suis à côté d'eux, pas devant et pas derrière. Je leur explique que le chemin est à faire ensemble. Il est évident que je prends plus de temps à saisir leurs demandes que pour des personnes suisses. Je dois connaître un peu leur situation de vie et accéder aux informations n'est pas facile. Par exemple, j'ai eu affaire à une famille suisse dont la femme a vu toute sa famille égorgée sous ses yeux. Je me rends compte, à ce niveau, que je vais y aller doucement avec mes exigences et comprends qu'il y a une autre priorité de travail à faire. Nous ne sommes pas au stade de dire aux gens de s'adapter à nos méthodes de faiseurs de Suisses ou

de rentrer chez eux. Tant que je n'ai pas les informations qu'ils me donnent, je vais avoir de la difficulté à comprendre leur culture. Je fais preuve de beaucoup d'ouverture d'esprit et cela me donne des pistes. Je travaille ainsi». (10)

La position de la hiérarchie à l'HG est moins nuancée que les positions des AS. Les conflits apparaîtraient plutôt parce que la personne se met en situation contraire aux directives de l'assistance. Il ne s'agit alors pas de trouver une médiation mais plutôt de faire respecter les exigences de leurs règles. Si c'est nécessaire, ils font parfois intervenir un interprète pour expliquer dans la langue d'origine les règles de l'assistance. Ces exigences exercent une contrainte incontournable et ne peuvent en aucun cas être transformées. Il n'y a pas de démarches possibles pour travailler à un autre niveau concernant ces problèmes par manque de temps. Cela se ferait si il y avait des soutiens et plus de temps. Il n'y a pas d'action collective non plus dans le quartier pour les migrants.

Concernant les situations dans lesquelles les modes de vie, les représentations et les valeurs du pays d'accueil sont impliqués, les moyens disponibles pour cerner le conflit est l'unité immigration. Elle reçoit les dossiers des situations de permis limites et représente une ressource pour les assistants sociaux. Ils y reçoivent des conseils, des supervisions, et sont aidés dans une analyse plus concrète de la situation. Cela se passe en dehors du suivi de la personne, de manière individuelle. Il n'y a pas possibilité d'intervention de ces AS dans les dossiers des CASS. L'assistant responsable gère son dossier jusqu'au bout. Certaines exceptions sont toutefois envisageables.

Du côté de la FSASD, le conflit entre client et membre de l'équipe est soumis à l'intervention du responsable d'équipe. Il a un rôle de régulateur de l'équipe en présence du client, du traducteur et du professionnel. Le but est de mettre ensemble et de confronter les versions. Les interventions se font au cas par cas et chaque responsable a son approche propre. Le conflit peut-être identifié par lui, communiqué par d'autres professionnels ou par les clients. Parfois les raisons peuvent être 'culturelles', selon les termes du responsable. Ces situations épuisent psychologiquement. La conjugaison du conflit et de la variable culturelle rend les situations plus difficiles et délicates au niveau de la prestation à fournir.

Il n'y a pas de travail avec des médiateurs à la FSASD, ce serait trop lourd pour les clients d'avoir des intervenants multiples chez eux : médiateurs, traducteurs et soignants. Lorsque les relations débouchent sur des conflits ou des phases difficiles, aucun moyen n'est développé en dehors de la traduction. Le client peut refuser l'intervention de la FSASD s'il se sent envahi et il peut y

avoir une rupture de communication en situations de conflits. Dans ces cas, le responsable fait *«des prospections au service de migrations ou d'autres institutions et associations, parfois auprès des organismes religieux ou des HUG ayant des commissions d'éthique»*. (13) Indirectement, les interprètes sont parfois utilisés comme médiateurs de conflit parce qu'ils sont immergés dans la situation. Ils le deviennent malgré eux et ne sont pas formés à cela.

Une autre méthode parfois appliquée consiste à inviter les migrants dans des associations pour négocier le conflit ailleurs, mais cela est rarement accepté par les clients. Il n'y a pas d'autres moyens au quotidien, à part de travailler dans le cadre d'un colloque en réseau avec le client, dans des lieux spécialement choisis pour ces situations.

9.5 Intercompréhension

9.5.1 Problèmes de compréhension

Les barrières linguistiques et culturelles intervenant dans la compréhension de l'aide sociale et de l'aide et des soins à domicile est beaucoup évoquée en terme de problème et peu en terme de médiation, de sorte que les interprètes ne sont encore que très peu sollicités pour clarifier ces questions. Le problème survient également parfois du fait que la relation n'est pas égalitaire entre AS et client. Le client n'est pas en position de pouvoir poser des questions à l'AS et sa posture implique que l'AS ne sait pas la représentation que le client se fait de lui ou de l'Action sociale. Le fait de ne pas connaître ses attentes et représentations est un obstacle pour les AS qui les pousse à tâtonner face à certaines questions.

Les principaux problèmes de compréhension rencontrés par les professionnels sont liés à la communication des règles et des exigences relatives aux institutions, indépendamment de la profession. L'aide accordée par le CASS est définie par des critères et un mandat stricts et la compréhension de ce mandat est une exigence pour pouvoir travailler avec leurs clients. De nombreux clients s'attendent à recevoir de l'argent, un logement et une grosse difficulté peut survenir lorsqu'on leur explique que cela ne va pas de soi. Les AS sont souvent dépassés lorsque des mesures relatives à la formation de leurs enfants sont refusées. Ils sont souvent peu conscients des conceptions qui poussent les parents à agir de la sorte et ont également de la peine à poser des conditions strictes au suivi de ces familles. En conséquence, une fois que les enfants ont

terminé leur scolarité obligatoire et pourraient poursuivre avec un apprentissage ou des études, il arrive souvent que les parents les mettent en échec.

«Les moyens de lutter contre cette manière d'accaparer les enfants sont pauvres. Ce n'est souvent qu'une fois que l'enfant est majeur, que la famille ne reçoit plus de financement pour lui. A ce moment-là, on peut ouvrir un dossier personnel, mais les liens de loyauté avec la famille restent et il est parfois, du fait d'une charge psychologique importante, impossible de poursuivre le suivi des enfants devenus majeurs». (11)

Inversément, le décodage de la demande effective de certains clients migrants est également difficile à cerner. «Je dois parfois deviner de quelle nature est la demande pour pouvoir travailler avec certaines personnes. Au-delà de la demande, je dois aussi connaître la situation de vie et le contexte de ces clients pour pouvoir proposer des réponses adaptées». (10) Là aussi, il constate que ce n'est pas facile d'y accéder et que cela prend du temps. Le fait de devoir s'expliquer avec un vocabulaire très basique n'est pas toujours considéré comme un inconvénient. En effet, il y a un accompagnement plus poussé que le niveau de la langue, un rapport basé sur la confiance construite petit à petit dans la relation qui semble parfois préférable au biais du traducteur. Pourtant, les professionnels de la FSASD indiquent que le manque de vocabulaire empêche parfois les personnes d'être rassurées à leur égard, de se sentir en sécurité et de se persuader que l'aide sera adéquate. C'est aussi un obstacle lorsque des personnes sont confrontées à une souffrance psychologique qu'il est impossible d'accompagner. Dans ces cas-là, une infirmière insiste sur le fait qu'elle relativise l'importance de l'état de la santé. Elle s'aperçoit que la souffrance morale de personnes déracinées est plus importante que leur santé objective et que cela n'a aucun sens de leur dire qu'il faut se soigner. Le travail avec les psychiatres est également difficile lors de cas ou des familles migrantes entrent en crise. Il a également de la difficulté d'accéder à la dimension culturelle du vécu familial et de comprendre le sens que prennent les événements pour eux.

La conception des rapports de genre est un thème central dans l'intercompréhension entre professionnels et clients. Il est plusieurs fois relevé que le fait que la femme soit cantonnée à la maison est une source de difficultés quant à l'intégration et à l'aide sociale ou sanitaire. Par rapport aux critères de l'aide sociale, elle doit être en mesure de travailler car elles sont plaçables du point de vue de l'office de l'emploi. Au niveau des soins et de l'aide à domicile, cela crée parfois une révolte auprès des aides de constater que des mères de famille ayant accouché ou étant malades ne soient pas plus aidées par leur mari

dans les tâches ménagères. «Je m'efforce de sensibiliser les aides ménagères et familiales sous sa responsabilité à faire preuve d'ouverture et de ne pas juger ces manières de faire car cela fait selon elle partie de la culture et qu'il s'agit de la respecter». (17) Dans le cas le plus poussé, on constate qu'il y a une impuissance des professionnels face à la violence conjugale relative à la situation d'exil et d'assistance. L'absence de traducteurs rend souvent la femme muette lors des séances et c'est le mari qui parle pour elle. Ce n'est que quand la situation est trop dégradée et que la femme vient seule que l'on découvre la situation réelle du couple et c'est souvent trop tard. Des moyens de prévention et de médiation seraient souhaités par les professionnels mais il n'y a pas de possibilité de mettre cela sur pied dans le CASS.

Dans le thème des rapports de genre, on trouve également des hommes qui ne souhaitent pas être reçus par des femmes, notamment à l'accueil ou par les assistantes administratives qui sont toutes femmes aux Pâquis. Il n'y a pas de choix dans ces situations et les hommes doivent s'adapter quoi qu'il en soit, indépendamment des conséquences que cela peut avoir pour la relation.

Cela ne va pas non plus de soi pour les clients migrants de la FSASD d'accepter l'aide à domicile. Lorsqu'ils se rendent au CASS pour l'aide sociale, c'est qu'ils en ont fait la démarche alors que pour l'intervention de la FSASD, c'est un rapport médical qui implique la mise en place d'une aide ou de soins et les clients ne sont pas nécessairement demandeurs. Parfois, cela pose des difficultés car ce n'est pas dans les habitudes d'accepter l'aide de cette manière là et cela peut même être humiliant. De manière plus spécifique, certains clients refusent les mesures proposées et la difficulté des évaluations est de parvenir à tenir compte de ce refus pour continuer de collaborer. Il semble que cette problématique soit surtout celle des aides d'origine latine et que cela peut arriver que des conflits soient générés par ces différences de perception des soins.

La communication est souvent particulièrement difficile avec les personnes âgées qui remettent en question les prestations de la FSASD, qui ont de la difficulté à faire confiance aux professionnels, qui refusent les adaptations nécessaires de leur habitat ou qui n'estiment pas le risques qu'ils courent à vivre dans leur situation. Souvent, la communication passe par la famille ou les proches que les professionnels appellent le réseau de soutien. Cela facilite la recherche d'un terrain d'entente et les proches jouent ainsi un rôle de promotion des mesures proposées. La multiplication des acteurs pose tout de même un problème dans certains cas où la famille revendique des choses pensant que c'est un droit alors que ce serait nuisible au client du point de vue

ergothérapeutique ou de la rééducation. Il y a alors un véritable travail d'éducation à faire avec la famille pour qu'elle comprenne les enjeux de santé qui sont liés aux choix effectués.

La communication et ses problèmes semblent très orientés sur le travail prescrit des professionnels et moins sur la compréhension des demandes effectives des clients. Un AS considère que si les clients remplissent les exigences de l'HG, cela indique qu'ils l'ont compris, selon ses propres termes. Il est plusieurs fois mentionné que les AS doivent comprendre les problèmes des clients mais moins par déontologie de base que parce que c'est la condition nécessaire pour faire un projet. Chaque AS pense en fonction de sa propre mission et selon la façon dont il la définit. Il est très peu fait allusion aux différences de conception de l'aide sociale entre professionnels et clients dans ces considérations. Comme l'intercompréhension dépend aussi de la singularité des personnes, comme le rappelle un AS, il est difficile de faire des généralités mais on donne très peu d'indications sur la manière de prendre en compte la singularité de chaque client dans la mise en place de la mesure d'aide.

Le problème des jugements et des stéréotypes est également soulevé comme un obstacle à l'intercompréhension dans les différentes institutions. Il semble important de ne pas juger la culture des clients mais il n'est pas facile de ne pas le faire face à certains comportements. Les plus récurrents sont les problèmes liés au rôle de la femme dans certaines familles ou communautés qui rendent le travail plus difficile voire parfois impossible. Il y a une volonté de respecter les fonctionnements des couples et de ne pas forcer les clients à changer leurs conceptions mais ces conceptions entrent parfois radicalement en opposition avec les directives à respecter. Les entretiens montrent que les professionnels sont en prise avec des difficultés communicationnelles autour de cette problématique et que la médiation interculturelle n'est pas sollicitée en tant que telle, même pas dans les rares cas où des traducteurs sont sollicités.

Enfin, un problème institutionnel peut parfois faire obstacle. Par le fait d'être plus présents, certains professionnels sont plus informés de certaines problématiques et ont une connaissance plus fine de la situation. C'est notamment le cas des aides dans la FSASD. Non seulement le recours à des interprètes ne leur est pas possible pour approfondir l'échange mais elles n'ont pas la légitimité de solliciter une prise en charge psychiatrique ou toute démarche de soutien qu'elles jugeraient utiles. Elles se retrouvent alors dans un état d'impuissance face au client tout en étant la seule personne à connaître sa problématique de manière détaillée.

9.5.2 *Faire face à l'incompréhension*

Comme il apparaît plus haut dans ce rapport, les traducteurs et interprètes sont souvent considérés comme une ressource dans les situations de communication difficiles avec les clients migrants. Par contre, leur sollicitation effective est rare et leur aide et surtout valorisée face à des clients ne parlant pas un mot de français. Par contre, de nombreuses situations concernent des personnes ayant des bases minimales sans pour autant bien le parler et sans connaître suffisamment les subtilités de la langue et de la vie des institutions publiques. Pour faire face à la diversité des problématiques rencontrées dans ce genre de cas, les professionnels ont différents moyens qu'ils évoquent dans les entretiens.

Une ressource reliée aux savoirs-être évoquée par un AS est le fait d'avoir soi-même une expérience de vie dans un contexte étranger. Cela l'aide à se mettre dans la peau des migrants qui viennent le voir et à prendre du recul.

Lors de situations où le manque de compréhension des enjeux empêche les clients d'adhérer aux mesures et aux décisions, rappeler «*le but des séances, dont l'objectif est de vivre confortablement*» (10) est une ressource utilisée. À cela, il se fixe des objectifs progressifs selon les cas des personnes rencontrées. Avancer pas à pas, montrer le cadre et permettre aux clients de comprendre petit à petit quels sont leurs droits et leurs devoirs permet de faire en sorte que la personne adhère à la démarche. «*Il faut avoir du ressenti et ne pas demander tout et n'importe quoi*». (10)

Plusieurs professionnels des diverses institutions insistent sur le fait que l'on ne transmet pas uniquement avec les mots l'aide que l'on apporte. Le non-verbal est également un outil de médiation utilisé lorsque les mots ne permettent pas la compréhension. L'accompagnement hors des murs du CASS est mentionné comme une façon de faciliter la relation d'aide autant que comme une mise en réseau des clients au sein des associations du quartier. Dans les soins, on utilise aussi beaucoup les gestes et surtout le toucher pour créer la confiance avec les clients. La fréquence des visites est également un précieux allié et accélère l'établissement de la confiance. Plusieurs professionnels reconnaissent que ces techniques demandent quand-même beaucoup d'énergie. Dans le travail d'ergothérapie, il y a beaucoup de démarches à apprendre qui ne nécessitent pas la parole, comme faire un transfert dans une baignoire par exemple. Selon les propos de l'ergothérapeute, il n'y a pas besoin de décrire l'activité car elle s'effectue d'elle-même. Il faut simplement rassurer la personne que sa volonté

sera respectée et jamais dépassée et que la personne peut refuser si elle le veut. Pour le faire, elle utilise les desseins, les modes d'emploi et utilise la parole pour accompagner les gestes qui sont quoi qu'il en soit primordiaux. Les personnes ne doivent pas comprendre par les mots mais dans l'action. Il y a des fiches à remplir pour l'évaluation de l'autonomie et des besoins d'aide des personnes, des procédures complexes au niveau des assurances mais il ne semble pas que la langue soit un obstacle pour ces démarches. Il y a même des personnes qui n'aiment pas être touchées et alors, elle les écoute. Les entretiens laissent pressentir de grosses difficultés de communication sur le plan linguistique, difficultés qui sont fortement minimisées par les professionnels.

Pour l'aide et les soins à domicile, les évaluations et la mise en place de suivis se font souvent sans interprètes et cela fonctionne quand-même, selon les professionnels, même si les clients parlent très peu le français. En plus du non-verbal, des supports tels que les semainiers et les organigrammes sont utilisés pour faciliter les explications et ceux-ci sont utilisés et aménagés par les clients comme cela leur convient, semblant permettre une appropriation de la mesure proposée. Au-delà des ressources peut-être réelles que les professionnels de la FSASD mobilisent dans la communication non-verbale, il y a une part d'ambivalence dans les propos qui laissent clairement apparaître des difficultés de communication auxquelles les interprètes pourraient sans doute apporter des éléments de solutions, alors que paradoxalement, cette solution ne semble pas pertinente pour les professionnels interrogés.

L'éducation de la famille est également une ressource mentionnée pour favoriser l'intercompréhension avec les clients. D'une part, la famille découvre le domaine des soins à domicile et de la rééducation des clients en comprenant mieux les limites de la prise en charge et ses exigences et d'autre part, les membres de la famille informés peuvent faciliter la compréhension des clients par le fait de pouvoir leur communiquer les informations nécessaires grâce au partage de la langue et à la confiance existant. Par contre, le travail est toujours évalué à partir de l'évolution de la personne et non de la satisfaction de l'entourage. Lorsque la communication est difficile avec les clients, les équipes s'appuient aussi sur les dossiers des nouvelles demandes de prise en charge. Connaître le service d'où la personne est annoncée est déjà très utile pour se faire une idée de la problématique qu'elle rencontre. Une collaboration entre infirmière, aide familiale et ergothérapeute permet également d'intervenir en synergie et d'échanger les informations sur la situation, de sorte à pallier le manque d'informations directes des clients.

9.5.3 Avantages et inconvénients des traducteurs-interprètes

Il va de soi pour toutes les personnes interrogées que les traducteurs améliorent l'intercompréhension lorsque les clients ne parlent pas du tout le français. En dehors de cet apport de base, elles relèvent d'autres facteurs relatifs à la présence de l'interprète qui contribuent à favoriser cette compréhension réciproque. Plusieurs fois, la fonction de médiateur culturel est relevée pour permettre aux professionnels de connaître le contexte d'origine et les valeurs des clients. Comprendre la personne dans sa manière de vivre sa situation et dans le sens qu'elle donne à ce qui lui arrive permet de mieux agir et de mettre en place une aide adaptée. Dans le sens inverse, il est également attendu de l'interprète qu'il fasse comprendre aux clients le fonctionnement de l'aide sociale ou de l'aide à domicile et la culture propres aux institutions. Nous avons vu que le respect des exigences et du cadre est un point central du travail dans les CASS et il est régulièrement mentionné que les traducteurs sont sollicités lorsqu'il faut expliquer le fonctionnement de l'aide sociale ou clarifier les exigences de l'institution vis-à-vis des clients. Les situations d'accueil nécessitant une traduction sont problématiques dans le CASS. D'après une administratrice de la DGCASS, un réseau de traducteur sans rendez-vous serait très utile et intéressant car la définition de la demande des personnes est souvent difficile lorsqu'il y a un problème de langue.

Les traducteurs sont particulièrement souhaités pour l'ouverture d'un dossier ou la mise en place d'un suivi. Plusieurs professionnels insistent sur le fait que le début de la relation est particulièrement important et que l'intercompréhension est cruciale à ce moment là. Plusieurs professionnels relèvent également l'importance de pouvoir s'exprimer dans sa propre langue. L'impossibilité de parler sa langue maternelle dans des situations de détresse rend la communication beaucoup plus fragmentaire. La plupart des professionnels mettent en évidence les langues qu'ils parlent et constatent que c'est beaucoup plus facile de parler en espagnol avec les familles espagnoles ou d'autres langues maîtrisées selon les cas. Par contre, une remarque récurrente nuance beaucoup ces propos. Les traducteurs n'ont pas le savoir faire, l'expérience et le regard des professionnels et ne connaissent pas l'institution, ils risquent donc de dire les choses d'une manière insatisfaisante selon les professionnels et donc d'être plus un obstacle qu'une aide à la communication. Ce constat rend la question du recours aux interprètes un peu paradoxale sur ce plan là.

Un AS évoque le fait de devoir établir une relation positive avec les traducteurs pour pouvoir travailler. Sans cette relation de qualité, il sera difficile de comprendre et de se faire comprendre. Il est rare que l'importance des traducteurs soit relevée pour décoder la demande des clients mais c'est le cas tout de même pour un AS qui insiste beaucoup sur ce point. Il se conçoit comme un médiateur entre le client et l'institution et voit le traducteur comme un médiateur culturel entre le client et lui. Pour que le client puisse comprendre les démarches de l'institution, il a donc besoin d'une double médiation dont l'AS fait partie. Sans le traducteur, il est impossible de *«faire comprendre dans la langue d'origine les raisons des réponses négatives aux démarches entreprises»*. (10) Il regrette toutefois que les traducteurs n'aient pas de compétences de médiation.

Dans le cadre de la FSASD, il apparaît que les membres de la famille sont souvent plus appréciés que les interprètes de la Croix-Rouge car ils favorisent l'établissement de la relation avec le client de par leur proximité. Cette remarque est surtout valable pour les professionnels responsables des évaluations, de l'ergothérapie et qui requièrent une adhésion des clients aux mesures proposées. L'installation d'une confiance est beaucoup plus rapide et c'est également un avantage car la famille est souvent partie prenante du problème et s'implique donc d'avantage dans la traduction également. De l'autre côté, les traducteurs seraient souhaités par l'aide familiale en vue de clarifier les objectifs de l'aide à domicile, de créer les conditions d'une relation constructive et de permettre au client d'expliquer ses attentes.

Une autre réticence à faire appel à des interprètes se justifie par le discours suivant : *«Je n'ai pas eu recours à cette ressource parce que je fais énormément d'efforts pour les comprendre et je trouvais important de travailler comme ça pour avoir de la reconnaissance»*. (11) Il semblerait ainsi que les interprètes soient un obstacle à une relation impliquée de la part des professionnels et nuisent à la reconnaissance mutuelle.

9.6 Potentiel et développement de la médiation interculturelle

En conclusion de cette étude, les perspectives d'amélioration de la traduction et de la médiation dans les CASS méritent d'être relevés, sur la base des commentaires des professionnels interrogés. Les perspectives sont peu centrées sur la traduction et moins encore sur la médiation interculturelle du fait que cette

question n'est pas ressentie comme une priorité par les différentes institutions. Une sous-utilisation de la ressource de l'interprétariat se trouve être la conséquence de ces points de vue, qui sont tout de même nuancés selon les professionnels.

9.6.1 Expérience des activités de médiation interculturelle

Les cadres des institutions composant les CASS ont de la peine à porter un jugement sur la médiation interculturelle, ne connaissant pas la réalité du terrain. La seule personne interrogée qui ne fait pas partie du CASS faisant preuve d'une expertise de la question travaille à l'unité immigration de l'HG. Elle est très critique vis-à-vis de l'unité des CASS quant à l'interprétariat et même au sein de l'HG. Il n'y a selon elle pas de doctrine précise sur cette question et également un manque de formation des AS. Les AS doivent, selon elle «savoir ce que ça signifie de traduire et qu'il y a un sens derrière les mots». Les AS devraient comprendre que le traducteur doit parfois faire des détours pour expliquer les valeurs et les principes qui fondent les représentations des uns et des autres et qu'il ne peut pas faire passer les messages par le mot-à-mot. En revanche, elle constate que de nombreuses personnes parlent des langues étrangères parmi les professionnels de l'HG et que cela constitue une ressource en terme de médiation interculturelle. Par contre, les cours de formation à l'interculturalité ne sont pas très fréquentés par les AS de l'HG.

Les cadres des institutions interrogés évaluent les activités liées à la médiation interculturelle de manière plutôt positive sans savoir vraiment comment cela se passe. Il ressort notamment que les membres de la famille et les enfants sont encore trop souvent sollicités pour traduire et que cela n'est pas conforme à l'éthique des CASS. D'autre part, on trouve aussi que le travail avec les traducteurs pose problème parfois et ce n'est pas non plus une solution.

A la direction des pratiques professionnelles de la FSASD, on considère qu'il y a une ouverture à la culture de l'autre qui va de soi qui est plus une sorte de curiosité qu'une disposition professionnelle. Elle n'est par contre pas au courant de l'importance de la clientèle migrante et des ses difficultés de communication et de compréhension.

Au niveau de l'HG, l'évaluation du travail auprès des migrants ne diffère nullement de celle qui est faite du travail en général. Les critères sont simples : les migrants doivent intégrer la façon de fonctionner de l'institution et sont ainsi prêts à fonctionner dans la société. Par contre, la procédure relative aux

traducteurs est très mal connue de la responsable de secteur et celle-ci considère que les traducteurs ne sont nécessaires que si le client ne parle pas du tout français ou s'il y a une information essentielle à lui communiquer. De ce fait, elle n'en fait nullement la promotion auprès des AS des CASS dont elle a la responsabilité.

Les AS font le constat que le service de traduction fonctionne, qu'il est facile à mobiliser mais que ce n'est que très rarement nécessaire. Ils s'appuient aussi sur le réseau des clients chaque fois que ces derniers peuvent venir accompagnés. Les traducteurs sont très appréciés en ce qui concerne la clarification de malentendus ou l'explication de situations singulières en lien avec la culture ou la situation des clients. C'est une forme de médiation interculturelle valorisée mais pas du tout reconnue comme telle par les professionnels.

Les professionnels de la FSASD interrogés n'ont aucune expérience de traduction ni de médiation interculturelle en dehors du recours à des personnes du réseau secondaire. Les infirmiers, les ergothérapeutes et les chargés d'évaluation sont les seuls à pouvoir recourir aux interprètes mais ils disent ne jamais avoir besoin de le faire. Une infirmière a toutefois dit que dans certaines situations, elle aurait eu plus de facilité à mettre le suivi en place en recourant à cette ressource mais qu'elle ne l'a pas fait par manque de temps. Même si la possibilité existe, il ressort que le fait de solliciter les interprètes prend du temps, semble compliqué à réaliser et peut-être que les personnes percevront leur présence négativement dans leur domicile. Ces craintes plus celle de rendre l'intervention moins confortable avec une tierce personne sont les raisons du non-recours à la traduction et à la médiation interculturelle.

Par contre, les expériences faites avec le réseau secondaire sont apparemment très concluantes la plupart du temps. Elles permettent d'impliquer la famille dans l'aide et le suivi des clients. Cette approche est préférée à la présence de traducteurs car elle est moins étrangère aux clients.

9.6.2 Autres expériences relatives au travail avec des populations migrantes

Les AS considèrent que le temps leur manque pour pouvoir faire un travail d'accompagnement des migrants. Ils ont souvent l'impression de faire de l'administratif à la place de faire du social. Il n'y a plus d'accompagnement des clients auprès des autres organismes officiels dans leurs démarches, plus le

temps de visiter les gens à leur domicile. En comparaison avec le travail de secrétaire social, la fonction d'assistant administratif est également devenue plus technique et a perdu la dimension du contact personnel.

Du point de vue de l'orientation donnée par la hiérarchie, la mission de l'Action Sociale n'est pas l'intégration des clients migrants mais la vérification des critères de responsabilité et des contraintes auxquels les clients sont soumis. L'aide sociale est la même pour tous et l'intégration dans la société d'accueil est la mission d'autres organisations. Cette posture est infirmée par les discours des AS qui tous, à leur manière, cherchent à faire un travail d'intégration explicite. Il y a un travail qui est fait avec le Centre de contacts Suisses-Immigrés, la volonté de mettre les clients en contact avec des ressources telle qu'un centre culturel communautaire, un imam, etc. La recherche de personnes médiatrices dans le tissu relationnel des clients est également une démarche effectuée par certains AS, qui vise la construction de ressources et la possibilité de s'exprimer dans sa propre langue sans pour autant devoir travailler avec un interprète.

Dans le cadre de la FSASD, les problèmes sont beaucoup plus liés à des questions de souffrance psychique, d'isolement, de pauvreté ou de personnes en fin de vie que d'intégration des personnes étrangères. Accepter de ne pas avoir la toute-puissance dans certaines situations, de ne pas pouvoir éviter la souffrance des gens est une des difficultés majeures. D'autre part, faire accepter les limites de l'aide, l'importance de tel ou tel traitement ou d'une mesure de placement sont des problèmes souvent encore plus épineux dans le cadre du travail auprès de clients migrants mais la médiation interculturelle n'est pas retenue comme une solution à ces difficultés.

9.6.3 *Souhaits d'amélioration de la médiation interculturelle*

Au sein de l'HG, les personnes expertes interrogées seraient favorables à travailler avec des personnes formées à l'interprétariat comme le sont les interprètes de la CR genevoise. Ce serait une amélioration pour eux mais la majorité des AS ne savent pas d'où proviennent les traducteurs et ne sont pas en position d'émettre un jugement de qualité sur la question.

La position des cadres est globalement favorable à l'interprétariat et à son développement, dans l'ensemble des institutions. Toutefois, la FSASD souhaiterait d'avantage d'études quantitatives sur la prise en charge des migrants dans le cadre de l'institution en relation avec les problèmes linguistiques, culturels et d'intégration. A l'HG, ce n'est pas une problématique

prioritaire non plus et le questionnement ne dépasse pas le cadre des clients ne parlant pas le français. La DGCASS n'a pas encore envisagé le travail avec des traducteurs. Les secrétaires d'accueil ont toutefois évoqué le souhait de pouvoir faire appel à des traducteurs par téléphone, un outil qui a également été mentionné par une administratrice lors des entretiens préliminaires. Cela permettrait aussi de vérifier que les clients sont au bon endroit et d'éventuellement les orienter ailleurs. Des ateliers d'orientation administrative sont aussi envisagés comme ressource pour les clients migrants, en vue de leur permettre de gagner du temps et d'être plus autonomes.

Les AS ne sont pas très clairs sur les améliorations nécessaires, en dehors du manque de temps pour le travail d'accompagnement. Le fait de pouvoir travailler avec les clients sur ce qu'est la culture suisse, leur faire connaître les traditions locales en faisant des liens avec leurs pays serait un plus pour un AS interrogé. D'autres pensent qu'il faudrait faire des réunions informelles afin de mieux leur permettre de comprendre le fonctionnement de l'aide sociale. Il faudrait également favoriser la convivialité dans les CASS et permettre des échanges sur des thématiques générales. Pour les AS plus concernés par l'interprétariat et la médiation, il semble important de pouvoir former les traducteurs afin qu'ils travaillent de manière plus consciente. Selon certains avis, il est impossible de faire passer les messages sans prendre en compte la façon dont il est compris dans les références des clients et cela serait le rôle de médiation des traducteurs qui n'est pour l'instant pas développé.

Les souhaits des professionnels de la FSASD sont disparates. L'aide familiale aimerait pouvoir bénéficier de traducteurs pour faire comprendre les objectifs des mesures mises en place et mieux comprendre le monde des personnes dont elle s'occupe. Paradoxalement, elle n'a pas la possibilité d'y recourir. Les infirmières par contre ne l'ont pas fait et se disent aussi empruntées pour dire comment cela pourrait être de travailler avec interprètes. Leurs souhaits portent sur la centralisation des ressources liées à la migration pour mieux aider les clients migrants. Les problèmes de coordination, de communication, de collaboration entre les différents organismes est aussi ressenti comme un problème et contribue à compliquer le travail des professionnels de la FSASD. Les moyens à disposition des institutions non-spécialisées sont mal articulés et il y a une envie des professionnels que ce point s'améliore pour plus de cohérence dans leurs actions. La difficulté fait toutefois partie du travail et c'est en s'y confrontant que l'on apprend selon elles à aider les familles. Elles ont également des aspirations de changer les politiques d'accueil des migrants sur lesquelles les institutions n'ont aucune prise.

9.7 Lexique des abréviations

ARA	Aide aux requérants d'asile
AS	Assistant social
CASS	Centre d'action sociale et de santé
CFC	Certificat fédéral de capacités
DGCASS	Direction générale des centres d'action sociale et de santé
ELCO	Enseignants de langue et culture d'origine
FSASD	Fondation des services d'aide et de soins à domicile
HG	Hospice général
UAC	Unité d'action communautaire

10. Mediationstätigkeiten im Community Policing in Basel³¹

10.1 Einführung

„Community Policing incorporates a new philosophy that broadens the police mission from a narrow focus on crime to a mandate that encourages the police to explore creative solutions for a host of community concerns, including crime, fear of crime, perception of disorder, quality of life, and neighbourhood conditions. Community policing, in its ideal form, is not merely a means to address community concerns, but it is a philosophy that turns traditional policing on its head by empowering the community rather than dictating the community” (Trojanowicz et al. 2002:1)

10.1.1 Integration und Sozialkontrolle

Unsere Forschungsfrage, nämlich inwiefern eine interkulturelle Vermittlung und Mediation zur Integration oder zum Ausschluss der Migrationsbevölkerung beiträgt, bekommt im Zusammenhang mit der Polizei, resp. dem *Community Policing* eine neue Note im Vergleich etwa mit dem Sozial- oder Bildungsbereich.

Integration ist bekanntlich ein zentraler Begriff der klassischen Sozialtheorie (etwa bei Durkheim). Hier bezieht sich der Terminus auf den Zusammenhang zwischen sozialer Einheit und Differenz, wie auch auf das Verhältnis von Individuum und Gesellschaft. Integration als Konzept stellt kontinuierlich die Bedingungen sozialer Ordnung in Frage. Anders ausgedrückt, soziale Ordnung wurde in der Geschichte der Sozialtheorie immer wieder als problematische und bedrohte Errungenschaft verstanden (kurze Übersicht etwa bei D'Amato 2005). Es stellt sich deshalb die Frage nach den

³¹ Autorin: Janine Dahinden

Voraussetzungen und Konditionen für die Aufrechterhaltung sozialer Ordnung. Diese Fragen wurde von unterschiedlichen theoretischen Strömungen indes verschieden beantwortet: Während einige TheoretikerInnen die Bedingung von Gesellschaft als Einheit postulieren (funktionalistische Idee), sehen andere AutorInnen die Aufrechterhaltung der sozialen Ordnung über Segregation und einen Raum der Gleichgültigkeit, resp. über Individualisierung gewährleistet, die klassische Simmel'sche Idee. Eine dritte Denkschule versuchte das Verhältnis von Individuen und Gruppen als Herausbildung einer Pluralität verschiedener Gesellschaften oder Gemeinschaften zu konzeptionalisieren. Integration und soziale Ordnung erscheint hier als eine Struktur verschiedener pluraler Ganzheiten, quasi Gesellschaften in der Gesellschaft (Park et al. 1967; Whyte 1996 [1943]).

Gemeinsam ist diesen drei Denkweisen die Idee der Existenz funktional integrierender Mechanismen zur Aufrechterhaltung der sozialen Ordnung: Geldwirtschaft (der Markt), Wettbewerb, Sozialsicherungssysteme oder Arbeitsteilung wären solche Elemente (Häussermann 2005).

Daneben, und hier etabliert sich die Verbindung mit unserer Thematik, erscheint Integration und soziale Ordnung in den meisten Theorien nicht zuletzt auch als Frage von Sozialkontrolle. Verbrechen, oder als soziales Phänomen Kriminalität, Normlosigkeit und Delinquenz erscheinen dann als Desintegration oder vereinfacht ausgedrückt, als Gefahr für die soziale Ordnung. Sozialkontrolle kann als diejenigen Mittel verstanden werden, mit denen die Gesellschaft Herrschaft über die sie bildenden Menschen ausübt und Verhaltenskonformität erreicht (Kaiser 1993:109). Die Mittel der Sozialkontrolle sind vielfältig, historisch und geographisch verschieden, setzen aber immer das Bestreben sozialer Normen oder Regelmäßigkeiten und damit das prinzipielle Befolgen durch die Mitglieder der Gesellschaft voraus.

Die Polizei und allgemeiner das Strafrecht sind solche Mittel der Sozialkontrolle, und sie werden gängigerweise als Instrumente einer *institutionalisierten* Sozialkontrolle betrachtet (Kaiser 1993). Es soll an dieser Stelle nicht darum gehen, Theorie der Prävention und Sozialkontrolle ausführlich zu beschreiben, vielmehr ging es darum, die Verbindung von Integration als Begriff der sozialen Ordnung und institutionalisierte Instanzen der Sozialkontrolle wie Polizei, Strafrecht oder Institutionen der Strafrechtspflege zu etablieren.

Diese - zugegebenermaßen relativ knapp bemessenen Überlegungen - werfen verschiedene Fragen auf, die uns auf den nächsten Seiten beschäftigen

werden: Auf welche Weise übt die Polizei und spezifisch das *Community Policing* Sozialkontrolle aus? Und zentral scheint uns hierbei die Frage danach, welche Rolle die fremdsprachige Bevölkerung in diesen Tätigkeiten, Konzepten und Ideen des *Community Policing* spielt.³²

Ermöglichen oder erleichtern Übersetzung, interkulturelle Vermittlung und Mediation die Ausübung von Sozialkontrolle und Generalprävention? Könnte man also in diese Sinne diese Tätigkeiten als Mittel zur Herstellung sozialer Ordnung und Integration begreifen und welches wären die Voraussetzungen hierfür, dass sie diesen Stellenwert verdienen würden?

10.1.2 Methodisches Vorgehen: Spezifische Aspekte dieses Fallbeispiels

Die Erarbeitung dieser *Fallstudien* unterschied sich in ihrem Vorgehen von den anderen *Case Studies*. Wie bei allen anderen Fallbeispielen auch, haben wir zunächst einmal Interviews mit Schlüsselpersonen und SpezialistInnen geführt. Als bald haben wir realisiert, dass eine optimale Bearbeitung dieser *Case Study* nicht nur Interviews mit *Community Policing Officers (CPO)*, sondern eine (teilnehmende) Beobachtung der Arbeit der Polizisten des *Community Policing* bedingen würde. Wir formulierten den Wunsch, einen detaillierteren Einblick in deren Arbeit haben zu dürfen, indem wir sie auf der Wache und auf der Streife begleiten würden. Unserem Anliegen wurde seitens des *Community Policing* nachgekommen: Eine Forscherin unseres Teams begleitete während je einem Tag zwei *Community Policing Officer (CPO)* in verschiedenen Bezirken während ihrer Arbeit im Quartier. Geplant waren noch weitere teilnehmende Beobachtungselemente, so war vorgesehen, dass eine andere Forscherin die Nacht beobachtend auf einem Polizeiposten verbringen und auf Streife mitgehen sollte.

Leider fiel in diese Zeit ein tragischer Unfall, bei dem ein Polizist ums Leben kam. Dieses Ereignis hatte aus verständlichen Gründen zur Folge, dass wir die Forschung abbrechen mussten, d.h. es war nicht mehr möglich, mit den *CPOs* auf Streife zu gehen.

³² Es sei darauf verwiesen, dass es in dieser Analyse nicht oder nur in einzelnen Aspekten um die Frage der Diskriminierung von ethnischen oder nationalen Minderheiten durch die Instanzen der Justiz geht.

Da wir aber bereits eine ganze Reihe von Daten gesammelt hatten, entschlossen wir uns, ein Focusgruppengespräch den CPO aller fünf Bezirke durchzuführen: Auf diese Weise sollte es möglich sein, Antworten auf die offenen Fragen und Details zu erhalten. Ein Focusgruppengespräch hat den methodischen Vorteil, dass die CPOs sämtlicher Bezirke an einem Tisch sassen, wir sie mit unseren Ideen konfrontieren und ihre Aussagen aneinander spiegeln konnten.

Focusgruppen

Was sind Focus Gruppen ? Focusgruppen sind kleine Diskussionsgruppen von 5 bis 10 Personen, die über ein Thema debattieren. Die Gruppen werden moderiert (meistens über einen Gesprächsleitfaden inhaltlich bestimmt) und die Diskussionen im Nachhinein induktiv analysiert und zur Bewertung und Vertiefung von Fragen herangezogen.

Wann werden Focusgruppen eingesetzt ? Zum Beispiel für Pretests von Fragebogen, bei Analysen der Wirkung von Kampagnen, für die Vertiefung von Fragestellungen, bei Kurzevaluationen, für die Herausarbeitung von Argumentationslinien in der Konfrontation (im Gegensatz zu Interviews wird nicht virtuell, sondern direkt mit anderen Meinungen assoziativ diskutiert).

Wer wird TeilnehmerIn einer Focusgruppe ? Die Focusgruppen werden im Prinzip mehr oder minder repräsentativ für eine Gruppe oder ein Thema zusammengestellt. Die Auswahl der Personen erfolgt deshalb meistens nach präzisen Kriterien und sucht so weit wie möglich irrelevante Verschiedenheit zu vermeiden, um die Fokalisierung auf wenige Einflussfaktoren zu erlauben (z.B. schwangere Frauen aus Sri Lanka, Männer mit Sprachproblemen, Herzchirurgen, etc.).

Wer moderiert Focusgruppen ? Focusgruppen werden von gut informierten und gut vorbereiteten Personen moderiert. Oft geben Forschergruppen die Moderation an externe ExpertInnen ab.

Wie wird das Analysematerial produziert? Normalerweise werden die Gespräche aufgezeichnet, transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Sie können aber auch zur Vertiefung von Wissen punktuell herangezogen werden. Auch können Videoaufzeichnungen nützlich sein und Beobachter einbezogen werden, die während der Diskussionen „Beobachterprotokolle“ anlegen.

Siehe etwa: Powell und Single 1996 und den Focus Group Kit von Sage

10.2 Das Community Policing in Basel

10.2.1 Kurze Entstehungsgeschichte des Community Policing in Basel

Die Basler Kantonspolizei untersteht dem Polizei- und Militärdepartement (PMD).³³ Das *Community Policing* ist in der Sicherheitsabteilung verankert, diese wiederum konstituiert eine der insgesamt sechs Abteilungen der Kantonspolizei.³⁴ Einfach ausgedrückt könnte man sagen, dass zur Sicherheitsabteilung alle uniformierten Polizisten und Polizistinnen gehören, die man in der Öffentlichkeit antrifft (rund 500 Personen). Diese arbeiten auf den verschiedenen Polizeiposten der fünf Basler Bezirke City (Spielgelhof), West (Kannenfeld), Kleinbasel (Clara), Ost (Gundeldingen) und Riehen.

Unseren Informationen nach „brachte“ ein Basler Polizeikommandant das *Community Policing* nach Basel, nachdem er es Anfang der 90ziger Jahre in New York kennen gelernt hatte: Die konkrete Folge davon war, dass in den 90ziger Jahren im Bezirk Kleinbasel das *Community Policing* als Pilotprojekt lanciert wurde. Später, im Jahre 2000 wurde es in allen Basler Bezirken eingeführt, so dass heute in jedem Bezirk jeweils ein *Community Policing Officer* tätig ist.

Seit rund zwei Jahren (Frühling 2003 /4) ist der Polizeiberuf eidgenössisch anerkannt, und in diesem Zusammenhang wurden neu auch Kenntnisse über *Community Policing* als Voraussetzung für das Fähigkeitszeugnis und damit für die Berufsausübung eingeführt. Unterdessen sind alle Kantone dazu angehalten, das *Community Policing* einzuführen. In diesem Prozess fungierte ein Basler CPO als Experte. Bei dieser Gelegenheit wurde ein einheitlicher Lehrplan und ein Grundkonzept erarbeitet. Derselbe CPO aus Basel hat in Serbien in Zusammenarbeit mit der DEZA (Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit) in einem Projekt mitgearbeitet, das zum Ziel hat, in der Serbischen Polizei das *Community Policing* einzuführen.

³³ Die Kriminalpolizei hingegen untersteht dem Justizdepartement (vgl. die Fallstudie zu den Gerichten in Basel).

³⁴ Die anderen sind die Verkehrsabteilung, Abteilung Grenz- und Fahndungspolizei, Abteilung zentrale Dienste, Abteilung Sozialdienste und Abteilung psychologische Dienste für Mitarbeiter.

Die verschiedenen Basler Bezirke unterscheiden sich mitunter stark in Hinsicht auf die Zusammensetzung ihrer BewohnerInnen und auf die Problemlagen. Während im Bezirk City bspw. fast ausschliesslich SchweizerInnen und gut betuchte AusländerInnen wohnen, hat es viele Geschäfte, Restaurants und Bars, Hotels, Spitäler und Regierungsgebäude. In diesem Bezirk finden viele Feste statt, was zu spezifischen Konflikten führen kann. In einem anderen Bezirk wohnen mehrheitlich sozio-ökonomisch tiefer gestellte und oft fremdsprachige Leute. Hier werden die Problemlagen und Konfliktsituationen einen anderen Charakter annehmen. Dies bedeutet nichts anderes, als dass die Arbeit der CPOs der einzelnen Bezirke sehr unterschiedlich aussehen kann, in Abhängigkeit von der Zusammensetzung der Einwohner und vom Charakter des Quartiers oder Bezirks.

Diese Ausführungen machen bereits klar, warum wir das *Community Policing* als Fallstudie ausgewählt haben: Es sind insbesondere die nationale Bedeutsamkeit dieses Themas, die Inhalte dieser „Philosophie“ und Methode des *Community Policing*, sowie das in Basel verankerte Expertenwissen hierzu, das die Wahl dieser Case Study leiteten.

10.2.2 Die Ideen und Ziele des *Community Policing*

Die Ursprünge des *Community Policing* stammen aus den USA. Unterredessen hat der Begriff eine gewisse Alltagssemantik angenommen, unter dem die verschiedensten Dinge verstanden werden können (vgl. etwa Lab 2003; vgl. etwa Trojanowicz et al. 2002). Der Begriff des *Community Policing* könnte mit „gemeinschaftsorientierter Polizeiarbeit“ übersetzt werden. Diese Übersetzung verweist bereits auf ein zentrales Element des *Community Policing* hin: Die Bevölkerung - die Gemeinschaft – soll nämlich in die Kriminalitäts- und Unfallbekämpfung und –prävention auf lokaler Ebene einbezogen werden. Eigentlich müsste der Begriff der „community“ hier in seiner ganzen semantischen und theoretischen Vielfalt besprochen werden, denn er ist alles andere als unbestritten (vgl. etwa Amit und Rapport 2002; Trojanowicz et al. 2002). Leider würde dies hier den Rahmen sprengen. Auf jeden Fall aber wird hier die Polizei als Dienstleistung verstanden, die über ein legalistisches Verständnis hinausgeht.

Community Policing oder die gemeinschaftsorientierte Polizeiarbeit wird in Basel folgendermassen definiert: „Allgemein liesse sich *Community Policing*

als „Partnerschaft zwischen der Polizei und Bürgern zur Schaffung eines permanenten Problemlösungsprozesses“ definieren, „um auf diese Weise die Lebensqualität in der Nachbarschaft oder Gemeinde zu verbessern““ (Community Policing 2004:4).

Es handelt sich beim *Community Policing* nicht um ein Projekt, sondern vielmehr um eine „Philosophie“ und eine methodische Strategie. Denn *Community Policing* bedeutet sowohl die bisherige klassische Polizeiarbeit mit der Verfolgung von Straftaten und StraftäterInnen zur Verhinderung bzw. Reduktion von Kriminalität und Unfällen, mit einem polyvalenten Notfalldienst, mit dem Auftrag der Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung. Aber es meint darüber hinaus auch

- ◇ eine *verstärkte und gezielte Prävention* in Zusammenarbeit mit Privaten und/oder anderen Amtsstellen (Mitverantwortung)
- ◇ einen *Miteinbezug der Bevölkerung* beim Setzen von vorrangigen polizeilichen Tätigkeiten
- ◇ einen *engeren Kontakt zur Bevölkerung*. PolizistInnen sollen über längere Zeit an ein Quartier gebunden bleiben, damit diese Kontakte aufgebaut und gepflegt werden können.

Es lassen sich (mindestens) zwei zentrale Ideen herauschälen (vgl. *Community Policing* 2004; Lab 2003): Zum einen wandelt sich die Polizei – innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs – zum Dienstleistungsbetrieb, ohne allerdings ihre besonderen Aufgaben und Kompetenzen zu verlieren. Zum anderen ist das übergeordnete Ziel des *Community Policing* die Verbesserung sicherheitsbeeinträchtigender Zustände im Gegensatz zur reinen Symptombekämpfung. Mit anderen Worten, der präventive Teil polizeilicher Dienstleistung soll ein bedeutend grösseres Gewicht erhalten. SpezialistInnen weisen denn immer wieder auf die starken Ähnlichkeiten zwischen *Community Policing* und Kriminalitätsprävention hin. Es wird eine Reduktion strafrechtlich erfassbarer Verhaltensweisen durch konkrete Massnahmen verschiedenster Art angestrebt. Ausgangslage ist die Einsicht, dass Sicherheit oder Unsicherheit von der Bevölkerung individuell wahrgenommen werden (vgl. hierzu etwa Killias 2002); diesen individuellen Faktoren soll mittels einer Zusammenarbeit mit der Bevölkerung Rechnung getragen werden.

Im folgenden Abschnitt möchten wir auf einige Aspekte des *Community Policing* genauer eingehen und unternehmen den Versuch, einige theoretische Elemente einzuflechten. Auf dieser Basis lassen sich anschliessend einige

grundsätzliche Fragen in Hinsicht auf ein *Community Policing* mit der (fremdsprachigen) Bevölkerung eruieren.³⁵

Einbezug von Akteuren und primärpräventiver Ansatz

Ein zentrales Element des *Community Policing* ist der Einbezug verschiedener Akteure in den Prozess der Identifizierung von Problemen und ihren Ursachen sowie zur Erarbeitung spezifischer Lösungen. Solche Akteure können folgende sein: Die lokale Bevölkerung, andere Verwaltungseinheiten, Geschäftsleute, Religionsgemeinschaften, Schulen, Krankenhäuser, Vereine, etc. Einige Autoren gehen sogar bis zur Aussage „*Community Policing is a grassroot form of participative democracy rather than a representative top-down approach to addressing contemporary community life*“ (Trojanowicz et al. 2002:3).

In der Theorie geht man davon aus, dass *Community Policing* den Einbezug von mindestens fünf Akteuren bedingt: Die Polizei, die BürgerInnen, Subgruppen wie Geschäfte, Medien, politische Leaders, Akteure der Sozialdienste sowie andere Institutionen der Gemeinschaft. Das *Community Policing* richtet sich unter anderem an Ansätzen der „normative sponsorship theory“: Diese besagt, dass die meisten Leute im Grunde genommen guten Willens sind mit anderen zu kooperieren um ihre Bedürfnisse zu befriedigen. An einem gemeinschaftlichen Effort beteiligt man sich aber nur dann, wenn man die eigenen Normen und Werte in den beteiligten Interessensgruppen wieder erkennen kann. Bei der Initiierung von *community development* ist es deshalb wichtig zu verstehen, wie eine oder mehrere Interessengruppen genügend Interessenskonvergenzen oder Konsens in Hinsicht auf gemeinsame Ziele haben können. Nur so kann überhaupt eine Implementierung erreicht werden (Trojanowicz und Trojanowicz 1998).

Dieser Aspekt wurde auch von unseren Interviewpartnern hervorgehoben und zwar folgendermassen: Die Bevölkerung und die Behörden sollen aktiv in die Polizeiarbeit einbezogen werden, indem sie für die Polizeiarbeit Prioritäten setzen können. Mit ihrer Hilfe können Probleme früher und besser identifiziert

³⁵ Wir haben uns an dieser Stelle auf die Beschreibung derjenigen Aspekte des *Community Policing* beschränkt, das uns in Hinsicht auf unsere Fragestellung relevant scheint. So sagen wir bspw. wenig über die Ausbildung von CPOs oder über die Organisation des *Community Policing*.

werden und auch nachhaltiger gelöst werden. Kriminal- und Unfallprävention wird in diesem Sinne als gesamtgesellschaftliche Aufgabe wahrgenommen (Interview 1).

Problemlösung bedeutet hier aber mehr als nur die Lösung von solchen Problemen, die unmittelbar die bloss Reduktion oder Verhinderung von Kriminalität und Unfällen betreffen. Ziel ist es, die Probleme effektiv an der Quelle zu lösen (Focusgruppengespräch 1, CP Basel). Die Ursachen von Kriminalität, Unfällen und sozialer Desorientierung sollen abgebaut werden. Im *Community Policing* von Basel wird wie in anderen Städten und Ländern deshalb mit dem Instrument des sog. SARA gearbeitet, wobei SARA genaue Vorgaben für die Struktur des Problemlösungsprozesses vorgibt (Scanning, Analysis, Response, Assessment, Trojanovicz et al. 2003).

Zentral ist gemäss den Aussagen der Interviews, dass die Polizei nicht alles selber macht, sondern, dass es die verschiedenen involvierten Akteure braucht, die alle zusammen das Problem lösen. Ausserdem wird heute im Unterschied zu früher auch Wert darauf gelegt, ob die gefundene Lösung etwas gebracht hat, was sich verändert hat, oder welches Problem allenfalls neu aufgetreten ist (Focusgruppe 1, CP Basel).

Beispiel für Einbezug der Akteure:

Scherben, Kiffen und Lärmbelastung auf dem Areal des Verkehrsgartens. Gemeinsam mit den Jugendlichen, Jugendarbeitenden und Anwohner werden verschiedene Gesprächsrunden einberufen, an denen auch der CPO teilnimmt. Es werden Regeln vereinbart, die auch die Polizei akzeptiert und von nun an wissen die Jugendlichen, dass sie auf dem Areal bleiben können und keine Scherereien mit der Polizei haben, wenn sie sich an die Regeln halten (Interview 1).

Welche Massnahmen finden sich nun konkret, um die Zusammenarbeit und den Einbezug der verschiedenen Akteure die Tat umzusetzen? Folgende Auflistung hat keinen abschliessenden Charakter, sondern betrifft die Elemente, die in den Interviews, im Focusgruppengespräch oder in der Beobachtung gesammelt wurden.

- ◇ Angestrebt wird eine Netzworkebildung mit staatlichen und nicht-staatlichen Organisationen. Das *Community Policing* schafft damit auch viele funktionierende Schnittstellen. Zum einen nach innen in einer Zusammenarbeit mit den verschiedenen Diensten der Polizei. Zum anderen aber auch nach Aussen und zu nicht staatlichen Stellen (Interview 1).

- ◇ Wichtig ist, dass die Zusammenarbeit mit speziellen Bevölkerungsgruppen (etwa Jugendliche, Glaubensgemeinschaften, ethnische Gruppen) auch bei *nicht vollzugspolizeilichen* Angelegenheiten angestrebt wird.
- ◇ Die Streifentätigkeit wird durch Formen polizeilicher Präsenz ergänzt, die möglichst viele direkte Kontakte zur Bevölkerung gewährleisten.
- ◇ Es werden Ansprechpartner für die Bevölkerung geschaffen, das heisst auch, dass sich die Arbeitszeiten des CPOr diesem Anspruch anpassen, die fünf Chefs des *Community Policing* sind im Tagdienst tätig. „*Es ist wichtig, dass der Bürger weiss, das ist der Quartierpolizist, das ist der Ansprechpartner, den kann ich anrufen*“ [...] „*Es geht nicht nur darum, die Arbeit zu optimieren, sondern die Beziehung der Bevölkerung zur Polizei zu intensivieren. Das ist ein ganz wichtiger Teil*“ (Focusgruppengespräch 1).
- ◇ Die Polizei übernimmt Mittlerfunktionen zu anderen Behörden und Organisationen

Beispiel für Einbezug aus dem Bezirk Ost:

Etwa drei Mal jährlich findet eine Sitzung mit allen Vereinsvertretern statt, d.h. mit ungefähr jenen 15 Personen im Quartier, die etwas zu sagen haben. Dies können Vertreter politischer Parteien, Repräsentanten von Quartiervereinen, die Jugendarbeit, die Kirchen, Sport- oder Musikvereine, Schulen, etc. sein. Im Bezirk Ost sind dies auch zwei Migranten. Dieses Treffen verläuft im Sinne eines offenen Gesprächs. Der Verantwortliche meinte: „Anfänglich waren die Vertreter der Ansicht, die Polizei müsse alles regeln, heute ist eher eine aktive Mithilfe möglich“ (Interview 5, CP Basel).

Es zeigt sich in dieser Liste insbesondere auch der primärpräventive Anspruch des *Community Policing*: Letztlich wird eine Zusammenarbeit auch bei nicht vollzugspolizeilichen Angelegenheiten angestrebt, womit das *Community Policing* ihren proaktiven Charakter bekommt.

Beispiel für Triagefunktion (und damit Netzwerkfunktion) des Community Policiers:

Ein CPO erzählte: „Häufig rufen Leute an, die nicht wissen, wohin sie sich mit ihren Problemen wenden sollen. Der CPlr sucht für sie Telefonnummern raus oder vermittelt sie an Stellen, zu denen er in den letzten Jahren seiner Arbeit Kontakte geknüpft hat und die vielleicht weiter helfen können“ (Interview 1, CP Basel)

Die proaktive Arbeit des *Community Policing* hat zur Folge, dass ein Teil der Arbeit quasi als das erscheint, was man üblicherweise als *noncrime Interaction* bezeichnet: „*Noncrime interaction refers to instances where the two parties can meet and talk at a time when no crime has been committed, no one has been victimized, nobody needs assistance, or no specific outcome is anticipated*“ (Lab 2003:XVi). Es geht also um *community relations*.

Ein Teil dieser Tätigkeiten versteht man gängigerweise als Sozialarbeit. Folgende Stimme aus den Focusgruppen kann dies verdeutlichen:

„*Ich finde schon, dass ein Teil meiner Arbeit Sozialarbeit ist. Mein kleiner Sohn hat mich gefragt, Papi, was machst du eigentlich. Da habe ich mir Gedanken über meine Arbeit gemacht. Ich bin eine Art Pfarrer, Sozialarbeiter, Mediator. Da kommt was zusammen, und deshalb gefällt mir meine Arbeit so gut. Ich kann aus der Sozialarbeit gewisse Dinge nehmen und anwenden. Wenn ich mit Jugendlichen zusammen bin, komme ich als reiner Polizist nicht weiter. Dort muss man zum Teil Sozialarbeiter sein, ihre Situation anhören, gemeinsam eine Lösung herbeiführen und ev. bewirken, dass sie von uns ein anderes Bild bekommen. Seien wir ehrlich: Journalisten, Polizisten, Sozialarbeiter – wir haben alle eine Meinung voneinander, die vielleicht gar nicht stimmt. Wenn man sich zusammensetzt, merkt man, dass man gar nicht so weit voneinander entfernt ist. Klar, ich habe eine Uniform an, bin aber ein Mensch. Wenn ich sie ernst nehme, nehmen sie auch mich ernst. Das geht auch in die Sozialarbeit rein*“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

In diesem Zitat kommen gleich mehrere der oben genannten Eigenschaften des *Community Policy* zur Geltung: Der Einbezug der Bevölkerung in den Problemlösungsprozess, die Funktion der Polizisten als Mediatoren (vgl. unten) oder auch die Netzwerkbildung.

Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung durch Korrektur negativer Faktoren: Repressives Element

Das *Community Policing* hat auch ein repressives Element (*Community Policing* 2004:9). Das *Community Policing* orientiert sich an Ansätzen der „*Broken window theory*“, erstmals publiziert von James Q. Wilson und George L. Kelling im Jahre 1982 (Wilson und Kelling 1982), und übernommen von verschiedenen Personen (so etwa auch vom Bürgermeister von New York, Mayor Giuliani). Die Idee ist relativ simpel und lautet folgendermassen: Eine zerbrochene Scheibe - oder ein schmutziges Trottoir, ein Graffiti, etc – ist für ein Quartier problemlos, sofern man das Problem sofort behebt. Wird die

Scheibe nicht repariert, das Trottoir nicht gesäubert, so werden hingegen verschiedene Signale gesendet: Es entsteht der Eindruck, dass niemand für das Quartier und für die öffentliche Ordnung verantwortlich ist, was zur Folge hat, dass die Kriminalität steigt. Ist niemand für ein Quartier und die soziale Ordnung zuständig, so ist es relativ gefahrlos möglich, hier einzubrechen, zu vandalisieren oder sonst delinquent zu sein. Wilson und Kelling (1982:31) postulieren einen Zusammenhang zwischen Unordnung (disorder) und Kriminalität, den sie als eine Art Entwicklungssequenz wahrnehmen, als dass solchen Gegenden quasi automatisch anfällig werden für Kriminalität.

Diese Idee der „broken window“ theory könnte allgemein in den *courant* von situativen Ansätzen von Kriminalität eingeordnet werden, etwa ins Modell von Clarke und Mayhew: Solche Theorien erklären Kriminalität, ihre Verteilung innerhalb der Gesellschaft wie auch ihre Entwicklung im Zeitablauf durch die Verteilung und Entwicklung krimineller Gelegenheiten und setzen auf Prävention durch Verringerung krimineller Gelegenheiten (vgl. Killias 2002: 303 ff).

In dieser Perspektive erscheint eine Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung durch die Polizei (*order-maintenance*) deshalb immer auch Kriminalitätsprävention. Des Weiteren steigt in diesen Gegenden das Unsicherheits- und Angstgefühl der Einwohner. Die zentrale Frage lautet deshalb, wie kann die Polizei die informelle Sozialkontrolle von Gemeinschaften und Nachbarschaften stärken, um Angst im öffentlichen Raum zu minimalisieren und gleichzeitig die öffentliche Ordnung aufrechtzuerhalten?³⁶

Die Theorie enthält ein repressives Element, das sich folgendermassen umschreiben lässt: Zur Stärkung des Sicherheitsgefühls und zur Erhöhung der

³⁶Es wurden eine Reihe von Kritikpunkten an dieser Theorie formuliert, es würde aber den Rahmen sprengen, ausführlich darauf einzugehen, und wir beschränken uns, die wichtigsten Punkte kurz anzuführen: Kritisiert wurde unter anderem, dass uneinsichtig wenn nicht unlogisch erscheine, warum, wenn man solche „kleinen“ Leute verhaftet (Scheibenbrecher, Graffiti-maler, Prostituierte etc.), plötzlich die Kriminalitätsrate sinken sollte. Ebenso uneinsichtig sei, inwiefern *disorder* zu seriöser Kriminalität führen soll und auf welcher Grundlage *disorder* definiert wird (Shelden 2004). Zudem erscheint mir, als ob diese Debatte Kriminalität von sämtlichen sozioökonomischen und Ungleichheitsdiskursen loslöse: Kriminalität erscheint hier ohne spezifischen Grund zu entstehen und hat den Stellenwert eines quasi „natürlichen Ereignisses“, ähnlich wie eine Umweltkatastrophe.

Lebensqualität wird die Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung durch eine konsequente Korrektur negativer Faktoren, d.h. es werden Sanktionen konsequent auch für kleine Delikte angestrebt. Stichworte dazu sind etwa: Handel mit illegalen Drogen (auch Kleinmengen), rücksichtsloses Verhalten im Strassenverkehr, Graffiti, Abfall in den Strassen, Strassenprostitution oder unzivilisiertes Verhalten (Formen rücksichtslosen, aggressiven, ungehörigen Benehmens, Verstösse gegen die gegenseitige Achtung, Verpflichtung zum Anstand) (*Community Policing* 2004:9)

Zentral ist in diesem Zusammenhang erneut, wie bereits oben erwähnt, die Thematisierung des Sicherheitsgefühls, resp. der Verbrechensfurcht. Dies war gemäss unseren Interviewpartnern ein Faktor, der bislang in der Polizei nicht genügend zur Kenntnis genommen. Ein Teilnehmer des Fokusgruppengesprächs drückte es folgendermassen aus:

„Das ist ein gutes Stichwort, das Sicherheitsgefühl oder die Verbrechensfurcht, die es gibt. Das ist etwas, das bis jetzt im Polizeidienst nicht gross Platz hatte. Gefühle waren kein Thema, aber auch wir haben Angst, und es ist auch nötig, dass wir in unserem Beruf zum Teil Angst haben. Früher durfte man dies nicht zeigen. Nun sind wir dabei, bewusst zu machen, der Bürger hat Gefühle. Ich kann ihm lange sagen, hier passiert nichts, aber wenn es dunkel ist, verdreht, es riecht nach Urin, überall sind Graffiti, dann fühlt sich der Bürger nicht wohl und bekommt Angst mit der Konsequenz, dass man abends zu Hause bleibt und z.B. nicht mehr ins Theater geht“ (Fokusgruppengespräch, CP Basel).

Interessant ist, dass eine Durchsicht der Literatur zeigt, dass die meisten Evaluationen von *Community Policing* Aktivitäten durchaus einen Anstieg des Sicherheitsgefühls der Bevölkerung ausweisen (Normandeau 1998).

Beispiel „Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung“

Sprayereien im Quartier. Der CPLer vermutet Jugendliche eines bestimmten Treffs dahinter und nimmt Kontakt auf mit dem Leiter des Jugendzentrums. Die Idee, die sich dahinter verbirgt, ist dass sie zuerst selbst schauen, was sie machen könnten um die Sprayereien zu stoppen, bevor die Polizei eingreift. Die Sprayereien gehen aber zurück (Interview 1).

10.2.3 Fragen im Zusammenhang mit Migration und Community Policing

Aus soziologischer Sicht werfen diese Ideen einige Fragen auf: Zentral scheint die Frage, welche Teile der Bevölkerung vom *Community Policing* besonders erreicht werden: Wie steht es mit älteren Leuten oder mit Frauen? Oder erreicht man vor allem diejenigen, die sich besonders in öffentlichen Räumen bewegen wie etwa (männliche) Jugendliche? Insbesondere stellt sich auch die Frage wie die Vernetzung mit der Migrationsbevölkerung – und mit welchen Teilen der Migrationsbevölkerung – vor sich geht und wie diese einbezogen wird in die Problemdefinition und –lösung.

Erreicht das *Community Policing* die Migrationsbevölkerung, resp. welchen soziologischen Teil von dieser und rufen diese bspw. auch bei der Polizei an? Vermag das *Community Policing* vor allem den deutsch- oder auch den fremdsprachigen Teil einzubeziehen? Überhaupt lässt sich fragen wie deren Anliegen auf das Agenda Setting des *Community Policing* gelangt? Haben Sie in diesen gemeinschaftlichen Prozessen überhaupt eine konstruktive Stimme oder werden sie vornehmlich als „Problem“ wahrgenommen? Oder auch: Ist die fremdsprachige Bevölkerung vor allem bei vollzugspolizeilichen, oder aber auch bei nicht-vollzugspolizeilichen Angelegenheiten vertreten?

Des Weiteren ist zu fragen welche Rolle die Sprache und die unterschiedlichen kulturellen Systeme in diesen Prozessen spielen: Arbeitet das *Community Policing* mit Dolmetschenden um ihre Ziele zu erreichen? Vertrauen sich Leute, die aus Ländern kommen in denen die Polizei eine andere Funktion hat, sich hier in der Schweiz der Polizei an? Inwiefern sind unterschiedliche kulturelle Hintergründe ein Problem für die Problemdefinition und die Konsensfindung?

Diese Fragen können zwar nicht alle in dieser Untersuchung beantwortet werden, ein Teil davon möchten wir nun aber einer Diskussion unterziehen.

10.3 Zusammenarbeit mit Dolmetschenden und VermittlerInnen?

Idealtypisch³⁷ können in der Arbeit der Polizei vier Achsen identifiziert werden, bei denen im Kontakt zur fremdsprachigen Bevölkerung potentiell Verständigungsprobleme auftreten können. Der Vollständigkeit halber werden wir ganz kurz auf alle vier Achsen eingehen, obwohl es sich bei den drei ersten um „reguläre“ Polizeiarbeit und nur bei der vierten spezifisch um *community relations* geht.³⁸

- a) Auf dem Posten resp. der Wache,
- b) Bei Telefonanrufen,
- c) Bei (vollzugspolizeilichen) Interventionen,
- d) Bei der proaktiven Arbeit im Quartier und den *non-crime interventions*.

In Abhängigkeit des Anteils der fremdsprachigen Bevölkerung in den einzelnen Bezirken werden die Kontakte der Polizei und des CPO mit der fremdsprachigen Bevölkerung variieren. Es lässt sich dennoch fragen, wie diese Kontakte grundsätzlich vor sich gehen und wie man mit den sprachlichen Verständigungsproblemen umgeht. Diese Aspekte sind Inhalt der nächsten Kapitel.

³⁷ Ein Idealtypus ist in Anlehnung an Max Weber als Hilfsmittel zur begrifflichen Erfassung sozialer Phänomene zu verstehen. Idealtypen sind Gebilde abstrakter Natur und dienen der Theoriebildung, da in ihnen Zusammenhänge der Realität abstrahiert und konstruiert werden (Weber 1991 [1904])

³⁸ Wir möchten erneut darauf hinweisen, dass wir nicht die ganze Polizei in die Untersuchung einbezogen haben, sondern uns vornehmlich auf das *Community Policing*, und auf die CPOs beschränken. In diesem Sinne ist es möglich, dass der eine andere Aspekt der regulären Polizeiarbeit sehr kurz und vielleicht auch unvollständig abgehandelt wird. Andererseits war es eben nicht möglich, das *Community Policing* von der allgemeinen und historisch gewachsenen Polizeiarbeit zu trennen, was uns hier mit einem gewissen Spannungsfeld zurück lässt. Wir haben uns dennoch entschlossen, die Informationen, die wir über die allgemeine Polizeiarbeit und das Übersetzen haben, ebenfalls zu analysieren, konzentrieren uns aber im folgenden vor allem auf den vierten Aspekt, den der proaktiven Quartierarbeit.

10.3.1 Auf der Wache

Aus den Interviews mit den CPOs wird klar, dass auf der Wache eine Arbeit mit Dolmetschenden so gut wie nie vorkommt. Der Grund hierfür findet sich nicht etwa darin, dass auf der Wache keine fremdsprachigen Personen auftauchen würden, sondern es scheint, als ob sich die Polizisten in Situationen einer erschwerten Kommunikation „irgendwie selbst helfen“. Gegebenenfalls bringen die Fremdsprachigen jemanden mit, der übersetzt oder ein Mitglied des Polizeiteams verfügt über die benötigten Sprachkenntnisse. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang, dass die Polizisten auf der Wache keine Einvernahmen durchführen, was nämlich wiederum einen Dolmetscherdienst unabdinglich gemacht hätte. Die Einvernahmen werden hier, und dies ist eine Eigentümlichkeit von Basel, von den Detektiven der Staatsanwaltschaft geführt, die auch über einen Dolmetscherdienst verfügen (vgl. das Fallbeispiel zu den Gerichten in Basel). Von Gesetzes wegen ist die Polizei deshalb nicht verpflichtet, DolmetscherInnen beiziehen.

Die Leute kommen auf die Wache, weil sie entweder auf der Strasse gegen Polizisten ausfällig wurden oder weil sie ein Delikt verübt haben. Wichtig ist, dass sie sich, einmal auf der Wache angekommen, als erstes ausweisen müssen. Gemäss den Aussagen der Interviewpartner verstehen die Leute meist jedoch meist genug Deutsch hierfür. Man frage beispielsweise nach dem „Passport“, ein Wort, das jeder verstehe. Manchmal seien auch Polizisten vor Ort, die Italienisch, Französisch, Englisch oder gar Türkisch sprächen und helfen können (Interview 1). Wird jemand festgenommen und kommt er in die Zelle, so obliegt es dem Detektiv, der der Staatsanwaltschaft angegliedert ist, diesem zu erklären, warum er festgenommen worden sei und welche Rechte er habe. Die Verhafteten müssen nach maximal 24 Stunden der Staatsanwaltschaft überführt werden. So ist es hier in der Kompetenz der Detektive zu entscheiden, ob sie einen Übersetzer beiziehen oder nicht (vgl. Fallbeispiel Gericht Basel).

Der andere Fall besteht darin, dass jemand quasi freiwillig auf den Posten kommt, um einen Vorfall zu melden. In diesem Falle verhalte es sich meist so, dass fremdsprachige Personen von alleine jemanden mitbringen, der übersetzen könne. In der Regel handelt es sich um einen Familienangehörigen oder um einen Bekannten. Seitens dieser Kunden, so ein Interviewpartner, sei nicht der Anspruch vorhanden, dass die Polizei eine Übersetzung leisten müsse (Interview 2, CP Basel).

10.3.2 Telefonanrufe

Wie oben erwähnt, wird ein Teil der Telefonanrufe, die nicht den Notfalldienst³⁹ betreffen, explizit an die CPOs weitergeleitet. Aus den Interviews entstand der Eindruck, dass sich vornehmlich Deutsch kundige Personen an die CPOs wenden würden. Ein CPO meinte, dass es noch nie vorkommen sei, dass er mit der Person, die ihn angerufen hätte, nicht hätte Deutsch sprechen können (Interview 1). Unter dessen, so die Aussage in einem Interview, geschehe es immer öfters, dass sich auch AusländerInnen an die CPOs wenden würden. Noch immer verhält es sich aber so, dass wenn es um allgemeine Informationen, um Klagen über Lärmbelastungen, um Ampeln, die nicht funktionieren, um Nachbarschaftsprobleme, etc. geht, sich fast ausschliesslich deutschsprachige Personen an die Polizei wenden. Diesen Sachverhalt könnte man interpretieren, als dass die CPOs einen Teil der Bevölkerung – den fremdsprachigen – mindestens per Telefon schwierig erreichen. Wenn die fremdsprachige Bevölkerung sich nicht an die Polizei wendet mit ihren Anliegen, ergeben sich keine Sprachprobleme. Sprachprobleme würden sich in diesem Falle quasi von alleine erledigen (vgl. zu den Barrieren zum Zugang zur Migrationsbevölkerung weiter unten).

10.3.3 Bei (vollzugspolizeilichen) Interventionen

Werden die CPOs gerufen um zu intervenieren oder intervenieren sie auf eigene Initiative, können Situationen auftauchen, bei denen Verständigungsprobleme gegeben sind. Die am häufigsten genannten Situationen, die dieser Achse zuzuschreiben sind, sind folgende:

- *häusliche Gewalt* ist Anlass für einen polizeilichen Eingriff und häufig handelt es sich um fremdsprachige Familien. Sprechen die Eltern die Sprache nicht, so sind, laut Interviewaussagen, meist Kinder anwesend, die übersetzen können (Interview 5, Fokusgruppengespräch 1, CP Basel). Es werden in diesem ersten Kontakt keine DolmetscherInnen beigezogen, der Sozialdienst, der später interveniert, arbeitet hingegen mit DolmetscherInnen (Interview 6),

³⁹ Interessant wäre auch zu wissen, wie viele fremdsprachige den Notruf der Polizei in Anspruch nehmen und wie man hier mit Fremdsprachigkeit umgeht. Diese Frage zu beantworten, lag jedoch nicht in unserer Absicht.

- Bei *Verhaftungen* werden die Personen, wie oben erwähnt, auf den Posten gebracht, Die Inanspruchnahme von Übersetzungshilfen ist hierbei die Ausnahme.
- Bei *Nachbarschaftskonflikten*: Folgende Situationen werden genannt: Lärmbelastungen, Probleme bei Diskotheken, Abfallsäcke, die an den falschen Tagen. In Kleinbasel sind es die Restaurationsbetriebe, die zahlreich sind und zu rund 80% in ausländischen Händen sind, die immer wieder zu Konflikten führen. Schlägereien, Alkohol und auch Zulassungsbeschränkungen werden hier genannt.

Bei diesen Interventionen wird in der Regel nur sehr punktuell mit Dolmetschenden gearbeitet, die Regel ist vielmehr, dass man sich in der Situation irgendwie zu helfen versucht.

10.3.4 Im Quartier bei der proaktiven lösungsorientierten Arbeit und dem Aufbau von community relations

Auf dieser Achse der proaktiven, lösungsorientierten und präventiven Polizeiarbeit, die vielleicht das eigentlich Kernstück des *Community Policing* ausmacht, werden zwar nicht systematisch DolmetscherInnen oder VermittlerInnen beigezogen, aber sie werden häufiger in Anspruch genommen. Zudem haben sie die Funktion, „Brücken“ zur ausländischen Bevölkerung zu schlagen. Es ist denn auch in diesem Zusammenhang, dass das Thema der „interkulturellen Vermittlung“ überhaupt auftaucht.

Aus den Interviews entsteht der Eindruck, als ob bei dieser proaktiven Arbeit Sprachprobleme und Verständigungsprobleme als Barrieren für den Zugang zur Migrationsbevölkerung wahrgenommen werden. Mit anderen Worten, wenn die Idee des *Community Policing* eine Zusammenarbeit mit der Bevölkerung voraussetzt, so sieht es so aus, als ob ein Teil der Bevölkerung schwierig einzubeziehen ist.

Allerdings sind sich die *CPOs* einig, dass der Zugang zur ausländischen resp. fremdsprachigen Bevölkerung erschwert ist, es ist also ein Problembewusstsein für diese Selektion vorhanden. Sie versuchen denn auch mit verschiedenen Mittel, den Zugang zur Migrationsbevölkerung zu verbessern um diese in ihre *community* Arbeit einbeziehen zu können (siehe unten).

10.3.5 Ein Integrationsproblem? Kurzer Exkurs

Bevor wir auf die Ursachen der Barrieren des Zugangs zur Migrationsbevölkerung zu sprechen kommen, möchten wir einen kurzen theoretischen Exkurs anfügen: Letztlich haben wir es hier vielleicht mit einem Integrationsproblem zu tun, das sich darauf bezieht, dass eine Dienstleistung – das *Community Policing* versteht sich als solche – so konzipiert ist, dass sie für die gesamte Bevölkerung gedacht ist, gleichzeitig aber, aus verschiedenen Gründen nur einen Teil der Bevölkerung erreicht.

Dass diese Behauptung nicht aus der Luft gegriffen ist, darauf verweisen auch die Ergebnisse einer Evaluation des *Community Policing* in Houston (Rosenbaum und Lurigio 1994:306): Hier zeigte sich, dass nicht alle vom *Community Policing* gleichermassen profitieren konnten. Jüngere Einwohner, Mitglieder von Minoritätengruppen, diejenigen mit niedrigem Einkommen und Bildung wie auch Rentner wussten am wenigsten über das *Community Policing*, und hatten auch am wenigsten Kontakt mit *CPOs*. Dies ist nun allerdings ein sehr wichtiges Ergebnis: Es bedeutet nämlich nichts anderes, als dass diejenigen *Community* Einwohner, die diese Dienstleistung am nötigsten hätten, am schlechtesten erreicht werden.

Städte sind seit jeher ein Kaleidoskop von Verschiedenheit. Sie sind Ort der Zuwanderung, der Vielfalt und Pluralität. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie das *Community Policing*, mit dieser Herausforderung der Pluralität und Verschiedenheit umgehen kann.

Man könnte die Frage auch anders formulieren: Wie kann das *Community Policing* adäquat auf diese Pluralität agieren, damit sie ihren Auftrag optimal erfüllen kann und alle erreicht? Denn diese gesellschaftliche Realität stellt nicht nur das *Community Policing*, sondern alle öffentlichen Institutionen, sei es im Sozial-, im Gesundheits- oder auch im Bildungsbereich, vor grosse Herausforderungen. Alle diese Institutionen sind damit konfrontiert, dass ein Teil der Gesellschaft – oftmals der Teil mit Migrationshintergrund, anderer sexueller Orientierung oder auch Frauen – ihre öffentlichen Angebote und Dienstleistungen nicht oder nur unzulänglich in Anspruch nehmen. Es gilt deshalb Antworten auf die Frage zu finden, wie diese Pluralität und die bestehenden Differenzen in die Institutionen integriert und welche Massnahmen elaboriert werden könnten, um unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen nicht auszuschliessen.

Als wichtigste Gründe für eine Unterrepräsentanz von Personen mit Migrationshintergrund in öffentlichen Dienstleistungen werden in der Literatur gängigerweise migrationsspezifische (Aufenthaltsstatus, Sprache, etc.) Faktoren sowie fehlende Kompetenzen der Fachpersonen angeführt. Aber auch Angst oder Befürchtungen vor Stigmatisierung, vor aufenthaltsrechtlichen Folgen oder Unkenntnisse der Dienstleistungen können solche Hürden darstellen. Des Weiteren könnte man auch die kritische Frage zu stellen, ob das Angebot in Hinsicht auf die Migrationsbevölkerung vielleicht unangemessen ist und ob deren Bedürfnisse nicht evaluiert sind.

Welche Gründe werden nun aber konkret seitens der CPOs für diese Barrieren zur Migrationsbevölkerung angegeben und welche Massnahmen haben sie gefunden, um darauf zu reagieren?

Faktoren für den erschwerten Zugang zur ausländischen Bevölkerung

Die CPOs sind sich einig, dass der Zugang zur Migrationsbevölkerung erschwert ist. Sie realisieren dies immer wieder, etwa weil sie nur Deutschsprachige Telefonate bekommen, oder wenn sie von der *community* eingeladen werden, es sich fast ausschliesslich um Schweizer Institutionen handelt, und nicht bspw. um Migrationsvereine (Interview 1).

Es wurden verschiedene Momente genannt, bei denen die CPOs versuchen, den Kontakt mit der Migrationsbevölkerung konkret aufzunehmen. Quartierfeste etwa bieten die Gelegenheit, mit der Migrationsbevölkerung in Kontakt zu kommen, oder auch Neuzuzügerbegrüssungen. Des Weiteren wurde das aktive Zugehen auf Kulturhäuser genannt, bspw. im Rahmen eines Tages der offenen Türe, wo der CPO persönlich vorbei geht.

Gleichwohl könnten verschiedene Barrieren ausgemacht werden, diese sollen kurz dargestellt werden.

a) Sprachbarrieren

Als wichtigste Hürde für eine proaktive Zusammenarbeit mit der fremdsprachigen Bevölkerung werden Sprachprobleme genannt. Tauchen solche Sprachbarrieren auf, so versucht man in der Regel sich auch hier zunächst so zu behelfen, dass man jemanden aus dem Umfeld für eine Übersetzung beizieht. Folgendes Zitat vermag dies zu verdeutlichen:

„Gestern Morgen war ich im Kulturhaus an der ...strasse. Der Imam dort ist seit 1981 in Basel und spricht praktisch kein Wort Deutsch. Wir haben mit Händen und Füssen knapp geschafft, uns zu verständigen. Ich habe ihm

versucht beizubringen, dass wir das gegenseitige Verständnis pflegen und die Mauern runter reissen wollen. Der Imam hat mich schon bald gefragt, ob er nicht einen Jungen beiziehen könne, der gut D spreche, damit er das Nötigste übersetzte. Wir haben einen Termin vereinbart. Auf solche Jungen sind wir halt schon angewiesen“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Diese Sprachbarrieren haben aber noch eine andere Facette, denn sie betreffen nicht nur die mündliche Kommunikation und Kontaktaufnahme: Das Basler *Community Policing* versucht seit Beginn, sich über verschiedene Kanäle in der Öffentlichkeit bekannt zu machen. Die meisten dieser Kanäle sind aber auf die deutschsprachige Bevölkerung zugeschnitten. So ist in Frage zu stellen ob Artikel in der Quartierzeitung, der BAZ oder des Baslerstabes mit Informationen über das *Community Policing* den fremdsprachigen Teil der Bevölkerung überhaupt erreicht. Auch das Verteilen von Broschüren und Flyers (auf Deutsch) zielt wahrscheinlich an diesem Bevölkerungsteil vorbei.

Die CPOs stellen aber nicht nur die Sprache, sondern auch den Kanal der Informationsübermittlung in Frage. Denn sie sind sich einig, dass diese Übermittlungsform von Information bei der ausländischen Bevölkerung vermutlich wenig Erfolg hat:

„es ist mehr eine Mund-zu-Mund Propaganda. Wenn einer das Vertrauen hat, dann erzählt er das weiter, und dann hat es vielleicht ein anderer auch (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Mit anderen Worten, es scheint, dass die Bemühungen der CPOs, sich in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, einerseits durch die Sprache, aber andererseits auch an durch den Kanal der Informationsübermittlung erschwert werden. Mindestens ein Teil der *community* wird auf diese Weise nicht oder nur unzulänglich erreicht.

b) Symbolische Bedeutung der Polizei in den Augen der Migrationsbevölkerung

Das Problem stellt sich aber auch, dass einige der CPOs den Eindruck haben, dass viele MigrantInnen den Kontakt mit ihnen nicht suchen und auch nicht wollen (Focusgruppengespräch 1, CP Basel). Hierfür werden verschiedene Erklärungen angefügt. Folgendes Zitat verdeutlicht einen einsichtigen Grund für diese Barrieren:

„Grundsätzlich ist es so, dass viele Ausländer ein Problem haben mit der Polizei, weil in ihrem Land von der Polizei ein anderes Bild vermittelt wird.

Dann kommt das Problem Sprache dazu. Wie sollen die Leute auch zu uns kommen und uns etwas fragen, wenn sie kein Deutsch können. Aus diesem Grund haben wir, vor allem am Anfang, praktisch keinen Kontakt mit der ausländischen Bevölkerung gehabt.“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Noch deutlicher kommt diese „Barriere“ im folgenden Zitat zum Ausdruck:

„Vor 3 oder 4 Monaten hatten wir einen Jugendlichen aus dem Irak. Die Sozialarbeiterin hat ihn gebracht, um seine Angst vor der Polizei abzubauen. Er wurde im Irak von Polizisten geschlagen und hat vor uns gebibbert. Ich hoffe, dass der nun etwas Vertrauen zu uns haben wird. Aber es braucht einen kleinen Moment, er baut einen Mist und kommt an den falschen ran, und schon ist es wieder passiert.“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Zieht man aber Studien zum Thema heran, zeigt sich ein Graben, der allerdings auch gradueller Art sein könnte: Denn verschiedene Untersuchungen zeigen, dass die relativ neu zugewanderten Personen die Schweizer Polizei in der Regel günstiger beurteilen als Schweizerischen Befragte, was vielleicht auch gerade damit zusammenhängt, dass diese Personen die Polizei in ihren Herkunftsländern zum Massstab nimmt (Killias 2002:168). Was bleibt, ist dass ein Misstrauen seitens eines Teils der Migrationsbevölkerung gegenüber der Polizei eine Hürde für eine Kontaktaufnahme bedeuten kann. Trotz der gängigerweise relativ guten Beurteilung der Polizei bleibt ein Misstrauen mindestens bei einem Teil der ausländischen Bevölkerung. Weitergedacht, bedeutet dies, dass man fast schon von einer Unkenntnis der Dienstleistung ausgehen könnte, da die Polizei in der Heimat vielleicht anders funktioniert und eine andere Bedeutung hat. Es ginge also erst einmal darum, die Funktionsweise der Schweizer resp. Basler Polizei der Bevölkerung nahezubringen.

c) Faktor Zeit und Vertrauen

Einige Interviewpartner betonten, dass beim Aufbau eines Kontakts und einer Zusammenarbeit mit der Migrationsbevölkerung die Faktoren Zeit und Vertrauen unbedingt zu beachten seien. Es müsse nämlich eine Vertrauensbasis geschaffen werden, deren Aufbau eine gewisse Zeit benötigt.

„Es geht einfach über den Bauch und das Herz. Ich habe rund 3 Jahre gebraucht, bis ich Beziehungen zu den Türken habe aufbauen können“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Dieser Idee wird im *Community Policing* insofern Rechnung getragen, als dass man versucht, die Polizisten möglichst lange im gleichen Quartier arbeiten zu lassen, damit sie eben die Möglichkeit haben, sich im Laufe der Zeit zu verankern.

d) „Kulturelle“ Faktoren

Aus den Interviewaussagen wird klar, dass sich die CPOs im Umgang mit der ausländischen Bevölkerung mehr Hintergrundwissen wünschen. Denn dieses Hintergrundwissen kann unter Umständen einen Kontakt erleichtern, oder das Unwissen, einen Kontakt von Anfang an erschweren. Als Beispiel wird etwa angeführt, dass es für eine Kontaktaufnahme in einem türkischen Kulturhaus unabdinglich ist zu wissen, dass man den Hauptraum nicht mit Strassenschuhen betreten soll.

Verschiedenheit bedeutet auch Wissen darüber zu haben. Die Diversität zu „managen“ bedingt gewisse kognitive Inputs. Es stellt sich deshalb ganz konkret die Frage, ob vielleicht die CPOs, ähnlich wie die SozialarbeiterInnen, die Krankenschwester oder die LehrerInnen mit transkulturellen Kompetenzen ausgestattet werden sollten?⁴⁰

e) Vorurteile und Misstrauen seitens der Polizei

Genauso wie es zu Misstrauen seitens der ausländischen Bevölkerung kommen kann, gibt es Vorurteile seitens der Polizei, die eine Kontaktaufnahme und Vertrauensarbeit erschweren können. Folgendes Zitat kann dies verdeutlichen:

„Als zweites, und das habe ich [...] gelernt, müssen wir Vorurteile und Misstrauen abbauen. Ich habe grosse Vorurteile gehabt gegen Serben und Kosovo-Albaner, mit denen ich früher zusammen gearbeitet habe, so, wie sie Vorurteile uns gegenüber haben. Man muss sich bewusst werden, dass man nicht das ganze Volk kennt, wenn man jemanden kennt“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Es wurde in der Literatur auch immer wieder diskutiert, inwiefern die Polizei und das *Community Policing* quasi zur „ethnischen“ Diskriminierung

⁴⁰ Vgl. zur Definition von transkulturellen Kompetenzen Domenig (2001), Leenen et al (2002) oder Mecheril (2002).

beiträge oder diese mittrage, und auch inwiefern rassistische Vorurteile das Handeln der Polizei mitbestimmen (vgl. etwa Killias 2002: 165ff). Wir haben bei unseren Gesprächen mit den CPOs nie eine solche Haltung gefunden, aber es scheint uns trotzdem ein Faktor, der für den Zugang zur ausländischen Bevölkerung und damit für das Gelingen der Ideen des *Community Policing* durchaus wichtig sein könnte. Denn Vorurteile, rassistische Stereotypisierungen und Diskriminierung sind Mittel des Ausschlusses.

Das Suchen nach „Brücken“ zur Migrationsbevölkerung

Es ist offensichtlich, dass in diesem Zusammenhang der proaktiven Polizeiarbeit Elemente der Übersetzung und interkulturellen Vermittlung bedeutsam werden. Die CPOs haben unterdessen auch gewisse Massnahmen getroffen, um den Zugang zur ausländischen Bevölkerung zu suchen. Möchte man diese Bemühungen einordnen, so wäre die Kategorie der ad-hoc-Massnahmen und nicht etwa ein elaboriertes Konzept das richtige Label.

Immer wieder erwähnt wurde in den Interviews mit den CPOs die Brückenfunktion von K 5, dem Basler Kulturzentrum für Menschen aus fünf Kontinenten und der ECAP, ein Aus- und Weiterbildungszentrum für AusländerInnen, erwähnt.

K 5 ist als Verein parteipolitisch und konfessionell neutral und wird von verschiedenen in der Migrations- und Integrationsarbeit tätigen Organisationen getragen. Es führt ein Erwachsenenbildungs- und Begegnungszentrum und im Zentrum der Aktivitäten stehen Kurse und Projekte zur sprachlichen, beruflichen und sozialen Integration von fremdsprachigen Menschen.

Die Stiftung ECAP ist ebenfalls ein gemeinnütziges und nicht gewinnorientiertes Institut für Erwachsenenbildung und verfügt über ein weit verzweigtes Kurswesen.

K5 und ECAP organisieren beide Deutschkurse: In diesem Zusammenhang hat sich die „Tradition“ etabliert, dass die KursleiterInnen mit den Kursteilnehmenden, meist handelt es sich um einen Deutschkurs für Frauen, die Wache besuchen. Ein Deutschkurs findet quasi auf dem Polizeiposten statt. Die Kursteilnehmenden stellen Fragen auf Deutsch, und die CPOs stehen Ihnen Rede und Antwort. Ziel dieses Unterfangen ist es, nicht nur über diese Frauen die Polizei bei der ausländischen Bevölkerung bekannt zu machen, sondern des Weiteren VermittlerInnen aus dieser Organisation zu erhalten. Ebenfalls zielt man darauf ab, die Hemmschwelle zu senken, so dass diese fremdsprachigen Leute zukünftig auch vermehrt mit der Polizei Kontakt aufnehmen. Man erhofft

sich quasi einen Schnellballeffekt (Interview 1). Ein Interviewpartner drückte es folgendermassen aus:

„Das verändert sich nun langsam. Das hat sicher einerseits mit unseren Kontakten zum K5 zu tun, über welches wir an die Frauen rangekommen sind. Diese Frauen können nun plötzlich ein bisschen Deutsch, was zu Problemen führen kann mit dem Mann, weil nun plötzlich die Frau etwas mehr Deutsch kann als er. Über das K5 hat es sich rumgesprochen, dass man auch zur Polizei kann. Bei den Männern ist es nach wie vor schwerer, an sie ranzukommen. Die wollen nicht, dass man in die Spielsalons und Cafés kommt und mit ihnen spricht. Der Cpller ist dort nicht gerne gesehen“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Solche „Brücken“ sind entstanden und werden bewusst gepflegt.

Eine weitere Brücke bilden die Neuzuzügerbegrüssungen, die in der Stadt-Basel vom Integrationsdelegierten organisiert werden: Das *Community Policing* nimmt an diesen teil und stellt ihre Arbeit vor. Bei diesen Anlässen sind auch Dolmetschende anwesend, und gemäss Aussagen der CPOs werden ihre Kurzpräsentationen von diesen Dolmetschenden auch übersetzt (Interview 6).

10.3.6 Zwischenbetrachtung

Die Polizei verfügt über kein Budget für Übersetzung und sie verfügen auch nicht über eine Liste mit Dolmetschenden. Aus rechtlicher Sicht verlangt die Polizeiarbeit keine DolmetscherInnen – im Unterschied zur Staatsanwaltschaft oder den Gerichten. So ist deshalb das Thema hier quasi nicht existent. Etwas überspitzt formuliert könnte man sagen, dass es in der klassischen und „legalistischen“ Polizeiarbeit keine spezifischen Massnahmen für die ausländische oder fremdsprachige Bevölkerung im Sinne von Übersetzungshilfen gibt. Die Arbeit mit DolmetscherInnen ist deshalb quasi abwesend: Ausnahmsweise arbeitet man bei Delikten mit den Dolmetschern der Staatsanwaltschaft zusammen, ansonsten gibt es – wie aus den Interviews erscheint – nur relativ unklare und teils widersprüchliche Informationen darüber, dass die GGG oder Streitlos (vgl. unten) Dolmetscher habe, die man im Ausnahmefall verwenden könnte.

Im proaktiven Teil der Polizeiarbeit, d.h. im Teil, der mit der Etablierung von *community relations* zusammenhängt, ist hingegen seitens der CPOs ein Problembewusstsein entstanden: Man hat das Gefühl, mindestens teilweise die Migrationsbevölkerung mit der Dienstleistung *Community Policy* nur sehr

schlecht oder gar nicht zu erreichen. Sprachliche Probleme, gegenseitiges Misstrauen und Vorurteile, die Faktoren Zeit und Vertrauen sind Gründe, die seitens der CPOs für diese Barrieren genannt werden. Die Polizei sucht hier nach Lösungen, um den Zugang zu finden. Allerdings sind diese Lösungen in Bereich ad-hoc Massnahmen zuzuschreiben und entsprechen nicht dem, was man unter einer transkulturellen Öffnung der Institution verstehen könnte (etwa Dahinden 2005).

Interessanterweise arbeiten die CPOs in diesem Bereich mit Akteuren aus dem Sozialbereich, und nicht aus der Justiz, was ihrem präventiven Charakter sicherlich entspricht. Wenn nun für einmal DolmetscherInnen notwendig sind, dann arbeitet die Polizei mit Leuten aus K5 oder der ECAP

„Wir können für Übersetzungen Leute vom ECAP oder von K5 anfragen, die wir mittlerweile kennen und bei denen ich weiss, die kann ich anfragen, wenn ich was habe. Jeder hat von uns im Quartier Leute verschiedenster Schattierungen in den Interessensvertretergemeinschaften. Mit diesen haben wir 2 bis 3 mal pro Jahr Kontakt und pflegen einen Austausch. Ich habe das Glück, dass ich dort 2 Ausländerinnen drin habe: eine Frau aus einem türkischen Frauenverein, die auch die Mediatorenausbildung gemacht hat, und Herr T. der in Basel Bürgerrat ist. Er hat auch ganz viele Kontakte. Und wenn ich nicht weiterkomme, kann ich ihn fragen. Ich habe also in den Interessensgruppen MigrantInnen“ (Focugruppengespräch 1, CP Basel).

Letztlich geht es hier aber nicht nur um eine reine sprachliche Übersetzung, sondern um eine interkulturelle Vermittlung.

10.4 Konfliktschlichtung: Die Polizei als Vermittlerin und « Mediatorin »

Bei Konflikten oder konkreten Übertretungen wird die Polizei oftmals direkt von BürgerInnen gerufen. Mit anderen Worten, wird die Polizei gerufen, ist dies eigentlich bereits eine erste Massnahme oder Lösungssuche bei Konflikte. Hat eine Übertretung stattgefunden – bspw. eine Schlägerei mit Messern – so wird der Täter, die Täterin auf den Posten mitgenommen. Hier findet keine Mediation statt, sondern der Täter oder die Täterin wird verhaftet.

Es gibt aber andere Situationen, in denen die Polizei auch gerufen wird und bei denen keine eigentliche Übertretungen stattgefunden haben. Wir denken hier an Nachbarschaftskonflikte, an Lärmbelastungen etwa seitens von

Jugendlichen, einer Disko und ähnliches. Für dieses Feld können durchaus Tätigkeiten der Mediation seitens der Polizei festgestellt werden, wenn auch nicht der professionell ausgebildeten Mediation, um es so zu sagen.

Der Begriff Mediation hat sich unterdessen in einer Vielfalt von Bedeutungen eingebürgert und soll hier die geleitete Vermittlungstätigkeit in Konflikten bezeichnen. Es handelt sich bei dieser Bezeichnung um die *formfreie* Mediation, bei denen die Parteien nicht auf Institutionen und Prozeduren zurückgreifen wie Gerichte oder Schiedsgerichtsverfahren, sondern die als Tätigkeit begriffen werden kann, die zum Ziel hat, den gesetzlichen Spielraum im Interesse aller an einem Konflikt beteiligten Paare am besten zu nutzen. Das heisst, durch Mediation können die Parteien zu einer Vereinbarung gelangen, die es ihnen erlauben, einen Weg aus der Konfliktsituation zu finden (Dulabaum 1998; Glasl 2002). Eine solche Mediation muss nicht zwingend in ein gemeinsames Projekt münden, sondern kann sich auch an der Herstellung eines *modus vivendi* der gegenseitigen Indifferenz (durchaus in einem Simmel'schen Sinn) orientieren. Umgekehrt bedeutet dies, dass Indifferenz und nicht unbedingt Lösung als minimales Resultat geglückter Mediation betrachtet werden kann (Cattacin et al. 2003:8).

Wenn wir nun diese Definition verwenden, zeigt sich, dass die CPOs durchaus und bis zu einem gewissen Grade solche Vermittlungstätigkeiten ausführen. Polizisten intervenieren immer wieder bei Konflikten, bei denen keine Strafübersetzungen statt gefunden haben, und tragen zur Deeskalation der Konflikte bei.

Zwei Beispiele seien zitiert:

„Bei F. [Diskothek] gab es Zwist, weil sie nicht alle Leute zulassen wollen. Sie machen an der Türe eine Gesichtskontrolle, und wenn einer nicht passt, dann wird er einfach nicht reingelassen, fertig. Manchmal fragen sie nach der Legi. Was Legi? Ja von der Uni. Nein, bin nicht an der Uni. Also kommst du nicht rein. Ja aber der vor mir hat ja auch keine Legi! Und schon gibt es Meis. Ich habe jetzt vorgeschlagen, dass sie eine Membercard machen könnten und diese einfach nur an jene verteilen, die sie bei sich wollen. Man kommt dann nur mit der Membercard rein oder in Begleitung von jemandem, der eine hat. Als zweites muss einfach das Vertrauen zwischen ihren Security Personen und der Polizei verbessert werden. Wenn wir gerufen werden und fragen, hast du geschlagen, und der Klient sagt nein, und wir fragen den Security-Menschen, hast du geschlagen, und er sagt auch nein, dabei haben beide ein blaues Auge und man sieht von weitem, dass da die Fäuste geflogen sind, dann geht das

natürlich nicht. Das Vertrauen zwischen uns und den Security-Leuten muss einfach aufgebaut werden. Sie hätten sich eine Ausbildung der Türsteher gewünscht, aber das können wir nicht bieten“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Oder wie es ein anderer *Community Policer* ausdrückte:

„Der Ursprung des Problems beim zweiten Beispiel ist eigentlich Lärm, Abfall, Anpöbeln, Drohungen und Sachbeschädigungen. Ich treffe mich mit den Tätern, natürlich nie allein, sondern da ist die mobile Jugendarbeit dabei, die Bürger, alle Betroffenen. Ich mache mit ihnen eine Mediation, die ein erster Erfolg ist. Das rutscht dann wieder ins Negative, wir treffen uns ein zweites mal, und nun scheint es seit 2 Jahren einigermassen zu klappen. Die Jungen sind alles Ausländer, v.a. Albaner, wenige Türken und Italiener. Wenn ich diese Jungen heute auf der Strasse sehe, grüssen sie mich, rufen mich beim Namen. Sie haben mich sogar gefragt, ob ich nicht einen Hobbiraum kenne, sie wollen zusammen etwas Handwerkliches machen. Dann bin ich eigentlich ein Sozialarbeiter, berufsbegleitend. Für uns ist die Arbeit überwiegend Präventiv. Wir können auch ins Repressive umschalten, aber überwiegend arbeiten wir mit Prävention beim CP. Auch hier ist Sozialarbeit dabei“ (Focusgruppengespräch 1, CP Basel).

Nun ist aber diese Mediations- oder Vermittlungsarbeit durchaus von gewissen Spannungen durchzogen. Diese sollen Inhalt des nächsten Kapitels sein.

10.4.1 Spannungsfelder

Es lassen sich verschiedene Spannungsfelder eruieren. Zunächst kann nicht darüber hinweggesehen werden, dass, wenn die CPOs in den Konfliktlösungsprozess eingreifen, sie immer die Möglichkeit einer Strafandrohung im Gepäck haben, schliesslich sind sie Vertreter des staatlichen Gewaltmonopols. Umkehrt sind sie mit ihrem Auftrag der Aufrechterhaltung und Sicherung der öffentlichen Ordnung eben nicht nur Strafverfolger, sondern auch Ansprechpartner für die Bevölkerung. Und hier kommt exakt das Element der Mediation ins Spiel.

Neben diesem im Charakter des *Community Policing* angelegten Spannungsfeldes zeigt sich aber ein weitere, unter Umständen problematisches Element: Gemäss den Aussagen der Interviews habe die Polizisten in der Regel keine Ausbildung in Mediationsmethoden. Es stellt sich deshalb die Frage nach

ihren Kenntnissen der Methoden der Mediation und nach ihrem fachlichen Wissen dieser spezifischen Art der Konfliktintervention. Dieser Punkt könnte sich aus folgendem Grunde als besonders problematisch erweisen: Wahrscheinlich sind ja gerade Städte, die definiert werden als Orte der Dichte und Heterogenität, besonders anfällig für Konflikte. Wir haben es mit einem städtischen Aufeinandertreffen von Verschiedenheit in öffentlichen oder halböffentlichen Räumen und einem fortwährenden Aushandeln der Regeln im geteilten Territorium zu tun. Wenn wir davon ausgehen, dass Konflikte und Konfliktbewältigung in Städten ein quasi integrales Element bedeuten – und zwar nicht nur in Hinsicht auf die Migrationsbevölkerung, sondern aller EinwohnerInnen – lässt sich fragen, ob es angesichts der Regelmässigkeiten von Konflikten sich nicht vielleicht konkret hierfür ausgebildete Mediatoren besser eignen würde (Cattacin et al. 2003). Kritisch ist zu fragen, ob die Polizei die geeignete Instanz für solche Konfliktinterventionen ist, oder ob solche Aufgaben nicht besser an Mediatoren abdelegiert würde, die diese Aufgabe unter Umständen besser erledigen könnten, weil sie sich das spezifische Wissen angeeignet haben und weil sie zu einer Entlastung der polizeilichen Arbeit beitragen könnten. Arbeiten die Polizisten regelmässig in diesem Feld, würde dies vielleicht bedeuten, sie nicht nur mit transkulturellen (vgl. oben), sondern des Weiteren mit Mediationskompetenzen auszustatten.

Andererseits besteht im sanktionsfreien Raum der Mediation das Risiko einer Bevorzugung der TäterInnen gegenüber den Opfern. Täter können sich aus solchen Mediationsverfahren zurückziehen, Opfer bleiben Opfer. Mediation kann aus diesem Grunde nicht zum Ersatz polizeilicher Verfolgung mit dem Ziel strafrechtlicher Bestrafung werden. Umgekehrt lässt sich argumentieren, dass wenn Mediation proaktiv und mit einem primärpräventiven Anspruch eingesetzt werden soll, sie wiederum die Verbindung zur polizeilichen Arbeit nicht verlieren darf. Kommt hinzu, dass gerade auch Nachbarschaftskonflikte und Bagatelldelikte, die von der Polizei kaum systematisch verfolgt werden können, potenzielle Bereiche einer Mediation durch nicht staatliche Akteure wären.

In diesen Spannungsfeldern liegen wohl die grössten Schwierigkeiten bei der Definition des Handlungs- und Spielraumes der Mediation, polizeilichen oder nicht polizeilichen Charakters.

10.4.2 Zusammenarbeit mit „Streit.los“

Nun ist zu beobachten, dass die CPOs nicht nur manchmal selbst „Mediationstätigkeiten“ übernehmen, sondern sie vermitteln Konfliktfälle ebenfalls an Streit.los weiter: Streit.los ist ein Mediationsprojekt, das im Umfeld der Neuorientierung der baselstädtischen Migrationspolitik Ende der neunziger Jahre sowie im Rahmen der Entwicklung eines Integrationsleitbildes, das gezielt auf die Mobilisierung der Bevölkerung und deren Ressourcen aufbaut, entstanden war. Im Rahmen von Streit.los wurden MediatorInnenen ausgebildet und anschliessend eine breite Informationskampagne gestartet, die das Projekt bekannt machen sollen. Die Kontaktnummern sind in Basel leicht erhältlich und die ersten Mediationen liefen im Jahre 2000 an. Streit.los zieht für die Konfliktbearbeitung speziell geschulte Mediatoren bei und, falls notwendig, zusätzlich einen Dometscher. Die Dolmetschenden stammen alle aus dem Team von Streit.los. Allerdings ist diese zweite Person aus dem Team in dieser Situation von streitschlichtenden Verpflichtungen freigestellt (Interview 4, CP Basel). Die Interventionsfelder von Streit.los gehören in diesen städtischen Alltag: Lärmprobleme, mangelnder Respekt, Konflikte zwischen Jugendlichen und Erwachsenen, etc. Nicht beantwortete werden Anfragen, die auf Parkkonflikte oder Mieterstreitigkeiten zurückzuführen sind, oder die zu Gewaltanwendungen geführt haben. In diesen Bereichen werden die Anfragen weitergegeben, unter anderem an die Polizei (Cattacin et al. 2003).

Da Streit.los einen Projektcharakter hat und institutionell nicht eingebettet ist, kommt es zwar zu einer Vernetzung mit der Polizei, diese ist aber an gewisse Bedingungen geknüpft. Die CPOs dürfen Streit.los aus Datenschutzgründen nicht direkt mit den Namen der Konfliktparteien ausstatten. Die Polizisten haben einzig die Möglichkeit bei Konflikten die beteiligten Parteien auf die Existenz von Streit.los aufmerksam zu machen und ihnen die Telefonnummer weiterzugeben. Das Amtsgeheimnis hindert die Polizei an der konkreten Vermittlung der Fälle und sie können nur hoffen, dass die sich einer der Konfliktparteien mit Streit.los in Verbindung setzt (Interview 4) (vgl. bezügl. Empfehlungen hierzu die Evaluation von Streit.los Cattacin et al. 2003).

Die CPOs erwähnten Streit.los in den Interviews des öfters, allerdings scheint eine „Zusammenarbeit“ nicht sehr häufig zu sein.

10.4.3 Fazit

Es existieren Konflikte, die mittels eines Beizugs der Polizei gelöst werden. D.h. das Anrufen der Polizei bedeutet ein erster Schritt in einer Folge verschiedener Lösungsstrategien.

Es muss festgehalten werden, dass es Konflikte gibt, bei denen eine Mediation seitens der Polizei klar *ausgeschlossen* wird: Dies ist immer dann der Fall, wenn konkrete Straftaten stattgefunden haben.

Andererseits gibt es eine Reihe von Konflikten, bei denen die Polizei intervenierend vermittelt. Hier nehmen die CPOs im weitesten Sinne Mediationsfunktionen wahr. Dies betrifft aber auf keinen Fall nur die Migrationsbevölkerung: Solche Konflikte können zwischen verschiedenen Gruppen von Personen vorkommen: Alteingesessenen BaslerInnen, ZeuzuzügerInnen, zwischen AusländerInnen, zwischen Männern, zwischen Jugendlichen etc.

Möchte man den Terminus „interkulturell“ strapazieren, kann man hier durchaus von einer interkulturellen Mediation sprechen, ist doch davon auszugehen, dass das kulturelle System von Jugendlichen sich anders gestaltet als dasjenige von älteren alteingesessenen BaslerInnen.

Zentral scheint uns dennoch hervorzuheben, dass Konflikte mit denen mit „Kultur“ argumentiert wird, nicht die Regel, sondern die Ausnahme sind. Und in diesem Sinne kann man nicht von einer interkulturellen Mediation sprechen.

10.5 Herausforderung und Potentiale

Wir haben dieses Fallbeispiel mit einigen Überlegungen zur Integrationsproblematik unter der Perspektive des Verhältnisses von Individuum und Gesellschaft und der Frage der sozialen Ordnung und Sozialkontrolle begonnen.

Das *Community Policing* ist in diesen Bereichen quasi zweifach als Instanz der Sozialkontrolle vertreten: In ihrer vollzugspolizeilichen Arbeit, aber auch in der Prävention von Kriminalität und ihrer proaktiven lösungsorientierten Arbeit in Fällen, wo keine Straftaten stattgefunden haben. Unterdessen hat sich die Einsicht durchgesetzt, dass für eine präventive Arbeit der Einbezug der Bevölkerung bedeutsam ist. Das heisst, die *community* hat selbst eine zentrale Rolle in der informelle Sozialkontrolle zu spielen.

Scheinbar wird ein Teil der *community* aber nur schlecht erreicht, respektive es gibt keine Beziehungen zu ihnen. Dies ist unter verschiedenen Aspekten problematisch: Zum einen wäre es wichtig, sie im „Boot“ zu haben für die Implementierung des Sozialkontrollgedankens, zum anderen sollte die Dienstleistung für die ganze Bevölkerung, und nicht nur für einen Teil von ihnen angeboten werden, so lautet der Auftrag. Hier wird Nicht-Integration also zum konkreten Ausschluss von öffentlichen Dienstleistungen.

Diese sich überlappenden Felder von Integration und Desintegration, von Einschluss und Ausschluss kumulieren darin, dass Bemühungen seitens der CPOs initiiert wurden, Mittel zu finden, um die fremdsprachige Bevölkerung einzuschliessen. Die alte Idee der *communities* in der *community* scheint insbesondere im Kontext von Städten ihre Existenzberechtigung zu haben: Die Herausforderung besteht für das *community policing* darin, diese Verschiedenheiten, diese Gesellschaften in der Gesellschaft, zu erreichen. Dies betrifft alte Menschen, Frauen, Gebildete, besonders ungebildete, aber auch einen Teil der Migrationsbevölkerung.

Interkulturelle Vermittlung und Übersetzung können in diesem Zusammenhang ein Brückenelement sein, bedeuten aber noch lange nicht eine Brücke. Vielmehr bräuchte es eine konzeptionelle transkulturelle Öffnung der Dienstleistung *Community Policing*, die Ausstattung der Polizisten mit transkulturellen Kompetenzen und mehr. Interessant ist dieser Sachverhalt deshalb, weil sich hier Parallelen zu anderen gesellschaftlichen Dienstleistungen zeigen: Denn schliesslich ist die Situation so anders nicht im Sozial, Gesundheits- oder Bildungsbereich.

10.6 Literatur

Community Policing (2004). Broschüre: Kantonspolizei Basel-Stadt.

Amit, Vared und Nigel Rapport (2002). *The Trouble with Community. Anthropological Reflections on Movement, Identity and Collectivity*. London: Pluto Press.

Cattacin, Sandro et al. (2003). *Konfliktmediation in Basel. Resultate der Panevaluation des Pilotprojektes streit.los 1999-2003. Schlussbericht, zuhanden des Delegierten für Migrations- und Integrationsfragen des Kantons Basel-Stadt*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.

D'Amato, Gianni unter Mitarbeit von Brigitta Gerber (2005). "Integration: eine Herausforderung für die Städte in der Schweiz", in D'Amato, Gianni und Brigitta Gerber (Hg.), *Herausforderung Integration. Städtische Migrationspolitik in der Schweiz und in Europa*. Zürich: Seismo, S. 10-34.

Dahinden, Janine (2005). "Eine migrationsgerechte Suchtarbeit: Eine Frage gesellschaftlicher Integration." *"abhängigkeiten". Forschung und Praxis der Prävention und Behandlung*, 1(05): 5-17.

Domenig, Dagmar (2001). "Einleitendes Vorwort", in Dagmar, Domenig (Hg.), *Professionelle Transkulturelle Pflege*. Bern: Hans Haupt, S. 21-24.

Dulabaum, Nina L (1998). *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Glasl, Friedrich (2002). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*. Bern: Haupt.

Häussermann, Hartmann (2005). "Migranten und Urbanität", in D'Amato, Gianni und Brigitta Gerber (Hg.), *Herausforderung Integration. Städtische Migrationspolitik in der Schweiz und in Europa*. Zürich: Seismo, S. 133-142.

Kaiser, Günther (1993). *Kriminologie. Eine Einführung in die Grundlagen*. Heidelberg: C.F. Müller Juristischer Verlag.

Killias, Martin (2002). *Grundriss der Kriminologie. Eine europäische Perspektive*. Bern: Stämpfli.

Lab, Steven P (2003). "Introduction: Community Policing and Crime Prevention", in Lab, Steven P und Dilip K Das (Hg.), *International Perspectives on Community Policing and Crime Prevention*. Upper Saddle River: Prentice Hall, S. XV-XXiii.

Leenen, Wolf Rainer, Andreas Gross und Harald Grosch (2002). "Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit", in Auernheimer, Georg (Hg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogisches Handeln*. Opladen: Leske + Budrich, S. 81-102.

Mecheril, Paul (2002). "'Kompetenzlosigkeitskompetenz'. Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen", in Auernheimer, Georg (Hg.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*. Opladen: Leske + Budrich, S. 15-34.

Normandeau, André (1998). "Bilan provisoire de la recherche évaluative sur la police professionnelle de type communautaire." *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, (2): 178-187.

Park, Robert E., Ernest W. Burgess und Morris B Janowitz (1967). *The City*.

Rosenbaum, Dennis P und Arthur J Lurigio (1994). "An Inside Look at Community Policing Reform: Definitions, Organizational Changes, and Evaluation Findings." *Crime & Delinquency*, 40(3): 299-314.

Shelden, Randall G. (2004). "Assessing "Broken Windows": A Brief Critique." www.cjcj.org. *Center of Juvenile Criminal Justice*.

Trojanowicz, Robert, Victor E Kappeler und Larry K Gaines (2002). *Community Policing: A Contemporary Perspective, Third Edition*. Cincinnati, OH: Andersen Publishing Co.

Trojanowicz, Susan und Robert Trojanowicz (1998). *Theory of Community Policing*. <http://web.indstate.edu/crim/cpp/theory.htm>: Indiana State University.

Weber, Max (1991 [1904]). "Die "Objektivität" sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis", in Sukale, Michael (Hg.), *Max Weber. Schriften zur Wissenschaftslehre*. Stuttgart: Philipp Reclam, S. 21-101.

Whyte, William Foote (1996 [1943]). *Die Street corner society: die Sozialstruktur eines Italienerlums*. Berlin: W. de Gruyter.

Wilson, James Q. und George L. Kelling (1982). "The Police and Neighborhood Safety. Broken Windows." *The Atlantic Monthly*: 29-38.

11. Die Strafverfolgungsbehörden in Basel und der Umgang mit Fremdsprachigkeit

11.1 Einführung

„Fremdsprachigkeit von unseren Kunden ist für uns das absolut grösste Problem“ (Interview 6, Strafverfahren Basel)

11.1.1 Integration und die Strafverfolgungsbehörden: Eine „Sprach- und Kultur blinde“ Justiz?

Was haben die Behörden der Strafrechtspflege mit der Integration der Bevölkerung mit Migrationshintergrund zu tun? Einer unserer Interviewpartner meinte folgendes:

„Wir haben gar nichts mit Integration zu tun. Es geht einfach darum, das Gericht ist hierfür da, die Sachen, die hereinkommen, zu beurteilen und wenn man jemanden nicht versteht, dann muss man einen Vermittler haben, der das überbringt. Aber es geht überhaupt nicht um Integration“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Ohne die Autorität dieses Interviewpartners irgendwie anzweifeln zu wollen, behaupten wir, dass es einige Aspekte gibt, in denen sich zwischen Integration und dem Strafrecht resp. dem Justizbereich durchaus Verbindungen ziehen lassen.

Erstens lassen sich bereits in der Aussage des Interviewpartner einige Hinweise finden: Beispielsweise könnte man aus dem Satz „wenn man jemanden nicht versteht, dann muss man einen Vermittler haben, der das überbringt“ durchaus die Frage der Gleichbehandlung ableiten: Grundsätzlich muss der Staat die Menschen ungeachtet ihrer ethnischen, religiösen, sprachlichen Herkunft oder ihrem Alter oder Geschlecht gleich behandeln, d.h. alle müssen die gleichen Verfahrensrechte haben. Mit anderen Worten, um Chancengleichheit und Nicht-Diskriminierung herzustellen, sind unter Umständen bestimmte Massnahmen vonnöten, etwa den Beizug von DolmetscherInnen, um den fremdsprachigen Angeklagten ein faires Gerichtsverfahren gewährleisten zu können. Da Diskriminierung – hier ein

„nicht verstehen“ – immer Marginalisierung oder gar Ausgrenzung bedeutet, dient in dieser Perspektive das Diskriminierungsverbot auch der Integration der Betroffenen.

Zweitens stellt sich die Frage - spätestens dann wenn wir den Horizont etwas öffnen - wie die Behörden der Strafrechtspflege mit kultureller und sprachlicher Pluralität umgehen. Verschliessen sie sich davor oder haben sie bestimmte Ideen entwickelt, wie diese in die Institution einzuschliessen? Wir sind also bereits wieder beim Thema der Integration.

Drittens, im Strafprozess sind Menschen als Private direkt der staatlichen Gewalt ausgesetzt. Hier verpflichten Gleichheitsgebot und Neutralitätsprinzip den Staat grundrechtlich zu weitgehendster Gleichbehandlung. Das Diskriminierungsverbot untersagt Gesetzgebern und Behörden, das Verhältnis zu Minderheiten zu kulturalisieren, d.h. deren Angehörige wegen ihrer Herkunft bzw. wegen kultureller oder ähnlicher Merkmale durch Ungleichbehandlung herabzusetzen oder heraufzuheben. Das Verbot der Diskriminierung verbietet des Weiteren, den Zugang zu Institutionen oder staatlichen Leistungen aus einem dieser Gründe zu beschränken (Kälin 2003). Das Diskriminierungsverbot steht im Sinne des Prinzips der weltanschaulichen Neutralität des Staates (und damit einer Politik der Neutralität) für das Verbot des kulturellen Diskurses durch den Staat. Vor dem Gesetze sind alle gleich.

Nun gibt es aber durchaus noch eine andere Seite dieser Medaille, die sich als normatives Grundproblem herausstellen wird: wo ist es MigrantInnen auf der Basis grundrechtlicher Freiheit gestattet, ihre eigenen kulturellen Tradition und Werte u.U. in Abweichung vom zu Gesetz leben zu dürfen, und wo ist kultureller Vielfalt das Prinzip der Rechtsgleichheit entgegenzuhalten? Rechtlich geht es also um das Verhältnis zwischen dem freiheitlichen Anspruch auf ethnisch-kulturelle Autonomie und dem durch die Rechtsgleichheit abgesicherten Grundsatz der Gleichberechtigung und der Gleichbehandlung. Die Strafrechtspflege befindet sich hier zweifelsohne in einem Spannungsfeld: Dieses ist kein einfaches, aber hat mit Integration zu tun. Wenn sich die Strafrechtspflege hierzu Gedanken macht, dann trägt sie durchaus bereits zur Integration bei: Sei es zum verstärkten Zusammenhalt oder zur Integration von pluraler Verschiedenheit in den Instanzen.

Viertens schliesslich war „Strafe“ immer schon ein Mittel der Generalprävention und damit Mittel zur Normierung und Sozialkontrolle. Die Behörden der Strafrechtspflege tragen auf dieser übergeordneten Ebene direkt zur Kohäsion und Aufrechterhaltung der sozialen Ordnung bei.

Diese Gedanken dienen einer Einführung in das Thema der Tätigkeiten der Übersetzung, interkulturellen Vermittlung und Konfliktmediation im Justizbereich und werden am Ende des Kapitels nochmals aufgegriffen.

11.1.2 Methodisches Vorgehen: Vom „Gericht“ über das „Strafgericht“ zum Strafverfolgungsbehörde

Zu Beginn des Forschungsprojektes entschieden wir uns, ein Fallbeispiel – wie wir es damals nannten - „Gericht Basel“ zu erarbeiten. Da es den Rahmen der Studie gesprengt hätte, sämtliche Gerichte (Appellationsgericht, Zivilgericht, Sozialversicherungsgericht, Strafgericht, Jugendstrafgericht) in die Untersuchung einzuschliessen, mussten wir eine Auswahl treffen.

Nach Gesprächen mit den ersten Schlüsselpersonen entschieden wir uns, den Focus des Fallbeispiels auf das Strafgericht, und hier auf Verfahren der öffentlichen Anklage zu lenken. Grundlage für diesen Entscheid waren Aussagen der Schlüsselpersonen, wonach insbesondere bei Strafgerichts- und Haftrichterverfahren Fremdsprachigkeit auftaucht und damit auch die Arbeit mit DolmetscherInnen an der Tagesordnung sei.

Gemäss Auskunft eines Mitarbeiters des Strafgerichts sind im Jahr 2003 in allen Verhandlungen im Strafgericht zusammen 116 DolmetscherInnen zum Einsatz gekommen. Diese leisteten 567 Einsätze in Verhandlungen, was insgesamt 1282 Stunden entspricht. Im Jahr 2003 gab es insgesamt 420 Haftrichterfälle: in 186 dieser 420 Fälle kamen DolmetscherInnen zum Einsatz.

Diese Grundlagen erlaubten uns, das Fallbeispiel „Strafgericht Basel“ zu bearbeiten. Hier interessierten wir uns insbesondere für den Umgang mit Fremdsprachigkeit.

Im Laufe der Gespräche mit InterviewpartnerInnen vom Strafgericht schälte sich nun aber immer mehr die zentrale Rolle der Staatsanwaltschaft bezüglich des Beizuges von DolmetscherInnen heraus. Gemäss einem Staatsanwalt sind auf der Staatsanwaltschaft ausländische resp. fremdsprachige KlientInnen sehr häufig. Er schätzte Ihren Anteil auf 60 – 70%, im Drogenbereich gar auf 80%. Seinen Schätzungen zu Folge kommen bei rund der Hälfte der Angeschuldigten DolmetscherInnen zum Einsatz (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Bei Interviews mit Mitarbeitenden des Strafgerichts trafen wir häufig auf die Aussage, dass bereits aus der Anklageschrift der Staatsanwaltschaft ersichtlich sei, ob in einem Straffall ein Übersetzer oder eine Übersetzerin

benötigt werde, oder nicht. Des Weiteren wurde immer wieder betont, dass sich die HaftrichterInnen wie auch die GerichtspräsidentInnen des Strafgerichts in ihrer Entscheidung für oder gegen den Beizug von Dolmetschenden an der Staatsanwaltschaft und deren Entscheidung orientieren würden.

Letztlich erkannten wir, dass wir den Umgang mit Fremdsprachigkeit auf dem Strafgericht nur dann erfassen konnten, wenn wir auch die Staatsanwaltschaft in die Studie einschlossen. Aus diesem Grunde nennen wir das Fallbeispiel unterdessen „Strafverfolgungsbehörden Basel“, auch wenn der Fokus noch immer auf dem Strafgericht liegt.

Ich möchte mich an dieser Stelle bei Alex von Sinner bedanken, der folgenden Text aus einer juristischen Sicht durchgelesen und wertvolle Anmerkungen gemacht hat.

11.2 Die Strafverfolgungsbehörden und das Strafverfahren im Kanton Basel-Stadt

Während das Strafrecht gesamtschweizerisch geregelt ist, ist das Verfahren und das Verfahrensrecht kantonal geregelt (Art. 365, Abs. 1 und 2 StGB). Um die Modalitäten der Übersetzung zu verstehen, ist es deshalb unabdinglich, in einem ersten Schritt die Strafverfolgungsbehörden und die darin involvierten Instanzen für den Kanton Basel-Stadt kurz zu beschreiben.

Ziel dieses kurzen Kapitels ist es, einige Informationen zum Strafverfahren im Kanton Basel-Stadt zu vermitteln. Anschliessend soll diskutiert werden, wo und in welcher Form Übersetzung, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation zu finden sind.

11.2.1 Die Staatsanwaltschaft – Leitung des Vorverfahrens

Wenn wir in der Kette der in strafbaren Handlungen involvierten Instanzen ganz vorne beginnen, so muss der Vollständigkeit halber auf die Polizei verwiesen werden: In der Regel ist es die Polizei, die als erste Instanz bei einer strafbaren Handlung oder eines entsprechenden Verdachts die zur Feststellung des Sachverhalts und der Täterschaft sowie zur Auffindung und Sicherung der Beweismittel notwendigen Massnahmen trifft (vgl. Fallbeispiel *Community*

Policing). Die Polizei kann im späteren Verlauf des Verfahrens von den anderen Strafverfolgungsbehörden nach Bedarf beigezogen werden.⁴¹

Anschliessend ist es die Staatsanwaltschaft, die von Amtes wegen allen auf öffentliche Klage zu verfolgenden Verbrechen und Vergehen nachforscht. Sie verfolgt zudem Privatklagen und Übertretungen, soweit sie nach Gesetz oder Verordnung zuständig ist und leistet Rechtshilfe.

Die Staatsanwaltschaft ist im Kanton Basel-Stadt dem Gesamtregerungsrat unterstellt und im Unterschied zu anderen Schweizerischen Kantonen so organisiert, dass sie nicht nur staatsanwaltschaftliche Aufgaben wahrnimmt, sondern auch die Kriminalpolizei bei sich beherbergt. Die Kriminalpolizei wird in diesem Sinne von einem leitenden Staatsanwalt geführt. Mit anderen Worten, die Staatsanwaltschaft hat die Aufgabe, alle Anzeigen, die reinkommen entgegenzunehmen und im Idealfall aufzuklären.

Konkret ist das Kriminalkommissariat eine der vier Hauptabteilungen (allgemeine Abteilung, Abteilung Wirtschaftsdelikte und Jugendanwaltschaft) der Staatsanwaltschaft. Sie nimmt die bei der Staatsanwaltschaft eingehenden Anzeigen entgegen, leitet die Strafverfolgung ein und trifft die ersten Massnahmen, insbesondere die Tatbestandesfeststellung, die Sicherung der Beweismittel, die Ermittlung und nötigenfalls die vorläufige Festnahme der Täterschaft. Ferner die Fahndung nach flüchtigen TäterInnen, die Einvernahme von Angeschuldigten und ZeugInnen, das Erstellen von Haftanträgen an die HaftrichterInnen, Gerichtsstandsabklärungen und Auslieferungen vom und ans Ausland.

Die DetektivInnen resp. KriminalkommissärInnen sind im Polizeikommando angestellt, werden der Staatsanwaltschaft aber „detachiert“ (vgl. Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

In unserem Zusammenhang ist wichtig, dass die Leitung des Vorverfahrens (Art. 95 StPO) der Staatsanwaltschaft obliegt. Sie führt das Vorverfahren durch und entscheidet nach dessen Abschluss über Anklageerhebung oder Einstellung.

Ergeben die Ermittlungen den hinreichenden Verdacht dafür, dass die oder der Angeschuldigte eine Straftat begangen hat, welche auf öffentliche Klage

⁴¹ Wir werden in diesem Kapitel allerdings nichts zur Polizei sagen, resp. anfügen.

verfolgbar ist, so erhebt die Staatsanwaltschaft Anklage. Sie reicht die gesamten Akten mit der Anklageschrift dem Strafgericht ein und übermittelt gleichzeitig der oder dem Angeklagten eine Abschrift der Anklage (Artikel 111, StPO). Das heisst konkret, dass die Protokolle der Einvernahmen, die von der Staatsanwaltschaft mit angeschuldigten Personen, Opfern, ZeugInnen, etc. durchgeführt werden, anschliessend direkt ins Verfahren übergehen. Diese Protokolle sind also später Bestandteil der Akten und der Anklageschrift und werden in der Verhandlung am Gericht verlesen und konstituieren damit die Grundlage der Befragungen im Gericht (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Das Vorverfahren wird entweder mit einer Einstellung, einer vorläufigen Einstellung, oder aber einer Erhebung der Anklage abgeschlossen. Kommt es zu einer Anklage oder zu einem Haftantrag, wird das Verfahren am Strafgericht weitergeführt.

11.2.2 Die HaftrichterInnen – Haftrichterverfahren im Vorverfahren

Es ist gesetzlich festgelegt, dass Festgenommene innerhalb von 48 Stunden dem/der Haftrichter/in vorzuführen sind, ansonsten sind sie freizulassen (Artikel 68, Abs. 1 – 3, StPO). Eine erstmalige Haftanordnung von maximal vier Wochen erfolgt, wenn die angeschuldigte Person einer mit Freiheitsstrafe bedrohten Tat dringend verdächtig ist und überdies konkrete Umstände vorliegen, die befürchten lassen, die Freiheit werde zur Flucht (Fluchtgefahr), zur Vereitelung der Untersuchung (Kollusionsgefahr) oder zur Begehung von Verbrechen oder Vergehen (Fortsetzungsgefahr) benutzt (Artikel 69, StPO). Da insbesondere bei ausländischen Festgenommenen von einer Fluchtgefahr ausgegangen wird, finden sich bei Haftrichterverfahren viele Fremdsprachige (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Vor Erlass eines Haftbefehls durch den/die HaftrichterIn werden Betroffene in einer mündlichen (nicht öffentlichen) Verhandlung zu Tatverdacht und Haftgrund angehört. Der Beizug einer Verteidigerin oder eines Verteidigers ist zulässig. Unvermögenden Angeschuldigten wird im Haftverfahren auf ihr Begehren in jedem Fall eine Anwältin oder ein Anwalt zur unentgeltlichen Verteidigung beigegeben (Artikel 15, Abs. 2 StPO).

Die Staatsanwaltschaft hat in diesen vier Wochen Zeit, weitere Abklärungen zu machen. Braucht sie noch mehr Zeit, kann sie einen Antrag auf

Haftverlängerung stellen. Besteht der Haftgrund weiter, wird der Haftbefehl vor Ablauf der festgesetzten Frist erneuert und die Haft um höchstens zwei Monate verlängert. Je nach Komplexität des Delikts wird die Haft einige Male verlängert werden müssen. Anschliessend kommt die Staatsanwaltschaft mit der Anklageschrift, womit das Hauptverfahren eingeleitet wird und der Fall dem/der GerichtspräsidentIn des Strafgerichts übergeben wird.

Verhaftete können jederzeit ein Haftentlassungsgesuch stellen. Über solche Gesuche entscheidet der Haftrichter/die HaftrichterIn im Vorverfahren innert 10 Tagen endgültig.

Die Haftrichterkanzlei organisiert die kurzfristig anzusetzenden Haftrichterverfahren, es existiert zudem ein Pikettdienst an Samstagen und Feiertagen.

11.2.3 Strafgericht - Hauptverfahren

Das Strafgericht setzt sich in Basel aus acht StrafgerichtspräsidentInnen, einem/einer StatthalterIn sowie aus 15 ordentlichen und 18 Ersatz-RichterInnen zusammen. Die PräsidentInnen rotieren im jährlichen Turnus innerhalb der einzelnen Abteilungen des Strafgerichts.

Das Strafgericht beurteilt im Verfahren auf öffentliche Anklage (Anklageschrift der Staatsanwaltschaft), im Verzeigungsverfahren (Verzeigungen der Staatsanwaltschaft oder anderer kantonaler Behörden) oder im Privatklageverfahren (Klage von Privatkägern) Delikte des Strafgesetzbuches oder anderer eidgenössischer und baselstädtischer Nebenstrafgesetze. Eine Rekurskammer entscheidet über Rekurse gegen Verfahrenseinstellungen und Einspracheentscheide des Ersten Staatsanwaltes oder der ersten Staatsanwältin sowie über Entschädigung wegen ungerechtfertigter Strafverfolgung. Die/der HaftrichterIn entscheidet im Vorverfahren über die Anordnung bzw. die Verlängerung der Untersuchungshaft (vgl. oben).

Im Verfahren auf öffentliche Klage, und hier liegt unser Schwerpunkt, verfolgt die Staatsanwaltschaft grundsätzlich sämtliche Verbrechen und Vergehen (Offizialdelikte) des Strafgesetzbuches sowie anderer eidgenössischer Nebenstrafgesetze. Vor dem Strafgericht haben sich TäterInnen von über 18 Jahren zu verantworten. Nach Abschluss der Ermittlungen überweist die Staatsanwaltschaft die Straftaten zusammen mit der Anklageschrift zur Beurteilung dem Strafgericht.

Nach der Überweisung des Verfahrens an das Gericht steht die Leitung des Verfahrens dem/der GerichtspräsidentIn zu, sie fungieren im Verfahren als Vorsitzende. Auf Antrag der Staatsanwaltschaft ist für das Hauptverfahren der/die EinzelrichterIn (Strafantrag der Staatsanwaltschaft bis 6 Monate), das Dreiergericht (Strafantrag der Staatsanwaltschaft bis 3 Jahre bzw. Massnahmen) oder die Strafgerichtskammer (Strafantrag der Staatsanwaltschaft über drei Jahre bzw. Massnahmen) zuständig (Art. 35 GOG)

Bei der Vorbereitung der Hauptverhandlung erstellt der/die verfahrensleitende StrafgerichtspräsidentIn die Beweisliste und entscheidet vorläufig über Beweisanträge der Parteien. Ausserdem entscheidet der/die VerfahrensleiterIn auf Antrag über die unentgeltliche Verteidigung von vermögenslosen Angeklagten in schwierigen Fällen.

So wird das Verzeichnis der vorzuladenden ZeugInnen, Auskunftspersonen, Sachverständigen, erstellt, es wird bestimmt, welche Aktenstücke in der Hauptverhandlung verlesen und welche den Mitgliedern des Gerichts bereits im voraus zur Kenntnis gebracht werden können. An diesem Punkt werden auch das erste Mal Dolmetschende aufgeboten.

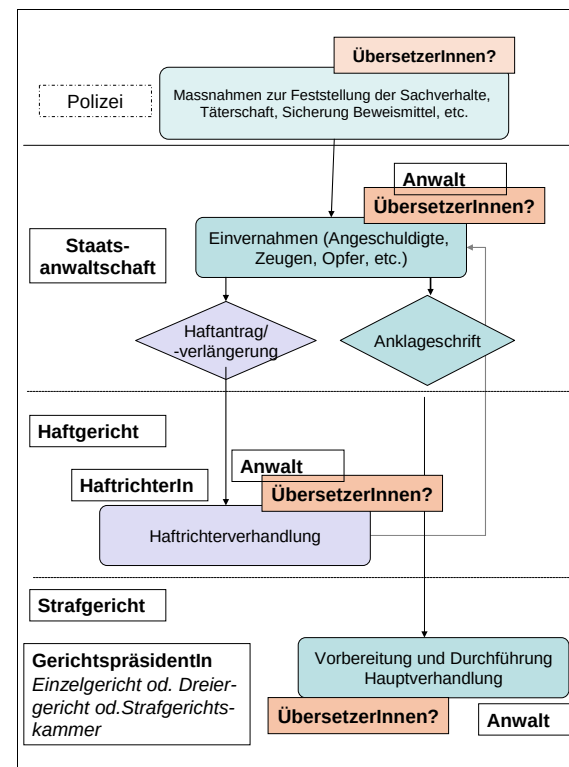
Die Strafgerichtskanzlei setzt die Sitzungsdaten fest, lädt Parteien, Opfer, ZeugInnen, AnwältInnen, RichterInnen, DolmetscherInnen vor oder bietet sie auf (*Strafgerichtsverhandlungen (Dokument)*) Sie stellt die Vorladungen zur Hauptverhandlung zu.

Die Präsidentin oder der Präsident leitet die Hauptverhandlung und führt die Einvernahmen durch. Über die Verhandlung wird von den Gerichtsschreiberinnen ein Protokoll geführt, sie wirken des Weiteren bei den Urteilsberatungen mit beratender Stimme mit und redigieren die schriftlichen Urteilsbegründungen. (zur Hauptverhandlung siehe unten die Details).

11.3 Die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen

Die folgende Graphik gibt einen schematisierten Überblick über die Strafverfolgungsbehörden, die involvierten Instanzen sowie über die Momente, in denen potenziell Übersetzung eingesetzt werden könnte.

Graphik 1: Übersicht – Strafprozess und DolmetscherInnen



Wir werden im Folgenden beschreiben, wo Übersetzungstätigkeiten vorkommen, wie sie organisiert sind und welche Herausforderungen sich stellen.

11.3.1 Das Recht auf Übersetzung

Der Justizbereich ist im schweizerischen Kontext der einzige Bereich, in dem ein gesetzlich vorgegebenes Recht auf Übersetzung existiert. Verschiedene Rechtsgrundlagen, etwa die *Bundesverfassung* (insbesondere Artikel 29 allgemeine Verfahrensgarantien und 31 und 32 zum Freiheitsentzug resp. dem Strafverfahren, sowie zu Artikel 8 zur Rechtsgleichheit und zum Diskriminierungsverbot), die *europäische Menschenrechtskonvention* und die

Strafprozessordnung des Kantons Basel-Stadt regeln diesen Punkt. Es sollen kurz drei der für Basel relevanten Rechtsgrundlagen herausgegriffen und beschrieben werden⁴²:

Die Bundesverfassung garantiert in Artikel 31, Absatz 2

„jede Person, der die Freiheit entzogen wird, hat Anspruch darauf, unverzüglich und in einer ihr verständlichen Sprache über die Gründe des Freiheitsentzugs und über ihre Rechte unterrichtet zu werden. Sie muss die Möglichkeit haben, ihre Rechte geltend zu machen. Sie hat insbesondere das Recht, ihre nächsten Angehörigen benachrichtigen zu lassen“.

Sowie in Artikel 32, Abs. 2:

„Jede angeklagte Person hat Anspruch darauf, möglichst rasch und umfassend über die gegen sie erhobenen Beschuldigungen unterrichtet zu werden. Sie muss die Möglichkeit haben, die ihr zustehenden Verteidigungsrechte geltend zu machen.“

In der Europäischen Menschenrechtskonvention (Abschnitt I, Rechte und Freiheiten, Artikel 6, Absatz d und e,) die auch von der Schweiz ratifiziert wurde, ist festgehalten, dass

„jede Person, die einer Straftat angeklagt ist [...] das Recht hat a) innerhalb möglichst kurzer Frist in einer ihr verständlichen Sprache in allen Einzelheiten über Art und Grund der gegen sie erhobenen Beschuldigungen unterrichtet zu werden; [und] e) unentgeltliche Unterstützung durch einen Übersetzer zu erhalten, wenn sie die Verhandlungssprache des Gerichts nicht versteht oder spricht“.

In der Strafprozessordnung des Kantons Basel-Stadt ist dieses Recht folgendermassen geregelt (Artikel 59):

„Sind Angeschuldigte, Zeuginnen und Zeugen, Auskunftspersonen oder Sachverständige des Deutschen nicht mächtig oder liegen Schriftstücke in fremder Sprache vor, so ist, soweit notwendig, eine Übersetzerin oder ein Übersetzer beizuziehen“.

⁴² Für eine ausführliche Diskussion dieser Rechte auf Ebene der Bundesverfassung sei auf Ayer (2004) und Ayer und Gilber (2004) verwiesen.

Diese Rechtsgrundlagen wurden in den Interviews immer wieder zitiert.

Fragen

Ausgehend von dieser Rechtsgrundlage für Übersetzertätigkeiten bei den Strafverfolgungsbehörden und bei Einvernahmen stellten sich verschiedene Fragen:

Wie wird konkret dieses Recht auf Übersetzung im Strafverfahren umgesetzt? Wie verläuft der Entscheidungsprozess einen Übersetzer oder eine Übersetzerin beizuziehen? Sind diese Übersetzertätigkeiten formalisiert und über welche Qualifikationen müssen Dolmetschende verfügen? Was geschieht bei fehlerhaften Übersetzungen und wie wird die Qualität des Dolmetschen gesichert?

Schliesslich ist zu fragen, was denn konkret während einer stundenlangen Verhandlung übersetzt wird und welche schriftlichen Dokumente einer Übersetzung unterzogen werden. Wer entscheidet, was konkret übersetzt wird?

Ziel der folgenden Kapitel, ist es, Antworten auf einige dieser Fragen zu geben.

11.3.2 Beizug von DolmetscherInnen: Situationen und Gründe

Wie gestaltet sich der Entscheidungsprozess zum Beizug von Dolmetschenden? Diese Frage soll auf den nächsten Seiten genauer betrachtet werden.

Der Entscheidungsprozess auf der Staatsanwaltschaft

Da die Staatsanwaltschaft die erste Instanz des Strafverfahrens ist, die potentiell mit Übersetzung arbeitet⁴³, möchten wir hier mit unserer Analyse einhaken.

Auf der Staatsanwaltschaft argumentiert man zunächst einmal mit der Verpflichtung zur Objektivität: Einer unserer Interviewpartner führte an, dass er gemäss der Prozessordnung dazu verpflichtet sei, objektiv zu ermitteln und die

⁴³ Zwar ist die Polizei der Staatsanwaltschaft vorgeschaltet, die Polizei führt aber keine Befragungen, sondern vielmehr Sachverhaltsaufnahmen durch und das Recht auf Übersetzung gilt für diese Instanz nicht. Dies spiegelt sich darin, dass die Polizei sehr wenig mit Dolmetschenden arbeitet (vgl. Fallbeispiel Community Policing).

Wahrheit herauszufinden. Eine Grundvoraussetzung dieser Objektivität sei die Möglichkeit einer sprachlichen Verständigung:

„Die Prozessordnung verpflichtet uns zur Objektivität, und zu dieser Objektivität gehört auch, dass wir herausfinden, was wirklich war, und wenn man herausfinden möchte, was wirklich war, dann ist eine Grundvoraussetzung, dass sie die Menschen verstehen, die ihnen gegenüber sitzen. Auch sprachlich halt verstehen. [...] Wenn wir Probleme haben, dass wir sie nicht verstehen, oder wenn wir die Idee haben, dass sie uns nicht verstehen, dann ziehen wir einen Übersetzer bei. Und wir ziehen auch dann ein Übersetzer bei, wenn die Leute sagen, sie möchten einen Übersetzer. [...] Man muss verhindern, dass die Leute dann irgendwas sagen und dann zu einem späteren Zeitpunkt sagen, ja, sie hätten das einfach nicht verstanden“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

In den Befragungen wird ein Protokoll erstellt, das von den Befragten zum Schluss auf die Richtigkeit hin geprüft und mit einer Unterschrift gutgeheissen werden muss (Artikel 40 StPO). An diesem Punkt ist es wichtig, dass sich keine Missverständnisse einschleichen können, denn diese Protokolle sind die Grundlage der Anklageschrift und späteren Befragungen im Gericht. Es darf deshalb nicht geschehen, dass befragte Personen später vor Gericht behaupten können, sie seien falsch verstanden worden. Wenn die Staatsanwaltschaft deshalb in den Befragungen den Eindruck bekommt, dass jemand an seine/ihre sprachlichen Grenzen stösst, kann es sein, dass sie sogar kleine „Tests“ einfügt, um sich zu versichern, dass die befragte Person auch wirklich alles versteht.

„Bei den Leuten, die nicht Deutsch können ist es sowieso klar, alle diese Fremdsprachigen, die nur ein bisschen Radebrechen, das machen wir natürlich überhaupt nicht. Hier ist es von vornherein klar. Wenn jetzt jemand kommt, der nicht wirklich gut integrierte Secondo zum Beispiel, mit irgendeinem Dialekt und dann merkt man dann in der Einvernahme, versteht der denn mich überhaupt? Dann fragt man ihn, verstehst du mich? Und dann macht man vielleicht mal so ein Zwischentest, das kann man immer mal wieder machen. Am Schluss müssen sie ja das Protokoll lesen, und wenn man die erste Seite abschlossen hat sagt man, lies doch mal diese Seite und sag mir, ob das o.k. ist. Und wenn das o.k. ist, dann unterschreibst du das. Und dann schreibt man vielleicht etwas rein, so als Test, das nicht wirklich stimmt, oder, das korrigiert man dann anschliessend. Aber einfach um mal zu schauen, wie er reagiert. Wenn er sagt in Ordnung, dann sagt man ihm halt, aber hier, stimmt das? und

wenn er dann sagt, er habe es nicht verstanden, dann weiss man es auch“. (Interview 6, Strafverfahren Basel).

Aus den Daten entsteht der Eindruck, dass die Staatsanwaltschaft lieber einmal zu oft als zu wenig auf Dolmetschende zurückgreift. So organisiert sie auch Dolmetschende auf Wunsch der Angeschuldigten, auch wenn sie den Eindruck hat, dass diese der Deutschen Sprache sehr wohl mächtig seien:

„Das haben wir manchmal, das sind junge Leute, die in Basel aufgewachsen sind, die kommen dann mit einem seltsamen Dialekt-Slang und behaupten, sie würden kein Deutsch verstehen und sie würden gerne türkisch, albanisch oder was auch immer reden, sie verstehen kein Hochdeutsch, denn das Protokoll wird in dieser Schriftsprache abgefasst. Hier ziehen wir auch einen Übersetzer bei. Allerdings haben dann die Detektiven manchmal Mühe, sie finden das nicht gut, weil das kostet einen Haufen Geld. Aber man muss verhindern, dass die Leute dann irgendwas sagen und dann zu einem späteren Zeitpunkt sagen, ja, sie hätten das einfach nicht verstanden. Oder der Detektiv hätte das so geschrieben, weil er sie nicht verstanden hätte“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).⁴⁴

Dolmetschende werden aber nicht nur bei „exotischen“ Sprachen beigezogen. Auch bei Sprachen, die eigentlich den Mitarbeitenden der Staatsanwaltschaft geläufig sind – etwa Französisch oder Englisch – zieht man mindestens für die Rückübersetzung des Protokolls häufig einen Dolmetschenden bei.

„Wenn wir jetzt zum Beispiel einen Welschen einvernehmen und der nur französisch schwatzt, dann habe ich zwar Leute, die französisch können, aber wenn jetzt halt im Wochenenddienst niemand hier ist, der genug gut französisch kann. Denn auch bei uns sind ja die Sprachkompetenzen nicht immer so gegeben, denn es geht ja um ganz spezielle Fragen. In solchen Fällen sagt dann, jedenfalls für die Rückübersetzung des Protokolls brauchen wir

⁴⁴ Dieses Phänomen, dass Angeschuldigte sehr gut Deutsch sprechen und trotzdem einen Übersetzer verlangen, wurde uns auch aus dem Strafgericht zugetragen. Es verhält sich dann so, dass während einer Verhandlung alles getreulich übersetzt wird und man später merkt, dass der Angeklagte alles bestens verstanden hat. Leider konnten wir im Rahmen dieser Studie diesem Phänomen nicht nachgehen.

Übersetzer, damit allfällige Missverständnisse ausgeräumt werden können“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Im Strafgericht

Anders verläuft der Entscheidungsprozess bei den Haftrichter- und Strafverhandlungen. HaftrichterInnen wie auch GerichtspräsidentInnen stützen sich in erster Linie auf die Akten, die sie von der Staatsanwaltschaft vermittelt bekommen. Aus diesen Akten der Staatsanwaltschaft ist ersichtlich, ob ein Übersetzer beigezogen wurde oder nicht.

Die Haftrichterkanzlei, die damit beauftragt ist, die Verhandlung zu organisieren, schaut in den Akten, die sie von der Staatsanwaltschaft bekommt nach, ob der Angeschuldigte einen Übersetzer benötigt. Wenn bei der Staatsanwaltschaft einer/eine beigezogen wurde, orientiert sich die verantwortliche Person auf der Kanzlei an dieser Vorgabe (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel). Eine Gesprächspartnerin formulierte es auf folgende Art und Weise:

„Der Entscheid, ob ein Übersetzer gebraucht wird, fällt die Staatsanwaltschaft. Die Kanzlei bekommt anschliessend die Akten und darin ist bereits vermerkt, es braucht jemanden oder nicht“ (Interview 9, Strafprozess).

Im Fall des Strafgerichts ist es der für den Fall verantwortliche Gerichtspräsident resp. die verantwortliche Gerichtspräsidentin, die verfügen, ob ein Übersetzer beigezogen werden soll oder nicht. Wenn die verantwortliche Person die Akten studiert und die sogenannte Beweisliste erstellt, notiert sie ebenfalls, ob ein Übersetzer organisiert werden muss, oder nicht. Diese GerichtspräsidentInnen bieten auch die ZeugInnen auf, und im Falle, wo der Zeuge oder die Zeugin fremdsprachig ist, braucht es ebenfalls eine Dolmetschende Person. Anschliessend geht der Fall an die Kanzlei Strafgericht, die einen entsprechenden Übersetzer für die Zeit der Verhandlung sucht und aufbietet (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

„In den Akten der Staatsanwaltschaft gibt es einen Personalienbogen. Da steht, was der redet. Zudem sehe ich an den Einvernahmen, also an den Protokollen, ob ein Übersetzer gebraucht wurde. Manchmal ist das ja nämlich anhand des Personalienbogens nicht sehr klar. Ich sehe dann aber hinten, ob der Übersetzer auch noch unterschrieben hat. Ich schreibe dann das in die Beweisliste. Bei diesem Beispiel habe ich geschrieben, „kein Übersetzer nötig“, obwohl es ein türkischer Name ist, aber offenbar ist der in der Schweiz aufgewachsen. Manchmal schreibe ich „Übersetzernotwendigkeit abklären“,

wenn ich nicht sicher bin. Das macht dann aber die Kanzlei. Meistens ist es aber schon sicher, weil er schon auf der Staatsanwaltschaft einen Übersetzer gehabt hat. Sonst macht es die Kanzlei. Die ladet jeden Angeklagten ein. Der Fall wird festgesetzt und die Angeklagten werden zu den Beweisfragen eingeladen. Man fragt sie,“ wollen sie einen Verteidiger, sie können die Akten einsehen und allenfalls noch einen Beweis anführen“. Wenn es unklar ist, klärt man dann in dieser Situation auch gleich ab, ob sie einen Übersetzer brauchen oder nicht“ (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Auch auf dem Strafgericht geht es letztlich darum, den Angeklagten zu verstehen und umgekehrt, dass der Angeklagte das Gericht versteht. Schliesslich ist auch das Gericht der objektiven Wahrheitsfindung verpflichtet.

„Wir sind natürlich vorsichtig, wir bieten lieber mal jemanden zu viel auf als umgekehrt“ (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

AnwältInnen

Die PikettanwältInnen sind für die Untersuchungshäftlinge bei der Einvernahme durch die Staatsanwaltschaft dabei. Dort wird der Übersetzer von der Staatsanwaltschaft organisiert. Für die Haftrichterverhandlung und für das Vorgespräch organisiert die Kanzlei Haftrichter die Dolmetschenden. In diesen zwei Fällen sind die Anwälte demnach nicht direkt in den Entscheidungsprozess involviert. Einzig wenn der Anwalt oder die Anwältin den Klienten in der Haft besucht, organisiert er, wenn nötig, selber einen Übersetzer oder eine Übersetzerin (Interview 4, Strafverfolgungsbehörden Basel).⁴⁵

Zwischenbetrachtung : Ein instrumentalistisches Verständnis von Dolmetschen ?

Diese kurze Beschreibung der Gründe und Situationen für den Beizug von Dolmetschenden lässt sich folgendermassen zusammenfassen:

- Der Fremdsprachigkeit und Sprache allgemein scheinen im Strafverfahren eine hohe Bedeutsamkeit zuzukommen: Dass das Recht auf Übersetzung in diesem Bereiche gesetzlich geregelt ist, ist Ausdruck davon.

⁴⁵ Wir haben zu diesem Punkt leider keine konkreten Daten zu Verfügung. Der Grund liegt darin, dass wir die Anwälte quasi nicht der „öffentlichen Perspektive“, die im Zentrum dieser Studie steht, zurechneten.

- „Verstehen“ ist in diesem Kontext wichtig, als dass die Aufklärung von Straftaten direkt mit der Sprache in Zusammenhang gesetzt wird. Es geht hier nicht um irgendeinen Altruismus, sondern konkret um eine „objektive Wahrheitsfindung“, die nur unter der Voraussetzung sprachlicher Kommunikation überhaupt möglich ist.
- Dolmetschende haben hier ein gegenseitiges Verstehen zu gewährleisten.
- Der Beizug von Dolmetschenden ist quasi die Absicherung, dass sich später keine Partei auf Missverständnisse berufen kann. Damit hat der Übersetzer resp. die Übersetzerin eine äusserst wichtige Rolle, die gleichzeitig anfällig ist für Konflikte und vielfältige Problemlagen.

Aus dieser kurzen Zusammenstellung zeigt sich eine leicht instrumentalistische und idealistische Vorstellung von Dolmetschen. Mit dieser Idee muss aufgrund der nachfolgenden Kapitel vermutlich gebrochen werden, wenn wir zeigen, dass diese - obwohl rechtlich klar geregelte - Tätigkeit von vielerlei „Störfaktoren“ durchzogen ist und die Gefahr von Missverständnissen trotzdem weiter besteht.

11.3.3 Organisation des Übersetzerwesens

Angesichts der Häufigkeit des Beizugs von Dolmetschenden und der Bedeutsamkeit, die ihr im Strafverfahren zukommt, liesse sich die Hypothese formulieren, dass das Übersetzerwesen hier im Justizbereich in einer formalisierten Form vorzufinden sein muss. Dieses Kapitel ist deshalb organisationellen Aspekten des Übersetzerwesens gewidmet. Insbesondere klären wir die Frage, wer überhaupt übersetzt, und welche Vorgaben und Regelungen für die Übersetzung existieren.

Organisation der Listen mit DolmetscherInnen

Es existieren verschiedene Listen mit Namen von DolmetscherInnen. So verfügt die Staatsanwaltschaft über eine Liste mit DolmetscherInnen und die Gerichte haben ebenfalls eine Liste erstellt. Auf der Liste der Gerichte sind Leute, die für die Verhandlungen der HaftrichterInnen, der StrafrichterInnen, aber auch der Fremdenpolizei oder an anderen Gerichten arbeiten. Es kann zwar vorkommen, dass eine Person für die Staatsanwaltschaft und die Gerichte übersetzt, aber die zwei Instanzen führen keine gemeinsame Liste.

Es gibt einige Gründe, die wohl für eine gemeinsame Listenführung sprechen würden, aber auch solche, die dagegen sprechen. Für eine

gemeinsame Liste spricht insbesondere das Argument der „Masse“: Eines der Probleme ist es, dass es zeitweilig schwierig ist, in kurzer Zeit geeignete DolmetscherInnen zu finden, insbesondere bei nicht häufig gesprochenen Sprachen. Eine gemeinsame Liste würde die „Masse“ der potenziell verfügbaren Dolmetschenden erhöhen.

Unter den Faktoren, die gegen eine solche gemeinsam geführte Liste sprechen, sind zwei besonders hervorzuheben: Eine Person ist vielleicht – wenn man sie benötigen würde – bereits bei einer anderen Instanz im Einsatz. Dies ist einer der Gründe, weshalb die Staatsanwaltschaft einer gemeinsamen Listenführung kritisch gegenübersteht, da diese Situation einige Male eingetroffen sei. Sie äussern deshalb „ihren“ Dolmetschenden gegenüber den Wunsch, sich auf eine Liste zu beschränken. Das zweite Argument ist, dass es zu „Wissensproblemen“ kommen kann, wenn jemand bei der Staatsanwaltschaft und in den Gerichten übersetzt, insbesondere, wenn es sich um den gleichen Straffall handelt. Wenn die Übersetzerin bei der Staatsanwaltschaft und später im Gericht übersetzt, weiss sie vielleicht bereits mehr, als in der Anklageschrift steht und ist so befangen (vgl. unten). So versuchen sowohl die Staatsanwaltschaft wie auch die Strafgerichtskanzlei nach Möglichkeit zu vermeiden, bei einem Straffall den gleichen Übersetzer oder die gleiche Übersetzerin aufzubieten. Die Staatsanwältin informiert zudem die DolmetscherInnen, dass es ihnen nicht erlaubt ist, bei den Anwälten zu übersetzen, denn hier stellen sich potentielle Probleme in besonders gravierender Art (vgl. unten) (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Gemäss den uns zur Verfügung stehenden Informationen befinden sich auf diesen Listen zum Teil Personen, die ausschliesslich als Dolmetschende tätig sind. Zum anderen handelt es sich auch um Angeheiratete oder Hausfrauen, die bereit sind, neben ihren Alltagsverpflichtungen als Dolmetschende zu fungieren. Auch Jurastudenten tauchen auf diesen Listen auf. Früher war es scheinbar das öfter der Fall, dass ausländische Personen, die in der chemischen Industrie in Basel arbeiteten, solche Übersetzungen machten (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Um auf die Liste aufgenommen zu werden, genügt – mindestens zu Beginn – die Bekundung eines Interesses. Zeigt jemand Interesse für diese Arbeit, bekommt er oder sie ein Anmeldeformular, auf welchem die Personalien

aufgenommen werden. Die interessierten Personen müssen sich keinem Sprachtest unterziehen, es wird aber verifiziert, ob die entsprechende Person einen guten Leumund hat (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel).⁴⁶

Insgesamt zieht man nur sehr selten und in Ausnahmefällen Mitarbeitende der Staatsanwaltschaft, Polizei oder Gerichte als Dolmetschende bei. Dies aus verschiedenen Gründen: Das gewichtigste Argument ist wohl das der potenziellen Rollenkonflikte: Wenn bspw. die Polizei für die Staatsanwaltschaft übersetzt, kann dies quasi als „Gefälligkeitsübersetzung“ interpretiert werden, denn diese Person steht ganz konkret auf der Seite der Instanzen der Strafverfolgung und wird deshalb symbolisch mitnichten als „neutral“ betrachtet (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel). Andererseits fehlen diese Mitarbeitenden dann für die Arbeit, die für sie tatsächlich vorgesehen wären. Unter den Mitarbeitenden gibt es wohl einige, die Italienisch, Englisch, Holländisch oder Serbokroatisch sprechen, aber sie werden wie erwähnt nur in Ausnahmefällen beigezogen (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Dokumente und Richtlinien zur Übersetzertätigkeit auf dem Strafgericht⁴⁷

Liste häufig benötigter juristischer Ausdrücke

Zusammen mit dem Anmeldeformular bekommen die DolmetscherInnen eine Liste mit häufig benötigten juristischen Ausdrücken (ca. 100 Ausdrücke). Die DolmetscherInnen werden aufgefordert, sich diese Ausdrücke anzueignen, auch in der eigenen Sprache. Allerdings wird später nicht überprüft, ob dies auch wirklich geschieht.

Richtlinien für Richter/-innen und Dolmetscher/-innen bei der Beurteilung fremdsprachiger Angeklagter

Des Weiteren existiert ein Dokument des Strafgerichts Basel-Stadt (*Richtlinien für Richter/-innen und Dolmetscher/-innen bei der Beurteilung fremdsprachiger Angeklagter (Dokument)*) zu Handen von RichterInnen und DolmetscherInnen. In diesem kurzen Dokument sind grundsätzliche Dinge

geregelt, etwa, dass eine wortgetreue Übersetzung angestrebt wird, dass in der direkten Rede gesprochen werden soll (der Richter soll direkt zum Angeklagten sprechen), oder auch dass der Übersetzer versuchen sollte, möglichst keine Partei zu ergreifen. Der Richter wird zur Verwendung einer einfachen Sprache angehalten, und auch dazu, bei der mündlichen Urteilsöffnung die wichtigsten Entscheidungsgrundlagen Satz für Satz übersetzen zu lassen. Des Weiteren ist festgelegt, dass die Übersetzer nach der Verhandlung ein kurzes Feedback erhalten sollen und dass der Übersetzer darauf achten soll, sich vor dem Gerichtssaal nicht in Gespräche mit den Parteien zu verwickeln.

Vereinbarung betreffend Übersetzungstätigkeiten: Entschädigung und Verpflichtungen

Die DolmetscherInnen erhalten eine Vereinbarung (*Vereinbarung betreffend Übersetzungstätigkeiten zwischen Verwaltung Basel-Stadt, Gerichte Basel-Stadt oder Staatsanwaltschaft Basel-Stadt und Übersetzer (Dokument)*), wo die Entschädigung wie auch das Amtsgeheimnis geregelt werden.

Sie werden für mündliche oder schriftliche Übersetzungen während Verhandlungen/Einvernahmen oder der Untersuchung mit CHF 60.- pro Stunde an Werktagen, und CHF 80.- pro Stunde nachts sowie an Sonn- und Feiertagen entlohnt. Die Instanzen des Strafrechtspflege haben jeweils ein eigenes Budget für die DolmetscherInnen: Allerdings kann es durchaus vorkommen, dass das Budget überschritten wird: Nichtsdestotrotz wird nicht auf eine Übersetzung verzichtet und zwar aufgrund der gesetzlichen Vorschrift zur muttersprachlichen Befragung. Dies führt dazu, dass der Eingang der Fälle nicht gesteuert werden kann (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Die Dolmetschenden unterschreiben mit dieser Vereinbarung auch gewisse Verpflichtungen: Hier steht, dass „die Übersetzungstätigkeit nach bestem Wissen und Gewissen, unparteiisch, wahrheitsgemäss und möglichst präzise zu erfolgen hat“ und dass „das wissentlich falsche Übersetzen gemäss Art. 307 des Strafgesetzbuches mit Zuchthaus bis zu 5 Jahren oder Gefängnis bestraft“ wird. Zudem wird hier das Amtsgeheimnis geregelt, wie auch, dass keine andere Entschädigung als das von Basel zugesprochene Honorar entgegengenommen werden darf, insbesondere nicht Geschenke oder Zahlungen der Parteien.

Regelungen zur Einführung der Dolmetschenden in ihre Arbeit existieren nicht: Manchmal sitzen die neuen Dolmetschenden zwei oder drei Tage ins Gericht und schauen zu, um sich zu orientieren und um sich über den Ablauf zu

⁴⁶ Zur Qualitätssicherung der Listen vgl. unten.

⁴⁷ Ein Teil dieser Dokumente sind auch auf der Staatsanwaltschaft zu finden, einige sind vom Strafgericht erstellt und es entzieht sich unserer Kenntnis, ob bei der Staatsanwaltschaft ähnliche Dokumente existieren.

informieren (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel). Sie bekommen aber keine koordinierten Informationen über die Verfahrensschritte oder das Justizsystem.

Hingegen werden sie vor der ersten Übersetzertätigkeit vereidigt. Sie müssen vor allen Dingen einverstanden sein mit den oben formulierten Bestimmungen.

11.3.4 Hauptprobleme bei der Übersetzung

Von Seiten der InterviewpartnerInnen wurden verschiedene Aspekte angesprochen, die sich durchaus als problematisch bezeichnen lassen und die diese Funktionalität und Instrumentalisierung der Übersetzung im Verfahren in einem etwas anderen Licht erscheinen lassen. Die aufgeworfenen Problemstellungen lassen sich in vier Gruppen einteilen: In a) die Frage der Sprachkompetenzen und Funktionenkonflikte, b) in „Wissenskonflikte“, c) in Probleme, die in der Natur von Strafprozessen liegen, d) sowie die potenziell existierende Gefahr der Bedrohung und Repression von Dolmetschenden. Schliesslich ergab sich aus den Interviews heraus ein fünftes Problemfeld, dasjenige der Diglossie, d.h. des Unterschieds zwischen Dialekt und Hochdeutsch. Dieser Aspekt wurde von den InterviewpartnerInnen selbst zwar nicht als Problem aufgeworfen, die Analyse lässt aber darauf schliessen, dass dieser spezifisch schweizerische Sachverhalt der Gleichzeitigkeit von Dialekt und Standarddeutsch eine zusätzliche Erschwernis für die sprachliche Verständigung in den Verfahren mit fremdsprachigen Angeklagte darstellt.

Sprachkompetenz und Funktionenkonflikte

Ein zentrales Problemfeld, das von einigen InterviewpartnerInnen aufgeworfen wurde, betrifft den Bereich der Sprachkompetenzen. Es geht hier nicht nur um eine gute Kenntnis der Deutschen und der jeweiligen Muttersprache, vielmehr stellt sich hier zusätzlich die Anforderung an einen juristischen Sprachwortschatz (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Das Sprachproblem hat aber noch eine zusätzliche Dimension: Auch wenn jemand zwei Sprachen gut beherrscht, ist dies keine Gewähr dafür, dass die betreffende Person weiss, was Strafvollzug oder Haft *wörtlich* in den beiden Sprachen heisst und was Strafvollzug in der Schweiz und im Herkunftsland *bedeutet*. Folgendes Zitat kann dieses Dilemma sehr schön verdeutlichen:

„Wobei, Wort für Wort übersetzen ist immer auch Interpretation. Wenn ich denke, dass ich Holländisch übersetzen müsste, da wüsste ich nun, wie es dort am Gericht läuft. Das stimmt aber nicht immer damit überein, wie es hier am Gericht läuft. Ja, was mache ich jetzt, damit der Angeklagte mich versteht: erkläre ich es so, wie er es von Holland her kennt, oder mache ich es wortwörtlich, wobei ich dann das Gefühl habe, er verstehe mich nicht“ [...] Wenn z.B. hier eine bedingte und unbedingte Gefängnisstrafe ausgesprochen wird und man weiss, in Holland ist das gar kein Vergehen, sondern eine Übertretung, dann kann ich auch nicht Gefängnis übersetzen, sondern dann ist es nur Haft. Aber dann übersetze ich wieder nicht wörtlich“ (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Die Bewertung von Haftstrafen sind letztlich nicht nur zwischen einem asiatischen Land und der Schweiz unterschiedlich, auch innerhalb von europäischen Ländern gibt es gewichtige Differenzen (*Vergeltung als Tausch; Otfried Hoeffe über interkulturelles Strafrecht*).⁴⁸

Das Problem ist also ein Zweifaches: Die Kompetenz zu einer wortgetreuen Übersetzung und die Kompetenz zu einer sinngetreuen Übersetzung. Allerdings ist die zweite im Gericht eigentlich nicht vorgesehen, denn man fordert von den Dolmetschenden (vgl. die Vereinbarung) eine möglichst *wortgetreue* Übersetzung.

Mit anderen Worten, im Gericht ist man darauf bedacht, eine möglichst wortgetreue Übersetzung zu haben, und damit das, was wir in dieser Studie mit interkultureller Vermittlung bezeichneten (d.h. die kontextuelle Übersetzung) nicht zuzulassen (vgl. das Kapitel zur interkulturellen Vermittlung). Interessant ist in diesem Kontext folgende Aussage einer Dolmetscherin:

„Es ist beim Gericht anstrengender, weil man weniger spontan ist und viel genauer arbeiten muss. Man bewegt sich so quasi zwischen zwei Fronten. Im medizinischen Bereich, oder bei Integrationsveranstaltungen, da ist es nicht so streng, nicht so wörtlich, nicht so mit Vorsicht bedacht. Und da kann man auch mal, wenn der Ausländer mal etwas nicht versteht und nachfragt, spontan antworten. Man sieht auch die Probleme eher und kann besser darauf eingehen, als an einem Gericht, wo man sich streng an einen Fahrplan halten

⁴⁸ Und erinnern wir daran, dass in der Schweiz das Prozessrecht bereits kantonal verschieden ist.

muss. Ich denke, je bedachter ich im Gericht bin, dass ich das Ganze wirklich so Wort für Wort gut übermitteln kann, und das irgendwie rübergeben kann, dass ich eigentlich gar nicht da bin, sondern dass das nur eine sprachliche Funktion ist, dann geht es viel besser, für mich. Und das ist dort auch erwünscht im Gegensatz zu solchen sozialen Bereichen. Dort kann ich mich einbringen. Das ist schon ein Unterschied“ (Interview 11, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Die geforderten Kompetenzen haben aber neben diesen zwei sprachlichen Dimensionen (juristischer Sprachwortschatz, sinngemässe Übersetzung) noch eine zusätzlich, eine Dritte: Es geht also letztlich nicht nur um die Sprachkompetenz im engeren Sinne, sondern ebenso um eine kognitive Kompetenz, die gefordert wird. Nimmt man bspw. ein kompliziertes Betrugsverfahren, so kann es durchaus vorkommen, dass eine Dolmetschende Person nicht nachvollziehen kann, um was es geht. Und beim Übersetzen muss diese Person alles in die andere Sprache umsetzen, was in diesem Falle sehr schwierig sein wird⁴⁹. Mit anderen Worten, wenn man in der Muttersprache nicht über ein Betrugsverfahren diskutieren kann, ist es in der Fremdsprache vermutlich quasi erst recht unmöglich.

Eng mit der Problematik der Sprachkompetenz verbunden sind die unterschiedlichen Wahrnehmungen der erwünschten Funktion der Dolmetschenden. Folgendes Zitat verdeutlicht diese Unschärfen:

„Das geht dann nicht nur über die Sprachkompetenz, also sie müssen nicht nur beide Sprachen können, sondern sie müssen auch ihre Funktion richtig begreifen. Es gibt ja Übersetzer, die verstehen sich dann irgendwie als verlängerter Arm des Detektivs und dann stellt der Detektiv Fragen, und dann gibt es eine Riesendiskussion zwischen den beiden in einer anderen Sprache, bei der man nicht versteht, was da vor sich geht. Und am Schluss sagt der Übersetzer „er sagt nein“ oder so und dann weiss man natürlich genau, dass da irgendetwas nicht stimmt“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

⁴⁹ Ich stelle mir das so vor, wie wenn ich einen sozialwissenschaftlichen Text durch eine Übersetzungsmaschine laufen lasse: Das Resultat ist zwar eine wörtliche Übersetzung, aber der Sinn ist verloren gegangen.

Dieses Zitat mag als Extrembeispiel gewertet werden, im Kleinen sind Dolmetschende wohl immer damit konfrontiert, dass neben der wörtlichen Übersetzung auch eine kontextuelle Übersetzung stattfindet.

Auf dem Gericht und auf der Staatsanwaltschaft ist man sich diesem Dilemma durchaus bewusst, wie folgende Aussage verdeutlicht:

„Auch wenn sie einen guten Übersetzer haben, kriegen sie das nie wirklich hin, sie müssen alles übersetzen, die Tonlage, Inhalte, die Worte, alles, das ist zum Teil praktisch nicht machbar. Übersetzereinsatz ist für mich immer ein Problem, das bleiben wird“. (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

„Wissenskonflikte“

DolmetscherInnen können im Laufe ihrer Tätigkeiten in verschiedene Konflikte geraten, die unterschiedliche Ursachen haben. Dieses Thema wurde seitens der InterviewpartnerInnen immer wieder aufgeworfen und soll deshalb an dieser Stelle kurz angeschnitten werden.

Einer der bedeutsamsten Gründe für ein solches Dilemma kann darin liegen, dass eine Person beim gleichen Straffall für verschiedene in das Verfahren involvierte Instanzen übersetzt. Für den Anwalt, die Staatsanwaltschaft, den Haftrichter und den Richter. In diesem Fall besteht die Möglichkeit, dass der Übersetzer – je nach Instanz – Sachverhalte erfährt, die ihm später ein „neutrales“ Übersetzen stark erschweren und gar Einfluss auf den Verlauf der Verhandlung haben könnten.

„Es kam mal ein Übersetzer zu mir, und das war der Punkt, wo ich sagte, „das geht nicht mehr“. Er erzählte, er sei in der Beratung gewesen vom sowieso mit seinem Anwalt. Der hat ihm gesagt, er soll kein Geständnis ablegen, er hat ihm alles erzählt, er wusste dann, was der gemacht macht. [...] Deshalb kam der Übersetzer zu mir und fragte mich, „was soll ich tun“. Ich hab dann gesagt, „das geht erstens nicht, wenn du weißt, was der dort gesagt hat“. Weil die Versuchung ist dann natürlich gross, dass als Übersetzer sagt, ja das stimmt ja nicht, und wenn man den Detektiv gut kennt, dass man dann sagt, das stimmt alles gar nicht“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Die Staatsanwaltschaft beispielsweise verbietet aus diesem Grunde den Dolmetschenden ihrer Liste ganz konkret, auch für die Anwälte zu übersetzen.

Aber auch die AnwälteInnen und die Verantwortlichen auf den Gerichten scheinen sich der Problematik solcher Interessenskonflikte durchaus bewusst zu sein und man versucht in der Regel, einen anderen Übersetzer zu nehmen, als

denjenigen, den die Staatsanwaltschaft, das Gericht oder der Anwalt bereits benutzt hat. Auch hier liegt der Grund darin, dass diese Person bereits belastet oder partiell sein könnte.

Das Problem wird insbesondere dann virulent, wenn wie Zeit knapp bemessen ist und man niemanden mit der gesuchten Sprache findet, und sich aus diesem Grunde an die anderen Instanzen um Hilfe wendet. Bspw., wenn die Übersetzerin mit der spezifischen Sprache X auf der Liste des Gerichts in den Ferien ist und man sonst niemand zur Hand hat, dann wendet man sich unter Umständen an die Staatsanwaltschaft, um einen geeigneten Übersetzer zu finden.

„Wir vermeiden nach Möglichkeit, den gleichen Übersetzer aufzubieten wie die Staatsanwaltschaft. Das machen wir aus Erfahrung so. Wir haben auch schon Übersetzer gehabt, die uns sagten, sie wollten nicht kommen, weil sie eben schon bei der Staatsanwaltschaft waren, und weil sie bei der Staatsanwaltschaft was mitbekommen haben, von dem die Staatsanwaltschaft nicht möchte, dass das schon beim Haftrichter bekannt wird. Sie haben über irgendwelche Verfahrensschritte Bescheid gewusst. Ich sehe persönlich keine Probleme dabei. In den 2 Jahren, in denen ich hier bin, ist es 2mal vorgekommen, dass jemand bei der Staatsanwaltschaft und hier übersetzt hat. In diesen Fällen war einfach die Zeit so kurz, um jemanden neuen zu organisieren, und der Übersetzer war schon bei der Staatsanwaltschaft und sagte, er habe Zeit. Da habe ich gesagt, seien sie so gut, kommen sie auch noch zu uns“ (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Die Ausnahme dieser „Regel“ stellen die Haftrichterfälle dar. Hier ist es in der Regel die gleiche Person, die für AnwaltIn und für den Haftrichter übersetzt. Eine halbe Stunde vor Verhandlungsbeginn wird der Klient resp. die Klientin zugeführt. Dann kommt ebenfalls der Anwalt. Wenn der Anwalt die Sprache des Angeschuldigten nicht spricht, ist der Übersetzer bereits bei diesem Gespräch zwischen Anwalt und Übersetzer dabei. Später ist er wieder bei der Verhandlung dabei (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel). Natürlich stellt sich auch hier die Gefahr, dass der Übersetzer Dinge „ausplaudert“, die der Richter aus Sicht des Anwalts nicht unbedingt wissen müsste (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Es kann also durchaus sein, dass ein/eine KlientIn von Anfang an der Sache bis am Ende mit drei, vier oder mehr verschiedenen Dolmetschenden in Kontakt kommt. Dies wäre quasi der Idealfall um solche „Wissenskonflikte“ zu umgehen.

Materie „Justiz und Straffälle“

Auf dem Gericht stellt sich aber noch ein Problem, das in der Natur der Straffälle selbst liegt, nämlich die potenziell psychische Belastung, die sich beim Übersetzen bei schweren Delikten einstellen kann. Immerhin handelt es sich nicht immer um eine Übersetzung einzig von Bagatelldelikten wie Diebstahl oder ähnlichem, sondern es kann sich auch um schwere Sexualdelikte handeln, um Gewalt oder um Tötung. Diese Spezifität des Justizbereiches bringt es mit sich, dass ein Teil von theoretisch zum Übersetzen geeigneten Personen, die vielleicht im Sozial- oder Bildungsbereich tätig sind, bereits ausscheidet, weil sie sich nicht mit solchen Scheusslichkeiten konfrontieren können oder wollen.

Ein Interviewpartner beschreibt diesen Sachverhalt folgendermassen:

„Aber wissen sie, da werden die teilweise mit Sachen konfrontiert. Ich hatte schon DolmetscherInnen, die hatten geweint. Das geht unter Umständen nicht, wenn sie mit einem Mörder ein Gespräch führen müssen. Wenn jemand kommt, der kann zwar die Sprache, aber weiss gar nicht, um was es geht. Ich hatte mal in der Einvernahme jemanden angeschrien und da hat die arme Frau geweint, weil sie meinte, ich meine sie und hat sich dann beklagt, ich würde sie schlecht behandeln, aber es war ja nicht sie. Und wenn einer wirklich blöd tut, dann muss man sagen, so jetzt ist fertig, das ist ja sowieso das Problem auch vom transformieren der Gefühle letztlich. Dies kann nicht jeder. Und sie können nicht irgendjemand, der sonst in einem Elterngespräch übersetzt, nehmen, das geht einfach nicht. Sie brauchen letztlich die Leute, die ans Gericht kommen. Und auch dolmetschen, wenn halt schlimme Bilder an die Wand projiziert werden, oder wenn man jemanden ein schlimmes Bild vor die Augen hält und fragt, was sagst du jetzt da zu? Und auch Leute, das muss man auch sagen, die eine gewisse Resistenz haben, nicht Angst haben. Wenn ein Übersetzer reinkommt und sagt, vor dem [dem Angeklagten] hab ich grauenhaft Angst, dann wird es schon schwierig“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Aber auch hier ist man sich der Problematik weitgehend bewusst. Die verantwortliche Person, welche die Dolmetschenden aufbietet, fragt die Dolmetschenden auch meist im voraus, ob sie bei bestimmten Anklagen, etwa bei Sexualdelikten, übersetzen wollen oder nicht (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Dieses Problem stellt sich nicht nur für die Dolmetschenden, sondern kann sich auch für die anderen Angestellten stellen. Die Staatsanwaltschaft trägt

diesem Faktor insofern Rechnung, als dass für die Einvernahmen ein System verschiedener Fachgruppen etabliert wurde. Jüngere Detektive werden oftmals in eine Fachgruppe zugeteilt, die menschlich unproblematischer ist: Etwa Einbruch oder Diebstahl. Bei den Vermögensdelikten sind dann häufig schon die älteren Detektive eingeteilt. Eine besondere Schulung haben diejenigen der Fachgruppen Leib und Leben, die mit Gewalt, Körperverletzungen und Tötungen konfrontiert werden. Das gleiche gilt für die Sexualdelikte, wo besonders geschulte und erfahrende Detektive zum Einsatz kommen. Hier gibt es zudem einen hohen Frauenanteil, da die Frauen die Möglichkeit haben müssen, von einer Frau einvernommen zu werden (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Bedrohung und Repression von DolmetscherInnen: Loyalität und die Anschuldigung des Falsch-Übersetzens

Eine weitere Problemlage ist ebenfalls durch die Spezifität des Justizbereiches gegeben. Dolmetschende, die quasi durch Ihre Funktion als Übermittelnde von Inhalten zwischen der Justiz und zu Straftaten angeklagten Personen (oder ZeugInnen) stehen, können in die Lage kommen, dass sie seitens von Angeklagten (oder vielleicht auch ZeugInnen) als „VerräterInnen“ empfunden werden. Umgekehrt können sie in Versuchung kommen, Partei für ihre Landsleute zu ergreifen.

Eine solche Person steht immer im Dienste des Gerichts oder der Staatsanwaltschaft, weshalb sie einer fehlenden Solidarität mit der „Gemeinschaft“ bezichtigt werden kann. Dies kann schwerwiegende Konsequenzen haben, die sich von einer Ächtung bis hin in einer Bedrohung der Dolmetschenden kumulieren können. Scheinbar kommt es ab und zu vor, dass ein Angeschuldigter auf einen Übersetzer los gehen will. Aber auch mildere Formen des sozialen Ausschlusses können stattfinden. Ein Interviewpartner erzählte es folgendermassen:

„Wenn sie einen kleine Sozietät haben, ich sage mal, ich hab mit einem Inder diskutiert, und er sprach gut Deutsch, da hab ich ihn gefragt, ob er nicht für uns dolmetschen könnte, und er sagte dann, das könne er nicht, die indische Population in Basel sei derart klein und dann treffen sie sich noch alle im gleichen Tempel irgendwie, dass er, sagte er, wenn er das nächste Mal auftaucht, quasi vogelfrei sei, dann spricht niemand mehr mit mir. Also dies ist schwierig. Sehr schwierig“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel)..

Dieses Problem stellt sich wie in diesem Zitat illustriert, besonders dann, wenn es sich um eine Sprache handelt, die nur von wenigen MigrantInnen in der Schweiz gesprochen wird. Hier kann es vorkommen, dass die Dolmetschende Person nicht nur sehr bekannt, sondern über einige Grade hinweg gar mit der angeklagten Person verwandte ist. In solchen Fällen kommt es vor, dass Dolmetschende eine Übersetzung ablehnen (Interview 9, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Eine Interviewpartnerin erzählte, dass sie aufgehört habe, mündliche Übersetzungen für das Gericht zu machen, nachdem sie einige Male bedroht worden sei. Es sei vorgekommen, dass der Angeklagte zwischen den Sätzen Bedrohungen ausgestossen habe. Insbesondere habe sie sich als Frau bedroht gefühlt (Interview 2, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Es geht aber nicht nur um Vorwurf einer fehlenden Solidarität, vielmehr wird der Akt des Übersetzens selbst zu einem Streitpunkt: Es kann dem Übersetzer vorgeworfen werden, sie oder er hätte etwas falsch übersetzt und der angeschuldigten Person dadurch geschadet (Interview 10, Strafverfolgungsbehörden Basel). Einer unserer Interviewpartner, ein im Gericht tätiger Übersetzer, erzählte uns, dass er am Ende jedes Einsatzes den Angeklagten frage, ob er mit seiner Übersetzung zufrieden gewesen sei. Und um zu verhindern, dass ihm der Angeklagte später Vorwürfe mache, lasse er ihn unterschreiben, dass der mit der Übersetzung einverstanden gewesen sei (Interview 3, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Auf dieses Problem hin hat man in den entsprechenden Instanzen reagiert, und zwar auf zwei Arten: Zum einen gibt man die Namen der Dolmetschenden nicht mehr bekannt. Damit soll garantiert werden, dass sie keiner Repression seitens von Landsleuten ausgesetzt sind, weil sie „im Gericht helfen“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel). Konkret findet sich der Name von Dolmetschenden nie in den Akten, es wird einzig eine Rechnungsnummer geführt, so dass es möglich, im nachhinein zurück zu verfolgen, welche Person bei der Übersetzung zugegen war. Dieses Vorgehen gewährleistet, dass Dolmetschende nicht damit rechnen müssen, dass ihre Name rausgehen etwa dass der Anwalt des Angeklagten einen Brief bekommt, in dem der Name des / des ÜbersetzerIn vermerkt ist.

Zum anderen hat man die Sitzordnung im Gericht angepasst: Früher war scheinbar der Übersetzer, resp. die Übersetzerin neben dem Angeklagten platziert gewesen. Heute sind sie es an der Seite der RichterInnen (vgl. unten zur Geographie des Gerichts). Betrachtet man die non-verbalen Botschaften

dieser beiden Sitzordnungen wird schnell klar, dass die Nähe zu den RichterInnen einen Schutz signalisieren kann.

Diglossie als Störfaktor

Ein letzter Faktor, der quasi intervenierend in die Übersetzungstätigkeit eingreift, ist die Diglossie. Die sprachliche Verständigung wird zusätzlich durch die Diglossie erschwert. Verhandlungssprache am Gericht ist Schweizerdeutsch. Dies kann fremdsprachigen Angeklagten oder ZeugInnen, wie Dolmetschenden ein Problem stellen. Es gibt Dolmetschende, die dann danach fragen, dass während der Verhandlung Hochdeutsch gesprochen wird. Auch der Angeklagte kann verlangen, dass die Verhandlung auf Hochdeutsch geführt wird. Der Normalfall ist aber durchaus Schweizerdeutsch.

Auf der anderen Seite ist es für die Basler Instanzen wie auch für die Schweizerischen Angeklagten vielfach einfacher, Schweizerdeutsch zu sprechen.

„Es ist halt einfach einfacher, die Verhandlungen auf Schweizerdeutsch zu führen. Schriftdeutsch ist ja für uns auch eine Fremdsprache. Man hat eigentlich genügend anderes, worauf man sich konzentrieren muss. Gut, viele sind auch Basler und Schweizer, die Dialekt sprechen. In dem Sinne ist es natürlich persönlicher, wenn man Dialekt spricht. Es wird natürlich Hochdeutsch protokolliert, einer Amtssprache, aber sonst... Es sind ja viele Sachen Schicksale damit verbunden, soziale Sachen. Da kommt man schneller an jemanden ran, wenn man mit ihm Dialekt spricht, anstatt mit der Sprache eine künstliche Distanz zu schaffen“ (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Oder wie es ein anderer Interviewpartner ausdrückte:

„Grundsätzlich ist die Verhandlungssprache Basel-Deutsch – wenn aber der Übersetzer das nicht so gut versteht, kann man die Verhandlung auch auf Schriftdeutsch führen. Auch die meisten Schweizer können sich auf Schriftdeutsch nicht so richtig ausdrücken, deswegen wird an der Mundart festgehalten. Und auch die meisten Übersetzer die wir haben, sprechen Baslerdeutsch, wenn sie gewisse Ausdrücke nicht verstehen, dann macht man es auf Schriftdeutsch. Hochdeutsch ist halt eine Fremdsprache für die Basler. Und wir haben zum Teil auch Leute, die keine hohe Bildung haben, und diese haben dann erst recht Mühe. In unserem Arbeitsbereich treffen wir auf „Kunden“ mit eher weniger guter Ausbildung“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Mit anderen Worten, neben der „ausländischen“ Fremdsprache gibt es noch eine Umgangssprache und eine Fremdsprache Schriftsprache.

Das Phänomen der Diglossie zeigte sich dann auch ganz konkret in einem der Fälle im Gericht, bei denen wir beisassen. Hier war es so, dass der Gerichtspräsident den Angeklagten nach Eröffnung der Verhandlung fragte, ob er Hochdeutsch oder Schweizerdeutsch bevorzuge. Diese wünschte Hochdeutsch. Gleichwohl verfiel der Anwalt während seiner Rede immer wieder in Dialekt (Beobachtungsprotokoll 1, Strafverfolgungsbehörden Basel).

11.3.5 Qualitätssicherung

Es ging vermutlich bereits aus den vorhergehenden Seiten hervor, dass das Übersetzen im Strafverfahren alles anderes als eine unproblematische Angelegenheit darstellt, etwas salopp ausgedrückt, könnte man sagen, dass der Eindruck von Dolmetschen als „notwendigem Übel“ entstand. Von Rechts wegen ist man dazu verpflichtet, doch verläuft sie oftmals nicht optimal. Unter anderem kann eine fehlerhafte Übersetzung durchaus Konsequenzen haben. Folgendes Beispiel illustriert diesen Sachverhalt:

„Wir hatten mal jemanden, die hat Zahlen falsch übersetzt. Als 1000 10'000, oder statt 1000 100, und das macht dann wahnsinnig viel aus, also wenn man fragt, wie viel Gramm Heroin haben sie gebracht, er sagt 100 und sie übersetzt 1000, das sind dann natürlich schlimme Sachen, die passieren können“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Die Dolmetschenden unterschreiben, wie oben erwähnt, eine Vereinbarung, in der sie sich zur wahrheitsgemässen Übersetzung verpflichten. Dieses Dokument könnte in diesem Sinne durchaus als Instrument einer Qualitätssicherung verstanden werden. Dennoch hat man grundsätzlich keine Gewähr, dass alles richtig übersetzt wird und wenig Kontroll- oder Überprüfungsmöglichkeiten. Bei gewissen Sprachen – Französisch oder Englisch beispielsweise – kann man eine Übersetzung noch einigermaßen beurteilen, bei anderen Sprachen hingegen nicht. Kommen aber Unregelmässigkeiten vor, etwa dass sich Angeklagte sich immer wieder beklagen, dass sie falsch übersetzt werden, dann ist die wohl häufigste und auch naheliegendste Massnahme, dass man die Leute von der Liste streicht.

„Es kommt höchstens vor - das war einmal der Fall bei einem für alle offensichtlich schlecht Dolmetschenden Französisch-Übersetzer- dass man die Kanzlei bittet, diese Person nicht mehr aufzubieten. Deshalb wurde ich einmal

aktiv. Das war genau diese Übersetzerin. Später sagte ein Bilingue-Richter über sie, sie könne weder Deutsch noch Französisch. Ich bin der Ansicht, das Verfahren ist daran gescheitert. Sie schaffte es, bei einem völlig eingeschüchterten, nordafrikanischen in Frankreich wohnenden Zeugen, Fragen, die er nicht verstand, nicht zu umschreiben, sondern doppelt so laut zu wiederholen. Das schüchterte den Zeugen in dieser Situation noch mehr ein. Nach fünf Minuten hätte man sagen können, dass man diesen Zeugen gar nicht hätte aufbieten müssen. Es gab keinen Ertrag. Die Aufgabe des Übersetzers ist hier extrem wichtig. Gerade wenn es darum geht zu fragen, was jemand gesehen hat, kommt es darauf an, wie sauber der Übersetzer fragt, und nicht suggeriert. Wenn man nach «etwas» fragt, und der Übersetzer weiss, es geht um eine Pistole und fragt gleich nach «einer Pistole», und der Gefragte antwortet „ja“. Da ist wirklich wichtig, wie offen oder suggestiv gefragt wird“ (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Um zu beurteilen, ob die Übersetzung fehlerhaft ist, bieten sich verschiedenen Möglichkeiten an. Zunächst einmal reden die Staatsanwälte oder die RichterInnen miteinander über ihre Dolmetschenden. Wenn Angeklagte oder Zeugen, oder auch Stimmen aus dem Publikum melden, dass jemand nicht gut übersetzt wird, wird die entsprechende Person irgendwann überprüft. Man macht, wenn man unsicher ist, teilweise auch kleine Tests. Beispielsweise lässt man diese Person etwas übersetzen und dann das Gleiche von einer anderen Person nochmals und vergleicht anschliessend die Ergebnisse. Hier kann es sich bspw. um schriftliche Übersetzungen des Postverkehrs von Häftlingen handeln (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel). Oder man setzt eine andere Person während der Verhandlung ins Gericht, eine Person, die der entsprechenden Sprache mächtig ist, und die genau zuhört, und dann eine Rückmeldung gibt (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Es gibt allerdings auch noch andere Gründe, weshalb Dolmetschende von der Liste gestrichen werden können:

„Wir haben heute Morgen gerade wieder drei von der Liste gestrichen. Die eine Frau, die hatte sich dermassen aufgeregt über das, was sie im Verfahren erfahren hat, dass sie anschliessend Leute zu kontaktieren begann und Massnahmen ergriff. Dann ist fertig, dies erfährt man und dann heisst es, weg von der Liste. ...[bei den zwei anderen?] Das waren qualitative Gründe. Wenn sie zum Beispiel sagen, ich sage etwas und sie sagen das, der sagt was, und sie übersetzen es zurück. Sie sind nichts anderes als ein Medium vom Umsetzen der Worte, die wir austauschen. Und diese Person begreift das nicht und jedes Mal

gibt es ein Riesenlamento und die schwatzen fünf Minuten und dann kommt ein lapidarer Satz zurück. Und da sag ich halt, wenn du nicht begreifst, was du machen musst, dann kann ich dich nicht gebrauchen, weil dieser Mann hat jetzt nicht fünf Minuten einfach diesen einen Satz immer wieder“ (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Qualitätssicherung ist insbesondere bei Haftrichterfällen problematisch: Diese Fälle sind sehr kurzfristig angesetzt, und zuvor muss noch eine Untersuchung bei der Staatsanwaltschaft stattfinden. Hier bietet man unter Umständen Dolmetschende auf – ganz einfach weil man unter Zeitdruck ist – die man für Hauptverhandlungen nicht einsetzen würde (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Kommt hinzu, dass die Haftrichterfälle nur eine halbe Stunde gehen und in diesem Sinne die Anforderungen an die Dolmetschenden weniger hoch sind. Ein Interviewpartner hat es folgendermassen ausgedrückt:

„Am Anfang des Verfahrens gelten hier ein bisschen andere Prämissen. Hier sind die Leute frisch in Haft, sie sind häufig noch auf Drogenentzug, schlecht beisammen. Das muss ja auch schnell gehen. Da kommt vielleicht um 11h morgens ein Fax rein, am Nachmittag kommen 3 Faxe rein, die man ansetzen muss innerhalb der Frist von 48h. Meistens ist es sehr knapp. Da muss man schauen, wer hat Zeit, wer ist so schnell verfügbar. Hier sind die Anforderungen an die Übersetzer je nachdem weniger hoch und man sagt, gut, wir nehmen auch jemanden, den wir in einen 3-tägigen Wirtschaftsfall nicht nehmen würden, weil es dort für die Übersetzung nicht reichen würde. Um einem Verhafteten nur zu sagen, sie müssen aus diesen und diesen Gründen da bleiben, weil Fluchtgefahr besteht, da braucht es weniger Anforderungen. Die Verhandlung dauert dann auch höchstens ½ Stunde. Das macht aber auch die Kanzlei: wenn sie sieht, das ist ein Wirtschaftsfall, anspruchsvoll von der Materie her, da fragen sie bestimmte Leute schon gar nicht erst an. Ein Wirtschaftsfall kann von einem Tag hin bis zu 3 Monaten dauern. Das ist unterschiedlich. Meistens aber gehen die grossen Fälle schon 1, 1 ½ bis 2 Wochen. Sonst ist die Hauptdauer ½ Tag, viele gehen auch 1 oder 2 Tage“ (Interview 5, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Mit anderen Worten, die Staatsanwaltschaft wie auch die Gerichte haben unterdessen verschiedene Massnahmen zur Qualitätssicherung entwickelt. Diese sind nicht systematisch, sondern haben vielmehr einen ad-hoc-Charakter.

11.3.6 Übersetzung während der Verhandlung

In einem Dokument (*Strafgerichtsverhandlungen (Dokument)*) des Strafgerichts Basel-Stadt ist der Verhandlungsablauf im Detail dargestellt und es ist ebenfalls festgelegt, in welchen Momenten eine Übersetzung stattfinden sollte oder könnte (vgl. Tabelle 1). Wir haben bereits oben erwähnt, dass in den Richtlinien für die Richter/innen und Dolmetschenden geschrieben steht, dass bei der mündlichen Urteileröffnung der Richter die entscheidenden Passagen des Dispositivs und die wichtigsten Entscheidungsgrundlagen Satz für Satz übersetzt werden sollten.

Die Realität gestaltet sich um einiges komplexer wie das Schema vermuten lässt. Wir haben einer Haftrichter- und einer Strafrichter Verhandlung, inkl. Urteilsverkündung beigewohnt und beobachtet, in welchen Momenten, auf Initiative von welchem Akteur übersetzt wurde.

Beginnen wir zunächst aber mit einer kurzen Beschreibung der „Geographie“ des Gerichts. Diese kann uns einen Einblick in die Rahmenbedingungen der Übersetzungstätigkeiten während der Verhandlung geben.

„Die RichterInnen sitzen auf einem Podium leicht erhöht an einem bogenförmigen Tisch mit Sichtblende. Am äussersten Platz sitzt die Übersetzerin oder der Übersetzer. Neben dem Podium stehen beidseits Einzelpulte. An einem sitzt der Staatsanwalt, die Staatsanwältin, am anderen manchmal der Gerichtswibel, der die ZeugInnen herein begleitet. Auf dem Fussboden direkt vor dem Gerichtspräsidenten steht ein Tisch für die Zeugen. Ein paar Meter zurückversetzt, steht der Tisch mit Sichtblende, an dem der Angeklagte sitzt. Dieser wird von einem Polizisten bewacht, der neben den Zuschauerreihen sitzt. Schräg hinter dem Angeklagten sitzt der Pflichtverteidiger“ (Beachtungsprotokoll 2, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Diese „Geographie“ des Gerichts ist interessant weil sie Ausdruck einer bestimmten Rang- und Statusordnung ist. So sitzen etwa die Richtenden als Status- und Macht höchste Personen „erhöht“, der Angeklagte sitzt ihnen „gegenüber“ und tiefer. Geht man noch mehr ins Detail, wird diese Rangordnung noch ausdifferenziert: Innerhalb der erhöht sitzenden RichterInnen sitzt der Gerichtspräsident resp. die Gerichtspräsidentin in der Mitte, der Statthalter rechts davon. Dann werden die RichterInnen nach dem Status „ordentlicher“ und nach Dienstalter gesetzt, abwechselungsweise rechts und links. Die EinsatzrichterInnen kommen – ebenfalls nach Dienstalter –

zuletzt. Der Präsident oder die Präsidentin führt die Verhandlung, der Statthalter die Beratung. Als weiterer Jurist ist der Gerichtsschreiber dabei, er ist sozusagen das justische Gewissen und hat die Aufgabe, das Urteil zu begründen (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Tabelle 1: Verhandlungsablauf und Übersetzung

NORMALFÄLLE	HAFTRICHTER
1. Staatsanwaltschaft – falls anwesend – verliest Anklagschrift sonst: evgl. GS verliest, evtl. bereits bekannt. evtl. zu übersetzen	1. Stawa falls anwesend – begründet Antrag auf Haftanordnung. Sonst Präsident/in nimmt auf schriftlichen Antrag Bezug Übersetzen
2. Beweisverfahren anhand der schriftlichen Beweisliste (liegt am Verhandlungstag auf): Befragung des/r Angeklagten, Zeugenbefragung, Opferbefragung Übersetzen Verlesen von Aktenstücken (Gutachten, etc.) Teilweise übersetzen	2. Befragung des/der Angeeschuldigten zu Tatverdacht und Haftgrund (Flucht-, Kollusions-, und Fortsetzungsgefahr). Übersetzen
3. Plädoyer des Staatsanwalts (falls anwesend). Sonst: Verlesen des schriftlichen Antrages des Staatsanwalts durch Präsident/in. Übersetzen des Antrages Plädoyer des Verteidigers Letzes Wort des/r Angeklagte Übersetzen	3. Plädoyer des Staatsanwaltes (evtl.). Plädoyer des Pflichtverteidigers/in. Letztes Wort des Angeeschuldigten Übersetzen
4 Urteilsberatung (geheim)	4 Urteilsberatung (geheim)
4. Urteileröffnung: Verlesen des Urteils durch GS Übersetzen Mündliche Begründung durch Präsident/in Übersetzen Rechtsmittelbelehrung: (entweder Appelation, d.h. Erklärung innert bestimmter Frist auf speziellem Formular oder Beschwerde ans Appellationsgericht d.h., schriftliche Ausführungen innert bestimmter Frist) Übersetzen	5 Eröffnung des Entscheides durch Präsident/in Übersetzen Kurze mündliche Begründung Übersetzen Belehrung über Beschwerderecht Übersetzen

Wir haben es hier mit einer Situation zu tun, die durchaus im Sinne von Goffmann (1974:63) als „Reihenposition“ interpretiert werden kann: Im Gericht, das eine der Instanzen der formalisierten Sozialkontrolle darstellt, findet sich eine soziale Ordnung, nach der eine Person in einer bestimmten Situation und Position ein bestimmtes Gut im Verhältnis zu anderen Personen bekommt. Beim in Frage stehenden „Gut“ geht es hier konkret um Macht, Gesprächszeit, der Reihenordnung im das Wort ergreifen etc. Goffmann hat in seinen Mikrostudien der öffentlichen Ordnung gezeigt, dass nonverbale Botschaften eine wichtige und komplexe Rolle bei der Aufrechterhaltung der sozialen Ordnung spielen.

Konkret drückt sich das folgendermassen aus: Der Präsident oder die Präsidentin führt die Einvernahmen durch. Die Mitglieder des Gerichts, die Gerichtsschreiber und die Parteien haben das Recht, *durch* die Präsidentin oder den Präsidenten weitere Fragen stellen zu lassen oder mit deren Einverständnis direkt zu stellen – was letztlich üblich ist.

Wenden wir uns nun aber der Verhandlung selbst zu:

Die Anklage wird, wenn diese anwesend und nicht dispensiert ist, von der Staatsanwaltschaft präsentiert. Sie vertritt den Staat als Ankläger. Die Fakten werden präsentiert. Wenn sie alle kennen, wird nur gefragt, ob sie bekannt ist, dann gilt sie als verlesen. Hierbei gilt das Unmittelbarkeitsprinzip (StPO §121), wonach ausser dem Präsidenten und dem Gerichtsschreiber (und natürlich der Anklage, dem Angeklagten und der Verteidigung) niemandem die Akten bekannt sind. D.h. auch, dass die Richter laufend bemüht sind, herauszufinden, um was es genau geht, wo die Haken der Anklageschrift sein könnten und welche Beweismittel wohl in welche Richtung relevant sein könnten. Als nächster Schritt kommt das Beweisverfahren. Die angeklagte Person wird zur Anklageschrift befragt und es werden Beweise aus den Akten verlesen, allenfalls Zeugenaussagen, beschlagnahmte Sachen, die Rapporte der Polizei, die irgendwelche Feststellungen gemacht hat, etc.

Ist die Staatsanwaltschaft dispensiert, so verliert der Gerichtspräsident deren schriftlichen Antrag andernfalls verliert der Staatsanwalt sein Plädoyer. Anschliessend hält der Anwalt oder die Anwältin die Gegenrede, die Verteidigung. Daraufhin hat der Staatsanwalt, so er anwesend ist, die Möglichkeit zu einer Replik und anschliessend die Verteidigung zu einer Duplik. Schliesslich hat die angeklagte Person zum Schluss das letzte Wort (vgl. Art. 122-131 StPO) (vgl. das Schema in der Tabelle).

Für die anschliessende Beratungsphase wird der Gerichtssaal geleert, sie geschieht unter Ausschluss der Öffentlichkeit. In der Beratung spielt sich die Hierarchie erneut durch: zuerst darf der Statthalter sprechen, dann kommt der dienstälteste ordentliche Richter, usw. schliesslich der Gerichtsschreiber und zuletzt der Gerichtspräsident, damit er mit seiner Vorkenntnis der Akten die Beratung nicht ungebührlich beeinflusst. Je nach Bedarf schliessen sich noch weitere Durchgänge in der genannten Reihenfolge an. Ist das Urteil gefällt folgt die Urteilsverkündung in Anwesenheit des Beurteilten und der Verteidigung. War das Publikum bei der Hauptverhandlung zugelassen – wie dies grundsätzlich der Fall ist – so darf es auch an der Urteilverkündung teilnehmen. In deren Verlauf verliest der Gerichtsschreiber, resp. die Gerichtsschreiberin das Urteil, welches der/die GerichtspräsidentIn im Anschluss daran kurz mündlich begründet (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Wir haben es hier mit einem im weitgehendsten Sinne ritualisierten Ablauf zu tun, in dessen Verlauf, die Position eines jeden daran beteiligten Akteurs geregelt und mit einem bestimmten Macht- und Statuspotential ausgerüstet ist.

Wo kommt nun in diesem „Ritual“⁵⁰ die Übersetzung ins Spiel? In dieser Rangordnung ist die Übersetzung im Prinzip an den Willen des Präsident, resp. der Präsidentin gebunden: Es wird übersetzt, was diese fragen oder anmerken. Aus den drei Beobachtungen in verschiedenen Verhandlungen, schien es, als ob der Präsident, resp. die Präsidentin hier eine grosse Macht hätte. Ein Auszug auf einem Beobachtungsprotokoll:

„Der Präsident ist Wort führend. Er spricht immer schweizerdeutsch. Wenn er etwas übersetzt haben will, d.h. vor allem seine Fragen an den Angeklagten, fordert er die Übersetzerin dazu auf. Das meist wird nicht übersetzt. Einmal fragt die Übersetzerin, ob sie übersetzen soll, der Präsident verneint. Ein andermal bittet der Angeklagte durch Handzeichen um Übersetzung, was vom Präsidenten gestattet wird. Über mehrere Stunden liest der Präsident Akten und schriftdeutsche Protokolle von abgehörten Telefongesprächen in

⁵⁰ Ich verstehe hier Ritual weniger in einem symbolischen, denn in einem soziologischen Sinne: Ritual ist deshalb nicht zwingend religiös gebunden, sondern kann zur Kohäsion und Integration einer Gesellschaft beitragen, indem es das Verhalten eines Individuums in Beziehung zu anderen kontrolliert und damit die moralische Macht der Gesellschaft vermittelt.

monotoner Stimmlage vor. Davon werden meist Einzelheiten übersetzt, zu denen der Angeklagte Stellung nehmen soll. Die Zeugenbefragung geschieht im Dialekt, ohne Übersetzung. Die Fragen des Angeklagten an die Zeugen übersetzt die Übersetzerin von X auf Schweizerdeutsch. Die Übersetzerin nimmt während des Übersetzens Augenkontakt auf mit dem Angeklagten. Sie übersetzt ruhig, sachlich wirkt kompetent. Der Angeklagte spricht meist X, manchmal versucht er etwas auf Schriftdeutsch auszudrücken. Einmal sucht er in den Blättern rum, während der Präsident in Dialekt zu ihm spricht. Der Präsident fordert ihn auf, zuzuhören. Worauf der Angeklagte erwidert: Ich verstehe ja sowieso nichts. Darauf schaltet der Präsident die Übersetzerin ein. [...] Die Plädoyers des Staatsanwalts und des Verteidigers sind in Hochdeutsch und dauern gut 20 Minuten. Sie werden nicht übersetzt. Am Schluss jedes Plädoyers fasst der Präsident das Wichtigste in ein paar Sätzen zusammen und bittet die Übersetzerin, dies dem Angeklagten zu übersetzen“ (Beobachtungsprotokoll 2, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Es entsteht der Eindruck, dass in der Regel mindestens das übersetzt wird, was direkt mit dem Angeklagten gesprochen wird. Diese Einschätzung haben auch die dazu befragten InterviewpartnerInnen.

„Was direkt mit den Angeklagten gesprochen wird, wird in der Regel alles übersetzt, ebenfalls was dieser sagt“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Mit anderen Worten, die soziale Ordnung im Gerichtssaal spiegelt sich in den Modalitäten der Übersetzung wieder. So liegt es insbesondere in der Kompetenz des Präsidenten zu entscheiden, wann das Wort „wem“ gegeben wird und damit auch, wann das Wort der Dolmetschenden Person zu steht. Und dies betrifft nicht nur das „Wort“ selbst, sondern auch die Sprache des „Wortes“: Schweizerdeutsch, Hochsdeutsch oder Fremdsprache. Um nochmals mit Goffmann (1974:70) zu sprechen: jeder der an einer Verhandlung beteiligten Akteure hat ein bestimmtes Gesprächsreservat, d.h. das Recht, ein gewisses Mass an Kontrolle darüber auszuüben, wer es wann zu einem Gespräch auffordern kann. Der Umfang dieses Reservats ist je nach Macht und Rang der Individuen höchst verschieden. Welchen Umfang an Gesprächsreservat der Präsident, die Präsidentin der angeschuldigten Person, aber insbesondere auch der Dolmetschende Person zuspricht, ist bis zu einem gewissen Grad von den seinen/ihren Vorstellung der sozialen Ordnung abhängig. So kann er sich – wie im Beispiel oben – dem Wunsch der Übersetzerin zu übersetzen durchaus widersetzen, er kann aber den nonverbalen

Botschaften des Angeklagten – er sucht in den Blättern rum und ist unruhig – nachkommen, ihn zu Wort kommen lassen und ihm temporär ein grösseres Gesprächsreservat zuteilen.

Bei all diesen Microanalysen darf nicht vergessen gehen, dass Gerichtsverhandlungen ebenfalls unter gewissen Bedingungen stattfinden. Eine von diesen ist Zeit: Die Arbeit mit Übersetzung zieht unweigerlich eine längere Verhandlungszeit mit sich. Dies ist mitunter auch ein Grund, weshalb nur selektiv übersetzt wird, bspw. wird nicht alles übersetzt, was in den Akten steht. Die Entscheidung darüber, was nun aber in diesem Rahmen übersetzt werden soll, ist nicht festgelegt, sondern das Gerichtspräsidium hat einen doch grossen Spielraum.

11.3.7 Schriftliche Übersetzung

Bisher haben wir fast ausschliesslich von der mündlichen Übersetzung gesprochen. Es gibt aber in den Strafverfolgungsbehörden auch Momente der schriftlichen Übersetzung. Zunächst werden die Protokolle der Einvernahmen teilweise rückübersetzt. Dann wird der gesamte Briefverkehr der Untersuchungshäftliche kontrolliert, was ebenfalls mindestens teilweise eine Übersetzung bedeutet. Schliesslich kommt es des Weiteren vor, dass die schweizerischen Behörden mit denjenigen aus anderen Ländern für ein Strafverfahren zusammen arbeiten. So müssen je nachdem bspw. albanische Akten auf Deutsch übersetzt werden.

11.4 Interkulturelle Vermittlung

„Es gibt hier nichts zum Vermitteln. Sondern es geht um Straftaten. Oder es gibt Freispruch, aber dann ist es für uns auch erledigt“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Dieser Interviewausschnitt illustriert, was unsere GesprächspartnerInnen in der Regel spontan auf die Frage nach den Formen von interkultureller Vermittlung im Strafverfahren antworteten. Wir haben bereits oben beschrieben, dass von der Dolmetschenden im Gerichte eine möglichst wortgetreue Wiedergabe abverlangt wird. D.h. das was wir in dieser Studie als interkulturelle Vermittlung bezeichnen, das Übersetzen und Kontextualisieren von Inhalten zwischen verschiedenen Lebenswelten und Lebensformen – hier etwa das „Übersetzen“ der Bedeutung von Haft in verschiedenen Ländern – ist

theoretisch im Gericht nicht vorgesehen, auch wenn es teilweise dennoch vorkommen wird.

Aber es existiert in den Gerichten eine andere Form von in einem weiteren Sinne interkultureller Vermittlung: Diese wird von externen, beigezogenen Experten und Expertinnen geleistet wird: Man ruft Ethnologen, um die RichterInnen weiterzubilden über das Blutrachesystem der AlbanerInnen (Interview 7, Strafprozess Basel), oder einfach für eine Weiterbildung zur Interkulturalität (Interview 8, Strafprozess Basel). Oder man lässt ethnologisch-psychiatrische Gutachten erstellen, um die Frage der Schuldzumessung bei einem Angeklagten mit fremder Herkunft zu klären. Diese Phänomene sollen etwas genauer dargestellt werden.

Wir möchten in diesem Kapitel ganz kurz auf das Dilemma eintreten, das sich heute vermutlich in den meisten pluralen Gesellschaften stellt: Nämlich die Frage der Gleichheit vor dem Gesetz bei gleichzeitiger Anerkennung von kulturellen Verschiedenheiten. Anschliessend zeigen wir auf, wo im materiellen Strafrecht die „kulturelle Herkunft“ von TäterInnen berücksichtigt wird. Scheinbar ist insbesondere die Strafzumessung der Ort, wo kulturelle Faktoren einbezogen werden. Dies führt uns schliesslich zum Kern des Kapitels, nämlich zu den interkulturellen VermittlerInnen: Diese sollen nämlich gewährleisten, dass bei der Beurteilung der Schuldzuweisung die „kulturelle Faktoren der Herkunft“ „richtig“ beurteilt werden. Zum Schluss weisen wir auf einige grundsätzliche Probleme hin.

11.4.1 Zuwanderung und kultureller Wertepluralismus: Gleichheit und Verschiedenheit vor dem Strafrecht?⁵¹

Bis in jüngster Zeit galt es im westlichen Recht meist geradezu als Tugend, "blind" gegenüber kulturellen Hintergründen seiner Adressaten zu sein. Differenzierungen gerieten sehr schnell in den Verdacht unzulässiger Diskriminierung: Denn vor dem Gesetz sind alle Menschen gleich (Hoeffe 1998) Unter dem Einfluß des neueren universellen Menschenrechtsdenkens

⁵¹ Es ist offensichtlich, dass sich mit dieser Fragestellung ein hochkomplexes Gebiet eröffnet, das an dieser Stelle nur partiell diskutiert werden kann. Für eine hervorragende Diskussion der Grundrechte im Kulturkonflikt und zu Freiheiten und Gleichheiten in der Einwanderungsgesellschaft vgl. Kälin (2000). Es ist denn hervorzuheben, dass die folgenden Ausführungen keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit haben, sondern einzig dazu dienen, das Problemfeld zu umreissen.

entwickelt sich dagegen allmählich der Grundsatz, dass kulturelle Identitäten des einzelnen und ethnische Besonderheiten von Gruppen durchaus rechtsrelevante Umstände darstellen (Kälin 2002).

Es eröffnet sich hiermit aber eine ganze Reihe von äusserts brisanten Fragen: Wie sollen sich Rechtsordnungen gegen „Fremde“ verhalten, die aus andersartigen Rechts- und Wertsystemen stammen? Wie sollen sie sich verhalten, wenn andere Wertsysteme dafür verantwortlich sein könnten, dass sich MigrantInnen durch deren Befolgung strafbar machen?

Das Bundesgericht verwendet bspw. den Begriff des „Kulturschocks“ für den Sachverhalt, dass abweichende Wertvorstellungen ein allfällig strafbares Verhalten in dem Sinne begünstigt haben, dass es dieser Person schwerer gefallen ist, sich rechtmässig zu verhalten, als jemandem mit hiesigen Wertvorstellungen (Egeter 2003). Im angelsächsischen Sprachraum wird dieses Themenfeld mit dem Stichwort „cultural defense“ bezeichnet.⁵²

Kritisch wäre aus soziologisch-ethnologischer Sicht gleichermassen zu fragen, wie man denn „Fremdheit“ beurteilen und behaupten kann, die im schweizerischen Recht verankerten Normen seien den Menschen mit anderer nationaler oder ethnischer Herkunft nicht geläufig? Und wo liegen die Unterschiede zwischen sozialer und „kultureller“ Herkunft?

Diese Fragen könnten auf einen gemeinsamen Nenner gebracht werden: Inwiefern kann im Recht das Gleichheitsprinzip aufrechterhalten und gleichzeitig Verschiedenheit anerkannt werden? Dieses Dilemma ist bis heute ein ungelöstes, so wagen wir zu behaupten, und es ist, wie die folgenden Interviewausschnitte zeigen, durchaus ein aktuelles:

„Es werden gewisse Sachen bis zu einem gewissen Grad diskutiert. Wie zum Beispiel Blutrache, dass man sagt, dass es einen anderen Stellenwert hat, aber es wird im Prinzip im Urteil nicht berücksichtigt. Weil man sagt, wer da [in der Schweiz] ist, muss sich an unsere Gesetze halten, an unsere Gesellschaft, und wenn das üblich ist, dass sich in Albanien die Verwandten gegenseitig umbringen, nur weil irgendwann in der Familie einmal jemand

⁵² Es würde sich durchaus lohnen, hier etwas genauer zu erforschen, welche Vorstellung von Kultur in diese Definition einfließt, denn was angesichts der Vervielfältigung von kulturellen Lebensstilen noch als „hiesig“ zu bezeichnen ist, ist vielleicht schwieriger als es auf den ersten Blick erscheint.

umgebracht worden ist, das können wir nicht berücksichtigen. Ganz ganz minim. Vielleicht wenn man sieht, dass dies nicht gewusst wurde und gefunden wurde, hier sei es genau gleich, dann kann man vielleicht mit der Strafe ein bisschen herunter, aber das ist wieder sehr individuell, sehr verschieden, das kann man nicht genau sagen“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Der Interviewpartner verstrickt sich hier in Widersprüchlichkeiten, was an dieser Stelle als Ausdruck dieses Dilemmas interpretiert wird.

11.4.2 Gleiche Behandlung für alle auf der Ebene des Unrechts: Die Menschenrechte -Berücksichtigung von Verschiedenheiten bei der Schuld

Man ist sich mehrheitlich einig darüber, dass sich am Unrechtsgehalt einer Tat nichts ändert, wenn der Handelnde aus einer Rechtsordnung stammt, in welcher das entsprechende Verhalten nicht strafbar wäre. Ein anderes Wertsystem wird erst dann berücksichtigt, wenn es um die Frage der Schuld geht (Egerter 2003:29). Denn die Grenzen der Toleranz liegen aus völkerrechtlicher Sicht dort, wo Werte und Normen, resp. ein bestimmtes Verhalten in Widerspruch zu den Grundwerten des internationalen Menschenrechtsschutzes stehen (Kälin 2000). So wäre es bspw. menschenrechtswidrig, wenn der Gesetzgeber bei einer anderen Herkunft die Beschneidung von Frauen zuliesse (Verstoss gegen Art. 3 EMRK), einen Rechtfertigungsgrund der Blutrache vorsähe (Art. 2, Ziff. 1 EMRK) oder übermässige körperliche Eingriffen von Erziehungsberechten gegenüber von Kindern gestatten würde (Art. 3 EMRK). Es ist jedoch mit dem Menschenrechtsschutz vereinbar, wenn allfällige menschenrechtswidrigen „ethnisch-kulturell“ bedingten Wertvorstellungen von TäterInnen im Rahmen seiner/ihrer Schuld Rechnung getragen wird (Egerter 2003:30).

Das obige Interview, wie auch die folgenden können diesen Umstand der – etwas laienjuristisch ausgedrückten – „variablen“ Schuldzumessung illustrieren:

„Die Juristen haben es insofern einfach, weil die Welt in Bezug auf rechtsrelevante Kategorien durch ein Sieb gepresst wird. Und was in diesem Sinne hängen bleibt, ist sowieso uninteressant. Für den Schuldspruch spielt es keine Rolle, aber bei der Strafzumessung spielt es schnell eine Rolle, weil man misst, ob das Verschulden gross oder klein ist. Bei dieser Argumentation spielt es eine Rolle, wenn auch keine überragende. Das wäre mal eine verdienstvolle

Arbeit, Urteile darauf hingehend zu untersuchen“ (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

„Gesetze gelten für alle, aber man muss schon jeden Fall individuell beurteilen. Jedes Mal hat es eine objektive Komponente und eine subjektive Komponente. Motiv, wieso kam es dazu, usw. In schweren Fällen, wo ein psychiatrisches Gutachten da ist, dass man sich noch mehr mit dem Hintergrund auseinandersetzt, auch mit dem Hintergrund der fremden Herkunft. Die Herkunft ist ein Element“ (Interview 7, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Egerter (2003:25-28) detailliert in seinem Artikel die verschiedenen Formen des Einflusses der Herkunft in der Strafzumessung: Das Bundesgericht bemisst die Schuld im Rahmen der Strafzumessung am Mass der Entscheidungsfreiheit, die dem Täter, der Täterin zugeschrieben werden muss. Je leichter es für eine Person wäre, die von ihr übertretene Norm zu respektieren, desto schwerer wiegt die Entscheidung gegen sie und damit ihre Schuld. In einem Urteil aus dem Jahre 1991 anerkannte das Bundesgericht dass ein „Kulturkonflikt“ diese Entscheidungsfreiheit und damit die Tatschuld mindern könne und dann auch strafmindernd zu berücksichtigen sei. Interessant ist, dass das Bundesgericht für die strafmindernde Berücksichtigung eines Kulturkonflikts voraussetzt, dass sich der Täter/die Täterin erst seit kurzem in der Schweiz aufhält,⁵³ und das zur Beurteilung stehende Verhalten im Herkunftsland des/der Täterin nicht strafbar sei. Allerdings bleibt hier unberücksichtigt, ob die Tat dort milder bestraft worden wäre. Gemäss Egerter ist zu beachten, dass wenn man mit dem Bundesgericht davon ausgeht, dass die Entscheidungsfreiheit der massgebliche Gesichtspunkt bei der Strafzumessung ist, dann der Richter, die Richterin insbesondere die Verbindlichkeit der in Frage stehenden kulturellen Normen und die Verwurzelung des Täters, der Täterin in der entsprechenden kulturellen Gruppe berücksichtigen muss. Schliesslich erinnert Egerter daran, dass sich die Richtenden unabhängig davon, ob sich kulturelle Vorstellungen des Täters, der Täterin im Ergebnis

⁵³ Interessant ist hier, dass das Bundesgericht scheinbar davon ausgeht, dass innert einigen Jahren die Zuwanderer sich an die „hiesigen“ Wertsysteme assimilieren.

strafmindernd auswirken werden oder nicht, gemäss Art. 63 StGB⁵⁴ mit dem „Vorleben“ des Täters, der Täterin, und damit gezwungenermassen mit der Herkunft auseinandersetzen muss.

Nach Einschätzung von Egerter können nun aber die in Art. 63 StGB geforderten „Beweggründe“ ohne Rückgriff auf den kulturellen Hintergrund des Täters, der Täterin nur schwer verstanden werden.

Und genau an diesem Punkt kommen die Tätigkeiten der interkulturellen Vermittlung ins Spiel

11.4.3 Aneignung von „kulturellem Wissen“ durch externe ExpertInnen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie solche „kulturelle“ Beweggründe verstanden werden können. Zunächst einmal kann der Richter ein ethnologisch-psychologisches-psychiatrisches Gutachten in Auftrag geben. Es ist offensichtlich eine strafprozessuale Frage, wann die Anordnung eines ethnologischen Gutachtens geboten oder die StrafrichterInnen dazu verpflichtet sind.

Wichtig erscheint uns aber zu betonen, dass ein solches Gutachten die Frage beantworten soll, ob sich der Täter, die Täterin von kulturellen Normen einer bestimmten Gruppe auch tatsächlich leiten liess, und nicht, ob die entsprechenden Normen existieren oder nicht. Es muss in erster Linie darum gehen, zu erfahren, aufgrund welcher Motive und Absichten eine Person einen Rechtsbruch begangen hat: Es ist deshalb vom Täter, der Täterin und deren Lebensgeschichte auszugehen, und das soziale und kulturelle Umfeld soll nur insofern zur Sprache kommen, als es auf die betreffende Person auch wirklich handlungssteuernd eingewirkt hat (Wicker 1996).

Nun ist ja heute der Diskurs von in sich homogenen, territorial gebundenen, statischen und unveränderlichen Kulturen – wie er in der ethnologischen Disziplin „passé“ gilt – stark verbreitet (etwa Dahinden 2005). Die Anwendung dieses Konzept im Strafvollzug birgt u.a. die Gefahr, TäterInnen mit anderer

Herkunft in ihrer Fremdheit festzuschreiben und damit auszuschliessen, da die „Kultur“ nun plötzlich vollumfänglich für deren Verhalten verantwortlich gemacht wird. Mit anderen Worten, wir können die Gefahr einer „Kulturalisierung“ ausmachen, dass nämlich die Kultur, die eine Person wie ein Gepäckstück begleitet für Kognition und Verhalten verantwortlich gemacht wird, und andere Faktoren als zweitrangig betrachtet wird. Die Albaner haben diese Mentalität, bedeutet, dass man alle AlbanerInnen einer bestimmten Kategorie zuordnet und der Verschiedenheit der Lebensbiographien der einzelnen nicht mehr ansatzweise gerecht wird.

Wenn nun die Erwartung seitens der Richter an eine „Kulturexpertise“ und nicht ein Gutachten zu einer Person besteht, und ein Ethnologe auch bereit ist, ein solches zu erstellen, dann kann ein solches Gutachten eine echte Gefahr für die Rechtssprechung darstellen (Wicker 1996). Wicker (1996:123) warnt deshalb davor, das psychiatrische Gutachten durch ein ethnologisches zu ersetzen, denn ein solches kann ersteres nur ergänzen. In diesem Sinne schränkt sich der Kreis jener Personen, bei welchen die Ethnologie zum Zuge kommen könnte, ein. Er reduziert sich auf AusländerInnen, die sich erstens seit kurzer Zeit in der Schweiz aufhalten, die zweitens einer in der Schweiz gesprochenen Sprache nicht mächtig sind, und die drittens keine Landsleute haben, welche ein hier anerkanntes Psychiatriestudium absolviert haben und folglich nicht beigezogen werden können.

Mit anderen Worten, in Gutachten wird oftmals entweder die Bedeutung von kultureller, sozialer und allgemein gesellschaftlicher Differenz vollständig negiert, oder die Bedeutung solcher Differenzen werden überbewertet, und andere Faktoren (Geschlecht, Alter, etc.) ausgeschlossen.

Gleichzeitig können sich TäterInnen auf solche Praktiken berufen, um sich selbst zu entschuldigen.

„Frau S. bot einen Ethnologen auf zu einer internen Richterweiterbildung zum Thema interkulturelle Vermittlung. Das war sehr hilfreich. Er vertrat die These, dass diese interkulturellen Leute selber auch merken, dass man mit diesen Kategorien sehr gut zu seinen eigenen Gunsten spielen kann“ (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Manchmal ist schlichtweg auch Wissen verlangt, das man sich irgendwo holen muss. Auch hier gibt es „Sachverständige“, die quasi kulturelles Wissen vermitteln.

⁵⁴ Art. 63 StGB lautet: Der Richter misst die Strafe nach dem Verschulden des Täters zu; er berücksichtigt die Beweggründe, das Vorleben und die persönlichen Verhältnisse des Schuldigen.

„Wir hatten das einmal. Da ging es um einen afrikanischen Heiler, der angeklagt war wegen sexuellen Übergriffen in der afrikanischen Geisterheilung [...]. Die Frage war, wieweit sind das Heilungshandlungen, und wo sind die Grenzen. Das spielt Kultur eine Rolle. Ein Vorteil war, dass ich L. gut kenne, eine Spezialistin für Westafrika. Sie sagte mir, wenn ein Heiler an den Brüsten arbeite, ist es normal, aber unterhalb des Bauchnabels höre es auf. Da war die Grenze sehr klar. Das stand dann in der Begründung. [...] In solchen Fällen spielt Wissen eine Rolle. Es ist dabei der Initiative der RichterInnen überlassen, ob sie sich schlau machen oder nicht“ (Interview 8, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Aus einer soziologisch-ethnologischen Sicht muss angefügt werden, dass das Dilemma des Verstehens ohne zu Kulturalisieren wohl eine der grössten Herausforderungen in diesem Bereiche bleiben wird. Vermutlich tut das Gericht gut daran, hier kompetente Leute beizuziehen, statt auf ihre „common sense“ Kategorien zu vertrauen.

11.5 Konfliktmediation

Schliesslich ganz kurz einige Worte zur Konfliktmediation: Im Gegensatz zu Genf existieren für Basel keine rechtlichen Normen, die Mediation als Alternative zum Gerichtsverfahren vorsehen (für Genf vgl. den Text von Chantal Delli, sowie ein Interview in Plädoyer (2004). Auch eine formfreie Mediation findet sich im Strafverfahren in Basel nicht. Eine klare gesetzliche Grundlage gibt es allerdings nicht. Bei Offizialdelikten ist eine Mediation oder ein Täter-Opfer-Ausgleich ausgeschlossen, da diese Straftaten von Amtes wegen zu verfolgen sind. Bei Straftaten, denen die Behörden nur auf Antrag der geschädigten Person respektive von deren gesetzlichen VertreterInnen nachgeht wäre eine Mediation oder ein Täter-Opfer-Ausgleich theoretisch möglich, da der so genannte Strafantrag bis zu einem erstinstanzlichen Urteil wieder zurückgezogen werden kann. Faktisch existiert im Justizbereich in Basel aber einzig im Jugendstrafrecht die Möglichkeit der Mediation (vgl. hierzu Burkhardt 2005).

In der neuen Strafprozessordnung des Kantons Basel-Stadt wird die Mediation nun eingeschlossen sein, womit erstmals die gesetzliche Grundlage gegeben sein wird (Interview 6, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Auf der Staatsanwaltschaft informierte man uns, dass es im Einzelfall möglich sei, KonfliktmediatorInnen beizuziehen, dies sei bisher aber erst

einmal geschehen, als man mit den „herkömmlichen“ Mitteln den Konflikt in einer türkischen Familie nicht lösen konnte und den Familienvater nicht lebenslänglich inhaftieren wollte (Interview 1, Strafverfolgungsbehörden Basel).

Für unsere Forschung bedeutet dies, dass für das Strafverfahren in Basel keine formelle und auch keine formfreie Mediation vorkommen und wir hier die Form der Konfliktmediation, die wir in anderen gesellschaftlichen Bereichen antrafen nicht vorfinden.

11.6 Herausforderung und Potentiale

Die Frage, um die es in diesem Kapitel eigentlich geht und die es zu beantworten gilt, ist diejenige danach, wie sich die zunehmende sprachliche und kulturelle Vielfalt im Strafverfahren spiegelt: Wie sie aufgenommen und institutionell integriert, oder bleibt die Vielfalt vor den Instanzen des Strafprozesses ausgeschlossen.⁵⁵

Sprachliche Vielfalt

In Hinsicht auf die sprachliche Vielfalt scheint es, als ob der Justizbereich auf den ersten Blick keine grosse Wahl hätte: Es existiert das Recht auf Übersetzung, die Angeklagten (und Zeugen & Auskunftspersonen & Sachverständigen) haben das Recht in ihrer eigenen Sprache einvernommen und vor Gericht angehört zu werden. Zudem scheint logisch, dass eine objektive Wahrheitsfindung nur unter der Bedingung sprachlicher Verständigung überhaupt möglich ist.

Ein zweiter Blick zeigt aber, dass in gewisser Weise wohl eine „Wahl“ besteht, inwiefern eine sprachliche Pluralität institutionell verankert wird: Denn wie dieses Recht auf Übersetzung letztlich ausgestaltet und umgesetzt wird, da haben die daran beteiligten Akteure einen grossen Spielraum.

Dieser Spielraum wird idealtypisch von zwei Achsen durchzogen: Zum einen von der Dimension des „was und wann Übersetzung zum Einsatz

⁵⁵ Nicht angesprochen ist hier – wie im ganzen Text – der Sachverhalt, dass sich überproportional viele ausländische Staatsbürger in Strafverfahren und im Strafvollzug befinden.

kommt“ und zum anderen vom „wie“ – d.h. der Qualität, aber auch ob Wort- oder Sinn gemäss übersetzt wird.

Die Achse des „was und wann“ schreibt sich in die soziale Ordnung des Gerichts ein, d.h. gegebene Macht-, Status- und Rangordnungen während der Verhandlung bestimmen die Menge, den Zeitpunkt und den Umfang von Übersetzung.

Beim „wie“ der Übersetzung zeigt sich, dass ein rein instrumentalistisches Verständnis von Übersetzung ein Wunschgedanke bleiben wird, es existieren zu viele Störvariablen. Die Vorstellung, dass Dolmetschende quasi als „Übersetzungsmaschinen“ fungieren geht von einem reduktionistischen Sprachverständnis aus, das in der Realität so nicht aufrechtzuerhalten ist – dessen sind sich die in diesem Bereich involvierten Akteure im übrigen auch durchaus bewusst. Es weniger darum, die Bemühungen um eine wortgetreue Wiedergabe in Frage zu stellen, als sie vielmehr zu relativieren: Sprachkompetenzen, Unterschiede der Strafverfahren, Loyalitätskonflikte, psychische Belastung durch die Materie und Diglossie sind einige dieser intervenierenden Faktoren.

Man könnte vielleicht gar von einem Spannungsfeld sprechen, das in diesen gesellschaftlichen Instanzen besonders deutlich zum Ausdruck kommt, weil eben gerade ein gesetzlich verankertes Recht gegeben ist.

Im Vergleich zu anderen Bereichen ist die Übersetzungstätigkeit hier durchaus in formalisierter Form vorhanden: Es existieren verschiedene Dokumente, die den Einsatz der Dolmetschenden regeln.

Kulturelle Pluralität

Kulturelle Faktoren fliessen durchaus in den Strafprozess ein, wenn auch nicht in erster Linie durch Dolmetschende. Diese werden, wie erwähnt, zu möglichst wenig Kontextualisierung und möglichst wortgetreuer Wiedergabe angehalten.

Kulturelle Aspekte kommen bei der Schuldzumessung, aber nie auf der Ebene des Unrechts, in Spiel: Hier fungieren externe Experten und ExpertInnen als interkulturelle Vermittler. Sie bringen Wissen über „Kulturen“ in die Institutionen des Strafprozesses ein. Dieses Wissen wird benötigt um die Schuldzumessung anzupassen, um den Beweggründen für eine Tat auf den Grund zu gehen. Vermutlich ist es eine der grössten Herausforderungen für

RichterInnen, Beweggründe zu verstehen, ohne in die Kulturalisierungsfalle zu tappen.

11.7 Literatur

Richtlinien für Richter/-innen und Dolmetscher/-innen bei der Beurteilung fremdsprachiger Angeklagter (Dokument): Strafgericht Basel.

Strafgerichtsverhandlungen (Dokument): Erhalten vom Verwaltungspräsidenten des Strafgerichts des Kantons Basel-Stadt.

Vereinbarung betreffend Übersetzungstätigkeiten zwischen Verwaltung Basel-Stadt, Gerichte Basel-Stadt oder Staatsanwaltschaft Basel-Stadt und Übersetzer (Dokument).

Vergeltung als Tausch; Otfried Hoeffe über interkulturelles Strafrecht. Neue Zürcher Zeitung, 30. September 1999: 67.

Ayer, Ariane (2004). "L'accès aux soins des patients allophones." *plaidoyer*, 6: 56-59.

Ayer, Ariane und Muriel Gilbert (2004). *Droits du patient migrant: quelles sont les bases légales de la consultation médicale en présence d un interprète?* Bern: Projet financé par la Commission fédérale des étrangers.

Burkhardt, Beat (2005). "Schuld, Strafe und Mediation bei Jugendlichen." In: Alex von Sinner und Michael Zirkler (Hg.), *Hinter den Kulissen der Mediation.. Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*. Bern: Haupt, S.255-269.

Dahinden, Janine (2005). "Was heisst schon interkulturell? Mediation in den Zeiten der Globalisierung." In: Alex von Sinner und Michael Zirkler (Hg.), *Hinter den Kulissen der Mediation.. Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*. Bern: Haupt, S.101-114.

Egeter, Istok (2003). "Die Berücksichtigung abweichender ethnisch-kultureller Wertstellungen im materiellen Strafrecht", in Schiess Rütimann, Patricia M (Hg.), *Schweizerisches Ausländerrecht in Bewegung? Analysen und Perspektiven von Assistierenden des Rechtswissenschaftlichen Instituts der Universität Zürich*. Zürich: Schulthess Juristische Medien.

Goffmann, Erving (1974). *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Hoeffe, Otfried (1998). *Suche nach den Grundlagen eines interkulturellen Strafrechts; Philosophischer Versuch anhand von fünf Modellen zur Lösung einer uralten Frage*. Neue Zürcher Zeitung, Zürich: 81.

Kälin, Walter (2000). *Grundrechte im Kulturkonflikt. Freiheit und Gleichheit in der Einwanderungsgesellschaft*. Zürich: NZZ Verlag.

Kälin, Walter (2002). "Grundrechte im Kulturkonflikt." *Terra Cognita. Schweizer Zeitschrift zu Integration und Migration*, (1): 78-82.

Kälin, Walter (2003). "Grundrechte in der Einwanderungsgesellschaft. Integration zwischen Assimilation und Multikulturalismus", in Wicker, Hans-Rudolf, Rosita Fibbi und Werner Haug (Hg.), *Migration und die Schweiz*. Zürich: Seismo, S. 139-160.

Rédaction (2004). *Lier justice et justesse: La médiation civile*. Plädoyer. Magazin für Recht und Politik: 52-55.

Wicker, Hans-Rudolf (1996). "Vom Sinn und Unsinn ethnologischer Gerichtsgutachten." *Asyl*, 11(4): 118-128.

11.8 Abkürzungsverzeichnis

GOG	Gesetz betreffend Wahl und Organisation der Gerichte sowie der Arbeitsverhältnisse des Gerichtspersonals und der Staatsanwaltschaft (Gerichtsorganisationsgesetz)
Stawa	Staatsanwaltschaft
StGB	Schweizerisches Strafgesetzbuch
StPO	Strassprozessordnung des Kantons Basel-Stadt

12. La médiation interculturelle dans la prison à Genève⁵⁶

12.1 Introduction

12.1.1 La prison de Champ-Dollon

A Genève, Champ-Dollon est la prison principale, elle est essentiellement destinée à de la détention préventive et que très exceptionnellement pour l'exécution de peines. En moyenne, les gens font 8 jours de prison, bien qu'il y ait ces exceptions qui fassent 2 ans de détention. Certains n'y passent qu'une nuit. Ceux qui payent leur dette toute de suite sortent après un jour déjà. Il y a 2 types de personnes qui restent pour des plus longues durées. Il s'agit d'une part toutes les instructions compliquées où il y a des risques de collusion et des risques de fuite, où il faut vraiment que la personne reste sous la main des juges. Ce qui arrive très souvent, c'est le fait que des personnes qui sont coupables, qui avouent les faits, qui vont recevoir une ordonnance de condamnation du juge d'instruction, passent l'intervalle en prison. D'autre part, des personnes restent longtemps car elles ont été incarcérées à Champ-Dollon pour l'exécution de courtes peines, 6 mois, s'il n'y a pas de place dans les pénitenciers du concordat.

En Suisse, on a 3 concordats. Il y a un concordat de Suisse romande et latine, un de la Suisse centrale et un de la Suisse orientale. Chaque concordat dispose des lieux de détention nécessaires à l'application du code pénal. Tous les cantons n'ont pas tous les lieux de détention. Genève a des maisons de fin de peine, une prison préventive, les cellulaires psychiatriques et hospitaliers et devrait avoir un lieu de détention qui n'est pas fait depuis des années pour les longues exécutions de peine concernant des personnes dangereuses. Nous avons Neuchâtel, pour les peines moyennes, à Fribourg et Neuchâtel pour les courtes

⁵⁶ Autor: Igor Rothenbühler

peines. Pour des gens dont on ne craint pas qu'ils s'évadent, il y a des possibilités de les faire travailler, notamment dans les champs. Les plus grands domaines agricoles de Romandie, c'est Bellechasse et Bochuze.

A Genève, on a 2 maisons de fins de peine. Ces gens parlent le français quand ils arrivent à la fin de leur peine. Ce qui les intéresse, ce n'est pas de partir, mais de travailler et de gagner de l'argent. A la prison de Champ-Dollon, il y a des hommes et des femmes, situation qui devra bientôt changer, ainsi que des mineurs parce que la maison pour les mineurs est pleine. En général on s'arrange que les mineurs aient entre 16 et 18 ans, et ces jeunes ne croisent jamais des adultes. Il y a aussi une cellule mère enfant qui permet d'éviter que les femmes ne soient mêlées aux hommes. Depuis une année, il y a plus de 450 détenus à Champ-Dollon alors qu'il y a une capacité d'accueil prévue de 270 places. Cela crée une surpopulation qui rend tous les aspects de la vie et du fonctionnement de la prison plus difficiles à gérer.

«C'est assez inhabituel, en Suisse, d'avoir des surtaux d'occupation de 170%. C'est fréquent en France mais pas en Suisse. A mon avis, il y a plusieurs hypothèses expliquant qu'il y ait autant de détenus. La délinquance augmente, c'est certain. Et puis, autant Genève que Bâle sont des villes limitrophes de la France et peut être qu'il y a un effet «tolérance zéro». Il y a aussi, dans ce milieu-là, des phénomènes de cascades. La justice prend plus de temps à prendre une décision, donc on laisse les gens aussi plus longtemps dans les prisons. A Genève, une task-force a été mise sur pieds pour la lutte contre les dealers, et c'est vrai qu'elle bosse. Les gens qui se font arrêter avec une ou deux des petites quantités ne restent pas en prison pendant longtemps, souvent quelques jours» (1).

12.1.2 Organisation de la prison de Champ-Dollon

L'organisation de la prison est répartie sur plusieurs institutions autonomes et coordonnées. Il y a d'abord la surveillance, puis les services médicaux pénitentiaires, le service socio-éducatif, l'aumônerie, la cuisine, la bibliothèque, le coiffeur, la comptabilité, l'administration. En ce qui concerne notre étude, nous nous intéressons aux quatre premiers qui sont les secteurs pour lesquels la communication avec les détenus est la plus importante.

La direction de la prison est responsable du bon fonctionnement de l'établissement à tous les niveaux. Le sous-directeur a la responsabilité des surveillants, de leur formation, de la gestion des ressources humaines.

«Ma fonction actuelle est la responsabilité de la formation du personnel. J'ai deux subordonnés directs. Ce sont deux moniteurs de formation chargés de mettre en place les programmes, contacter les intervenants et voir avec eux les aspects de formation et d'organisation. Chaque année depuis 2001, il y a une école de formation. Ces années à venir, il y en aura encore. Ceux qui ont commencé en 1977 vont terminer en 2007, il y aura une vague de 30 personnes. L'idée est d'engager par anticipation et former avant le départ des anciens. Cela fait des années que nous travaillons sur cette situation pour rappeler que pas mal de personnel va partir» (2).

Les surveillants sont engagés pour un mandat de trente ans à la prison, après avoir été formés. Dans un premier temps, les surveillants font l'école genevoise de formation pendant 6 mois puis font de la pratique à Champ-Dollon. Ensuite, ils suivent des cours au centre suisse de formation à Fribourg. Cela dure 3 ans et débouche sur l'obtention d'un brevet à la fin. Ces cours sont très théoriques et sont en alternance avec des journées pratiques qu'ils font à Champ-Dollon. Par la suite, il y a des cours de formation continue à Fribourg. Il y a aussi une formation continue offerte à la prison de Champ-Dollon. Ce sont les deux formateurs placés sous la responsabilité du directeur adjoint. Il y a aussi des surveillantes. La nuit, le personnel est au nombre de 9 au minimum. Avec la surcharge, tout le monde a plus de travail, du directeur au stagiaire, par rapport aux déplacements, aux fouilles, aux douches, aux promenades, au service médical, au service social, à la cuisine, à la bibliothèque. Il y a aussi un service chargé de véhiculer les détenus des cellules aux ateliers. Le service médical nécessite jusqu'à 100 conduites par jour.

Les services médicaux pénitentiaires dépendent des Hôpitaux Universitaires de Genève. Les services comprennent la gestion des deux unités extra-muros (Hôpital Cantonal et Belle-Idée) ainsi que du Service médical à la Prison. Le tout est sous la responsabilité du médecin chef de la médecine pénitentiaire. Il s'occupe ainsi des cinq unités qui sont : - l'unité médicale à la prison de Champ-Dollon, - le quartier cellulaire à l'Hôpital (HUG), - le quartier carcéral psychiatrique, - l'unité de psychothérapie de la Pâquerette, - la consultation médico-psychiatrique à la Clairière qui est le centre de détention pour mineurs. Le service médical à la Prison est organisé sur un mode ambulatoire et fonctionne comme une polyclinique. Il fournit principalement des prestations de médecine générale, de psychiatrie et les soins dentaires urgents.

Le service socio-éducatif ne dépend pas directement de la prison mais du service de probation. Par contre, la hiérarchie fait que la responsabilité incombe

aussi en partie à la direction de Champ-Dollon puisque les activités ont lieu au sein de la prison. La responsable du service est également impliqué au niveau du travail social avec les détenus. En plus, elle a la responsabilité d'encadrer le groupe d'assistants, de veiller au respect de la sécurité, des normes, des consignes. Il y a également une éthique à tenir face aux détenus, soit d'essayer d'être équitable avec les uns les autres. Le service est réparti entre assistants sociaux et enseignants. Les enseignants sont chargés de l'enseignement du français aux détenus. Tout ce qui est matière, pédagogie est sous la responsabilité des enseignants eux-mêmes. Enfin, il y a un lien à faire avec le service de probation qui n'est pas à Champ-Dollon.

«Il faut réfléchir à une vie d'ensemble, d'amener les informations à Champ-Dollon, d'être attentive aux points sensibles. Je suis donc la représentation de Champ-Dollon». (9)

Enfin, l'aumônerie est organisée selon les confessions, toujours en coordination avec la direction de la prison. Les églises catholiques et protestantes ont leur propre fonctionnement, de même manière que le centre culturel islamique. Il existe une coordination des services religieux entre les aumôniers catholiques et l'aumônière protestante mais les liens sont beaucoup moins marqués avec l'imam responsable des visites et de la prière du vendredi. Depuis l'an dernier, l'aumônier catholique est seul à travailler à 80% puisque sa collègue a arrêté. Par contre, l'église protestante n'a plus qu'une aumônière à 50%, ayant aussi réduit le temps consacré à l'aumônerie à la suite de réaménagements. Les aumôniers disposent d'un espace isolé au sein de la prison dans lesquels ils peuvent recevoir les détenus en toute confidentialité. Ils sont organisés de façon autonome. Par contre, l'imam n'a pas d'espace propre dans lequel il puisse accueillir les détenus de la même façon et consacre aux entretiens individuels des moments autour de la prière du vendredi. Par son biais, les détenus peuvent faire des demandes à la mosquée lorsqu'ils ont besoin de quelque chose.

12.2 Traduction

Les enjeux de la traduction dans la prison de Champ-Dollon sont évidemment liés au grand nombre de détenus allophones, ainsi qu'au fait que nombre d'entre eux sont des migrants disposant de faibles ressources linguistiques et sociales. Afin de pouvoir communiquer, les professionnels de la

prison mettent en place des solutions palliant ces obstacles, selon les nécessités relatives à la finalité de leur institution.

A l'entrée en prison, chaque détenu reçoit un dépliant qui donne de nombreuses informations sur la prison. Il y a également des informations sur les soins médicaux et ce dépliant est traduit dans une quinzaine de langues. Il s'agit du système de fonctionnement dans les prisons et dans les villes. Il y a d'autres formes d'information en continu dans les unités. Dans chaque quartier, il y a des panneaux d'affichage avec les informations du juge, la distribution de l'épicerie, les fêtes. Elles sont en deux ou trois langues. Il y a encore un canal d'information TV interne à la prison, en français et plus rarement en anglais qui diffuse notamment certaines informations et présente les produits à commander à l'épicerie. Pour chaque produit, il y a une photo qui passe avec un code barre. Il y a un progrès, car auparavant, il n'y avait que le nom du produit. Les TV sont câblées et les informations provenant de l'extérieur sont bénéfiques pour les détenus.

«Ces informations les aident à vivre mieux la détention pour ne pas être totalement coupés avec les relations de leur pays. C'est une chose très importante. Les détenus ont la possibilité de prendre des cours de langue. C'est très fréquenté. L'enseignant prend des groupes de personnes. Il y a une bibliothèque à disposition. Ils ont la possibilité de voir l'Imam et il y a une messe et un culte en anglais». (3)

12.2.1 Surveillance

Au niveau des Africains, la communication passe la plupart du temps par l'anglais et le français, cela se passe bien d'après les informants. Ces gens sont considérés comme calmes et, de manière générale, ne posent pas de problèmes par rapport aux gardiens. Certains font du trafic. Lorsque c'est possible, on recourt à des collègues de la prison parlant différentes langues. Il y a de la solidarité entre les détenus au niveau de la compréhension des informations. La barrière linguistique n'existe étonnement pas tant que cela, selon certains informants. Il y a plusieurs collègues parlant différentes langues ou se débrouillant dans certaines langues. Il existe également dans la prison des fascicules dans une quinzaine de langues ...

«...permettant aux gens de comprendre et savoir ce qui se passe dans la prison, quels sont leurs droits, qui ils doivent contacter pour différentes choses et quelles sont les démarches à faire». (7)

Avec un Chinois ne parlant pas la langue par exemple, la permission du juge est sollicitée pour le mettre avec un autre chinois anglophone. Avec deux personnes dans la cellule, l'un parlant anglais et l'autre que le chinois, les gardiens disposent d'une ressource pour la traduction. Pour des personnes portugaises, on procède de la même manière en demandant à un autre portugais de traduire.

«Chez les femmes on n'a pas ce problème par exemple Il y a au départ le problème de la langue, ça c'est clair, mais qui est assez vite réglé parce qu'on essaie toujours d'orienter les personnes, pas par délit mais quand même par culture. Alors c'est vrai que, enfin nous en tout cas on regarde et dans les autres unités ça se fait aussi, on essaie, déjà on fait attention de ne pas mélanger les Serbes et les Croates». (4)

Si de faire appel à des détenus pour traduire est la solution de dernier recours, il y a d'autres ressources mobilisées par la prison pour permettre la traduction d'une langue à l'autre. Les infirmiers sont une des ressources mobilisées lorsque l'on trouve quelqu'un parlant la langue désirée.

«... et les fois où on a des personnes qui parlent peut-être le Mandarin, c'est pas très courant mais ça arrive, tout d'un coup, hop tout le monde se donne de la peine un peu pour trouver un infirmier qui parle...» (4)

En effet, un professionnel qui parle une langue rare intervient parfois en dehors de son service comme traducteur. Les assistants sociaux sont également sollicités pour des traductions car ils pratiquent en moyenne plus de langues étrangères que les surveillants. On a également recours aux infirmiers pour traduire des objets qui n'ont pas de rapport avec la santé mais qui ne peuvent être discutés sans leur aide. Facilement, les détenus qui ne sont pas compris et pour lesquels les surveillants suspectent un problème de santé, physique ou psychologique, sont envoyés auprès du service médical. S'ils n'arrivent pas à communiquer, les soignants parviendront au moins à l'ausculter.

Si un gardien parle une langue commune avec un détenu, on lui demande de faire la traduction. L'organisation se passe au niveau des sous-chefs, responsables de ce qui se passe pendant la journée. A l'étage, c'est le chef d'étage qui l'organise. Il n'y a pas de personne attirée à une langue au niveau du personnel. Comme entre collègues de la surveillance, on sait qui parle quelle langue, on fait également parfois comprendre à la personne que c'est un collègue qui prend la demande en charge car ils peuvent se comprendre. D'après les propos des informants, il y a très peu de langues qui posent réellement

problème, notamment le russe et le mandarin. La plupart des détenus albanophones par contre parlent une langue plus ou moins usitée telle que l'allemand ou l'italien.

Une personne interrogée considère que cela fait partie de ses tâches de trouver des ressources permettant la traduction. Une possibilité de traduction existe également avec le juge chargé de tel ou tel détenu, il bénéficie automatiquement des traducteurs jurés parlant les langues du monde entier. Ça arrive aussi de procéder ainsi avec les avocats. Quand un avocat vient voir un client qui ne parle pas les langues qu'il maîtrise, il vient accompagné d'un traducteur. Le détenu peut ainsi inscrire sur un papier ses questions, demandes et besoins et ce papier est ensuite transmis au juge ou à l'avocat. Il demande des mots pour pouvoir communiquer ses demandes ou demande au traducteur d'en parler directement au surveillant. Cela est déjà arrivé que le traducteur se rende auprès des gardiens pour des petites choses comme par exemple des photocopies, mais c'est très rare. Il peut aussi demander certaines choses au surveillant qui vient le chercher et le ramener mais le surveillant de l'étage ne se déplace pas pour voir les traducteurs parce que cela serait trop compliqué. Ce dernier traduit ensuite ses questions à l'aide de son interprète et donne la réponse aux surveillants. Donc on arrive à savoir si la personne a besoin de quelque chose de particulier.

Quand il n'y a personne pour traduire on recourt parfois à des dessins pour arriver à un minimum, jusqu'à ce qu'on trouve un manuel ou un livre d'une bibliothèque qui permet de montrer des mots et des images à la personne. Mais à la longue, cela semble permettre la communication si les personnes restent assez longtemps.

«Il existe à ce sujet un livre qu'on nous a montré lors d'un cours sur l'interculturel donné par un collègue arabe marocain, arrivé en Suisse romande et parti travailler à Zurich. Il a trouvé ce petit livre dans un marché aux puces. Il arrive à se faire comprendre avec des images. A la base c'est un guide pour les enfants ou les voyages. L'idée est bonne. Il utilise ce livre parce qu'il travaille dans un centre avec beaucoup de va-et-vient. Ces gens n'ont pas le temps d'apprendre le français, ne comprennent souvent pas ce qu'il leur arrive et sont mis dans un avion. Le fait de passer quelques jours en prison donne quelques repères et ils aident beaucoup le système d'intégration en prison pour autant qu'on puisse parler d'intégration en prison mais je crois que c'est important». (7)

Enfin, un dernier problème lié à la traduction se pose dans le cadre de la surveillance, c'est celui des parloirs. La fonction du parloir est de permettre aux gens venant de l'extérieur de rendre visite au détenu. Les détenus ont droit à 4 heures par mois afin de permettre à tout le monde de profiter des parloirs. Il existe également des parloirs internes pour des détenus se connaissant et demandant la permission de se parler. Il existe également des parloirs familles avec l'aumônier et avec des enfants. Puisque il s'agit de détention préventive, il y a toujours besoin de l'accord du juge. Dans les cas où les collègues surveillants au parloir ne comprennent pas la langue d'un détenu, une demande doit être formulée au juge, afin de pouvoir laisser la personne parler dans sa langue. Si la réponse est non, il faut une demande pour un traducteur juré qui doit participer au parloir. Il se déplace alors à Champ-Dollon.

12.2.2 Médecine pénitentiaire

En ce qui concerne l'organisation des interventions de traducteurs dans le cadre de la médecine pénitentiaire, c'est du ressort du médecin chef de l'unité. Le recours aux traducteurs est géré de façon uniforme pour tous les lieux de la médecine communautaire, le déplacement à la prison de Champ-Dollon étant encore un peu plus difficile. C'est la raison pour laquelle très peu de traducteurs sont sollicités. La médecine communautaire recourt à la même liste que l'ensemble des HUG.

«Je donne les autorisations et les médecins font ensuite eux-mêmes les demandes. Ils s'adressent à la liste de la médecine communautaire, comme les autres services. Ce sont surtout les médecins qui font appel à des traducteurs. Les infirmiers et infirmières n'ont pas vraiment besoin de traducteurs car la communication verbale est nettement plus réduite dans les soins». (5)

On peut estimer le nombre de demandes de traducteurs à une ou deux par mois. Pour le reste, Les équipes se débrouillent avec les langues véhiculaires que chacun possède, surtout l'anglais et un peu l'allemand et l'espagnol. On fait aussi intervenir les ressources des collègues des HUG, lorsqu'ils sont situés assez près du lieu où le détenu se trouve. On ne fera par exemple pas se déplacer une infirmière de Champ-Dollon pour venir traduire au quartier cellulaire du HUG. La traduction est surtout utilisée pour mettre en place des soins ou faire passer des informations importantes. Elle est aussi utilisée pour des anamnèses détaillées ou des problèmes complexes qui nécessitent de pouvoir se comprendre sans doute.

Quand il y a besoin d'avoir plus d'éléments, si vraiment la personne ne parle pas un mot de français et qu'il y a un élément médical aigu, on l'enverra au service du centre d'urgence et elle sera vue par des médecins qui ont accès facilité aux interprètes, c'est plus facile pour les interprètes de se déplacer à l'hôpital que d'aller jusqu'à Champ-Dollon. Et si on n'arrive pas à comprendre le problème du détenu et qu'il souffre beaucoup, on le garde à l'hôpital en observation pour ne pas prendre de risque. Ceci montre que l'aide d'urgence est garantie même si on n'a aucune passerelle de langage.

La raison la plus fréquente de recourir à des traducteurs est liée à l'établissement des éléments d'une prise en soins. Avant cela. Il y a l'idée d'expliquer comment fonctionne l'unité. Qu'ils sachent où ils sont et qu'ils sachent ce qui va lui arriver après. Ensuite, il y a des choses médicales à expliquer, quand on a fait des examens, le traducteur est sollicité pour informer le patient. Et puis il est également sollicité quand les soignants se rendent compte qu'il a des choses à dire mais qu'on ne comprend rien. Cela se fait souvent lors d'une intervention prévue pour le lendemain, on n'appelle pas quatre jours à l'avance. On recourt aux traducteurs afin de ne pas prendre le patient en charge sans qu'il ne comprenne ce qui se passe.

Il y a une importante communauté latino-américaine et on trouve toujours dans le personnel des gens parlant l'espagnol ou le portugais. Le recours à l'interprétariat est très technique et il est préférable de l'éviter lorsque c'est possible. Une difficulté relative à l'intervention des traducteurs est la planification des soins et des consultations. Il est nécessaire que le patient soit là à l'heure car sinon, comme c'est difficile de faire entrer l'interprète, on ne pourra pas le reconvoquer à cause d'un retard. Il faut donc vraiment qu'il y ait un gros problème pour qu'on fasse intervenir un interprète, on essaie en général de se débrouiller avec d'autres personnes présentes dans la prison. Ce qu'on fait parfois aussi dans des cas extrêmes, quand il y a une hésitation, on fait appel à un co-détenu qui parle la même langue, avec l'accord de la prison et de la personne. On l'évitera autant que possible parce que c'est pas respecter la confidentialité, et on n'a pas la maîtrise de ce qui est dit de l'un à l'autre, tandis qu'un interprète fait seulement son travail.

Suite à des erreurs de diagnostics, on a prévu de recourir d'avantage à des co-détenus pour s'assurer de ne pas manquer des éléments importants dans l'expression de la douleur et des symptômes par les détenus. Lors des visites en cellule, les détenus s'entraident. Il y a quelqu'un qui peut traduire pour les questions générales. Le gardien est présent également et cela pose un grand

problème de secret médical, donc on ne pose que des questions de type très général. Il est difficile de ne leur demander de ne traduire que ce qui est dit et de s'assurer qu'ils ne disent pas autre chose. Il y a une grosse difficulté de traduction qui est liée au fait que la détention est un contexte précaire et on y utilise souvent les solutions de facilité.

«Il y a également un projet d'aide à la communication prévu, une feuille plastifiée qui ne contient aucun texte mais ne présente que des symptômes par les dessins qu'elle représente (ex : la toux, la douleur au ventre, la consommation de drogues, etc)». (7)

Ces dessins sont prévus pour le premier entretien, au moment où les détenus arrivent car on ne peut pas prévoir d'interprète pour ce moment là.

La traduction semble utile à certains soignants au début, pour créer un lien mais il y a une crainte que cela ne freine l'apprentissage du français. Cela peut devenir un handicap à long terme.

Le problème de l'intervention des interprètes dans le cadre de l'unité carcérale à l'hôpital est le même qu'à Champ-Dollon. Quand les patients arrivent on essaye de voir si ils parlent une ou deux langues disponibles dans l'équipe.

«On se débrouille. On essaye d'appeler des interprètes. Il faut que ce soit programmé de telle heure à telle heure tel jour. Les gardiens doivent être avertis. Mais quand quelqu'un veut me dire quelque chose là toute de suite, on prend des dictionnaires. Une fois, avec un patient, on avait fait un petit bouquin, avec des mots. Au début une page, à la fin une douzaine de pages avec des traductions de ce qu'on pouvait dire le plus habituellement et le patient pouvait s'en servir. Au bout de trois mois il savait dire quelques mots. Il arrivait à comprendre quelques trucs». (8)

Le traducteur est sollicité dans sa fonction de traduire d'une langue à l'autre. On ne lui demande pas autre chose. Les questions dépendent du patient. Elles ne sont pas toujours en lien avec des questions sanitaires. Ils demandent parfois des choses pour leur famille. Ils demandent souvent comment faire pour téléphoner, pour écrire.

12.2.3 Service socio-éducatif

Les conseillers sociaux jouent un rôle dans le repérage des symptômes et des troubles sanitaires des détenus. Ils travaillent sans le recours aux traducteurs,

contrairement au service médical. Ils peuvent aussi parfois faire passer des informations à propos des soins et de la santé dans la prison, même si ce n'est pas leur rôle principal.

Certains détenus migrants parlent des petits bouts de langue française ou une autre langue parlée dans le service. Les assistants sociaux parlent en général plusieurs langues et notamment l'anglais, l'allemand et l'italien, en plus du Français. C'est rare qu'il y ait eu des problèmes de communication avec des gens d'Afrique. Ce serait plus avec des gens d'Albanie ou du Kosovo que les assistants sociaux se trouvent en difficulté linguistique.

«Dans ce cas-là, petits dessins ! Petits dessins, les mains, la dernière fois c'était un requérant d'asile de Géorgie. Pas un mot français. C'était un artiste, on a réussi à communiquer». (10)

Il n'y a pas de ressources de traduction prévues pour les assistants sociaux. Comme les surveillants, ils peuvent par contre recourir aux traducteurs jurés lorsque les juges se rendent à la prison et se coordonner avec le niveau pénal. Sur le principe, les traducteurs ne peuvent être sollicités que pour les besoins de l'enquête et les assistants sociaux doivent se débrouiller.

«Y a une fois où j'ai vraiment pas pu m'exprimer, c'est avec un type qui ne parlait que russe. Alors là même avec les mains, je ne comprenais pas. Par chance il y avait un autre détenu qui parlait russe et allemand. Donc on a pu, à nous 3, échanger et j'ai pu comprendre quelle était sa demande. Mais c'est vrai que là on va pas au fond de la problématique». (10)

La problématique pour les requérants d'asile est souvent la même, elle est liée à leur statut. Un traducteur serait utile pour expliciter la position des assistants de la prison et les limites de leur intervention. Il serait utile de faire comprendre aux requérants qu'ils n'ont aucun pouvoir puisqu'il y a une situation administrative qui dépend de l'office des réfugiés de Berne, et une situation pénale qui dépend du juge.

«Donc si il y a une expulsion administrative, il faut leur expliquer qu'il y a possibilité de faire recours, s'il y a une exclusion pénale pareil, ils doivent comprendre qu'il faut faire recours au jugement. Et s'il y a les 2, là c'est mal barré». (10)

Par rapport à la demande, les assistants peuvent comprendre la base, sans le recours à un traducteur. Par rapport à la problématique globale, c'est très difficile d'aller au fond des choses. Il y a un petit lexique en plusieurs langues

mis à la disposition de tous les assistants sociaux mais c'est tout ce qu'ils ont comme ressources. Cela ne permet pas de mener des entretiens approfondis.

Dans l'équipe, les assistants disposent de diverses ressources pour venir à bout des difficultés de compréhension. Le recours à d'autres détenus étant rare, les moyens de traduction sont principalement les dessins et les mimiques, selon l'aisance de chacun. Ce sont les manières les plus couramment utilisées de faire comprendre aux détenus ce que la langue ne parvient pas à communiquer.

12.2.4 Aumôniers

L'église réformée prévoit des aumôniers linguistiques (italien, portugais, espagnol, anglais). Malgré tout, les cas de défaut complet de mots sont déjà arrivés. On essaie alors d'être présent, d'offrir un café, même si on ne se comprend pas, si on n'échange rien au niveau verbal, les détenus ont parfois juste besoin d'être soulagés, d'avoir une présence. Il existe également une liste de visiteurs bénévoles avec autant que possible, des gens qui parlent un grand nombre de langues. Les visiteurs parlent notamment l'allemand, le français, l'italien, le portugais, l'espagnol, et une ou deux autres langues encore. Etant donnée le statut indépendant des aumôniers face à l'organisation institutionnelle de la prison, le recours à des traducteurs n'est pas prévu, ni financé par la prison, ni par l'église. C'est parfois difficile, notamment parce qu'il y a beaucoup d'Albanais qui ne parlent parfois aucune des langues disponibles dans l'équipe bénévole.

«Pour Noël il fallait donc que je fasse traduire quelques lignes en albanais par une amie. Mais c'est un problème auquel nous ne pouvons pas pallier. Donc pour les personnes qui ne parlent pas les langues communément parlées c'est très difficile». (11)

L'église catholique se trouve dans une situation similaire face à la traduction. Il n'y a pas de ressources financières prévues pour ce poste. L'intégralité des solutions est à imaginer par les aumôniers et leur réseau paroissial. Cette mise à disposition de ressources linguistiques est complètement indépendante de la prison. Pour disposer d'un traducteur, il faut se référer au juge, ou au parquet, si les détenus dépendent du parquet. Le problème que cette procédure peut poser, c'est que le détenu sera amené, dans le dialogue avec les aumôniers, de parler de choses qu'ils ne disent pas forcément aux juges et la traduction peut être un obstacle majeur à l'expression du détenu devant l'aumônier.

«Alors au niveau de la langue moi je baragouine un petit peu l'Anglais, alors je me débrouille en Anglais. Un confrère brésilien qui parle couramment l'Espagnol et le Portugais, lui il vient un jour par semaine et il rencontre les personnes qui ne savent pas du tout...il y a aussi un anglophone qui vient une fois tous les 15 jours un après-midi pour rencontrer... j'ai des latino-américains, arrivés ils ont 19-20 ans, et certains ils ont déjà 1, 2 ou 3 enfants. Soit ici, soit dans leur pays. Je me fais comprendre par la plupart parce que la plupart sont des jeunes. Et les jeunes s'ils sont ici depuis une année, ou même moins, ou même rien qu'à l'intérieur de la prison, ils ont vite fait d'apprendre à s'exprimer en Français et à le comprendre». (12)

Il faut donc évidemment faire beaucoup d'efforts pour parvenir à comprendre les détenus allophones. La traduction n'est par ailleurs pas encouragée non plus en tant que dispositif triadique car il constituerait une grosse barrière à la création de confiance entre les aumôniers-visiteurs et les détenus. Les solutions sont de faire répéter ou alors de reformuler ce que l'autre dit jusqu'à ce qu'il comprenne un petit bout de ce qui a été dit. Cette pratique permet d'une part à bien montrer que l'aumônier croit avoir compris ce que le détenu a dit, et aussi de vérifier qu'il a lui-même compris. L'utilisation des temps dans la conjugaison pose aussi des problèmes de compréhension de sens.

«Alors je suis obligé ... c'est quelque chose qui s'est passé, ou c'est quelque chose que vous envisagez ... ou bien. On y arrive à force de répéter. Dans certaines situations, la personne s'exprime ou se représente les choses de façon tellement désarçonnante que tu comprends pas ce qu'il veut dire finalement. Ça m'arrive, ça m'arrive de temps en temps. Alors là je fais répéter». (12)

La mosquée du Petit Sacconnex est présente à la prison le vendredi au moment de la prière de midi et sur la sollicitation de détenus qui peuvent recevoir la visite de l'imam. L'imam parle le français et l'arabe qui est sa langue maternelle, du fait qu'il y a une population arabophone importante. L'arabe est important pour la transmission de la tradition.

«Et disons quand on parle arabe d'abord, il est important aussi si on se charge par exemple de la transmission de la connaissance de la foi, de la lecture du coran, il est clair que d'abord il faut connaître la langue arabe, puisque les textes sacrés, les textes de la tradition sont des textes de langue arabe. Alors dans la mesure du possible ils sont toujours énoncés dans la langue d'origine, puis bien entendu il y a une explication qui suit. En l'occurrence, cette explication peut se faire en français, mais aujourd'hui on se rend bien compte qu'il y a des détenus qui viennent d'un peu partout et

notamment par exemple il y a des détenus qui viennent des régions de l'ex-Yougoslavie. Mais le français, la langue française est le véhicule par excellence». (13)

La langue véhiculaire est le français pour l'ensemble des détenus qui ne parlent pas l'arabe et l'arabe pour les autres. Lorsque l'imam doit converser avec un détenu qui ne parle ni l'arabe, ni le français, il a recours à un autre détenu qui traduit pour lui. Cela n'est toutefois pas facile car il faut tenir compte de la pudeur et de la confidentialité de ce qui est dit et de nombreux détenus préfèrent parler français même très mal que de faire traduire ce qu'ils ont à dire. Le sermon du vendredi est également traduit en français de façon à pouvoir être compris par le plus grand nombre de personnes. Le fait de solliciter un détenu pour traduire semble aussi augmenter la solidarité entre les détenus. Il s'avère que les situations se définissent au cas par cas. Parfois, l'imam a même recours à des bases d'allemand.

12.3 Médiation interculturelle

La traduction professionnalisée est peu accessible aux différents professionnels de la prison. Formellement, seuls les juges, les avocats et les médecins peuvent y recourir, les soignants de manière exceptionnelle à la prison. La médiation interculturelle, entendue comme une prolongation de la traduction n'est donc pas envisageable dans ce genre de contexte, à l'exception des tribunaux et du service médical de la prison de Champ-Dollon. Comment une médiation interculturelle peut-elle s'établir sur la base d'un recours très rare voire inexistant à des personnes formées ?

12.3.1 Médecine pénitentiaire

C'est à l'unité carcérale de l'Hôpital que le recours aux interprètes est le plus fréquent. L'établissement d'un lien de confiance avec les détenus prend du temps. Parfois, ça dépend du patient aussi, de son ouverture, de ce qu'il vit. Lorsqu'ils viennent plusieurs fois, il se crée un lien. C'est important pour les infirmiers de pouvoir contribuer à la création d'un tel lien car il permet au patient de se sentir en confiance.

«Souvent, client et traducteur sont contents de se revoir. Là, on donne des infos sur comment écrire une lettre à la famille, de donner la lettre au gardien. C'est difficile d'expliquer dans une autre langue». (8)

Le traducteur est ainsi toujours contacté pour un motif linguistique mais il s'avère que son rôle dépasse souvent celui de traduire mot-à-mot. Le contexte hospitalier, la détention créent des obstacles supplémentaires à la compréhension des univers de significations des détenus et réciproquement des soignants. C'est une raison pour laquelle la médiation interculturelle aurait toute son importance.

Les plaintes principales recueillies par les médecins en prison sont : «je ne peux pas dormir, je suis nerveux, j'ai mal à la tête». Pour un médecin interrogé, ce sont des caricatures de plaintes à forte composante psychosomatique, parce que les détenus sont confinés dans un milieu hostile, dans leurs cellules, et qu'ils y passent 23h/24, la promenade représentant la 24^{ème} heure.

«Leur lieu de vie, l'incertitude judiciaire, ne sachant pas si elles vont être expulsées ou pas, ne connaissant pas la durée de leur emprisonnement, ceci font que ces personnes viennent nous consulter avec un registre de plaintes commun. Que la personne soit genevoise, bâloise ou migrante, la réaction sera un peu identique». (6)

Avec ces patients, il y a un souhait d'aller au-delà de l'anamnèse standard. C'est le sens du recours aux interprètes, c'est là qu'on fait des prises en charges plus prolongées, c'est là qu'on essaye de voir où les gens s'inscrivent, s'ils sont déjà là depuis un certain temps voir comment il s'inscrivaient dans le réseau de soins avant. Cette attitude constitue une sorte de médiation interculturelle, l'interprète servant à reconstituer une image cohérente du parcours et de la situation du détenu. Le médecin a donc un rôle important à jouer dans l'instauration de cette médiation interculturelle, avec ou sans interprète.

«S'ils sont là pour un court temps et qu'ils vont être libérés, on essaie de les inscrire dans un réseau de soins extérieur. Ils nous arrivent non rarement d'avoir des clandestins qui savent qu'ils vont être placés à la frontière mais qui nous disent : Demain matin je suis de retour ! Alors on leur dit aller à l'UMSCO (Unité mobile de soins communautaires) plutôt que comme certains nous disent : Je vais refaire une infraction comme ça je vais être soigné !» (6)

On leur conseille, plutôt que de normaliser les délits, d'aller consulter des unités accessibles selon leur statut, c'est un travail de médiation interculturelle et de prévention.

En prison, on prend en charge des personnes qui n'ont jamais vu un médecin de leur vie, c'est une minorité mais là, il faut trouver des communautés de

langage. Le lieu dans lequel ils se trouvent est étranger à leurs univers d'appartenances et sont anxieux. Leur question principale c'est *«quand est-ce que je sors d'ici et où est-ce que je vais atterrir. Ma première question lors des consultations avec des gens qui sont là depuis longtemps est donc : où en êtes vous ? Après pour les mobiliser sur leur santé c'est aussi difficile. D'autre on sait que c'est l'unique occasion qu'ils aient d'être en contact avec un service médical, c'est surtout vrai pour les toxicomanes, qui sont en situation de précarité à l'extérieur, souvent on optimise leur état de santé on essaye de consolider ici les acquis mais c'est souvent peu fructueux»*. (6)

Une autre difficulté liée à la médecine pénitentiaire, c'est la communication des significations rattachées à certains symptômes. Le recours à des dessins sans écriture peut représenter des choses concrètes mais l'outil développé à Champ-Dollon trouve souvent sa limite face aux souffrances moins concrètes comme le stress, la nervosité, l'anxiété. Dans ces situations, l'absence de médiation interculturelle se fait sentir de manière aiguë.

Une infirmière ne se lance pas dans des entretiens approfondis lorsque le patient ne parle pas la langue, on n'arrive pas à se comprendre.

«Il y a aussi des personnes qui réagissent différemment selon d'où ils viennent. Parfois, ils nous demandent des choses qu'ils ont demandées aux gardiens et qu'il n'ont pas obtenues. Alors on leur explique que ce n'est pas de cette manière là qu'il faut s'y prendre, on leur fait comprendre la manière dont les choses fonctionnent». (7)

Ici, les infirmiers jouent un rôle de médiation interculturelle entre les détenus et les gardiens. Le tutoiement est aussi parfois problématique avec les gardiens. Parfois, les infirmiers qui distribuent les traitements dans les cellules reprennent les détenus sur leur manière de s'adresser aux gardiens.

«Lorsque l'on distribue les traitements, il y a toujours un gardien à côté de nous et je leur dis que c'est mieux de se vouvoyer : cela se passe notamment avec les maghrébins. Par contre, les gardiens deviennent tout de suite agressifs et leur disent des choses comme : On n'a pas gardé les cochons ensemble ! Il y a des langues où le vouvoiement n'existe pas. Parfois, de savoir les prénoms est utile pour créer un lien plus familier mais on essaie aussi de garder une certaine distance». (7)

Enfin, une forme de médiation interculturelle est nécessaire pour le travail avec un certain nombre de détenus suivis en psychiatrie, ce qui représente environ 30% des détenus. Le taux de migrants est le même que pour l'ensemble

des détenus. Avec le 10% des migrants suivis environ, il existe une barrière de langue. Pour le reste, la compréhension linguistique est possible. Le fait de travailler avec des notions abstraites et pas sur la base de symptômes physiques rend la traduction encore beaucoup plus importante mais les interprètes ne sont sollicités que lorsque il n'y a absolument pas possibilité de parler ensemble. Il y a selon un informant une problématique culturelle surajoutée à la problématique psy dans environ 10 % des cas.

«Dans ces cas, nous essayons de travailler en tenant compte des symptômes ethnopsy, c'est-à-dire de la manière dont les symptômes sont compris et exprimés selon la culture. Par exemple, les hallucinations ne sont pas comprises de la même manière par tous et nous prenons en compte les étiologies propres aux différentes cultures pour avancer dans le traitement. La manière dont le patient s'exprime est importante pour permettre de travailler sur les problèmes psy. Nous sollicitons aussi l'avis d'ethnopsychiatres lors de certaines situations afin d'aller plus loin dans la compréhension du patient». (5)

12.3.2 Surveillance

Le fait que les surveillants ne bénéficient pas de traducteurs formés ne signifie pas qu'il n'y ait pas de ressource de médiation interculturelle. On peut repérer dans les propos des surveillants et formateurs de la prison un certain nombre d'éléments qui constituent plus qu'une tentative de traduction de mots d'une langue à l'autre, qui relèvent d'une transmission réciproque de sens.

La durée de la détention est un facteur favorisant l'intercompréhension entre détenus et surveillants, notamment à l'unité des femmes où le climat est plus familial et proche que dans les autres unités.

«Par exemple même la surveillante qui fait de la mixité, si elle revient un mois après, la plupart des détenues, elle va les retrouver, elle les connaît. Alors que ceux, mes collègues hommes ou femmes qui travaillent dans les unités hommes ne sont pas forcément au même endroit». (4)

La comparaison entre l'unité femmes et les autres unités de la prison met en évidence une dimension de proximité qui joue un rôle médiateur dans le sens où les détenues sont plus proches des surveillantes que dans les autres unités. On peut se permettre de prendre plus de temps pour résoudre une difficulté, on peut approfondir des discussions, découvrir des aspects de la vie privée des détenues et cela facilite l'intercompréhension et l'échange autour des significations divergentes. Il est également plus facile de s'appuyer sur des co-détenues pour

communiquer avec des femmes nouvellement arrivées et ne comprenant pas les règles et le fonctionnement de la prison.

«Ça chez les hommes, ça se fait aussi, mais il faut que le gardien ou la surveillante soit toujours dans la même unité, ou la plupart du temps dans la même unité, pour commencer à lier contact avec les détenus, sinon c'est pas possible. On peut dire qu'on est un peu au service des détenus. Ça a l'air comme ça un peu extravagant mais c'est un peu ça, parce qu'en fait on est les premières personnes avec qui, dès le moment où il a quitté le policier, on est les premières personnes qu'il voit». (4)

Afin de faciliter la communication et de limiter les risques d'intimidation, il n'y a qu'un seul homme à l'unité femmes : le chef d'unité. Tout le personnel surveillant est féminin. Ce n'est pas le cas pour les unités hommes où plusieurs femmes alternent entre des unités hommes et l'unité femmes. Cela crée de nombreuses difficultés, semble-t-il notamment avec les détenus maghrébins qui ont de la difficulté d'accepter l'autorité d'une femme et qui n'acceptent pas d'être accompagnés par une femme à la douche notamment. Ces divergences de valeurs et de significations sont thématiques ainsi par les surveillants et la souplesse est requise pour entrer en relation avec ces détenus dans le respect de leurs représentations. L'imam a été notamment sollicité par la direction pour un échange avec les surveillantes sur certains aspects relatifs aux rapports de genre dans l'islam, ce qui atteste aussi d'une volonté de créer des ponts entre le monde des gardiens et le monde des détenus arabo-musulmans notamment.

La répartition des détenus dans les cellules est également envisagée selon une conception implicite de la médiation interculturelle. La facilitation que constitue le fait de réunir des détenus de même origine et langue est une ressource pour les unités.

«Mais c'est vrai qu'on essaie de regrouper ceux qui parlent la même langue entre elles, si on peut. Parce que ça aide. Ça nous aide aussi. Parce que celle qui est là depuis longtemps, qui sait peut être un tout petit peu le français, mais elle comprend déjà le système, elle sait comment ça fonctionne. Ce qui fait qu'elle fait un peu notre travail parce qu'elle aide l'arrivante. Elle l'aide psychologiquement parce qu'elle discute avec, elle lui raconte ses problèmes, et puis elle l'aide dans les démarches. Quand on arrive le matin elle fait les réclamations, ça dégrossit ! ... Et dans toute la maison ça fonctionne quand même un petit peu comme ça. Bon ils ont des unités d'entrée chez les hommes parce qu'il y a beaucoup d'arrivants, il y a des unités exprès d'arrivants, et si les gens restent plus longtemps ensuite ils les dispatchent dans les étages». (4)

La sensibilité à l'univers de signification d'autrui ne passe pas nécessairement par la langue dans la prison. Il y a une sorte de débrouillardise qui permet aux surveillants de veiller à ce que les choses essentielles pour la qualité de la détention des détenus soient assurées, même si cela nécessite parfois des efforts. Par exemple, le fait de savoir qu'un détenu est musulman va impliquer qu'on adaptera ses repas, même s'il ne parvient pas à en faire la demande. De la même manière, les surveillants observent la manière dont l'entretien de la cellule, des habits se passe et interviennent si besoin. Si on suspecte un problème de santé, il n'y a pas d'hésitation, le détenu est envoyé au service médical.

«On a eu une dame muette et bien, elle se débrouille très bien en plus, mais elle n'a manqué de rien. Les gens ne manqueront de rien». (4)

Cet exemple met en évidence le fait qu'il s'agit de répondre à des besoins primaires et non de permettre l'expression des détenus dans toutes les nuances que suggère le recours à la médiation interculturelle. Toutefois, ces besoins primaires peuvent être identifiés et satisfaits à condition que l'attention des surveillants y soit portée et que l'on recourt à d'autres détenus pour les cas où la compréhension verbale est nécessaire et impossible.

12.3.3 Service socio-éducatif

Les assistants sociaux font face à des situations de communication souvent plus complexes que les surveillants de par le lien qu'ils établissent entre la prison et l'extérieur, le passé, le présent et le futur. Au-delà de la communication verbale qui est parfois très délicate, ils recourent aussi à des stratégies diverses, toujours en face à face avec le détenu.

«Victor, lui c'est le spécialiste des petits dessins, quand on débarque dans son bureau, ah, y en a un avec qui il a eu des problèmes de communications alors on voit un petit bonhomme qui est triste derrière des barreaux, une petite flèche pour sortir, projet...». (10)

En plus de remplacer les mots, les dessins ont la possibilité de véhiculer des émotions, des sensations qui contiennent une information très basique sur l'univers affectif de la personne. Ils ne peuvent manifestement pas communiquer de significations socioculturelles plus complexes et ne suffisent pas à permettre la compréhension d'une problématique. Pour avancer dans les aspects plus factuels de l'aide sociale, les ressources sont sollicitées en dehors de la prison. Par exemple, une personne s'est rendue un jour à Champ-Dollon, venant d'un

service de la Confédération en rapport avec l'asile, afin de se rendre compte du travail effectué par les assistants sociaux. Il est au courant de la façon de travailler et lorsque c'est nécessaire, les assistants peuvent le contacter et lui demander des conseils en ce qui concerne un problème de compréhension ou même une interrogation, une question d'un détenu concernant son statut, ses possibilités de recours.

«J'ai son petit numéro et...je crois que on travaille tous avec des petites connexions, là je vois ben voilà un petit numéro direct pour le service des contraventions, que ce soit là pour l'arsenal, l'institut médico-légal, des renseignements au chômage, le nom d'un type. Alors gentiment à force d'avoir des contacts on se fait notre petit carnet d'adresse». (10)

Des informations plus précises à propos d'une situation peuvent faciliter la compréhension et l'accompagnement de la personne et contribuer à mieux connaître sa demande lorsqu'elle ne peut être formulée dans une langue et selon des significations partagées.

La mobilisation de la dimension affective de la relation est aussi utilisée comme médiation. Elle peut poser quelques difficultés déontologiques :

«Ce langage développe je dirais un autre type de relations où on peut tomber dans l'affectif. C'est plus dangereux, parce qu'on s'exprime moi pas content ou moi content, prison, prison difficile et par la manière de vivre l'entretien, il y a quelque chose qui se passe et fait qu'on est plus proche. Ce type là, affectivement, avec ce Géorgien il s'est passé quelque chose et la distance professionnelle était plus difficile à maintenir, il était là pour un petit délit, il est pas resté bien longtemps, on a pu lui trouver un moyen pour qu'il fasse des peintures, des tableaux dans la cafétéria, et dans la prison. Donc là il y a eu vraiment un échange, malgré cette impossibilité de communiquer». (10)

La situation de détention est relativement incompatible avec une démarche de médiation interculturelle selon les assistants sociaux. Il s'agit bien plus de réparer avec des moyens limités, les dégâts commis en amont, des dégâts qui sont sans doute liés au fait que les médiations qui auraient du avoir lieu plus tôt n'ont pas eu lieu. En prison, il n'y a plus grand-chose à faire. Des relais, il n'y en a pas, c'est sur le côté relationnel en face à face que les assistants travaillent, essayant de développer suffisamment de confiance pour tenter de rentrer dans la vie de la personne, et poser les bonnes questions.

Si on peut considérer qu'une forme de médiation interculturelle existe dans le cadre du service socio-éducatif, ce sont peut-être les structures

d'apprentissage du français. Ses cours sont prévus pour des personnes avec un niveau très faible de français, on commence par le b – a – ba et quelques mots de base pour dire des choses très simples. Ils relèvent d'une volonté de mettre en lien les ressources des détenus avec un projet à l'intérieur de la prison comme à l'extérieur.

«Eux mettent une priorité sur les gens qui sont localement insérés et qui ont déjà suivi une formation à l'école pour essayer de maintenir la formation de base et garder des liens avec les écoles qui envoient les bouquins, de peut être envoyer un prof, d'avoir un copain relais qui va venir et lui expliquer 2 ou 3 trucs. Et puis il y a toute la tâche d'orientation. Ça veut dire que si une personne qui est là pour meurtre elle va quand même rester quelques années. Si elle est intéressé par un processus de formation, de voir quel relais, s'il faut commencer par un bac, parcours universitaire. Ils ont donc la tâche d'être attentif pour voir si la personne peut entamer quelque chose. En ce moment, c'est très difficile. Pour 400 détenus il y a 1 poste de 50%. Il y a donc une file d'attente». (9)

12.3.4 Aumôniers

Dans le travail des aumôniers, c'est la foi et la pratique religieuse qui constitue la médiation dans la plupart des cas. Au-delà de cette spécificité propre aux institutions religieuses, la connaissance des différences culturelles est importante pour une personne interrogée.

«C'est un dialogue, je n'ai pas de technique particulière. Ça peut prendre beaucoup de temps jusqu'au moment où ils arrivent à s'exprimer. Il faut, par contre, connaître les différences culturelles afin de comprendre. Par exemple, les Asiatiques n'ont pas l'habitude d'exprimer les sentiments ce qui peut prêter à une mauvaise interprétation d'un discours ... ils ont un visage figé, on a l'impression qu'il n'y a rien qui se passe. Il y a des problèmes culturels, il y a des problèmes de communication qui font que les gens sont étiquetés. Il faut donc avoir une certaine sensibilité face à ces problèmes». (11)

Malgré le fait que des aumôniers linguistiques parlent un grand nombre de langues dans le cas de l'église réformée, il est des situations où l'on ne peut se comprendre par les mots. Ils essaient alors d'être présents, d'offrir un café, même si on ne se comprend pas, si on n'échange rien au niveau verbal, les détenus ont parfois juste besoin d'être soulagés, de sentir une présence. On retrouve une forme de médiation qui ressemble un peu à l'implication affective

décrite dans le cadre du service socio-éducatif, mais qui ne pose pas le même problème déontologique du fait de la différence de vocation entre les deux fonctions.

Cette sensibilité à la dimension affective est doublée d'une attention portée à la signification des mots. Les services d'aumônerie regrettent que cette attention ne soit pas portée également par d'autres acteurs et notamment par les la justice. Ils jouent ainsi un rôle de prévention et de médiation interculturelle en explicitant les différences entre leur univers de signification et celui de la justice genevoise.

«S'il n'arrive pas à exprimer les choses dans le cadre du langage de la justice, c'est la catastrophe... alors vraiment une catastrophe. L'exemple d'un africain qui m'expliquait ces actes, selon lui motivé par des possessions de démon, etc... montre bien l'importance de la culture (en l'occurrence le vaudou) dans la vision de la réalité. S'il aurait dit ceci au tribunal, on l'aurait jugé schizophrène. Il faut donc leur dire qu'en Suisse le concept de la responsabilité est intérieur à l'homme et non pas extérieur comme dans sa culture. Or, l'être humain est tellement complexe... il faut donc aider les gens à parler le plus possible, à s'exprimer pour qu'ils approprient certaines choses pour mieux s'expliquer». (11)

Il y a donc un problème de communication du fait de l'état de désorientation et de perte dans lequel se trouvent certains détenus selon un aumônier. Même s'ils comprennent le français, ils sont perdus, ce qui se ressent dans leurs discours ainsi que dans leur capacité de compréhension. Il faut donc les aider à retrouver le minimum d'équilibre. Souvent ils entendent également des discours différents selon s'il s'agisse de l'aumônier, du psychologue ou de l'assistant social. Il faut donc les aider à remettre de l'ordre un peu dans leur esprit. Ceci est conçu par l'aumônerie comme un travail de médiation.

12.4 Médiation de conflit

12.4.1 Les conflits dans la prison

Comme première forme de conflits observés dans la prison, les conflits entre détenus sont les plus fréquents et les plus ouverts sans doute. On fait attention à ne pas mélanger certains détenus selon les origines car il y a parfois beaucoup de violence, notamment entre gens de l'ancienne Yougoslavie. Ils sont parfois

plusieurs à battre violemment une personne seule qui ne sait apparemment même pas pourquoi on l'agresse. Il y a d'ailleurs au sein de l'équipe soignante notamment, l'envie de faire une formation sur le thème de la violence chez les Albanais pour mieux comprendre ces phénomènes.

«On ne doit pas penser que ce ne sont que des brutes si on ne connaît pas la culture». (7)

Dans les étages, ils sonnent et les gardiens interviennent. Il peut y avoir des blessures et ils se font alors soigner. Les conflits entre détenus sont très souvent associés à une forme de violence physique. Cette violence émerge selon des enjeux très contextuels d'une part et est d'autre part favorisée par la forte surcharge de travail qui existe en ce moment dans la prison de Champ-Dollon. Des plaintes viennent du personnel à cause de la tension qui règne dans la prison. Cela semble être difficile de prévenir les conflits dans ces conditions. Il y a également des cas psychiatrique. Ces formes de conflits sont pénalisantes pour la vie des détenus ainsi que des professionnels.

«Certains psychiatres jouent l'ouverture et lâchent des personnes dans la nature. C'est scandaleux. Nous devons faire avec et n'avons pas les moyens de les accompagner correctement. Cette population est difficile. Ces personnes gaspillent nos cellules parce qu'on ne peut pas les mettre avec quelqu'un d'autre. Le gardien et la surveillante sont formés pour baisser la tension et favoriser la compréhension, mais avec ce type de détenus, il n'y a pas de communication possible». (2)

Les aspects liés à l'appartenance religieuse, ethnique ou nationale sont manifestement les causes visibles de nombreux conflits qui se rapprochent de règlements de comptes. Ce sont des conflits collectifs qui n'épargnent d'ailleurs pas les lieux de culte et les communautés de foi et de pratique religieuse.

«L'Imam se tire les cheveux entre les Africains du Nord et les Albanais qui comprennent le Coran à leur manière. Nous avons ce type de problèmes avec la chapelle catholique à l'étage du dessus et les sud-américains». (2)

Il y a, dans la prison, plus de situations conflictuelles chez les hommes que chez les femmes, parce que ces dernières sont bloquées dans une unité, une demi-unité. C'est-à-dire que les femmes entre elles sont quasiment obligées de s'entendre parce qu'elles vivent toujours ensemble. Réciproquement, cela signifie que la possibilité d'être changé d'unité ou d'étage pour les détenus hommes est un moyen d'échapper aux conséquences sociales des conflits et des contentieux qu'ils créent.

«Le seul moyen qu'on a c'est de les changer. Il y a énormément de changements de cellules chez nous parce que, voilà les gens s'entendent bien au bout de 3 semaines qu'elles vivent ensemble, ou un mois, un jour il y a un ras le bol, c'est normal, chacune a ses problèmes, et on les change de cellule assez souvent. Parce qu'on reste toujours là. Elles restent toujours entre elles. Elles restent entre elles, ben même si elles ne sont pas dans la même cellule elles se retrouvent aux ateliers, elles se retrouvent à la promenade, elles se retrouvent aux sports, elles se retrouvent tout le temps tout le temps les unes avec les autres». (4)

Il semble selon certains avis que les conflits entre détenus ne soient pas liés à des différences culturelles mais plutôt à des contentieux que les détenus traînent d'avant la détention. Ces problèmes ne sont souvent pas connus des juges et la confidentialité empêche qu'ils soient évoqués en dehors de la relation aux aumôniers et à l'imam. Assez rarement, ils ont des questions qui sont réellement liées à des divergences culturelles mais ce sont des problèmes moins aigus

«Oui, j'ai demandé à mon frère et il m'a dit voilà la réponse et moi je suis pas d'accord avec cette réponse, est-ce que vous avez une autre réponse. Par exemple, qu'un Albanais pourrait parler à un musulman du Sénégal, et la réponse que le Sénégalais donnera à l'Albanais n'a pas l'air de le satisfaire par rapport à son ethnicité, sa culture et sa spiritualité. Alors lui, il leur donne un peu la réponse qui va leur permettre justement de se retrouver en accord hors de la lecture que fait l'un ou l'autre dans sa différence». (13)

Les conflits entre détenu et gardien sont fréquents, surtout dans les unités hommes. Cela se manifeste aux étages, sur le lieu de la détention, soit sur les lieux d'activité comme dans l'exemple suivant :

«Moi j'ai un frère qui est gardien aux sports, y en a un qui est venu une fois, parce qu'il savait que c'était mon frère, qu'il m'a parlé de la tension qu'il y avait entre lui et mon frère, que faire ? En l'occurrence, même si c'est mon frère j'ai pas à intervenir. C'est leur cuisine». (10)

Il y a aussi des problèmes de sécurité qui ont poussé les gardiens à réduire les heures d'ouverture des cellules. Avant, le service médical distribuait les traitements vers 21 heures le soir et cela a été modifié, on ne peut plus passer après 19 heures car tout est fermé pendant la nuit. Les gardiens ont besoin de cela pour assurer une sécurité totale.

Chez les femmes, c'est également plus rare, parce que c'est souvent des petites tensions, des brouilles qui passent très vite. Par contre chez les hommes c'est très différent, les problèmes sont beaucoup plus lourds, il y a beaucoup d'agressivité verbale et également physique. Lors d'agressions de gardiens, il y a des alarmes qui servent à assurer leur sécurité.

«Parce que le détenu, qu'il agresse un collègue ou qu'il agresse un co-détenu, quand y a 40 personnes qui débarquent ... ce matin j'étais à la promenade, si les détenus commençaient à se battre j'appuie sur l'alarme et tout le monde, du moment où il est disponible, à part certains postes qu'on n'a pas le droit de quitter, autrement tout le monde est disponible et tout le monde vient sur le lieu. Donc l'effet de masse fait que toujours ça se calme très vite. Et c'est ça qui joue je pense un grand rôle, et que tout se tasse toujours très, très vite». (4)

Au niveau des conflits entre surveillants et gardiens, il existe des difficultés spécifiques pour les femmes qui travaillent dans les unités d'hommes, elles doivent plus faire attention à ce qu'elles disent, à leur attitude aussi. Il faut être plus souvent sur ses gardes, ne pas discuter de n'importe quoi ou plaisanter selon la personne qu'elles ont en face. Il y a un certain sens du danger dans les discours des surveillants face à certains types de réactions que les détenus migrants notamment seraient susceptibles d'adopter.

«... et éviter de plaisanter, parce qu'on a quand même une population d'hommes qui vient de l'étranger et de pays machos. Ça faut quand même le dire aussi. Donc c'est des gens qui vont interpréter différemment peut-être la petite blague, ça passera pas du tout, et moi le peu de relations que j'ai avec les hommes je fais aussi attention parce que je n'oublie pas une chose c'est que ces gens-là dans leur pays, la femme elle vaut rien. Donc je pense que...peut-être à quelque part c'est un plaisir d'avoir sur une unité homme une surveillante, parce que les choses vont être peut-être plus douces, plus tranquille, y a pas de tensions, de fierté, ou de rivalité, physique déjà parce que c'est pas possible, mais d'un autre côté elles ont un uniforme qui représente quelque chose de supérieur, puisqu'on a un uniforme, on est supérieures à eux». (4)

Au niveau du service socio-éducatif, les conflits semblent plus rares avec les professionnels. Un assistant social explique cette réalité par le fait que le service est vu comme une sorte de fenêtre sur l'extérieur. Si les détenus ont besoin que l'on contacte l'épouse, le frère, l'assistant social du CASS ou du chômage, ils ont besoin des assistants sociaux et évitent donc de se mettre dans une situation conflictuelle. Les assistants également font en sorte de ne pas créer le conflit.

«La personne qui... j'ai essayé de la faire travailler et de lui faire prendre conscience de ses actes, de lui faire faire un travail d'introspection, s'il se braque, je laisse faire, c'est peut-être la prochaine fois que ça se fera. Je veux en aucun cas forcer pour créer une tension dans la relation. Ils ont aussi d'autres préoccupations liées à leur affaire pénale, au fonctionnement de la prison, à la promiscuité, je crois qu'ils ne veulent pas s'encombrer d'une tension supplémentaire». (10)

Au niveau médical, les risques de conflits existent également et sont souvent liés aux attentes de soins et de prise en charge. Les attentes des détenus sont exacerbées par la prison et le contexte de détention. Ils exigent des soins immédiats qu'ils considèrent comme absolument nécessaires alors qu'ils sont souvent considérés comme non-prioritaires par le corps médical et soignant. Les professionnels sont très attentifs à l'évaluation du degré d'urgence des soins et des interventions demandées dans le sens où ce qui peut attendre la sortie de prison sera repoussé à ce moment-là, évitant de surcharger la médecine pénitentiaire. Ces attentes non satisfaites sont parfois source de conflits avec les médecins. Un entretien nous a fourni une description détaillée et nuancée de ce que peut être un conflit entre corps médical et détenus. Cette description permet de faire la différence entre conflit et violence et offre des pistes de traitement de conflits, indiquant la manière dont on s'y prend en médecine pénitentiaire.

«On aura parfois des gens qui sont insatisfaits, mais on s'aperçoit que ces gens sont insatisfaits de tout, rien ne va. Je les reçois souvent parce que ça finit chez le médecin responsable ou je les vois en consultation. En général, quand ils voient le médecin responsable ils sont très honorés, je les écoute on regarde ensemble. Des fois ils n'ont pas tort du tout, des fois c'est une question de rupture de cette relation de confiance, et puis ils nous épuisent. Dans ce cas-là il faut casser la dynamique, reprendre ça sur une autre base. Je dis aux gens qu'ils ont raison de se plaindre, nous on essaye de vous écouter et nous sommes dans un système qui se veut démocratique, il y a des voies de recours, vous existez à travers ces voies de recours. Des fois il y a des gens qui disent : «je vais écrire à la commission des droits de l'Homme» alors je leur dis : «faites-le !». Une fois même il y a eu une pétition envoyée par 60 personnes à la commission des visiteurs officiels du Grand Conseil disant que les délais pour les consultations médicales étaient trop longs etc. Ladite commission est arrivée et ils ont regardé tout ceci et ils se sont aperçus qu'il y avait 2 ou 3 meneurs qui avaient lancé ceci et les autres avaient suivi. Quand on regardait et qu'on comparait les délais qu'il y a parfois pour avoir une place chez un médecin privé, ça ne nous a pas posé problème d'avoir cette pétition parce qu'on a pu

discuter et mettre les choses à plat. Mais régulièrement on a des gens qui nous écrivent pour se plaindre alors je les reçois et on discute. On a 2 plaintes qui sont montées jusqu'à la commission de surveillance des professions de la santé, et quand on reprend les dossiers ... je pense surtout qu'il y a un élément de revendication, et là c'est le problème d'être identifié dans le système, on est désigné comme étant dans le système au même titre que les gardiens. Je préfère qu'on sache que ça fait partie du système et qu'on l'affronte plutôt que de se dire que ça ne joue aucun rôle. Pour faire cela il faut qu'on ait la garantie constante que les prestations réalisées sont suffisamment solides et ça on peut le dire par l'équivalence des soins qu'on assure à l'hôpital cantonal, par la régulière évaluation que nous avons par la commission officielle des visiteurs du Grand Conseil qui passe nous voir 1 à 2 fois par année, et demande à voir tous les dossiers à discuter avec nous, et ils ne nous avertissent pas longtemps en avance quand ils viennent. Ils nous ont permis souvent d'obtenir des améliorations, qu'on n'aurait pas obtenues autrement. Par ce jeu transparent, on est à l'aise pour affronter les plaintes des détenus. Les plaintes qui sont allées plus haut étaient déposées auprès de la commission de surveillance des activités médicales. Là le jeu est correct, si quelqu'un écrit, son dossier sera traité auprès de ladite commission, à la commission officielle des visiteurs c'est pareil, s'ils écrivent à la commission des droits de l'Homme, là dans un cas un avocat m'a demandé de lui envoyer un certificat médical. On a même accepté que dans les prises en charge de longue durée qui pouvaient poser parfois problème les médecins, du choix des patients, de la communauté genevoise extérieure puissent être, avec l'aide de l'avocat, choisi librement. Ces médecins viennent au service médical s'entretiennent tout seul avec leur patient, ont accès au dossier médical et tout. Ils ne peuvent pas intervenir dans la prise en charge médicale, mais ils font le point avec leur patient. Je pense que cette approche où les gens peuvent utiliser les procédures à dispositions, que nous nous sommes prêts à y répondre, que les médecins mêmes extérieurs du choix de la personne peuvent suivre la contestation, la rupture de la relation de confiance, fait que le système peut fonctionner. Le service n'a pas peur de ça. Ça ne veut pas dire qu'on fait du sans faute mais on n'a jamais eu ni de plainte ni de procès ni autre chose. Tout ceci pour dire que c'est d'autant plus difficile que la barrière de la langue peut créer de vrais problèmes. C'est propre au milieu carcéral en tant que tel plutôt qu'aux migrants dont l'approche est quand même un peu différente». (6)

Cette difficulté des détenus à faire la différence entre gardiens et personnel soignant est observé dans les différents lieux de la médecine pénitentiaire et pas

seulement à Champ-Dollon. Cela entraîne des revendications violentes auprès des infirmiers notamment alors qu'ils n'ont aucune prise sur le problème et cela entraîne également que les détenus ne leur font pas part de tout ce qu'ils souhaitent tant qu'ils ne parviennent pas à faire la différence entre les deux fonctions.

«Les détenus avec troubles psychiatriques peuvent être violents mais il ne s'agit pas nécessairement de conflits. « On n'a pas mal de gens qui ont des troubles psychiatrique, qui peuvent être violents. Ils peuvent nous insulter, etc. Les aspects culturels jouent un rôle dans les conflits dans le sens que quand un patient est fâché, on entend au niveau du ton qu'il dit des choses pas très correctes, mais on ne comprend pas ce qu'il dit. Ca m'est arrivé qu'un client dise des insultes, mais je n'en sais rien». (8)

En médecine, il est plus difficile de vérifier l'impact du genre dans la relation avec les détenus. Parfois, la personne est tellement soulagée de parler que le genre ne semble pas jouer de rôle. Dans les relations avec les professionnels, les détenus rencontrent beaucoup de barrières et sont isolés. Ce qui compte, c'est qu'on les comprenne et qu'ils puissent s'exprimer. Lorsque des soignantes reçoivent des détenus, il n'y a pas pour autant de difficultés parce que ce sont des hommes.

«Peut-être que face à certaines problématiques psychiatriques, nous subissons une sorte de déni par rapport au fait d'être femme. Dans ces cas, nous demandons de faire les entretiens de soutien à un homme ou nous travaillons en couple homme-femme. Il y a aussi des difficultés avec certains musulmans qui ne veulent pas qu'on les touche et qui ne veulent pas se découvrir. Alors là, on essaie de dialoguer si l'on n'a pas d'hommes et en général, cela détend les crispations». (7)

D'après un aumônier, il y a passablement de conflits avec des personnes qui relèvent de l'article 43, des détenus qui sont considérés comme dangereux, des cas psychiatriques en général. Ils sont destinés à passer dans des maisons spécialisées, dans l'hôpital psychiatrique et la prison. Ils passent de l'un à l'autre. Ou alors ils peuvent être soignés de manière ambulatoire. Et il arrive quelques fois que ces gens manifestent des formes de violence difficilement maîtrisables.

«J'en connais un qui pique des colères énormes. Et quand il est à Champ-Dollon il dit que... dans une certaine mesure il a raison... tous ceux qui relèvent de l'article 43 ne devraient pas être en prison. Alors il insistait beaucoup pour

que je parle de lui à la presse, à la radio, à la télévision, pour montrer qu'il y a des choses injustes dans la vie. Pis que ma foi il est considéré comme une personne dangereuse alors qu'il a jamais tué qui que ce soit, il n'a même jamais agressé quelqu'un. Mais il est violent quand il s'énervé. Ça vient, ça éclate et pis il menace. Alors ça fait peur aux gens. Alors s'il menace un psychiatre». (12)

Plus que des conflits, ce qui arrive aux aumôniers, c'est de refuser de faire une chose qu'un détenu leur demande (p.ex. leur apporter quelque chose de l'extérieur). Alors ils se fâchent de temps en temps. Mais souvent, ce qui paraît tellement urgent pour eux un moment donné est relativisée plus tard. *«Souvent ils ne sont pas véritablement fâchés contre les aumôniers, mais contre quelqu'un d'autre et le déversent chez nous». (11)*

12.4.2 Résolution des conflits entre détenus

Entre détenus, les conflits s'expriment essentiellement par de la violence qui peut être physique. Les conflits ne s'expriment pas ou très peu par le dialogue, pour des raisons inhérentes à la prison elle-même d'une part et aux trajectoires des détenus d'autre part, ainsi qu'aux différences de langues parlées. La manière usuelle de résoudre les conflits violents entre détenus consiste à isoler les instigateurs en cellule forte. Ils sont ensuite entendus par un des membres de la direction. Lors de conflits entre détenus, on sollicite également les gardiens qui sont entendus lors des rapports.

«Il m'est arrivé d'écouter d'autres détenus ayant vu la scène afin de récolter d'autres informations. J'écoutais ensuite la personne en cellule forte, j'écoutais l'autre version et prenais ensuite un temps de réflexion. On se détermine sur un ensemble de jours d'isolement, dont le maximum est de 5». (2)

De nombreuses tensions sont liées aux comportements des personnes fragilisées sur le plan psychiatrique. Le fait que l'UCP (unité psychiatrique) ne puisse en accueillir qu'une petite partie crée des tensions dans la prison et on est obligé de les laisser ces détenus seuls, pour éviter que les autres n'aient à subir leurs comportements. Lorsque des détenus se sentent victimes de violence et qu'il n'y a pas eu réparation, ils peuvent également écrire à la direction pour se plaindre. A la suite de conflits violents ou lors de récidives, il est courant de changer des détenus d'unité voire d'étage. Du fait de la surpopulation actuelle, il est plus difficile de satisfaire tout le monde mais c'est un principe qui est appliqué. La tendance à prévenir ce genre de violences passe par la séparation

de détenus qui pourraient avoir des contentieux liés à leur appartenance ethnique, nationale ou politique, afin d'éviter que les combats de l'extérieur ne soient reproduits à l'intérieur. Les violences et les disputes ne sont pas uniquement liées à ces aspects et, souvent, les raisons en sont inconnues des gardiens et peuvent faire éclater des luttes dans des situations anodines telles qu'une partie de foot. Pourtant, les conditions de détentions semblent être favorables à la tranquillité selon un membre du personnel surveillant :

«On est bien conscients de ça, quand on compare avec d'autres pays ils ont quand même beaucoup de distractions. Ils sont pas tout le temps enfermés avec juste une heure de promenade et une douche par semaine. Ici celui qui veut il peut se doucher plusieurs fois, s'il fait du sport, s'il travaille... Donc ça aide. Mais bon, celui qui a un mauvais caractère dehors il le garde dedans. Il y a des détenus qui vont à pleins d'endroits différents, qui se retrouvent souvent en cellule forte parce que ça va pas, parce qu'ils embêtent tout le monde, les autres détenus en premier». (4)

Dans le cadre de la médecine pénitentiaire, il y a une volonté des soignants d'être mieux armés face aux conflits entre détenus, avec à la fois une tendance à déconstruire les stéréotypes sur les cultures et une autre tendance à les aborder selon leur origine. Il y a également une volonté de pouvoir recourir à des médiateurs de conflits lorsque quelqu'un est tabassé, afin de pouvoir comprendre ce qui s'est passé. Un traducteur ne serait à ce moment là pas très utile selon les surveillants et les soignants. Face à la sanction de la cellule forte, il serait souhaitable d'après certains professionnels d'essayer d'abord de comprendre les motivations qui ont poussé la personne à agir de la sorte et aussi faire comprendre au détenu qu'il y a d'autres façons de communiquer.

«C'est aussi une question culturelle, les comportements ne sont pas les mêmes et cela peut vite devenir impossible de faire redescendre la tension». (7)

12.4.3 Résolution des conflits entre détenus et professionnels

Dans des cas de conflits légers entre détenus et professionnels, il arrive que le surveillant concerné soit déplacé vers un autre lieu de la prison et ne travaille plus dans l'unité pendant quelques temps. Face à ce genre de situations, il y a une manière d'intervenir progressive, qui vise à rétablir le respect avant tout. Les insultes et les menaces sont sanctionnées et font d'abord l'objet d'un avertissement verbal. Si le problème se poursuit, une lettre est écrite et la fois suivante, on appelle en général la police.

«Les gens (professionnels) veulent de l'aide. Quand ça ne va pas, on utilise la hiérarchie, et quand ça ne va pas, on appelle la police». (1)

Lors d'agressions du personnel graves, la procédure est un peu différente dans le sens où le détenu coupable est dénoncé à l'office pénitentiaire. C'est un membre de cet organe extérieur à la prison qui entend les parties et se prononce sur une mise en cellule forte pouvant aller jusqu'à 10 jours. La sanction reste le seul moyen employé pour régler les conflits. Dans les unités extra-muros, ce n'est pas évident non plus de résoudre de telles tensions. On en parle dans les équipes, entre différentes personnes concernées. On peut faire intervenir un spécialiste clinique en psychiatrie, quand il y a des problèmes, des patients qui supportent mal la frustration et les contraintes. Si un patient dépasse vraiment les limites, il peut être déplacé à Champ-Dollon mais uniquement si son état somatique le permet, ce qui est une limitation certaine dans les cas où ce dernier est conscient que son cas médical est trop grave pour pouvoir être transféré à Champ-Dollon. Quand les problèmes deviennent graves, ce n'est donc jamais le surveillant qui est déplacé mais le détenu qui est soit transféré dans une autre unité ou placé en cellule forte. Si c'est quelqu'un que le surveillant connaît personnellement, le juge entre en jeu en vue d'assurer la sécurité de la personne.

«Mais si c'est comme ça un conflit, si y a certains problèmes par exemple, je sais pas, j'ai un collègue qui s'est fait agressé... les coups au fond on les met entre parenthèse parce que, c'est pas qu'on leur trouve une excuse mais c'est qu'ils ont rien contre vous personnellement. C'est parce que vous êtes le gardien ou c'est parce que vous étiez là au mauvais moment. Mais le détenu qui est sain d'esprit et qui agresse un collègue, on va faire en sorte que le collègue ne travaille pas dans cette unité». (4)

«On a eu une situation difficile ; un client qui est resté assez longtemps et qui nous insultait. On était assez seules et il y avait des collègues en congé, alors on avait peu de ressources. Et on fait aussi un rapport d'incidents. On ne peut pas laisser les choses comme ça, un moment il faut qu'il y a un calme». (8).

Dans le cadre de la médecine pénitentiaire, les attentes déçues des patients en terme de soins et de traitements donnent soit lieu à des conflits violents, soit à des réclamations. Lorsqu'ils s'agit de conflits ouverts, les médecins essaient en général de négocier en expliquant le caractère non-urgent de la demande. Il se peut qu'ils entrent en matière pour une intervention minimale mais que l'opération souhaitée soit reportée à la sortie de prison.

«Souvent, les détenus se contentent alors de ce qui est proposé et on peut se mettre d'accord. Il y a aussi beaucoup de revendications au niveau dentaire. Certaines personnes ont la dentition très endommagée et voudraient que l'on la leur refasse à neuf, ce qui n'est pas possible. En plus, ce n'est pas à la prison d'assumer ce genre de choses alors que les détenus ne s'en sont pas préoccupés jusque là». (5)

Sur le fond, l'objet des conflits est toujours traité par le médecin concerné. Par contre, s'il y a des dérapages au niveau de la forme, on fait appel à la hiérarchie qui repose le cadre. Lorsque des réclamations sont faites, elles peuvent être adressées au chef de service et, s'il ne donne pas raison au détenu, celui-ci peut déposer une plainte à la commission de surveillance des activités médicales et c'est elle qui tranche. Il n'y a aucune forme de recours à des médiations externes en cas de conflit.

En médecine pénitentiaire, le recours à des interprètes pour résoudre des situations conflictuelles n'est pas envisagé. «On n'a pas recours à un interprète dans cas conflictuels, ce n'est jamais arrivé. Je n'ai jamais du faire intervenir un traducteur dans un conflit. Je ne dis pas que cela ne se peut pas mais ce n'est pas arrivé». (8)

Par contre, dans certains cas où les conflits sont assortis d'une impossibilité linguistique de communiquer, il se peut qu'on fasse appel à un codétenu pour permettre au conflit d'être clarifié «On a vu hier un toxicomane russe qui a un problème depuis 10-15 ans avec la drogue et qui ne parle pas le français avec un monsieur d'ici qui parle le français facilement et qui aurait plus besoin que l'autre de parler de son problème de toxicomanie. Mais on prend les demandes au fur et à mesure et cela se remplit vite ce qui fait que l'on ne peut pas voir tout le monde». (7)

Les aumôniers sont souvent confrontés à des situations de violence, de revendications de la part de détenus de par leur fonction. Cela permet aux détenus d'être entendus, même si cela ne change rien aux situations concrètes qu'ils vivent. Cette régulation émotionnelle est illustrée par le témoignage suivant :

«J'ai été le voir à l'hôpital, il s'est levé, il s'est assis devant sa porte, il l'a fermée, et il a commencé à crier. Et à faire le poing. : Quand est-ce que bordel tu vas parler de moi à la télé ? J'étais dans mes petits souliers. Alors je suis resté très calme. Au fond de moi je me suis mis à prier, pour être le mieux inspiré, et j'ai dit : écoutez... Et tout d'un coup c'est comme si la soupape

s'était ouverte, s'était vidée, avait laissé partir le couvercle en quelque sorte, et puis tout d'un coup ouf : Ah ben heureusement que c'était toi qui était devant moi, il fallait que ma colère éclate. Alors excuse moi, mais... Alors il m'a serré la main, il m'a remercié, mais bon ça ne l'a pas empêché de 3 jours après de me redemander de parler de lui». (12)

Les détenus parlent beaucoup des conflits qu'ils vivent avec d'autres professionnels lorsqu'ils voient les aumôniers, il semble que ça les libère et ça les apaise de pouvoir en parler. Des conflits entre détenus, parfois le fait d'en discuter dans un autre contexte leur permet de changer de posture et de les régler. Certaines fois, peut-être qu'ils en parlent après. Il arrive aussi, après un entretien avec un détenu, que l'aumônier parle de telle ou telle situation avec la direction, lorsqu'il y a un danger sérieux de violence, de suicide. Le fait d'être tenu au secret fait que ce genre de démarches ne peuvent pas aller très loin. Si un détenu le demande, un aumônier peut envisager avec lui les moyens qu'ils peuvent utiliser pour essayer de gérer un conflit.

«Alors je leur pose la question, comment tu envisages de gérer ce conflit. Alors au niveau du chef d'étage, ou au gardien, ou à un autre détenu. D'entrer en discussion avec le personnel, ça arrive assez souvent». (12)

Par contre, les aumôniers ne peuvent intervenir dans des situations conflictuelles impliquant les deux parties ou, du moins, ils ne le font pas. Sauf s'il y a une injustice criante et c'est auprès de la direction que cela se fait. En outre, il y a un psychologue pour les cas conflictuels. Les aumôniers sont également prudents par rapport aux faits rapportés par les détenus, du fait que la version d'un détenu peut être en opposition avec celle du surveillant par exemple. C'est une des raisons pour lesquelles les aumôniers restent en retrait, au-delà du fait qu'ils n'ont pas de mandat pour intervenir en situation de conflit.

«C'est que dans la plupart des cas on ne peut pas faire grand chose, on ne peut pas changer des situations. Ça arrive, lorsqu'il suffit d'un téléphone ou d'un fax qui change vraiment la suite de la situation ... la personne peut changer d'avocat Mais souvent il s'agit uniquement d'écouter, donner du réconfort. Certains détenus ont besoin d'être recentrés sur eux-même... et là le travail est lié à l'aspect spirituel plus fondamental. Cela peut dénouer certaines choses, tout simplement en leur redonnant une vie spirituelle. Ce que nous pouvons apporter, personne d'autre ne peut l'apporter». (11)

L'imam est plus impliqué dans des relations à plusieurs lors de ses passages à la prison. Il a parfois un rôle à jouer dans la résolution de conflits, lorsque des

détenus souhaitent éviter d'en arriver à la direction notamment. Il tient à ce que ce qui se passe à la suite de sa visite ne le concerne pas, il n'a aucune emprise sur la suite de la relation. Les imams servent de médiateurs pour faire que la paix revienne entre les détenus en conflits. C'est une des missions qui leur sont reconnues par la mosquée, bien que ce ne le soit pas officiellement par la prison. C'est également ce qui limite la marge de manœuvre des imams et des aumôniers dans leur activité de médiation de conflit. Cette intervention aussi restreinte soit elle est sans doute utile à la direction de la prison en vue de réduire les tensions intracommunautaires. La religion a ainsi pour vocation de réduire les tensions entre les membres de la communauté, tel que l'exemple suivant le montre :

«Oui, j'ai demandé à mon frère et il m'a dit voilà la réponse et moi je suis pas d'accord avec cette réponse, est-ce que vous avez une autre réponse. Par exemple, qu'un Albanais pourrait parler à un musulman du Sénégal, et la réponse que le Sénégalais donnera à l'Albanais n'a pas l'air de le satisfaire par rapport à son ethnicité, sa culture et sa spiritualité. Alors lui, il leur donne un peu la réponse qui va leur permettre justement de se retrouver en accord hors de la lecture que fait l'un ou l'autre dans sa différence». (13)

Parfois, les sources du différend sont liées à un problème qui court déjà depuis longtemps à l'extérieur. Au moment où les personnes sont détenues, le conflit continue d'exister. Ce ne sont jamais les mêmes affaires et elles restent totalement confidentielles. Parfois, ce sont des différends en rapport avec le délit et cela les empêche de vivre leur détention normalement. Ils sollicitent alors l'imam comme médiateur et ce dernier tente de les aider à s'en sortir sans faire de nouvelles vagues au niveau de la prison voire de la justice.

Les divergences de points de vue entre gardiens et soignants notamment peuvent aussi être une source de conflits. La fonction des uns et des autres n'étant pas la même, ce qui est une nécessité pour effectuer des soins de qualité peut être vu comme une menace à la sécurité de la prison pour les gardiens. C'est le cas du recours à des patients pour traduire dans une autre chambre par exemple. Ces situations donnent parfois lieu à des tensions qui sont difficiles à vivre pour certains soignants. La seule issue est la négociation entre services, voire avec la direction.

Les services sociaux enfin jouent également un rôle préventif face aux conflits, par le fait de recevoir les détenus en vue de les écouter et de les informer du fonctionnement de la prison, de la justice ainsi que de leur expliquer

quelles sont les ressources qu'ils ont à leur disposition. Cette fonction permet aussi entre autres missions d'atténuer la chute liée à l'incarcération.

«Il s'agit de recevoir rapidement les personnes et de leur expliquer qu'est-ce que veut dire son accusation, combien de temps il va devoir attendre pour pouvoir voir son avocat, comment il peut faire pour téléphoner, est-ce qu'il a de l'argent, à qui il peut écrire, comment. Tout ce fonctionnement qui calme la personne parce que du coup elle comprend un petit peu, elle se rend compte qu'elle a quand même un certain nombre de choses qu'elle peut faire, elle. Et puis de l'écouter et de la faire parler. Souvent, la personne qui arrive et qui est pour la première fois en prison est dans un état de choc. Elle était stressée par les enquêtes de police, le violon, l'endroit où ils sont mis en attente et ressortis». (9)

Tout le travail des assistants sociaux peut être envisagé comme un travail de prévention mais ils n'ont aucune fonction de médiation face aux conflits. Tout au plus, ils peuvent discuter informellement avec d'autres professionnels de la prison mais cela s'arrête là. Ils jouent le même rôle de lien vis-à-vis de l'environnement de la prison que vis-à-vis de l'extérieur mais ne disposent d'aucun mandat formel quant à des activités de médiation de conflits.

12.5 Conclusions

Cette étude de cas met en évidence de nombreuses raisons pour lesquelles la médiation interculturelle en tant que système organisé ne peut être développée. De la difficulté à gérer la surpopulation au fait que la détention est une mesure punitive et avant tout une sanction, la réalité de la prison de Champ-Dollon rendrait toute démarche de structuration d'une forme de médiation interculturelle difficile. Toutefois, il apparaît que des procédures formelles et informelles existent, qui visent à permettre la communication entre détenus ainsi qu'entre détenus et professionnels et que ces procédures ont des effets réels d'amélioration de la communication. Peut-on envisager des développements de ces procédures, de nouvelles formes de médiation interculturelle sur la base de ces pratiques ad-hoc et des voies officielles de traduction et de résolution des conflits telles qu'elles se donnent à voir aujourd'hui ?

La mise en pratique d'une telle offre de médiations pourrait être initiée par le service de médecine pénitentiaire qui dispose des mêmes bases légales que l'ensemble des HUG (Hôpitaux Universitaires de Genève) en matière de recours à l'interprétariat. Sur un plan pratique, le recours aux interprètes est bien plus

difficile que dans d'autres lieux, ce que confirme le fait qu'on y fasse plus souvent appel dans le cadre de l'unité carcérale de l'hôpital principal. Toutefois, un détenu a le droit à des traitements identiques à tout patient dans la mesure où il est pris en charge dans le cadre des HUG.

En milieu carcéral, les moyens, les modes de vie possibles et l'incertitude sur la durée du séjour sont des limites à la qualité de la prise en charge. La prison reste une *punition* et il est considéré comme normal par certains informants de souffrir dans ce contexte. C'est sans doute d'abord au niveau de la langue que des améliorations pourraient être envisagées. Toutefois, l'intervention des traducteurs est très compliquée du point de vue logistique et organisationnel et il n'y a pas de possibilité matérielle de faire mieux pour le moment.

«Il faudrait simplement qu'on apprenne les langues, il faudrait que chacun connaisse trois quatre langues. C'est impossible de travailler avec des interprètes au quotidien, il en faudrait tous les jours matins et soirs. On a 450 détenus, on distribue 250 traitements par jour. A part dire bonjour et prendre la tension, on ne communique pas beaucoup avec la plupart des détenus. Même avec les toxicomanes, je travaille malgré la barrière de la langue. Il vaut mieux lancer une politique d'engagement des infirmiers parlant des langues comme le russe, faire attention aux spécialisations en santé publique, alcoologie et ça peut devenir un argument pour être engagé. Moi, le fait que je puisse travailler dans 5 langues différentes, personne ne s'en soucie. Par contre on engage beaucoup d'infirmiers français qui ne sont pas ouverts pour apprendre les langues et ce n'est pas juste. On tend malheureusement plus à l'uniformité qu'à la diversité. Il y a souvent des décalages culturels et linguistiques entre médecins et patients dans les hôpitaux et on n'en tient pas tellement compte mais il est nécessaire de promouvoir les langues étrangères». (7)

Il y a des questions qui demeurent irrésolues dans l'intervention des interprètes malgré le fait que l'appartenance au département de médecine communautaire donne droit exactement aux mêmes conditions que les autres services. Le problème est avant tout organisationnel. Il faut prévenir le gardien et que ce dernier s'implique, être sûr que le patient soit là. Tout est plus lourd et il faut compter avec de longs battements alors qu'à la polyclinique, on pourrait faire 4-5 entretiens dans le temps où on en fait deux à Champ-Dollon. La différence entre la polyclinique et le milieu carcéral est que tout est prévu en polyclinique pour travailler avec les interprètes de la Croix-Rouge. *«A la prison, on est dans un milieu où l'interprète n'est pas connu et où l'on ne sait pas*

exactement qui va payer. Ça leur prend beaucoup de temps de trajet, c'est normal d'attendre 20 minutes quand ils arrivent, c'est la norme à la prison. Tout à coup, le patient n'est pas là car il est à la promenade ou le gardien n'a pas pu le faire venir». (7)

Un service d'interprétariat par téléphone pourrait être envisagé mais c'est également problématique car il y aurait un gros travail de mise en place à faire au niveau de la prison, ainsi qu'une étude à faire au niveau du coût. Les détenus n'ont pas le droit d'avoir un contact téléphonique sans qu'on puisse contrôler l'identité de la personne et ce serait extrêmement compliqué. D'autre part, on ne sait pas ce qui se dit dans l'autre langue, c'est le même problème que quand le traducteur se rend à la prison mais c'est encore plus compliqué par téléphone.

«Il y aurait certainement beaucoup de réticences à un tel système. A la rigueur, il faudrait que ce soit un service accrédité officiel mais ce ne serait même pas suffisant car on vérifie toujours l'identité de la personne lorsque l'on fait venir quelqu'un à la prison». (7)

Au-delà de la langue, certaines démarches sont réalistement envisageables, afin de prendre en compte les horizons d'attente et de significations des détenus. A titre d'exemple de ce qui peut être mis en place afin de favoriser la communication entre la médecine pénitentiaire et les patients, la procédure suivant s'inscrit dans la lignée d'une conception de la médiation. Dans les prises en charge de longue durée qui peuvent poser parfois problème au patient, ce dernier a le choix d'être vu par le médecin qu'il souhaite, de toute la communauté genevoise des médecins. Cette démarche requiert l'aide de l'avocat et les médecins viennent au service médical, s'entretiennent tout seul avec leur patient et ont accès au dossier médical. Ils ne peuvent pas intervenir dans la prise en charge médicale, mais ils font le point avec leur patient. Cette approche où les gens peuvent utiliser les procédures à dispositions en vue d'être mieux soignés et conseillés sont une garantie de prise en charge pour les patients qui auraient des problèmes à s'entendre avec leur médecin désigné ou qui ne leur feraient pas confiance. Plusieurs informants du secteur médical sont de l'avis que l'on pourrait aller plus loin dans la prise en compte des conflits et des tensions des détenus et que des formes de médiation seraient nécessaires.

«Une amélioration possible dans le cadre de la prison serait de travailler sur les conflits intraethniques et interethniques. Il y a beaucoup de problèmes à ce niveau et on pourrait instaurer des groupes de paroles pour améliorer les relations. Dans la prison, on se contente de séparer les personnes potentiellement en conflit et cela crée de l'isolement, de la solitude. C'est la

source de beaucoup d'anxiété auprès des détenus. Il faudrait des médiateurs à l'intérieur de la prison pour favoriser la communication entre les détenus et entre les groupes». (5)

Plusieurs problèmes soulevés sont toutefois difficilement solubles par la médiation interculturelle, car ils relèvent de niveaux d'action plus macro. Par exemple, les détenus qui sont incarcérés pour des ruptures de ban. reviennent sans arrêt sur le territoire. Ils sont pris en charge par la médecine pénitentiaire car ils sont malades, ils vont ensuite repartir à Champ-Dollon et la question de fond n'est pas réglée. De même, «... on a des patients qui sont à Champ-Dollon puisque ils ont des retards de paiements. Ils ont des problèmes de santé, alors ils viennent là, mais c'est nul. On essaye de faire en sorte que, quand les gens reviennent, il y ait eu des contacts avec les infirmières de Champ-Dollon, qu'on en ait entendu parler dans les différentes équipes et cela ça marche pas mal en tous cas par rapport aux moyens qu'on a. Les soins dans ce contexte reviennent bien plus cher. Ça n'a rien avoir avec l'interprétariat, mais les gens se retrouvent dans des situations nettement pires qu'avant». (8)

Du côté des surveillants, il y a également des perspectives d'améliorations dans les discours. Il est vrai que c'est le secteur de la prison le plus directement touché par la surpopulation et il ressort de plusieurs entretiens. La médiation n'est pas réellement envisagée comme une mesure à mettre en place en vue de favoriser la communication au sein de la prison. La problématique de la violence est par contre conçue par certains informants comme un problème qui dépasse nettement les murs de la prison préventive.

«Si un jour on devait réfléchir à la médiation dans notre métier – et là je réfléchis à haute voix - c'est comment une personne qui a commis un délit fait avec la victime. Je sais qu'il y a un pénitencier à St Gall qui travaille sur le délit et la réparation. Et pour certains, la réparation c'est de reprendre contact avec la victime. Pour d'autres, c'est impossible, mais il y a des solutions comme dire : je répare et j'envoie quelque chose à une ONG chaque mois ! C'est là où la médiation est importante et intéressante». (1)

«Je ne vois pas quoi faire à part de diminuer le nombre de détenus de 150. Nous sommes dans les besoins primaires de la pyramide de Maslow. Nous pourrions construire des établissements de préventive et d'exécution de peine dans d'autres pays, payés par la Suisse et l'Europe. Nous pourrions préparer des gens à sortir et s'intégrer dans leur propre pays. Nous préparons des gens à réintégrer un pays qui n'est pas le leur. Nous n'allons pas nous inquiéter de

savoir à quelle adresse ils vivaient en Turquie. Cette réhabilitation pour rien nous coûte très cher. Nous avons 87% d'étrangers alors que cela est fait pour corriger des Suisses». (2)

Aux divers échelons de la hiérarchie, le discours est similaire. Toutefois, il est peu probable que la fin de la surpopulation résoudrait les problèmes de communication. La situation crée au contraire un effet loupe sur des difficultés inhérentes à la prison comme environnement, difficultés qui demeureront en partie sans doute en cas d'effectifs à nouveau conformes à l'établissement. A ce sujet, les avis ne sont pas unanimes. «Si on était le nombre adapté à notre prison, je pense qu'on n'aurait pas de problèmes. Ou du moins pas les problèmes qu'on a actuellement. On est dépassé par cette surpopulation. Celui qui est vu admettons, une fois par semaine, par l'assistant social, maintenant sera vu toutes les 3 semaines. Celui ou celle qui avait un téléphone par semaine, ça passera à un tous les 15 jours. On est dépassé par ça. Parce qu'il y a plus assez de temps, y a plus assez de personnel pour s'occuper de tous ces gens. Parce que tout est là. Tout se fait toujours comme avant, mais simplement avec plus de temps. On a essayé de s'adapter, on rajoute des parloirs, aux sports ils prennent plus de détenus, ils rajoutent encore des demi journées qui n'y étaient pas, je veux dire mais on bout d'un moment, on ne peut plus. On peut pas s'adapter du jour au lendemain au double de population». (4)

Les assistants sociaux, de leur point de vue, souhaiteraient notamment une meilleure définition de leur vocation. Dans la situation actuelle, c'est le premier qui a un peu de temps qui prendra les nouveaux arrivants. Ils ne sont pas organisés en spécialités, même si certains ont des affinités que d'autres n'ont pas.

«Il y a une de mes collègues qui maîtrise assez bien les personnes qui ont des problèmes psychiques. Elle a un certain nombre de dossiers de personnes psychiques. C'est vrai, on en a tous, mais comme par hasard, elle en a plus. D'autres sont plus procédurières, des gens qu'il faut extrêmement cadrer. On a un collègue qui est la force tranquille, qui lui ne va pas se faire démonter par des menaces. On a une collègue qui est extrêmement douée dans tout ce qui est administratif, procédure, de façon extrêmement claire. 2 sont plus récent et sont en train de se définir. Moi, c'est vrai que je pense que je m'en sors mieux avec des gens qui ont subi des violences. Etonnement, à l'intérieur de l'équipe on a réussi à trouver des forces, à dire comment tu ferais dans cette situation. C'est vraiment pas une sorte de hiérarchie mais de force et de reconnaissance». (9)

Hormis qu'il n'y a pas de spécialité définie, la formation sur les questions juridiques et les questions plus générales en lien avec la migration sont trop peu présentes selon les assistants.

«On nous prend pour des spécialistes, un petit peu en tout, et il faudrait qu'on soit un peu mieux formés sur les différents statuts et les différentes possibilités. Parce que c'est vrai qu'au niveau des permis, des possibilités, ça commence un peu à venir, je commence à mieux comprendre un petit peu, mais c'est vrai qu'au niveau de ces statuts particuliers de gens, sur les procédures d'expulsion». (10)

Ce qui est attendu afin que le service fonctionne mieux, c'est une clarification des statuts, une clarification aussi des pratiques, au niveau de la BEAD, Brigade d'expulsion administrative. En ce moment, il y a un phénomène de saturation qui fait qu'ils travaillent aussi dans l'urgence. Il y a 5 mois d'attente pour pouvoir suivre un cours, pour travailler, ce qui n'est pas optimal dans une prison préventive où la plupart des détenus ne sont pas censés y passer une telle durée.

«Ce qu'on est en train d'essayer d'envisager d'améliorer, on est dans une autre politique, c'est pas celle que l'on préconise à l'heure actuelle. On est vers un durcissement, et pas vers une ouverture d'esprit où l'on se dise «mais ces gens, même en prison, ont besoin d'un bagage, ont besoin de quelque chose, pour pouvoir repartir d'un meilleur pied». Alors on les parque ici, ils ressortent et on les remettra la prochaine fois. C'est triste !» (10)

Les aumôniers font un constat relativement proche des assistants sociaux et se rendent également compte que la surpopulation fausse un peu les données. Leur position n'est pas revendicatrice vis-à-vis de la direction mais avant tout compréhensive. Ils se situent plutôt dans une posture de réflexion et de recherche de solutions communes, conscients de la complémentarité de leur fonction. Ils regrettent malgré tout que la prison ne parvienne à jouer son rôle formateur, au-delà du rôle de sanction. La surcharge n'aide évidemment pas à aller dans ce sens.

«On rend les détenus dépendants au lieu de les aider au niveau de l'éducation. Alors que la prison, c'est ça aussi. Bien des gardiens ont ça dans le sang, qui ont ce sens de l'éducation, les détenus le sentent aussi. Il y a des gardiens qui ne sont pas à l'écoute des détenus et qui sont aussi mauvais que les détenus, qui ont de la haine. La difficulté qu'ils ont à assumer ce qu'ils sont et bien ils doivent l'être sur les détenus. Le manque d'échanges, ça rend les

détenus totalement dépendants. Et les gardiens ont la paix, ils sont tranquilles. On fait tout pour que les gardiens aient le moins de travail possible. Alors ça établit les détenus dans une dépendance. Alors c'est plus facile pour les gardiens, dans un sens c'est plus sympa pour les détenus, mais à long terme, ce n'est pas éducatif, ce n'est pas formateur, et ça engendre beaucoup plus de problèmes, de conflits. Ils jettent un tas de choses par la fenêtre, alors qu'ils ont des poubelles, on n'aide pas les gens à se prendre en main, à être responsable d'eux-mêmes». (12)

Les représentants de la mosquée sont également reconnaissants de pouvoir jouer ce rôle au sein de la prison, pour les détenus musulmans. C'est un peu plus difficile car ils n'ont pas de bureau et donc une inscription un peu moins visible et marquée que les églises. L'amélioration qu'ils souhaiteraient et qui fait sens selon eux, compte tenu du grand nombre de détenus musulmans, ce serait de disposer d'un imam sur place également, de pouvoir offrir une permanence. C'est au milieu carcéral de prévoir cette place selon eux. Dans leur conception, les imams et les aumôniers jouent un rôle social autant que spirituel et donne un accès différent aux détenus croyants, à l'aide sociale. Ils sont également un pont vers l'extérieur, de la même manière que les assistants sociaux. Du point de vue du respect des prescriptions islamiques, le fait que des repas sans porc soient prévus est apprécié et fait partie des attitudes à renforcer selon eux, notamment en évitant de cuire la viande avec du vin, ce que beaucoup de détenus refusent. Ils acceptent par contre la viande non sacrifiée rituellement.

Le développement de nouvelles pratiques en lien avec la médiation interculturelle semble de fait difficilement réalisable dans le contexte actuel de la prison. L'étude de cas montre néanmoins plusieurs pistes exploitées ou exploitables qui permettent d'améliorer la communication entre détenus et surtout entre professionnels et détenus. La conscientisation par l'ensemble des professionnels et des services de la prison, du fait que ces procédures facilitent le contact avec les détenus, réduit la tension et les conflits et ouvre de nouveaux espaces de communication semble devoir être une priorité, étant donné la limite conjoncturelle des ressources matérielles, temporelles et humaines.

13. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in Polizei und Justiz des Kantons Genf

13.1 Institutionen und Häufigkeit der Vermittlungstätigkeiten

Kaderleute aus folgenden Abteilungen und Diensten haben den Fragebogen beantwortet: Police (52), Tribunal/Cour/Commission (9), Pénitenciaire (5). Von drei Abteilungen wurde keine genaue Bezeichnung geliefert (3). Das ergibt die Anzahl von 69 Fragebogen, aus denen im Folgenden die Resultate dargestellt werden. 75% der Umfrageinformationen stammen also aus den polizeilichen Institutionen

Charakteristika der KlientInnen aus dem Justizbereich

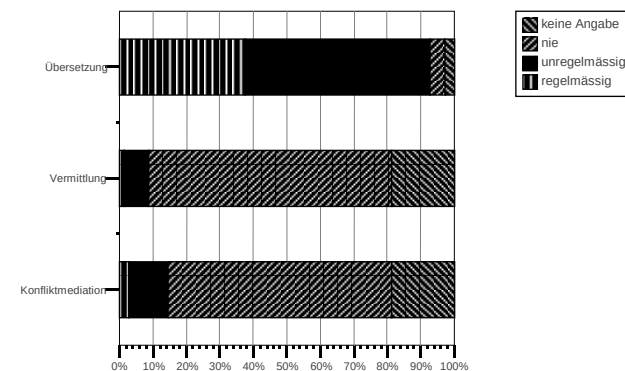
Laut Schätzungen dieser Verantwortlichen dieser Abteilungen machen MigrantInnen rund 65% der Klientel aus. Der Anteil der Personen (KlientInnen) mit wenig Deutschkenntnissen beträgt durchschnittlich 34% (die meisten Angaben sind Schätzungen der Kaderleute, und nicht auf Statistiken basierende Informationen).

Institutionelle Zusammenarbeit mit „Interkultureller Mediation“ (IM)

Die durchschnittliche Dauer der institutionellen Zusammenarbeit ist bei DolmetscherInnen 13 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 3 Jahre und bei KonfliktmediatorInnen 4 Jahre. Die am häufigsten genannte Anzahl von Jahren der institutionellen Zusammenarbeit mit IM (dh der Modus) beträgt bei den Übersetzerinnen 5 Jahre, bei den anderen zwei Mediationstypen null Jahre.

Die folgende Graphik veranschaulicht die Zusammenarbeit der Genfer Justizinstitutionen mit den drei verschiedenen Formen von IM. Die Häufigkeit der institutionellen Zusammenarbeit sieht je nach Mediationstyp unterschiedlich aus: Übersetzung wird oft gebraucht, denn mehr als neun Zehntel geben regelmässig oder gelegentlich an. Interkulturelle Vermittlung hingegen wird sehr selten angefordert (und praktisch nie auf regelmässiger Basis). Ebenfalls selten wird Konfliktmediation gebraucht; allerdings finden sich hier (im Vergleich zur Vermittlung) etwas weniger Kaderleute, die ‚nie‘ angeben.

Häufigkeit der Zusammenarbeit mit IM, Justizbereich Genf, 2004



13.2 Einschätzung der Wirkung interkultureller Mediation

Was ist die Wirkung dieser Formen von interkultureller Mediation (IM)? Was verändert die IM im Umgang mit KlientInnen verschiedenster Herkunft? Oder was verändert Mediation im interkulturellen Kontext? Wir untersuchen die Wirkung von IM auf drei verschiedenen Ebenen: a) der direkten Interaktion und Kommunikation einzelner Individuen („Mikro-Ebene“), b) der Interaktion zwischen Institution und Klientel (Meso-Ebene) und c) der gesellschaftlichen Ebene („Makro-Ebene“). In den folgenden Abschnitten wird die Einschätzung der Wirkung von DolmetscherInnen, VermittlerInnen, und KonfliktmediatorInnen durch die Institutionen im Einzelnen dargestellt. Wir teilen die Einschätzungen der Wirkungen von IM nach folgendem Schema auf:

Mikro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Meso-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Makro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation

13.2.1 Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Mikro-Ebene

Das folgende Diagramm zeigt die Einschätzung positiver und negativer Wirkungen des Dolmetschens auf der Mikro-Ebene, das heisst in einer konkreten Gesprächssituation zwischen zwei (oder mehr) Individuen.

Zu folgenden neun Punkten wurde die Meinung (Zustimmung) erfragt, zuerst in Bezug auf die positiven Wirkungen (Diese werden nur an dieser Stelle ausführlich aufgelistet; später wird aufs sie zurückverwiesen):

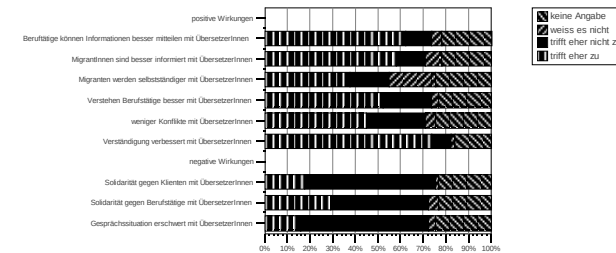
- Die Verständigung wird verbessert mit ÜbersetzerInnen.
- Berufstätige können Informationen besser mitteilen mit ÜbersetzerInnen.
- MigrantInnen sind besser informiert dank ÜbersetzerInnen.
- Dank ÜbersetzerInnen verstehen Berufstätige besser die Realität ihrer Klientinnen.
- Es gibt weniger Konflikte dank ÜbersetzerInnen.
- Migranten werden selbstständiger mit ÜbersetzerInnen.

Die kritischen Einschätzungen (negative Wirkungen) werden zu folgenden Punkten gemacht:

- die Gesprächssituation zwischen KlientIn und institutionellem Vertreter wird erschwert durch die Gegenwart von ÜbersetzerInnen,
- die Gegenwart der Übersetzerin kann zu einer Allianz auf Kosten des Klienten führen,
- oder auch zu einer Allianz zwischen Übersetzerin und Klientin auf Kosten des Berufstätigen.

In der Detailbetrachtung zeigt sich der Punkt über die Konflikte als am kritischsten bewertet. Die positiven Wirkungen werden aber insgesamt eindeutig bestätigt, am deutlichsten, dass die Verständigung verbessert wird. Was die negativen Wirkungen angeht: Einige befürchten, dass sich eine Solidarität mit den ÜbersetzerInnen gegen die Berufstätigen oder gegen MigrantInnen entwickeln könnte und bezweifeln, dass MigrantInnen besser informiert sind oder schätzen die Gesprächssituation aufgrund der Übersetzerinnen sogar als erschwert ein. Eine grosse Mehrheit findet das aber nicht zutreffend. (ca 60%)

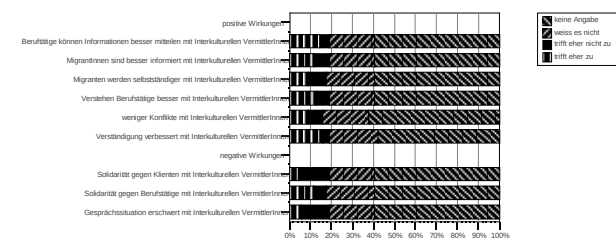
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Mikro-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.2.2 Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene

Hier sieht das Bild ganz anders aus (siehe untenstehende Graphik). In fast 80% der Fälle wussten die Kaderleute keine Angabe zu machen. Interkulturelle Mediation wird selten gebraucht (siehe oben), die Nachfrage ist noch nicht erheblich, entsprechend haben sich die Kaderleute noch keine Meinung oder Einschätzung bilden können. In den positiven Meinungen gewichten sie ähnlich wie bei der Übersetzung, mit der Ausnahme, dass sich bei der Frage nach der grösseren Selbständigkeit der Migrantinnen Zustimmung und Verneinung etwa die Waage die halten. In der Einschätzung negativer Wirkungen wird die Gefahr der "Front" (von MigrantInnen und Vermittlerinnen) gegenüber den Berufstätigen erstaunlich stark gesehen.

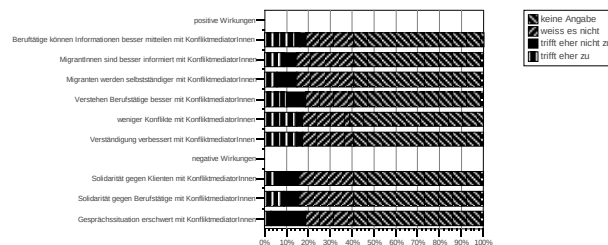
Einschätzung der Wirkungen interkultureller Vermittlung auf Mikro-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.2.3 Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene

Hier werden ganz ähnlich Einschätzungen wie zur interkulturellen Vermittlung gegeben. Es wird häufig verneint, dass dank Konfliktmediation bessere Verständigung zustande kommt. Zur Frage nach der Selbständigkeit: diese Wirkung wird häufiger verneint als bejaht. Die mögliche Solidarität, oder Allianz gegenüber Berufstätigen wird auch hier, wie bei der interkulturellen Vermittlung als negative Wirkung eingestuft.

Einschätzung der Wirkungen der Konfliktmediation auf Mikro-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.2.4 Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Meso-Ebene

Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Meso-, d.h. der institutionellen Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt:

- verbesserte Dienstleistungen dank Übersetzerinnen
- verbessertes Verständnis für die Anliegen von MigrantInnen dank Übersetzerinnen
- verbesserter Austausch zwischen Berufsleuten und MigrantInnen dank Übersetzerinnen.

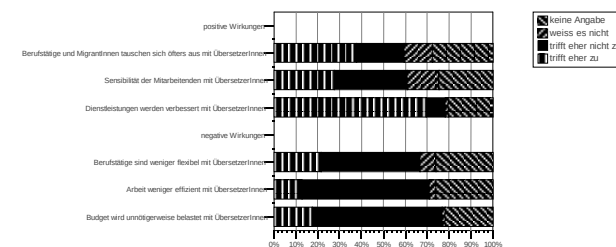
Die Einschätzung negativer Wirkungen betrifft folgende Themen:

- Finanzielle Belastung
- mangelnde Effizienz

- mangelnde Flexibilität.

Ganz eindeutig bejaht wird von den Kaderleuten die Verbesserung der Dienstleistungen für MigrantInnen allgemein (die stärkste Zustimmung in allen bisher behandelten Fragen). Dass die Sensibilität für die Schwierigkeiten sich bei MitarbeiterInnen dank VermittlerInnen entwickle, wird grossenteils als nicht zutreffend bezeichnet. Die kritischen Fragen (weniger Effizienz? Unnötige Budgetbelastung? Weniger Flexibilität) werden alle eindeutig als nicht zutreffend eingestuft. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss über die unterschiedlichen Einschätzungen:

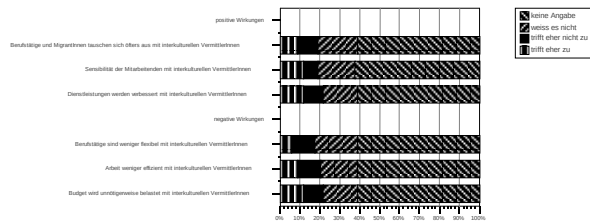
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Meso-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.2.5 Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf Meso-Ebene

Wie bei den vorangehenden Diagrammen über interkulturelle Vermittlung (und Konfliktmediation) häufen sich die nicht gemachten und/oder fehlenden Angaben. Nur wenige Kaderleute haben eine eindeutige Meinung zu diesen Fragen. Zutreffend und nichtzutreffend halten sich die Waage. Die Budgetbelastung wird mehrheitlich als zutreffend bezeichnet, im Gegensatz zu jener von ÜbersetzerInnen.

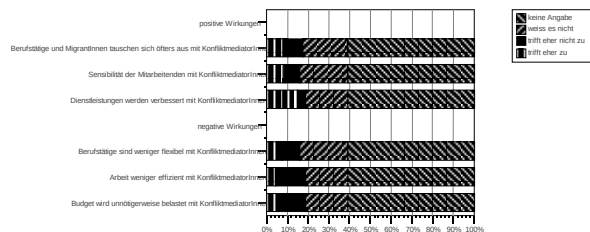
Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf Meso-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.2.6 Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf Meso-Ebene

Auch hier, wie beim vorangehenden Diagramme über Konfliktmediation, geben mehr als 80% der Kaderleute keine Meinung ab, und nur wenige wollen sich auf eine eindeutige Meinung festlegen. Mehr als bei der interkultureller Vermittlung werden die Wirkungen aber positiv eingeschätzt. Auch wird die Budgetbelastung durch Konfliktmediation nicht bestätigt.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



Einschätzung der Wirkung interkultureller Mediation auf der Makro-Ebene

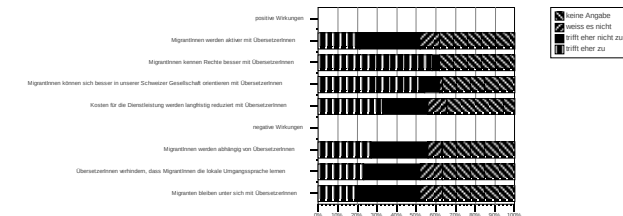
Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Makro-, d.h. auf gesellschaftlicher Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt:

- Als positive Wirkungen: verbesserte Rechtskenntnisse seitens der MigrantInnen, verbesserte Orientierung der MigrantInnen, verbesserte Kosteneindämmung, verbesserte Selbständigkeit;
- Als negative Wirkungen: ganz allgemein bleibender Ausschluss oder Ausgeschlossenheit, MigrantInnen lernen die lokale Sprache nicht, MigrantInnen bleiben abhängig von IM, MigrantInnen bleiben unter sich.

13.2.7 Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf Makro-Ebene

Zur Makro-Ebene, dh zu den Wirkungen auf gesellschaftsrelevanter Ebene, äussern sich die Kaderleute wieder prononcierter. Dass MigrantInnen dank ÜbersetzerInnen ihre Rechte besser kennen, wird von den Beantwortenden ganz eindeutig bejaht, und zwar deutlicher als in allen anderen Kategorien. Das ist sicher ein bereichsspezifisches Resultat, typisch für den Justizbereich. Interessanterweise sind die Kaderleute skeptisch gegenüber der Behauptung, MigrantInnen würden aktiver mit ÜbersetzerInnen, und die Kosten würden langfristig gesenkt. Auch vermuten sie, dass MigrantInnen abhängig werden, unter sich bleiben und die Sprache nicht lernen.

Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene, Justizbereich Genf, 2004

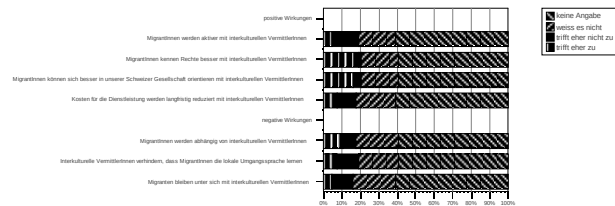


13.2.8 Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf Makro-Ebene

Die nächsten zwei Diagramme (zu interkultureller Vermittlung und Konfliktmediation) sind lediglich der Vollständigkeit halber hier abgebildet. Die Resultate zeichnen sich durch das Fehlen von Einschätzungen aus. Nur wenige Beantwortenden können sich zu einer Meinung dafür oder auch dagegen entscheiden. Deutlicher wird auch hier verneint dass MigrantInnen durch

interkulturelle Vermittlung aktiver würden, die Kosten langfristig reduziert werden und dass eine Abhängigkeit entstehen könnte.

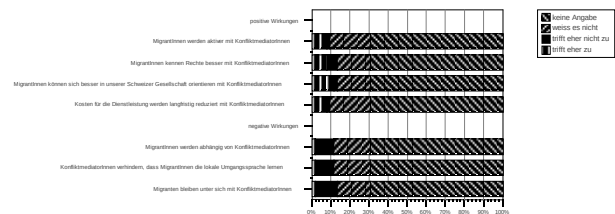
Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf Makro-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.2.9 Wirkungen von Konfliktmediation auf Makro-Ebene

Hier sind gelten praktisch die gleichen Kommentare wie im vorigen Abschnitt. Einzig zur Frage, ob Migrantinnen dank Konfliktmediation aktiver werden, gibt es ähnlich viele „Trifft-zu-Antworten“ wie „Trifft nicht zu“.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Makro-Ebene, Justizbereich Genf, 2004



13.3 Entwicklung der interkulturellen Mediation im Polizei- und Justizbereich Genfs

In diesem Abschnitt stellen wir zuerst dar, welche Vorgaben dazu führen, dass man Übersetzerinnen, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen beizieht. Anschliessend analysieren wir die Gründe, die in den Augen der Institutionen dazu geführt haben, „interkulturelle Mediation“ (IM) einzusetzen.

13.3.1 Vorgaben für den Beizug von ÜbersetzerInnen

Es sind in erster Linie Dienstanweisungen (ordres de service), die über den Beizug von ÜbersetzerInnen bestimmen, aber oft auch gesetzliche Grundlagen (die so nicht in den anderen Bereichen vorliegen).

Vorgaben für den Beizug von Übersetzerinnen

Art der Vorgabe	Beispiele	Anzahl Nennungen
Dienstanweisungen	« Selon les ordres de service, nous devons faire appel à un traducteur dès que la personne n'est pas en mesure de parler couramment le français. »	10
Vorgaben aufgrund gesetzlicher Grundlagen	« Le code de procédure, la jurisprudence nationale et la cour européenne des droits de l'homme » « Le droit constitutionnel qui comprend le droit d'être entendu et, en conséquence, le droit à un interprète. »	7
Namenslisten	« Liste officielle de traducteurs pour l'Etat de Genève » « Une liste officielle de traducteurs est enregistrée dans notre outil informatique »	4
Risiko misslungener Verständigung	« Dès qu'on n'arrive pas à parler avec le migrant. »	1

13.3.2 Vorgaben für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen

Nur eine einzige Person erwähnt eine Dienstanweisung (ordre de service) für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen (gegenüber den 10 im Bezug auf Übersetzung). Eine andere erklärt: «Elles existaient voici 2 ans, supprimées par la hierarchie». Es muss also vor zwei Jahren Vorgaben zur interkulturellen Vermittlung gegeben haben, die aber jetzt von den Vorgesetzten abgeschafft worden seien.

Interessant ist, dass eine Kaderperson von einem Recht auf Übersetzer im spezifischen interkulturellen Kontext spricht: «toutes personnes ne parlant pas notre langue a droit à un traducteur (code de procédure)». Schliesslich erwähnt eine Person folgende interessante Begebenheit im Zusammenhang interkultureller Vermittlung: «L'unique fois ou j'ai fait recours à une telle institution c'était de ma propre initiative dans la marge de manoeuvre qui m'est "accordée" par la procédure». Auf Eigeninitiative kann also, innerhalb des

Ermessensspielraums einer Person, in einem Verfahren interkulturelle Vermittlung beigezogen werden.

Keiner der den Fragebogen beantwortenden Kaderleute weiss von einer Vorgabe für den Beizug einer KonfliktmediationIn.

13.3.3 Auslösender Grund für den Einsatz von Übersetzerinnen

Viele Kaderleute haben sich die Mühe genommen, mit handgeschriebenen Präzisierungen zu erklären, was der Auslöser für interkulturelle Mediation war. (60 von 69 Fragebogen enthielten Antworten). Die Tabelle listet die Typen der Gründe nach Häufigkeit auf:

Auslösender Grund	Beispiele	Anzahl Nennungen
Einvernahme von Personen, die der Ortsprache nicht kundig sind	«Audition d'un non-francophone» «Auditions de prévenus lors d'interpellations d'étrangers»	18
Sprachliche Unkenntnis der Klientel	«La personne qui se trouvait en face de moi ne parlait pas la même langue que moi» «Auditions de prévenus lors d'interpellations d'étrangers»	10
Sprachliche Unkenntnis der MitarbeiterInnen	«Car je ne parle pas la langue du prévenu ou du plaignant»	5
Informationsbeschaffung und – übermittlung	«De faire comprendre mes questions, afin d'établir un procès-verbal» «Comprendre le message du détenu. Faire comprendre au détenu notre décision»	4
Tatsache, dass mit Asylsuchenden und Ausländern kommuniziert werden muss	«Réquerants d'asile devant s'expliquer sur des délits»	4
(Schriftliche) Übersetzung eines Dokuments	«Traduction de déclaration à la police»	2
Gesetzliche Verpflichtung	«Respecter la loi et comprendre les prévenus» «Compréhension - valeur légale»	2
Beruflicher Standard	«Outil indispensable dans le cadre d'une enquête»	1
Interkulturelles Verfahren	«Pour procéder à des auditions interculturels»	1

13.3.4 Auslöser für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen

Sechzehn Antworten sind in den 69 Fragebogen enthalten. Hier ist vor allem interessant was nicht steht, im Gegensatz zu den zahlreichen Informationen zu den Auslösern für die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen/ÜbersetzerInnen (wo fast 90% der Personen Informationen niedergeschrieben haben). Einige Personen geben klar zu verstehen, dass gar nie mit interkulturellen VermittlerInnen gearbeitet wird. Siehe auch die Bemerkung: *Cette question ne me regarde pas*, sowie die Frage *ça existe ?*

Bedeutsam ist, dass hier – also im Rahmen der interkulturellen Vermittlung – häufig von Konflikten die Rede ist. Es sind Konflikte, die Anlass gegeben haben, mit interkultureller Vermittlung zu arbeiten, und zwar Konflikte kultureller (interkultureller) oder ethnisch bedingter Art (*«Conflit entre personnes d'ethnies différentes», «Conflit inter-ethnique»*). Die interkulturelle Vermittlung dient also im Gerichtsgebiet auch zur Konfliktregelung: *Pouvoir régler au mieux les conflits*. Eine Konfliktsituation, die Auslöserfunktion hatte wird genauer umrissen: *«Conflit entre personnes étrangères dans des lieux d'habitation collectifs»*.

Das Delikt eines Jugendlichen war ein weiterer Auslöser mit interkultureller Vermittlung zu arbeiten: *«A la suite d'un délit commis par un jeune africain au détriment d'un copain d'école de nationalité suisse»*.

13.3.5 Auslöser für den Beizug von KonfliktmediatorInnen

Zum Thema Konfliktmediation, sind gleich viele Antworten zu verzeichnen wie bei der interkulturellen Vermittlung (16/69). Diese setzen sich zusammen aus Informationen, dass sich Konfliktmediation gleich entwickelt oder eben nicht entwickelt hat wie die interkulturelle Vermittlung. Im Weiteren finden sich Antworten, dass es gab nie einen Grund gab, Konfliktmediation beizuziehen, oder dass man nicht weiss, dass Konfliktmediation überhaupt gibt. MediatorInnen werden in Konfliktsituationen beigezogen

- im Falle von Anwohnerstreitigkeiten : *«Manque de communication entre habitants; Conflit entre voisins»*
- Generationenkonflikten : *«Conflit de génération [personnes âgées et jeunes d'un quartier]. Pas de délit consommé»*

- Gewaltkonflikten : Siehe z.B. : «*éviter des violences extra-scolaires* ». Siehe auch die folgende Erklärung : «*A la suite d'interventions de notre part, nous transmettons les dossiers des plaignants au centre LAVI (=l'aide aux victimes d'infractions), s'ils le souhaitent*».

Zwei Antworten zeigen auch, dass Mediation nicht an eine dritte Person oder Instanz delegiert wird, sondern „selber gemacht“ wird : «*J'officie moi-même comme médiateur, l'expérience des conflits aidant. Nous sommes nous même disposé à procéder à des apaisements de conflits lors de nos réquisitions*». Vielleicht wird das Wort *apaisement* (Besänftigung) in diesem Zusammenhang gebraucht, um einen Unterschied zur eigentlichen Konfliktmediation zu machen.

13.3.6 Wer verlangt am häufigsten eine der Vermittlungstätigkeiten?

Mehrheitlich ist es die dienstleistende Person selbst, die IM verlangt (38, 54%), oft aber auch KlientInnen selbst (21, 30%). Gelegentlich sind es auch Andere (7,10%). Einige Kaderleute machen keine Angaben (4, 6%).

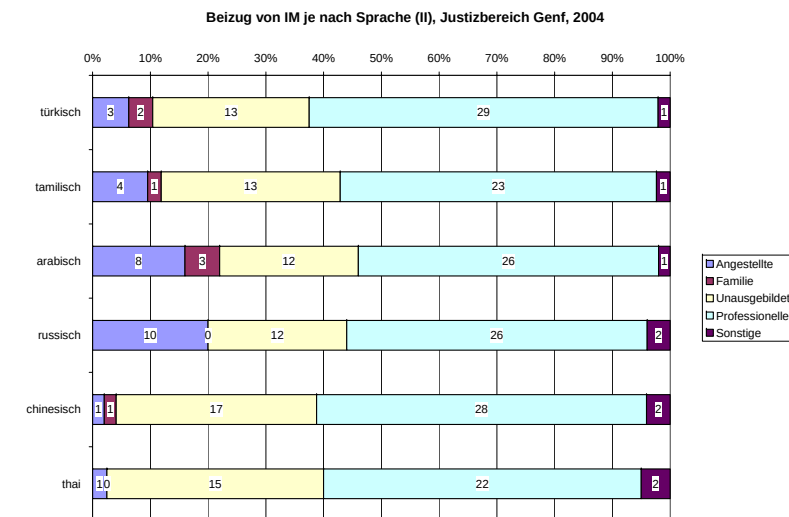
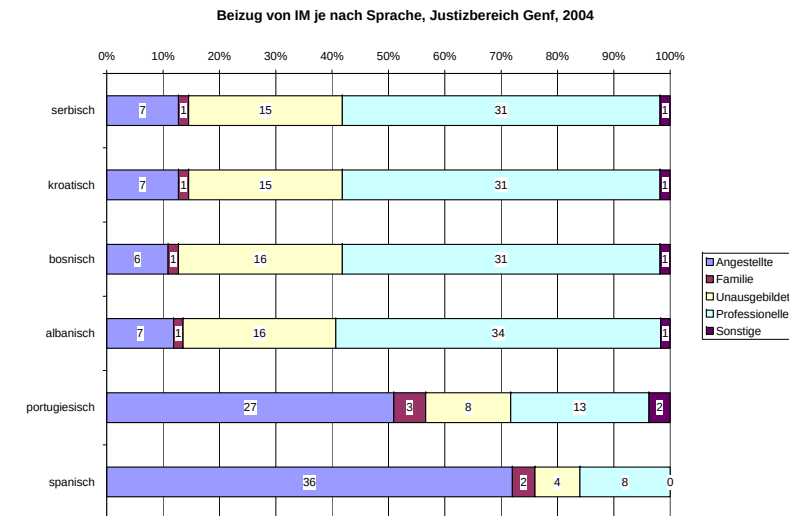
13.4 Beizug von VermittlerInnen, je nach Sprache

Wer wird für die KlientInnen, die eine Fremdsprache sprechen, beigezogen? Die nächsten drei Tabellen geben darüber Aufschluss, welche Art von Personen zur Vermittlung beigezogen wird. Die Sprachen wurden folgendermassen typologisiert: In Gruppen von Fremdsprachen, zuerst die Gruppe der häufigsten Fremdsprachen (entsprechend den Statistiken des Zensus 2000, vom BFS), dann die Gruppe der zweihäufigsten und zum Vergleich die Schweizer Sprachen sowie Englisch.

Für die häufigsten Fremdsprachen werden häufig Angestellte eingesetzt, auffällig viele bei portugiesisch- und spanischsprachigen KlientInnen. Das ist ein Hinweis, dafür dass diese Gruppen in die Arbeitswelt der Institution integriert sind, und bei entsprechenden Sprachproblemen beigezogen werden können.

Dann: je seltener die Fremdsprache, desto weniger Angestellte werden gebraucht, und desto mehr Professionelle werden hinzugezogen. Familienangehörige fungieren selten als Übersetzende, im Gegensatz etwa zum Gesundheitsbereich. Unausgebildete Übersetzende machen bei den

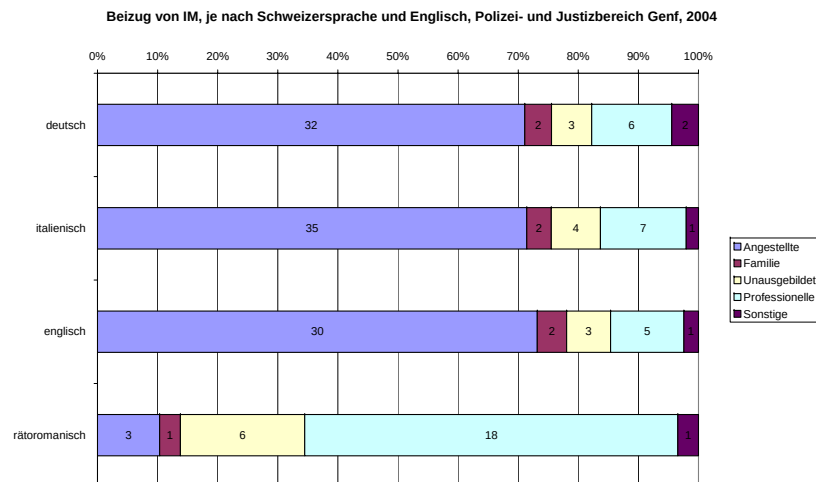
Fremdsprachen meist zwischen 20% und 30% aus, ausser bei portugiesisch- und spanischsprachigen KlientInnen, wo sie selten beigezogen werden.



Als Vergleich dazu der Umgang mit den Schweizersprachen und Englisch: Bei Deutsch-, Italienisch- und Englischsprachigen KlientInnen sind es in drei

Viertel der Fälle Mitarbeiter der Institution die vermitteln; Professionelle werden seltener eingesetzt. Anders beim Rätoromanischen: für zwei Drittel der Fälle werden Professionelle eingesetzt.

Die befragten Personen aus den Institutionen beurteilten die Qualität der verschiedenen Typen von übersetzenden unterschiedlich: während erwartungsgemäss die Professionellen in 70% der Antworten mit gut bis sehr gut abschnitten, waren das 61% der Angestellten der Institution, 41% bei den unausgebildeten ÜbersetzerInnen, 16% bei anderen Arten von ÜbersetzerInnen, und 12% bei den Familienangehörigen und Bekannten.



14. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in der Frauenklinik⁵⁷

14.1 Einleitung

14.1.1 Die Frauenklinik Basel

Die Frauenklinik Basel besteht aus den zwei Bereichen Geburtshilfe und Gynäkologie. Im stationären Bereich stehen in der geburtshilfliche Abteilung 55 Betten zur Verfügung. Hier kommen jährlich 1500-1700 Kinder zur Welt. Somit ist die Frauenklinik in der Region das wichtigste geburtshilfliche Zentrum. Im Jahr 2003 fanden 70% der Geburten im Kanton Basel-Stadt in der Frauenklinik statt. In der gynäkologischen Abteilung stehen 24 Betten zur Verfügung. Hier werden jährlich zirka 1500 Patientinnen stationär betreut⁵⁸.

Im Jahr 2003 ist die Frauenklinik in einen Neubau auf dem Areal des Universitätsspitals Basel umgezogen. Seither ist die Frauenklinik nicht nur organisatorisch, sondern auch baulich in das Universitätsspital Basel integriert.

14.1.2 Ambulante Betreuung in der Frauenpoliklinik

Neben dem stationären Bereich gibt es in der Frauenklinik ein breit gefächertes Betreuungsangebot im ambulanten Bereich. Die so genannte Frauenpoliklinik steht jeder Frau offen. Eine Überweisung durch eine Ärztin/einen Arzt ist nicht notwendig. Jede Frau kann sich selber direkt hier anmelden.

Nach Angaben der Klinikleitung treten Probleme mit Sprachbarrieren am häufigsten im ambulanten Bereich auf. In der vorliegenden Fallstudie konzentrieren wir uns deshalb auf die Praxis von Mediationstätigkeiten in

⁵⁷ Autorin: Elisabeth Kurth

⁵⁸ Die genannten Zahlen stammen aus dem Jahresbericht 2003 des Universitätsspitals Basel.

diesem Bereich. Zum besseren Verständnis werde ich die Organisation der Frauenpoliklinik hier kurz beschreiben:

Die Frauenpoliklinik bietet einerseits eine gynäkologische und geburtshilfliche Basisversorgung an. Dazu gehört die Betreuung von schwangeren Frauen mit normal verlaufenden Schwangerschaften, gynäkologische Routinekontrollen, Krebsprävention, Antikonzeptionsberatung etc. Diese Sprechstunden werden von AssistenzärztInnen durchgeführt, die gemäss einem Rotationsplan von Abteilung zu Abteilung wechseln. Die AssistenzärztInnen befinden sich normalerweise in der Ausbildung zum Spezialarzt in Gynäkologie/Geburtshilfe. Wenn Fragen oder unverhoffte Probleme auftauchen, werden die Assistierenden von OberärztInnen mit abgeschlossener Spezialausbildung beraten. Diese Organisationsform führt dazu, dass Patientinnen damit rechnen müssen, bei einer Folgekonsultation von einer anderen Ärztin⁵⁹ betreut zu werden. Ein interviewter Arzt beschreibt dies wie folgt:

„Anders als in der Praxis des niedergelassenen Arztes ist, dass es nicht unbedingt ärztliche Kontinuität gibt. Die Versorger wechseln, je nachdem wie die Formation und die Dienstenteilung ist. Das ist wohl auch ein strukturelles Merkmal, es gibt keine länger dauernde Arzt-Patienten-Beziehung. Obwohl wir uns bemühen, im engeren Rahmen, dass die Patientin wieder zur gleichen Ärztin oder zum gleichen Arzt kommt.“ (Interview 2, Gesundheit Basel)

Neben der Basisversorgung gibt es in der Frauenpoliklinik spezialisierte Sprechstunden, die von Ober- und leitenden ÄrztInnen geführt werden. In diesen Sprechstunden werden Patientinnen mit speziellen Problemen behandelt. Es gibt z.B. eine Sprechstunde für Risikoschwangerschaften, für Urininkontinenz, Brustbeschwerden, Kinderlosigkeit und eine spezialisierte Ultraschallabteilung. In all diesen Sprechstunden werden hoch entwickelte medizinische Verfahren angewendet, die die Möglichkeiten von gynäkologischen Privatpraxen meistens übersteigen. Deshalb überweisen niedergelassenen Gynäkologen ihre Patientinnen für Spezialbehandlungen oft in die Frauenpoliklinik.

⁵⁹ Da es zurzeit in der Frauenklinik auf der Stufe von Assistenz- und Oberärzten mehr Ärztinnen gibt, benutze ich der Einfachheit halber die weibliche Form ‚Ärztin‘ für beide Geschlechter.

Ein besonderes Angebot der Frauenpoliklinik Basel ist die Sprechstunde für „Gynäkologische Sozialmedizin und Psychosomatik“. Hier beraten FrauenärztInnen mit Zusatzausbildungen in Psychotherapie Patientinnen und Paare bei psychosomatischen und sozialen Problemen, sowie bei Themen rund um Sexualität und Schwangerschaftsabbruch.

Insgesamt finden in der Frauenpoliklinik jährlich rund 60 000 Konsultationen statt. Pro Woche werden also durchschnittlich 1150 Patientinnen betreut. Ein Teil dieser Patientinnen kommt zu einem regulär vereinbarten Termin, ein anderer Teil kommt notfallmässig und wird vom Notfalldienst betreut, der rund um die Uhr verfügbar ist.

14.1.3 Bauliche Gestaltung der Frauenpoliklinik

Kommt eine Patientin tagsüber in die Frauenpoliklinik, betritt sie zuerst die weiträumige Empfangs- und Wartehalle. Im Gegensatz zu der in Einzelkabinen unterteilten Aufnahme im Altbau ist die Empfangszone im Neubau bewusst offen und einladend gestaltet. „Wie in einer Hotelhalle“ (Interview 2, Gesundheit Basel) können sich die Patientinnen direkt an der Empfangstheke melden. Diese architektonische Veränderung hatte unverhoffte Auswirkungen für die Mitarbeitenden:

„Vorher war ich in einer Kabine, und die Frau kam und hat ihre Anmeldung oder ihren Termin gemacht, im alten Spital. ... Und hier ist die grosse Öffentlichkeit. Es wird alles wahrgenommen, was sich abspielt. Es ist ein grosser Marktplatz, wo viel aufeinander zukommt, von Ansprüchen, von Erwartungen. ... Die Mitarbeitenden waren zu wenig darauf vorbereitet. Es war wie ein Kulturschock.... Für mich ist es enorm eindrücklich, was solche Veränderungen in der Architektur, die offen gestaltet ist, was das heisst im Zusammenleben.“ (Interview 1, Gesundheit Basel)

Rund um die Empfangstheke verteilt stehen grüne Designer-Sofas als Sitzgelegenheiten. Sobald die Patientinnen ihre Anmeldeformalitäten erledigt haben, warten sie hier bis sie von einer Pflegenden abgeholt und in das Untersuchungszimmer begleitet werden. Die Untersuchungszimmer sind hufeisenförmig um die Empfangshalle herum angeordnet.

14.1.4 Das Mitarbeiterteam der Frauenpoliklinik

Die Aufgaben des **ärztlichen Teams** wurden bereits beschrieben (siehe 1.2.). Das Ärzteteam ist hierarchisch strukturiert. Es steht unter der Leitung eines Professors, der seinerseits direkt dem ärztlichen Leiter der Frauenklinik unterstellt ist.

Das **Pflegeteam** setzt sich aus verschiedenen Berufsgruppen zusammen. An der Empfangstheke arbeiten **administrative Mitarbeiterinnen**. Sie sind die erste Anlaufstelle für die Patientinnen, geben Auskunft, erledigen die Anmeldeformalitäten, sind zuständig für die Terminvergabe und beantworten telefonische Anfragen. Gleichzeitig sind sie verantwortlich für die Bereitstellung und Archivierung der Patientenakten. Die administrativen Mitarbeiterinnen haben unterschiedliche Ausbildungen (Pflegeassistentin, Pharmaassistentin, KV, Administration). Das notwendige medizinische Wissen haben sie sich z.T. selber angeeignet. Auffallenderweise sind die meisten dieser Mitarbeiterinnen Secondas mit italienischem oder spanischem Hintergrund (Interview 5, Gesundheit Basel).

In den Untersuchungsräumen arbeiten **Pflegende**. Sie koordinieren den Ablauf der Sprechstunden, begrüßen die Patientinnen, informieren sie, bereiten Laboruntersuchungen vor und assistieren den ÄrztInnen. In der Schwangerensprechstunde übernehmen **Hebammen** diese Aufgabe. Zusätzlich beraten sie die Frauen über Fragen zur Schwangerschaft, kontrollieren die kindlichen Herzröne und führen z.T. selber Untersuchungen durch.

Alle Mitarbeiterinnen des Pflorgeteams sind Frauen. Auf die Frage, weshalb das so sei, antwortete eine Mitarbeiterin, die am Empfangsdesk arbeitet:

„...Es würde gar nicht gehen, dass hier ein Mann arbeitet. Wegen den Themen. Es würde sich gar nicht gut machen, wenn ein Mann die Patientinnen entgegennimmt.“ (Interview 8, Gesundheit Basel).

Die personelle Führung des gesamten Pflorgeteams liegt bei der „Leiterin Pflege Frauenpoliklinik“. Sie ist zugleich verantwortlich für die Organisation der Dolmetschereinsätze. Hierarchisch ist sie der „Leitung Pflege Frauenklinik“ unterstellt.

14.1.5 Die Klientel der Frauenpoliklinik

Eine Interviewpartnerin mit Leitungsfunktion beschreibt die Patientinnen, die das Angebot der Frauenpoliklinik in Anspruch nehmen, wie folgt:

« Frauen, Familien, die kommen hierher, Schülerinnen bis ältere Frauen. Das Thema Frausein, Frauenproblematik, geht von ganz jung bis zu ganz alt. Das trifft Schweizerinnen gleich wie Ausländerinnen. » (Interview 5, Gesundheit Basel)

Verschiedene InterviewteilnehmerInnen beobachten, dass die Herkunft und die soziale Stellung der Patientinnen je nach Sprechstunde stark variieren können. Das Angebot der geburtshilflichen und gynäkologischen Basisversorgung scheinen vor allem Migrantinnen und Frauen aus untern sozialen Schichten in Anspruch zu nehmen. In den spezialisierten Sprechstunden ist das Klientel hingegen sehr durchmischt. Ein höherer Anteil von finanzstarken Klientinnen wird in der sogenannten Kinderwunschsprechstunde beobachtet, wo gewisse Leistungen der Fortpflanzungsmedizin selbst bezahlt werden müssen.

Insgesamt fällt auf, dass der Anteil von Patientinnen mit Migrationshintergrund den Anteil von MigrantInnen an der Wohnbevölkerung in Basel-Stadt⁶⁰ deutlich übersteigt. Gemäss den Schätzungen unserer Interviewpartner sind je nach Sprechstunde zwischen 40-70% der Patientinnen Migrantinnen. Diesen Umstand erklärt ein befragter Arzt wie folgt:

«Ich habe den Eindruck, dass das Unispital Basel eine Anlaufstelle für Migrantinnen ist. Es ist sicher auch so, dass sie ... eher zu uns kommen, weil man sich wahrscheinlich [dort wo sie herkommen] eher Spitäler gewohnt ist, und das Privatarztsystem nicht kennt. Und vielleicht nicht so Vertrauen hat wie in eine grosse Klinik, von der man erwartet, dass sie eine gute Medizin macht. Der andere Grund ist, dass es doch etwas komplizierter ist, bei einem niedergelassenen Arzt einen Termin zu erhalten. Auch weil dort vielleicht das Fräulein von Anfang an fragt: Ja, kommt den jemand mit, der dolmetscht? Das beginnt schon da. Man kann einen Termin nur vereinbaren, wenn man die Sprache beherrscht. Und bei uns ist es eher so, dass man probiert, Dolmetscher zu finden, damit man einen Termin machen kann...“ (Interview 13, Gesundheit Basel).

⁶⁰ Anteil ausländischer Bevölkerung an der Wohnbevölkerung Basel-Stadt: 30%. (Statistisches Amt Basel-Stadt, www.statistik-bs.ch, April 2005).

14.2 Bewerksstellung der Kommunikation mit fremdsprachigen Patientinnen

14.2.1 Organisation des Dolmetscherdienstes

Wie oben angedeutet, ist die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen in der Frauenpoliklinik ein Teil der täglichen Praxis. Das Angebot eines spitalinternen Dolmetscherdienstes hat hier bereits eine längere Tradition. Ursprünglich scheinen einzelne Sprechstunden eigene Dolmetscherinnen beschäftigt zu haben. Am ausgebautesten war der Dolmetscherdienst in der Sprechstunde für „Gynäkologische Sozialmedizin und Psychosomatik“. 1996 wurde der Dolmetscherdienst dann für die gesamte Frauenklinik zentralisiert und neu organisiert. Seither wird regelmässig evaluiert, für welche Sprachen der Bedarf an Dolmetscharbeit das Angebot eines internen Dolmetscherdienstes rechtfertigt.

„Welche Sprache wir brauchen, hat sehr häufig etwas zu tun mit den ... Krisengebieten dieser Welt. Deshalb haben wir gesagt, wir müssen immer das, was wir anbieten, überprüfen: Braucht es das noch, wie viel braucht es das...?“ (Interview 1, Gesundheit Basel)

Zurzeit übersetzen fünf Dolmetscherinnen in kleinen Teilpensen für folgende Sprachen:

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
8.30-10.30 Tamilisch		10.00-12.00 Türkisch	9.00-11.00 Albanisch	
13.00-17.00 Türkisch	14.00-16.00 Albanisch	13.00-16.30 Türkisch		13.00-15.00 Türkisch

Zusätzlich zu diesen 17.5 Stunden, in denen der interne Dolmetscherdienst verfügbar ist, können bei Bedarf externe Dolmetscherinnen beigezogen werden. Dies ist der Fall, wenn eine Übersetzung in eine andere Sprache nötig ist, oder wenn es nicht gelingt, Termine mit Übersetzung in die oben genannten Sprachen in das entsprechende Zeitfenster zu legen.

Der interne Dolmetscherdienst besteht nur aus weiblichen Dolmetscherinnen. Auch bei dem Zuzug von externen DolmetscherInnen werden fast ausschliesslich Frauen eingesetzt. Ein männlicher Gynäkologe beschreibt die Hintergründe dafür wie folgt:

“Hier gibt es nur Frauen, die dolmetschen, wie es auch beim Pflegepersonal nur Frauen gibt. Ich könnte mir nicht vorstellen, dass ein männlicher Dolmetscher übersetzt. Nein, ich habe schon genug Probleme als männlicher Gynäkologe [von den Patientinnen akzeptiert zu werden]. Wenn ein männlicher Übersetzer käme, das wäre sicher problematisch.“ (Interview 12, Gesundheit Basel)

Andere InterviewteilnehmerInnen beschreiben mögliche Schamgefühle und die fehlende Vertrautheit von männlichen Dolmetschern mit Themen der Frauengesundheit als Gründe, nur Dolmetscherinnen beizuziehen.

Sowohl die fünf Dolmetscherinnen mit Festpensen wie die punktuell beigezogenen sind Mitarbeiterinnen des „HEKS- Dolmetscherdienstes beider Basel“. Sie sind dort im Stundenlohn angestellt, erhalten gewisse Sozialleistungen und können an Weiterbildungskursen und Interventionen teilnehmen. Der ausbezahlte Stundenlohn liegt zwischen 42-45 SFR. Dem Auftraggeber verrechnet HEKS pro Stunde Dolmetscharbeit 76 SFR.

Da Dolmetschleistungen nicht Krankenkassen pflichtig sind, entstehen dem Spital durch den Einsatz von DolmetscherInnen ungedeckte Kosten, die das Budget der einzelnen Abteilung belasten. Verschiedene Interviewpartnerinnen nennen die ungedeckten Kosten als Grund, dass vor allem die externen Dolmetscherinnen sparsam beigezogen werden. (Interviews 1, 2, 5, 7, Gesundheit Basel)

Koordiniert wird der gesamte interne und externe Dolmetscherdienst von der „Leiterin Pflege Frauenpoliklinik,“. Sie schätzt, dass sie durchschnittlich einmal pro Tag eine Anfrage für den Beizug einer externen Dolmetscherin erhält (Interview 5, Gesundheit Basel).

14.2.2 Beizug einer Dolmetscherin

Grundsätzlich hat jede Fachperson in der Frauenklinik die Möglichkeit, bei Bedarf eine Dolmetscherin beizuziehen. Eine interviewte Person mit Leitungsfunktion formuliert das folgendermassen:

„Es muss niemand fragen, darf man einen Dolmetscher bestellen. Wenn man merkt, wir brauchen das, haben die Kliniker beziehungsweise die Abteilung die Kompetenz, das anzufordern. Ärzte genauso wie Pflegende. Auch Physiotherapeutinnen und Sozialarbeiterinnen.“ (Interview 1, Gesundheit Basel)

In der Praxis scheint diese Aussage vor allem auf den Zuzug des internen Dolmetscher-dienstes zuzutreffen. Während ihren Einsatzzeiten tragen die Dolmetscherinnen ein mobiles Telefon mit sich und stehen allen Abteilungen für Einsätze zur Verfügung. Davon machen vor allem ÄrztInnen, in einem geringeren Mass auch Pflegende und administrative Mitarbeiterinnen Gebrauch. Geht es aber darum, eine externe Dolmetscherin anzufordern, liegt die Schwelle höher:

„Bei Dolmetscherinnen mit exotischeren Sprachen fragt man die Oberärztin, ob es okay ist. Man kann die Leitung der Pflege fragen [Koordinatorin Dolmetscherdienst], und da kann es sein, dass sie zurückfragt. Man es muss es schon begründen, denn es ist ein finanzieller Aufwand“. (Interview 7, Gesundheit Basel)

Offizielle Kriterien, wann eine Dolmetscherin beizuziehen ist, sind nicht vorhanden. In den Interviews kommt zum Ausdruck, dass sich ÄrztInnen im Laufe ihrer Tätigkeit eigene Kriterien zurechtlegen, wann sie den Beizug einer Dolmetscherin als notwendig erachten.

« Wenn ich zu arbeiten beginne, und ich habe den Eindruck, ...ich kann mich nicht verständlich machen, was ich sagen will. Weder mit Hand, noch Füssen, noch mit Brocken. Dann höre ich auf. Was soll ich dann machen? Das ist für mich das Kriterium. Da rufe ich eine Dolmetscherin“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

Andere ÄrztInnen greifen auf DolmetscherInnen zurück, wenn es um wichtige oder speziell schwierige Themen geht:

« Wenn es eine Jahreskontrolle ist und es der Patientin gut geht, dann kann man das mit den Händen besprechen. Aber wenn man Sachen erklären muss, die schwieriger sind, wie Verhütung, Schwangerschaftsplanung oder Operationsaufklärung und solche Sachen, da muss man jemand dabei haben, der übersetzt. Sonst geht das nicht. Manchmal bringen die Frauen jemand mit, der übersetzt. Manchmal z.B. Kinder, die gut Deutsch können, weil sie hier aufgewachsen sind. Dann geht das ziemlich gut. Aber wenn niemand da ist, dann holen wir einen Dolmetscher dazu“. (Interview 12, Gesundheit Basel)

Andere Fachpersonen sind zurückhaltend, wenn es darum geht, ein Kind für seine Mutter übersetzen zu lassen. Kinder als Dolmetscher nicht zu überfordern, ist denn auch ein weiterer Grund, eine Dolmetscherin beizuziehen :

„Wenn ein Kind ein Thema übersetzen sollte, das es zwar verbal verstand, aber das emotional für ein Kind total unpassend war, habe ich das Gespräch jeweils abgebrochen und der Frau einen neuen Termin gegeben, um dieses Thema mit einer Dolmetscherin zu besprechen“. (Interview 6, Gesundheit Basel)

Eine andere Schwierigkeit entsteht, wenn dolmetschende Angehörige nur einen Teil der Information weitergeben:

„Bei Problemen arbeite ich lieber mit Dolmetscherinnen, ... als mit Angehörigen, wie zum Beispiel dem Ehemann. Da kommt es vor, dass ... man fünf Sätze gesagt hat, und er übersetzt zwei Worte. Dann kann man nicht nachvollziehen, ob das, was man gesagt hat, übersetzt wurde. Das erschwert uns die Kommunikation mit der Frau sehr. Deshalb ziehe ich es vor, jemanden Externes beizuziehen für Problemfälle. Der Mann kann gerne dabei sein, aber die Kommunikation läuft über Dolmetscher“⁶¹ (Interview 3, Gesundheit Basel)

Die Entscheidung, wann Fachpersonen eine Dolmetscherin beiziehen, wird wie die zitierten Interviewausschnitte zeigen, von unterschiedlichsten Überlegungen beeinflusst. Eine interviewte Person mit leitender Funktion bemerkt, dass der Einsatz von Dolmetscherinnen zudem mit der persönlichen Einstellung zur Ausländerpolitik zusammenhängt :

„Von der Pflege und den Ärzten her kommen Bemerkungen, was für einen Aufwand wir betreiben [für den Dolmetscherdienst]. Da kommen sehr emotionale Sachen und auch politische Hintergründe rein. ...Aber die Mehrheit ist, glaube ich, schon der Meinung, dass es Dolmetscher braucht, und dass das wichtig ist. Ich unterstütze das auch voll, und ich denke auch der grösste Teil der Ärzte. ... Im Team sind 90% homogen sehr sozial eingestellt. Pflege und Ärzte“. (Interview 5, Gesundheit Basel)

⁶¹ Auf die Thematik des dolmetschenden Partners werde ich im Kapitel §3 noch näher eingehen.

Auch Patientinnen und ihre Begleitpersonen nehmen auf den Beizug einer Dolmetscherin zum Teil aktiven Einfluss. Pflegende schildern solche Situationen:

„Bei uns ...fordern sie [die Patientinnen] Dolmetscher: „Ich kann nicht Deutsch, bring mir den Dolmetscher!“ (Interview 9, Gesundheit Basel)

Verschiedentlich wird auch berichtet, dass Patientinnen oder ihre Begleiter es vorziehen, keine Dolmetscherin beizuziehen, besonders bei heiklen Themen, die « das Aufdecken der Privatsphäre » nötig machen (Interview 7).

„Zum Beispiel bevorzugen Türken im Bereich Sexualmedizin, dass ein Familienmitglied übersetzt, weil sie befürchten, dass der Dolmetscher Dinge in der türkischen Community weitererzählt“. (Interview 2, Gesundheit Basel)

„Ich erinnere mich an das Beispiel einer albanischen Patientin, Zuerst war immer eine Dolmetscherin dabei, aber die musste einmal schon früher gehen. Und dann sprach die Patientin auf Französisch weiter und sagte: ‚Wissen Sie, ich kann halt nicht alles sagen, wenn die Dolmetscherin da ist‘“. (Interview 7, Gesundheit Basel)

Dass die Anwesenheit der Dolmetscherin trotz ihrer Schweigepflicht die Offenheit der Patientin beeinträchtigen kann, bestätigen auch andere Fachpersonen (Interviews 3,12).

Von den äusseren Rahmenbedingungen her ist der Einsatz von Dolmetscherinnen vor allem dadurch eingeschränkt, dass sie nie rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Das bedeutet, dass die meisten Notfall- und Erstkonsultationen ohne Dolmetscherin stattfinden. Für eine Folgekonsultation kann die Ärztin vorsehen, dass eine Dolmetscherin aufgeboten wird. Dazu steht auf dem Formular, das die ÄrztInnen nach jeder Konsultation auszufüllen haben, eine spezielle Rubrik zur Verfügung. Handelt es sich um eine der Sprachen des internen Dolmetscherdienstes, ist es die Aufgabe der administrativen Mitarbeiterinnen am Empfang, den Termin mit dem Einsatzplan der entsprechenden Dolmetscherin zu koordinieren. Muss eine externe Dolmetscherin beigezogen werden, übernimmt die Koordinatorin des Dolmetscherdienstes diese Aufgabe. Sie fordert per Telefon oder Mail beim HEKS-Dolmetscherdienst eine Dolmetscherin an.

Die Zusammenarbeit mit HEKS ist gut eingespielt. Die Koordinatorin schildert den HEKS- Dolmetscherdienst als kooperativ und effizient. Nach

Möglichkeit schickt HEKS innerhalb 24 Stunden eine Dolmetscherin der gewünschten Sprache (Interview 5, Gesundheit Basel).

14.2.3 Unterschiedliche Auffassungen über Rolle und Aufgaben der Dolmetscherin : Wortgetreues Übersetzen oder interkulturelles Vermitteln ?

Über die Rolle und die Aufgaben einer Dolmetscherin scheint innerhalb der Frauenpoliklinik kein Konsens zu bestehen. Was Fachpersonen von Dolmetscherinnen erwarten, variiert zum Teil sogar innerhalb des gleichen Interviews. Einerseits wünschen sich Fachpersonen, dass die Dolmetscherin Informationen möglichst genau an die Patientin weitergibt.

„Dank dem Dolmetscher hat man die Gelegenheit der Patientin sehr viele Informationen zu geben. Ratschläge zu geben...“ (Interview 12, Gesundheit Basel)

„In meinem Denken, ... ist hauptsächlich die Informationsübertragung [Aufgabe der Dolmetscherin]“ (Interview 13, Gesundheit Basel)

Andererseits bemerken die gleichen ÄrztInnen, dass es für den Verlauf des Gesprächs nützlicher ist, wenn eine Dolmetscherin mehr macht als Informationen weiterzugeben:

„Vielleicht empfinde ich das, wenn sie [die Dolmetscherin] nicht reine Informationsüber-mittlung macht, viel gewinnbringender...Wenn sie eben nicht 1zu 1 übersetzt, sondern ein Gespräch führt. Dann ist es mir lieber. ... ich habe dann den Eindruck, ich komme weiter, es geht besser. Und wahrscheinlich ist das auch der gewinnbringendere Mechanismus als das 1 zu 1 übersetzen“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

Der gleiche Arzt schildert auch eine Erfahrung mit wortgetreuem Übersetzen :

„...dort wurde sehr punktuell übersetzt: Das, und dann das, und dann das. Es kam kein Gespräch auf. ... Das ist für mich das eindrückliche Bild vom wirklich Satz für Satz übersetzen.... Aber in der Regel fragt man doch was nach, wenn man etwas nicht versteht. Das erlebe ich als Gespräch. ... Und wenn das in einem Dolmetschergespräch nicht geschieht, ist für mich– ich habe mich nie damit beschäftigt, aber es ist für mich ein logischer Schluss, dass dann das Gespräch nicht stattfindet. Es eine Übersetzung in eine Richtung, es kommt nichts zurück“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

Der Teilnehmer aus Interview 12 hat ähnliche Erfahrungen gemacht :

„Von den Dolmetscherinnen, die hier fest angestellt sind, ... gibt es eine, die einfach direkt Satz um Satz übersetzt. Man merkt, sie ist ganz wortgetreu. Da finde ich persönlich, dass es nicht so gut klappt, wie bei denen, die etwas ausführlicher übersetzen.... Ich habe den Eindruck, dass es besser funktioniert, wenn jemand interkulturell vermittelt, als wenn er einfach wortgetreu übersetzt. Ich finde, dass man das Ziel besser erreicht. ... Mit Wort für Wort Übersetzung geht es auch. Man hat manchmal Patienten, die dann sehr passiv sind“. (Interview 12, Gesundheit Basel)

In diesen zwei Interviewausschnitten wird beschrieben, dass eine wortgetreue Übersetzung eine aktive Gesprächsteilnahme der Patientin eher verhindert. Ob diese Wirkung tatsächlich auf die Art des Übersetzens zurückgeführt werden kann, lässt sich nicht abschliessend beantworten, da unsere Interviewdaten nicht genügend Beispiele von wortgetreuem Übersetzen enthalten.

Eine etwas andere Beurteilung unterschiedlicher Übersetzungsstile kommt in folgendem Interviewausschnitt zum Ausdruck:

„Man sieht einen Unterschied zwischen jemandem, der es [das Dolmetschen] professionell macht, und jemandem, der da rein gewachsen ist. Die Professionelle übersetzt einfach das, was ich sage. Der andere Dolmetscher interpretiert mehr, habe ich den Eindruck. ...Was besser ist, weiss ich auch nicht. Manchmal ist das Interpretieren vielleicht notwendig. Ich kenne die Kultur ja nicht. Vielleicht würde es falsch verstanden, wenn man nur übersetzt“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

Die hier zitierte Ärztin hält eine texttreue Übersetzung für ein Merkmal von professionellem Übersetzen. Andererseits vermutet sie, dass nicht texttreues Übersetzen Missverständnisse verhindern könnte. Führt man diesen Gedanken zu Ende, würden beim professionellen Dolmetschen mehr Missverständnisse entstehen als beim nicht professionellen „Interpretieren“. Heisst das, dass unprofessionelles „Interpretieren“ dem gegenseitigen Verständnis zuträglicher ist, als die professionelle texttreue Übersetzung? Interessanterweise kommt an einer andern Stelle des gleichen Interviews zum Ausdruck, dass sich die Interviewpartnerin bei erfahrenen Dolmetscherinnen darauf verlässt, dass sie kulturelle Vorstellungen in ihre Übersetzung einbeziehen:

„Mit dem Dolmetscher geht es einfacher. Ich kann meinen Fachausdruck brauchen, und er erklärt ihn, und schliesst auch die kulturellen

Verschiedenheiten mit ein. Er kennt unsere Vorstellungen, und er kennt auch die Vorstellungen in seinem Land. Das macht es einfacher“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

In der Praxis erwartet also auch diese Ärztin von einer Dolmetscherin, dass sie kulturelle Hintergründe einbezieht.

Insgesamt findet sich in den durchgeführten Interviews keine Fachperson, die wortgetreues Übersetzen durchwegs positiv bewertet. Eine Mehrheit spricht sich eher für ein interkulturelles Vermitteln aus. Und es scheint auch, dass die meisten Dolmetscherinnen eine kulturell vermittelnde Komponente in ihre Arbeit einbeziehen.

Ein Interviewpartner sieht im interkulturellen Vermitteln folgende Vorteile:

„Das interkulturelle Vermitteln ist personenadaptierter. Es gibt bei den Patienten verschiedene IQs. Sie [Dolmetscherinnen, die interkulturell vermitteln] gehen mehr auf das Niveau der Patientin ein. Auch wenn ich eine Information gebe. Gut, ich versuche sie natürlich immer so zu geben, dass die Patientin sie versteht. Ich finde, es ist am besten, wenn man auf die Patientin eingeht“. (Interview 12, Gesundheit Basel)

In Gesprächssituationen zwischen Gleichsprachigen schätzt jeder unmittelbar das Hintergrundwissen seines Gegenübers ein und passt entsprechend an, wie er mit ihm kommuniziert. Bei einem fremdsprachigen Gegenüber ist es viel schwieriger, den Hintergrund dieser Person zu erfassen. Eine Dolmetscherin, die vermittelnd arbeitet, übernimmt diese Aufgabe und bringt die Informationen in eine Form, die der Patientin verständlich ist.

Was eine gute Dolmetscherin für seine Arbeit bedeutet, beschreibt ein anderer Arzt folgendermassen:

„... unsere Türkisch Dolmetscherinnen sind hervorragend, meiner Meinung nach. Sie sind ein sehr gutes Bindeglied, habe ich das Gefühl. Sie verstehen die türkische Denkweise, sind aber schweizerisch genug um auch zu verstehen, wenn es zu Spannungen kommt, bzw. zu Unverständnis von beiden Seiten..... Es braucht auch die Fähigkeit, sich die beiden unterschiedlichen kulturellen Gesichtspunkte bewusst zu machen. Dass man hier zwei unterschiedliche Menschen vor sich hat, die einen unterschiedlichen Background haben, und das dann irgendwo zu vermischen. Und es gibt Frauen die machen das extrem gut. Sie sind Türkinnen, durch und durch, hat man den Eindruck, sind aber trotzdem auch Schweizerinnen. Das Konfliktpotenzial, das das normalerweise in sich

hat, lösen sie perfekt auf. ...Sie verstehen beide Seiten... Sie bringt mir die Sicht einer türkischen Patientin so nahe, dass ich sagen kann: Ah ja, deswegen. ...Sie macht [übersetzt] das so gut, dass es auch für diese türkischen Patientinnen akzeptabel wird, habe ich das Gefühl ...“ (Interview 11, Gesundheit Basel)

Ähnlich sieht es eine interviewte Oberärztin:

„In der Begegnung mit Migrantinnen bin ich kompetent, was das Medizinische, Psychologische und Psychosoziale angeht, und sie [die Dolmetscherin] ist Expertin darin, wie gewisse Dinge erlebt werden, mit ihrem Hintergrund. Ich finde es wichtig, dass sie mir das mitteilt, wie es für sie ist, und wie sie was gewichtet. Diese Informationen sind wichtig in dem Rahmen [der Sprechstunde]“. (Interview 7, Gesundheit Basel)

Je nach Erfahrung und medizinischem Kenntnissen der Dolmetscherinnen, überlässt sie ihnen sogar das Erklären von einfachen Sachverhalten:

„Früher hatten wir eine Dolmetscherin, die war ausserordentlich kompetent, und hat sich zusätzliche Kenntnisse angeeignet. So konnte ich sagen: „Erkläre ihr [der Patientin] doch mal, wie sie die Pille nehmen muss. ... Es kann hilfreich sein, wenn man sich gut kennt, und sich sicher ist über die Kompetenz jener Person... Man ist froh, dass man so unkomplizierte Sachen delegieren kann, wenn es mehr darum geht, einfach zu informieren. Bei gewissen Dolmetscherinnen funktioniert das, bei anderen weniger. Ich sehe da schon Unterschiede. Da sind die, die noch nicht solange da sind, jüngere Dolmetscherinnen, und da heisst es einfach: übersetzen, was wir sagen. Da sind auch die, die wissen Bescheid, wenn ich sage: es geht um Unterbindung, definitiv und so. Dann wissen sie sofort, um was es geht. Andere Dolmetscherinnen fragen: „ja was heisst dann definitiv?“ Das muss man dann der Dolmetscherin erklären, und sie erklärt es weiter. Die erfahrene Dolmetscherin weiss anhand eines Stichwortes, was sie in zwei, drei Sätzen erklären soll“. (Interview 7, Gesundheit Basel)

Eine erfahrene Dolmetscherin übernimmt hier also nicht nur die Aufgabe, Informationen von einer Sprache in eine andere zu übersetzen. Sie überträgt gleichzeitig medizinische Fachsprache in eine Sprache, die für Laien verständlich ist. Je kompetenter die Ärztin die Dolmetscherin dabei einschätzt, desto selbständiger ist auch die Rolle, die die Ärztin ihr zuteilt.

Der bereits zitierte Oberarzt aus Interview 13 scheint nach Möglichkeit ähnlich vorzugehen:

„... das ist ja das Schönste, wenn sich ein Gespräch zwischen Übersetzer und Patient entwickelt. Dann sprechen sie miteinander. Dann läuft die Kommunikation, zwischen der Dolmetscherin und der Patientin. Wenn dort geredet wird, dann geschieht etwas. Dann tauschen sie Informationen aus, die ich initiiert habe in dem Gespräch. Es muss dann nicht jedes Mal zu mir zurückkommen. Dann bin ich immer froh – das ist für mich ein Zeichen für die Qualität einer Dolmetscherin, aber ich weiss nicht, ob das richtig ist, es ist so ein subjektiver Eindruck – dass sie mir beim Rausgehen sagt: „Wir haben noch diese und diese Punkte angesprochen. Und das und das habe ich ihr dazu gesagt“. Dann merke ich, dass es ein aktives Hin und Her war. Das ist das, was für mich in eine Mediation hineingeht. Deshalb hätte ich gerne Fachfrauen. Weil dann genau das passiert: Da muss ich nur ein bisschen was rein geben, nachher läuft das angeregt. Es gibt mich ja immer noch, wenn es eine Frage gibt oder etwas. Aber es ist nicht das Stereotype, ich gebe zwei Sätze vor, und dann übersetzt sie Wort für Wort. Es braucht vielleicht ein Fremdwort in dieser Sprache drin, und das Mütterchen oder die junge Schwangere versteht gar nichts mehr. Das bringt es nicht. Das sollte man nicht machen. Ich glaub, so wortgetreu zu übersetzen ist nicht richtig in der Medizin. Wir haben ein oder zwei Dolmetscherinnen, eine Dame, die Tamilisch übersetzt und eine Dame die Türkisch übersetzt, die beiden erlebe ich so, dass sie nicht Wort für Wort übersetzen. ... Sie erklären den Patienten Dinge, arbeiten interaktiv und sagen mir am Schluss, was sie besprochen haben...“ (Interview 13, Gesundheit Basel)

Diese Interviewausschnitte zeigen, dass die Rolle der Dolmetscherin in der Frauenklinik unterschiedlich aussehen kann. Obwohl sie offiziell als „Dolmetscherinnen“ angestellt sind, geht ihre Aufgabe meist weit über ein wortgetreues Übersetzen hinaus. Sie wirken als Vermittlerinnen, die dank ihrem Wissen über Medizin und kulturelle Hintergründe eine gegenseitige Verständigung ermöglichen. Vor allem erfahrene Dolmetscherinnen scheinen dabei eine relativ aktive Rolle einzunehmen.

Falls die Dolmetscherin selber zuviel Aktivität entwickelt, kann es hingegen auch problematisch werden:

„Bei den Dolmetschern gibt es grosse qualitative Unterschiede, und ein unterschiedliches Engagement. Es kommt vor, dass es zwischen Übersetzer und Patientin hin und her geht, und am Schluss sagt der Übersetzer dem Arzt einen Satz, um was es gegangen ist. Natürlich haben die Übersetzer auch ihre eigenen Wertvorstellungen, die miteinfließen. Es ist schwer, das nachzuweisen,

aber ich höre es immer wieder von Assistenten“. (Interview 2, Gesundheit Basel)

In eine ähnliche Richtung geht folgendes Zitat, in dem die Interviewpartnerin auch gleich eine mögliche Lösung des Problems vorschlägt:

„Es ist weniger hilfreich, wenn zu viel Initiative von Dolmetscherin kommt, zB wenn man merkt, dass schon viel im Wartezimmer besprochen wurde. Wenn man das fertig serviert bekommt, ist das schwierig. In diesem Fall habe ich keine Möglichkeit, das Gespräch zu gestalten und zu leiten, was meine Aufgabe wäre.... Wenn die Rollen klar sind, soll man die Grenzen soweit wie möglich gestalten. Die Dolmetscherin darf sich gerne einbringen, dann kann ich davon profitieren, aber es muss abgesprochen sein“. (Interview 7, Gesundheit Basel)

Diese Ärztin zeichnet das Bild einer Zusammenarbeit, in der die Dolmetscherin als kompetente Partnerin in der Betreuung von fremdsprachigen Patientinnen anerkannt wird. Eine solche Ansicht kommt in andern Interviews nur implizit zum Ausdruck. Wie weit diese Art der Zusammenarbeit in der Frauenklinik tatsächlich verbreitet ist, lässt sich anhand der Interviewdaten nicht abschliessend beantworten.

14.2.4 Die Qualität der Dolmetscharbeit einschätzen

Die interviewten Fachpersonen beschreiben verschiedene Merkmale, anhand derer sie erkennen, inwieweit die Dolmetscharbeit zum Gelingen der Kommunikation beiträgt. Im letzten Kapitel kommt bereits zum Ausdruck, dass Interviewteilnehmer denn Erfolg der Dolmetscharbeit daran messen, ob ein Gespräch zustande kommt (S.12 unten-S.13 oben), und ob das Ziel des Gesprächs erreicht wird (S.10, untere Hälfte, Interview 12). Derselbe Arzt gibt dazu folgendes Beispiel:

„... wenn jemand interkulturell vermittelt, ...kommt man meistens zu einem guten Schluss. Wenn man z.B. über Verhütung spricht, dass die Patientin letztendlich sagt: Ah, ich habe lieber das, aus dem und dem Grund.. Und nach dem Gespräch nicht sagt: Ja, ich weiss nicht. ...Man merkt, dass man das erreicht, was man möchte. Auch wenn nicht immer“. (Interview 12, Gesundheit Basel)

Neben der Gesamtqualität der Kommunikation beobachten und beurteilen Fachpersonen auch die einzelnen Gesprächssequenzen. Sie versuchen

mitzuverfolgen, „was bei der Patientin ankommt“ (Interview 4, Gesundheit Basel). Ein erster Hinweis ergibt das Vergleichen der Sprechlängen:

„Wenn Männer übersetzen, läuft es so, man redet fünf Minuten, und die Übersetzung besteht aus drei Worten. Dann ist einem klar, da geht Information verloren. Das ist ganz unterschiedlich, ...“ (Interview 11, Gesundheit Basel)

Ein weiterer Anhaltspunkt ergibt das Beobachten nonverbaler Reaktionen: *„Wie gut übersetzt wird, kann man anhand von Mimik und nonverbalen Zeichen normalerweise recht genau abschätzen. Man merkt, ob die Dolmetscherin Interesse zeigt und mitlebt. Und wenn sie das tut, merkt man auch, wie die Botschaft, die man ihr mitgeteilt hat bei der Frau ankommt. Die averbalen Reaktionen stimmen dann mit dem Gesagten überein“.* (Interview 10, Gesundheit Basel)

Hier wird deutlich, dass die Haltung der Dolmetscherin eine wichtige Rolle spielt. In guten Beispielen werden Dolmetscherinnen als interessiert und einfühlsam beschrieben (Interviews 10, 11) in weniger geglückten Fällen als lustlos oder unbeteiligt (Interviews 12, 11). Auch die Beziehungsebene zwischen Fachperson, Patientin und Dolmetscherin wird als Einflussfaktor genannt. Förderlich für die Kommunikation halten es InterviewpartnerInnen, wenn sie die Dolmetscherin kennen und ein gegenseitiges Vertrauen besteht (Interviews 3; 7, 10; 11). Wie sich der Kontakt zwischen der Dolmetscherin und der Patientin auswirken kann, beschreibt ein Assistenzarzt:

„Wenn die Patientin noch auf uns warten muss, und die Dolmetscherin ist schon da, dann geht sie oft schon rein und redet mit ihr. Dann ist die Stimmung schon viel lockerer, wenn ich dazu komme. Dann sind sie schon am Plaudern. ...Das hat so eine Auflockerung stattgefunden, und wenn man dann dazu kommt, merkt man, die zwei sind sich schon ein bisschen vertraut geworden in diesen paar Minuten. Eine gute Stimmung ist schon mal da...“ (Interview 11, Gesundheit Basel)

Weniger günstig verläuft es, falls sich Dolmetscherin und Patientin nicht sympathisch sind (Interview 7; 12) oder wenn zwischen Dolmetscherin und Patientin eine Befangenheit besteht. Das kommt vor, wenn ethisch heikle Themen besprochen werden (z.B. familiäre Gewalt, Schwangerschaftsabbruch) oder wenn Patientin und Dolmetscherin aus dem gleichen Bekanntenkreis kommen. In diesem Fall wird aus Vertraulichkeitsgründen eine andere Dolmetscherin beigezogen (Interview 7).

Obschon Fachpersonen wie beschrieben verschiedene Aspekte der Dolmetscharbeit z.T. bewusst beobachten und einschätzen, bleibt eine Unsicherheit bestehen, was genau bei der Patientin ankommt :

„... weil man drei Dinge übersetzt : Man übersetzt die Sprache in die andere Sprache, unsere Medizin vom Spezialist zum Laien, und vom Laien nochmals zum Laien. In der Regel haben wir da einen Informationsverlust, der zu gross ist...“ (Interview 13, Gesundheit Basel)

“... Obwohl ich nicht beurteilen kann, ob die Information, die rüber kommt, auch die richtige ist, die ich sagen wollte... Es ist bekannt, je mehr Umwege eine Information macht, desto mehr Information geht verloren. ... Und wenn noch eine Person dazwischen ist, macht es noch eine Zwischenstation“. (Interview 12, Gesundheit Basel)

Diese Unsicherheit mag zum Teil damit zusammenhängen, dass verschiedene Interview-teilnehmerInnen die berufliche Qualifizierung der Dolmetscherinnen in Frage stellen:

„Jetzt muss ich auch etwas Kritisches sagen. Ich kann es gar nicht beurteilen qualitativ, was es bringt, da ich nicht weiss, wie die Dolmetscher geschult sind. Ich weiss nur, dass sie diese Sprache sprechen. Damit hört's schon auf. Wie sie geschult werden zu der Übersetzung, was ihre Rolle ist in der Übersetzung, wie sie damit umgehen etc., das ist für mich ein Buch mit sieben Siegeln. Die Sprache ist ja wie das Handwerk. Aber deswegen weiss ich noch überhaupt nicht, welche Haltung dahinter steckt, welches Wissen und welche Fähigkeiten...“ (Interview 1, Gesundheit Basel)

Auch auf Seiten der Fachpersonen macht eine Interviewteilnehmerin Lücken aus in der Weiterbildung zum Thema Dolmetschen:

„Bis jetzt gibt es keine Weiterbildungen im Hause, wie man optimal mit Dolmetschern zusammenarbeitet. Ich habe mir aber schon länger überlegt, dass ich das gerne einmal anbieten würde. ... Wegen der Rotation der Ärztinnen, muss das entsprechende Wissen und die Erfahrung immer wieder neu aufgebaut werden“. (Interview 6, Gesundheit Basel)

14.2.5 Ohne DolmetscherIn arbeiten

Viele interviewte Fachpersonen beschreiben, dass sie oft auch ohne Dolmetscherinnen mit fremdsprachigen Patientinnen kommunizieren. Häufig übernehmen in solchen Situationen Begleitpersonen der Patientin die Dolmetschfunktion, oder es werden Spitalmitarbeiterinnen mit entsprechenden Fremdsprachenkenntnissen zugezogen. Mehrsprachige Fachpersonen können zum Teil direkt mit fremdsprachigen Patientinnen kommunizieren. Als letzte Möglichkeit wird immer wieder erwähnt, dass sich Fachpersonen „mit Händen und Füssen“ mit der Patientin verständigen. Wie die Interviewteilnehmerinnen diese verschiedenen Möglichkeiten anwenden und beurteilen, kommt in den folgenden Abschnitten zum Ausdruck:

• Angehörige und andere Begleitpersonen als Ad-hoc Dolmetscher

Einige Fachpersonen scheinen der Meinung zu sein, dass fremdsprachige Patientinnen eine gewisse Verantwortung tragen, jemanden mitzubringen, der dolmetschen kann. Diese Haltung wurde nur von zwei Fachpersonen explizit geäußert:

„Es gibt auch andere [Patientinnen], die sind in der Seltenheit... Die können sich recht gut organisieren, kommen mit jemandem, der Deutsch kann und übersetzt, ohne Schikane, ohne Hemmungen. Da wird jedes Problem mit den Nachbarn zusammen übersetzt. Es gibt solche. ...Das ist leider eine kleine Minderheit“. (Interview 9, Gesundheit Basel)

Verschiedene ÄrztInnen erwarten zwar nicht direkt, dass die Patientin jemanden zum Dolmetschen mitbringt. Sie halten aber das Dolmetschen durch Angehörige für adäquat, solange es um eine Routinekonsultation geht, in der keine besonderen Probleme zu besprechen sind.

„Oft bringen die Frauen einen Angehörigen mit, der zumindest mal sagen kann, es ist alles in Ordnung. Es bestehen keine speziellen Risiken. ... Wenn es nicht Problemfälle sind, können auch Verwandte übersetzen. Da geht es mehr um die Bestätigung, dass alles in Ordnung ist, und alle wollen das Baby sehen [im Ultraschall]. Wenn Angehörige dabei sind, die das gut mitteilen können, ziehen wir keine Dolmetscher bei“. (Interview 3, Gesundheit Basel)

Eine Schwierigkeit mit dolmetschenden Angehörigen sehen diverse Fachpersonen in den oft sehr persönlichen und intimen Themen, die in der Frauenpoliklinik zur Sprache kommen (zur Problematik von dolmetschenden Kindern siehe auch Kap. 2.1.2.) :

„... in der Geburtshilfe und Gynäkologie eignen sich Angehörige oft sehr schlecht [zum Übersetzen] mit der ganzen Thematik. Man kann ja nicht ein Kind von 12 Jahren zum Übersetzen mitnehmen bezüglich Schwangerbleiben oder Schwangerschaftsabbruch. Das ist undenkbar. Das ist bei einem Beinbruch etwas anderes“. (Interview 1, Gesundheit Basel)

Als zweite Hauptschwierigkeit werden die zum Teil begrenzten Deutschkenntnissen der Dolmetschenden Personen beschrieben :

„... An der Reaktion der Frau merke ich, wie viel rüber gekommen ist. ...Wenn ein Kind oder Angehöriger übersetzt, merke ich an der Antwort der Frau, dass sie die Frage nicht verstanden hat. Sie gibt eine Antwort, die nicht zu dem passt, was ich gefragt habe. Oder es ist nur ein Teil von dem, was ich wissen wollte. Wenn die Antwort nach zweimal Nachfragen nicht kommt, dann weiss ich, dass die Person, die übersetzt, die Frage selber nicht versteht“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

Neben der sensiblen Thematik und den notwendigen Sprachkenntnissen spielt bei Dolmetschenden Begleitpersonen eine wichtige Rolle, in welcher Beziehung sie zur Patientin stehen. Für die Patientin kann das ein Vorteil sein, weil sie die Begleitperson kennt und sie eventuell bewusst zum Dolmetschen ausgewählt hat (s.o.). Andererseits entstehen die bereits beschriebenen Schwierigkeiten, wenn Kindern eine Dolmetschaufgabe übertragen wird. Eine Interviewteilnehmerin hält das für eine Überforderung des Kindes (Interview 6, Gesundheit Basel). Bedenken äussern Fachpersonen auch, wenn begleitende Partner für die Patientin Dolmetschen. Dabei fällt vielen Fachpersonen auf, dass Partner oft selektiv übersetzen (s.u.)

Der Einsatz von Angehörigen und Begleitpersonen als Dolmetscher ist einerseits eine einfache, günstige Lösung des Sprachproblems. Andererseits handelt man sich dadurch auch gewisse Schwierigkeiten ein. Die werden in den Interviews wie folgt beschrieben:

„...Vieles läuft aber mit der Begleitung, mit den Töchtern. ...Das macht uns das Leben schon einfacher, aber auf der andern Seite bleibt ein gewisser Zweifel, ob das immer gut ist und ob das ankommt, was man sagt. Oder ob auch selektiv übersetzt wird, nicht in böser Absicht, aber aus Verständnisproblemen. Ich finde das schwierig. Es ist für uns praktischer: Jaja, ich konnte mich verständlich machen. Aber ob es ankommt, weiss man nicht genau“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

„Ich denke, es wäre besser, man hätte sogar noch mehr Dolmetscher, und müsste weniger auf Verwandte zurückgreifen. Weil man Zeit spart und mehr erfährt. Denn es geht viel Information verloren, wenn jemand übersetzt, der darin nicht geübt ist“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

• **Spitalmitarbeiterinnen als Ad-hoc Dolmetscherinnen**

Dass Mitarbeiterinnen mit Fremdsprachenkenntnissen spontan zum Dolmetschen zugezogen werden, ist im Pflgeteam eine gängige Praxis:

„Wir haben viele, die spanische, oder auch französische Wurzeln haben.... Es läuft automatisch, wenn jemand kein Italienisch kann, fragt er, wer ihm helfen kann. Das gleiche gilt für andere Sprachen... Wir helfen einander“. (Interview 5, Gesundheit Basel)

Auch ÄrztInnen greifen auf Mitarbeiterinnen zurück, um sich mit fremdsprachigen Patientinnen verständigen zu können:

„In unserem Team haben wir Ärzte oder Pflegende, die Italienisch, Türkisch, Deutsch, Englisch, Französisch sprechen. ...Wenn nun jemand von den Ärzten kein Italienisch oder Französisch spricht, schauen wir, ob jemand aus dem ambulanten Bereich rüber kommen kann...“. (Interview 3, Gesundheit Basel)

Interviewte Personen mit Leitungsfunktionen in der Pflege sehen Mitarbeiterinnen mit Fremdsprachenkenntnissen zwar als Ressource, wollen aber verhindern, dass sie mit Dolmetschaufträgen zeitlich und fachlich überfordert werden:

„Was ich mich in der Frauenklinik gewehrt habe, dass man immer auf Mitarbeiter zurückgegriffen hat. Dass das Telefonieren angefangen hat: Wir haben doch eine Mitarbeiterin, die serbokroatisch spricht, die soll jetzt schnell zum Übersetzen runter kommen. Das ist für mich unakzeptabel. Nichts gegen Notfall, dort ist das selbstverständlich. ...Man kann nicht auf dem Buckel der Pflege irgendjemand Übersetzungsarbeit machen lassen. Denn der muss ja auch Zeit haben, aus seinem Arbeitsumfeld raus zugehen und eine halbe Stunde irgendwo zu übersetzen. Deshalb gab es für die Frauenklinik immer eine eigene [Dolmetsch-] Organisation“. (Interview 1, Gesundheit Basel)

„Wenn man zwei gleiche Bewerberinnen hat, und beide kämen in Frage, dann ...gebe ich so jemandem [mit Migrationshintergrund] den Vorteil, weil es dem Team nützt, wenn sie einspringen kann zum Übersetzen. Das aber nur um

banale Sachen zu übersetzen. Ich möchte nicht, dass sie zum Beispiel ein Gespräch in der Psychosomatik übersetzt“. (Interview 5, Gesundheit Basel)

Die eben zitierte Leitungsperson schickte zwei mehrsprachige Mitarbeiterinnen in einen spitalinternen Kurs zum Thema „Als MitarbeiterIn dolmetschen...“ Ob und wie sich dieser Kurs auf die Dolmetscharbeit der beiden Mitarbeiterinnen auswirkt, war ihr zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht bekannt.

Wie eine mehrsprachige Fachperson selber ihre Dolmetschaufgabe sieht, beschreibt eine türkisch sprechende Ärztin:

„Ich sehe mich nicht als Dolmetscherin hier im Frauenspital. Ich versuche das zu trennen. Wenn jemand ein Problem hat, das gut erklärt werden muss, bin ich gern bereit zu übersetzen, aber ich kann nicht Dolmetscherin sein und gleichzeitig die andere Arbeit machen. ... Deshalb suche ich Distanz zu halten“. (Interview 3, Gesundheit Basel)

- **Eigene Mehrsprachigkeit einsetzen**

Mehrsprachige Fachpersonen können zum Teil direkt mit fremdsprachigen Patientinnen kommunizieren. Bei der Einstellung einer Sozialarbeiterin war dieser Aspekt sogar ausschlaggebend:

„Als es um die Wiederbesetzung dieser Sozialarbeiter Stelle ging, haben wir uns gefragt: Was haben wir eigentlich für Kundschaft? Wenn wir Kundschaft haben, wo wir Mühe haben uns zu verständigen, vor allem im Bereich ihres sozialen Umfeldes, dann wäre es ideal jemanden zu finden, der die türkische Sprache beherrscht“. (Interview 1, Gesundheit Basel)

Die Einstellung einer türkischen Sozialarbeiterin bringt dem Spital nach Einschätzung der verantwortlichen Leitungsperson finanzielle Vorteile:

„Die Sozialarbeiterin arbeitet mehrheitlich im ambulanten Bereich... Damit decken wir einiges ab ... Ich denke, wenn wir das nicht hätten, müssten wir wesentlich mehr in Dolmetscher investieren“. (Interview 1, Gesundheit Basel)

Einen weiteren Vorteil nennt eine Ärztin türkischer Herkunft:

„Ich denke schon, dass mein Hintergrund eine Ressource ist. Man kann sich in vielen Dingen besser einfühlen. Ich komme schneller zum Punkt, wenn ich mit ihnen spreche, weil ich mir ungefähr ein Bild machen kann, wie sie etwas interpretieren, wie sie bestimmte Dinge sehen könnten. Ich erlebe ganz

viel Positives, gerade auch von türkischen Patienten, die sich freuen, überhaupt im fremden Land eine Landsfrau zu treffen. Das ist aber das zweitrangige“. (Interview 3, Gesundheit Basel)

Das Problem liegt für diese Ärztin darin, dass türkische Patientinnen von ihr als Landsfrau manchmal Dinge erwarten, die über die medizinische Betreuung hinausgehen:

„Meine Erfahrung ist zum Beispiel mit türkischen Patientinnen, dass sie kommen und alle möglichen Probleme besprochen haben wollen. ...Dinge, die gar nichts mit Medizin zu tun haben. Sie suchen dann bis in den Sozialbereich hinein Hilfe bei einem. Und das kann ich aus meinen Kapazitäten gar nicht sicherstellen. Ich versuche deshalb zu schauen, dass ich eine gewisse Distanz halte.....Da grenze ich mich klar ab, muss ich sagen, begrenze mich auf die medizinische Situation...“ (Interview 3, Gesundheit Basel)

Nach Angaben ihrer Vorgesetzten ist die Türkischsprechende Sozialarbeiterin von einem ähnlichen Problem betroffen:

„Obwohl es für die Sozialarbeiterin selber nicht einfach ist. Die Ansprüche der Patientinnen an sie sind sehr hoch. ... Ich merke auch, dass sie an Grenzen kommt, von Anforderungen an sie, was jetzt alles geregelt werden soll. ... Sie wird als die ihrige gesehen, nicht in welcher Funktion sie ist, ...“ (Interview 1, Gesundheit Basel)

Ob Fachpersonen mit andern Fremdsprachenkenntnissen mit der gleichen Problematik konfrontiert sind, geht aus den Interviews nicht hervor. Allgemein scheint es in der Praxis nicht üblich zu sein, Patientinnen gezielt einer Fachperson zuzuteilen, die ihre Sprache spricht. Wenn dies vorkommt, ergibt es sich anscheinend zufällig (Interview 2 & 3).

- **Sich mit Händen und Füßen verständigen**

Situationen, wo man sich ohne gemeinsame Sprache, und ohne Dolmetscher zu verständigen sucht, werden von einer Mehrheit der InterviewteilnehmerInnen beschrieben. Die ersten Sprachprobleme beginnen am Empfang:

„Dann gibt es Leute, die gar kein Wort Deutsch können. Da bin ich dann schon manchmal an einem Punkt, wo ich denke: oje. Dann probiere ich ihnen mit „Morgen, Nachmittag“ zu erklären, wann sie kommen müssen. Es gibt auch Situationen, wo man ein Wort aufschreiben muss...“ (Interview 8, Gesundheit Basel)

Pflegende, die z.T. schon seit Jahren in der Frauenpoliklinik arbeiten, beschreiben ihre Erfahrung mit nonverbaler Kommunikation in einem Gruppeninterview:

T1: *Man lernt es, sich mit Mimik und Gestik zu verständigen.*

T2: *Gut, lernen – Da kommt man irgendwann drauf, denn man muss sich ja verständigen. Wenn ich neben einer Patientin zu stehen habe, dann nehme ich vielleicht die Hand, wenn ich merke [unverständlich]...oder streichle ihr über die Wangen. Wenn es sprachlich nicht geht, muss man irgendetwas anderes machen. Lernen im dem Sinn kann man das nicht, denke ich.*

T3: *Das ist einem einfach gegeben.*

T2: *Ja. Das kommt aus einem raus.*

T1: *Ja. Es beginnt dann, wenn es nicht mehr über die Sprache geht.*

(Interview 9, Gesundheit Basel)

Die Pflegenden scheinen Körperkontakt auch einzusetzen, um Patientinnen emotionale Unterstützung zu signalisieren und eventuelle Ängste zu mindern:

T1: *Wir mussten eine Fruchtwasserpunktion machen, und sie hatte so Angst und konnte kein Wort Deutsch. ... Da haben wir diese Frau punktiert, und ich habe ihr immer zugnickt mit den Augen, und sie hat immer gelacht, und es ist tiptop gegangen. ... Sie hat zwar vom sprachlichen her nicht viel verstanden. Aber sie hat einfach gemerkt, man macht das Möglichste, kümmert sich um sie. Das war herzig. Mit Augenkontakt hatte ich ihr gedeutet, es ist gut. Das war eindrücklich. ...*

T2: *Wir probieren ihnen die Angst zu nehmen, oder zu mindest ihnen beizustehen.*

T1: *Ja. Man zeigt, dass man da ist.*

T2: *Sie ist nicht allein.*

Auch bei den Hebammen spielt die nonverbale Sprache eine wichtige Rolle:

„Ich habe es inzwischen auch gelernt, mich mit Händen und Füßen recht gut allein mit Frauen verständigen zu können. Ich zeige ihr z.B. was ich meine. Unter Frauen ist das ohne Hemmungen möglich.“ (Interview 10, Gesundheit Basel)

Auch ÄrztInnen erzählen, dass sie auf nonverbale Kommunikation zurückgreifen. Sie zeigen aber gleichzeitig auf, dass nonverbale Kommunikation sofort an Grenzen stösst, wenn es darum geht, komplexere Informationen verständlich zu machen:

„Wenn es eine Jahreskontrolle ist und es der Patientin gut geht, dann kann man das mit den Händen besprechen. Aber wenn man Sachen erklären muss, die schwieriger sind, wie Verhütung, Schwangerschaftsplanung oder Operationsaufklärung und solche Sachen, da muss man jemand dabei haben, der übersetzt. Sonst geht das nicht...“ (Interview 12, Gesundheit Basel)

14.3 Auswirkungen von Verständigungs-schwierigkeiten und Dolmetscharbeit

Die Interviewteilnehmerinnen beschreiben vielfältige Folgen von Sprachbarrieren. Diese Folgen betreffen vor allem drei Bereiche, die im Alltag untrennbar miteinander verknüpft sind:

- Zeitaufwand
- Zwischenmenschliche Ebene
- Kommunikation in der Sprechstunde

14.3.1 Zeitaufwand

Sprechstunden mit Verständigungsproblemen brauchen in der Regel mehr Zeit:

„Die Kommunikation ist ganz anders bei Migrantinnen als bei Schweizerinnen. Die Sprechstunde dauert länger. Entweder ist jemand da zum Übersetzen, und sonst ist es schwierig...“ (Interview 12, Gesundheit Basel)

Ob die Arbeit mit einer Dolmetscherin den Zeitaufwand zusätzlich erhöht, ist in den Interviews umstritten:

„Ich schätze, dass eine Konsultation mit Dolmetscher im Durchschnitt etwas mehr Zeit braucht als ohne. Vielleicht dauert eine Konsultation ohne Dolmetscherin durchschnittlich 25Min., und eine Konsultation mit Dolmetscherin 35 Min. So generell sagen kann man das aber nicht. Weil je nach dem kann es auch Zeit sparen, wenn man sich dank Dolmetscher schneller verständigen kann.“ (Interview 6, Gesundheit Basel)

Die Zeitersparnis bestätigt folgendes Zitat einer Oberärztin:

„... Man verliert enorm viel Zeit...Wenn eine Angehörige übersetzt, muss ich den Begriff [Zwischenblutung] zuerst erklären: Man hat die Regel, und dazwischen gibt es Blutungen. Und das braucht viel Zeit und man gerät unter Zeitdruck. Und es wird mühsam.. Die Dolmetscherin kennt den Begriff schon, und so geht es schnell...“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

Einen höheren Zeitaufwand macht hingegen ein Assistenzarzt aus:

„... ich finde, diese Dolmetscherinnen... sind sehr wichtig. Was natürlich ist, das dauert sehr viel länger. Wenn man mit Dolmetscher arbeitet, dauert es z.B. sehr viel länger, bis man eine ganze Anamnese gemacht hat. Mehr Zeit einplanen kann man dafür nicht. Deshalb kann es passieren, dass man mit der Zeit in Verzug kommt“. (Interview 11, Gesundheit Basel)

Nicht ganz klar wird in diesem Zitat, mit welcher Situation die Kommunikation über Dolmetscherin verglichen wird. In mehreren Interviews wird hingegen bestätigt, dass auch für Sprechstunden mit Dolmetschereinsatz wie üblich 15 oder 30 Minuten pro Konsultation zur Verfügung stehen. Wenn eine Fachperson für die Überwindung von Verständigungs-problemen zusätzlich Zeit aufwendet, gerät sie also unweigerlich unter Zeitdruck:

„...Für mich ist die grösste Herausforderung, Geduld zu haben. Meistens steht man unter Zeitdruck, ist dem Programm hintennach, weil es länger dauert“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

14.3.2 Zwischenmenschlicher Umgang

In der Sprechstunde einer Person gegenüber zu sitzen, mit der man sich nicht adäquat verständigen kann, löst verschiedene Reaktionen aus :

„Das erste Problem sind sicher die Sprachbarrieren. Es ist für beide Seiten ein Frust, wenn man sich nicht versteht. Man merkt, dass die gemeinsame Basis fehlt, um sich zu verständigen. Das kann ärgerlich machen. Als Gegenmassnahme versuche ich jeweils, mich zu fragen, um was es in dieser Situation konkret geht. Was versteht die Patientin, was versteht sie nicht. ... Ich versuche herauszufinden, wo sie steht, um sie dort abzuholen. ...Das Ziel dabei ist, eine gemeinsame Basis zu finden, wo man sich verstehen kann“. (Interview 6, Gesundheit Basel)

Falls eine solche Basis nicht gefunden werden kann, können Spannungen entstehen. Zum Teil wird dann eine Drittperson zugezogen, um die Situation

lösen zu helfen. Ein Oberarzt, der in solchen Fällen manchmal zugezogen wird, beschreibt seine Erfahrungen wie folgt :

„Ich komme dann häufig in ein Zimmer rein, wo ich merke, dass die Situation schon ein bisschen am eskalieren ist, weil nicht klar ist: Was hat die Frau eigentlich? Warum kommt sie eigentlich? ... Ich kann sie nicht richtig fragen. Sie versteht mich nicht. Die Untersuchung läuft ab wie etwas sehr Unangenehmes, fast wie ein Gewaltakt, was in der Regel gar nicht notwendig ist, wenn man kommunizieren kann. Sagen kann, was man macht“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

Dieses Zitat bringt zum Ausdruck, dass die gynäkologische Betreuung von fremdsprachigen Patientinnen spezielle Risiken in sich birgt. Ist eine adäquate Kommunikation nicht gewährleistet, besteht die Gefahr, dass die Patientin sich einem Geschehen ausgeliefert fühlt, dem sie nicht zugewilligt hat. Der zitierte Arzt tönt an, dass es dabei bis zu Gewaltanwendung gehen kann. Auch ein Assistenzarzt betont die zentrale Bedeutung von sprachlicher Verständigung in der gynäkologischen Betreuung:

“Man geht ja nicht unbedingt gern zum Gynäkologen. Dass jemand da ist, der einem ablenkt, der einem auch wirklich sprachlich versteht- weil wenn sie kein Deutsch können, ist es natürlich auch nicht gerade eine schöne Situation, vor allem wenn sie einem ein Problem darlegen möchten. Da wissen sie, da ist jemand sehr nettes, jemand einfühlsames [bezieht sich auf Dolmetscherin]. Das gibt eine gewisse Sicherheit, denk ich auf jeden Fall. ...und wenn sie ohne Männer da sind, brauchen sie [die Patientinnen] jemand, der dolmetscht. Dann ist nicht alles so fremd, so schwierig, wenn sie ohne Fragen zu können, alles über sich ergehen lassen müssten, weil sie nicht verstehen, weswegen man überhaupt was macht. Gute Dolmetscherinnen sind extrem viel wert“. (Interview 11, Gesundheit Basel)

Der Beizug einer Dolmetscherin ermöglicht es dem Arzt hier, Sprachbarrieren zu überwinden und die fremdsprachige Patientin in Respekt und Würde zu behandeln. Interessanterweise erwähnen die interviewten Ärztinnen und Hebammen diese Problematik kaum. Es lässt sich vermuten, dass das Problem in einer gleichgeschlechtlichen Konstellation weniger auftritt.

Ganz allgemein stellt die Betreuung von fremdsprachigen Patientinnen Fachpersonen vor spezielle Herausforderungen:

„Wenn Assistentinnen und Assistenten zu lange Poliklinik machen, verlieren sie ihren Enthusiasmus und ihre Energien. Sie verausgaben sich

tagtäglich in einer Situation, die sehr frustrierend ist. „Keiner versteht mich,“ auch meine Patientin nicht. Das ist ein Burnout Faktor. Das fängt bei den jungen an, und diese Situation muss man vermeiden. Die einen legen sich Strategien zurecht. Diese Strategie kann Vermeidung von Patientenkontakt sein. Den Kontakt möglichst kurz halten, oder aggressiv reagieren: „Das geht mich nichts an. Ich mag das nicht diskutieren“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

Dieses Zitat beschreibt mögliche negative Reaktionen von ÄrztInnen, die während ihrer Arbeit gehäuft mit Verständigungsschwierigkeiten konfrontiert sind. In dieser Deutlichkeit kamen solche Reaktionen in keinem andern Interview zum Ausdruck.

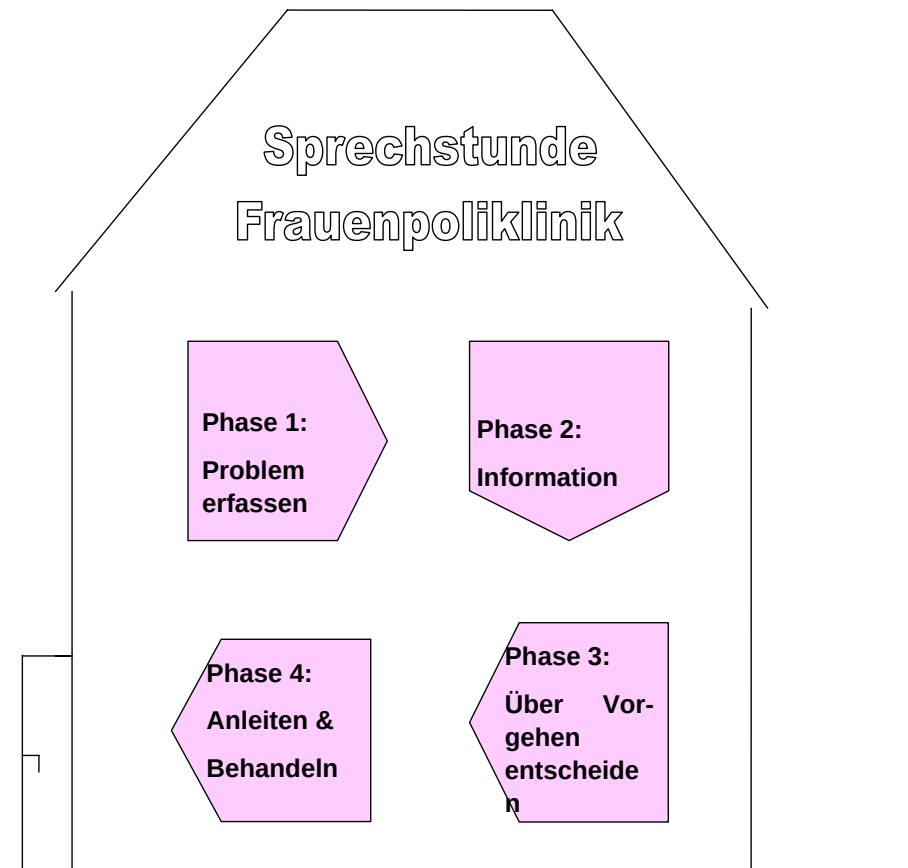
Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Verständigungsschwierigkeiten Frustrationen und Spannungen zwischen Fachpersonen, Patientinnen und Begleitpersonen begünstigen. Nur eine Teilnehmerin erzählt in diesem Zusammenhang von erheiternden Situationen. Sie arbeitet am Empfangsdesk :

„Manchmal hat man ganz glatte Personen am Schalter, die vielleicht etwas falsch sagen. Dann muss man manchmal unabsichtlich lachen. Kürzlich hatte ich eine Frau am Schalter, die musste dann selber lachen, als ich ihr das richtige Wort sagte. Sie meinte dann, sie sei gerade am Deutsch lernen. Ich sagte ihr dann, ... ich finde es toll, dass sie Deutsch lerne. Da hatte sie sehr Freude. Solche Dinge sind schön“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

14.3.3 Kommunikation in der Sprechstunde

Die interviewten Ärztinnen beschreiben vier unterschiedliche Phasen, wo die Kommunikation in der Sprechstunde eine zentrale Rolle spielt. Diese Phasen sind im folgenden Schema vereinfacht dargestellt. In der Praxis können sie in anderer Reihenfolge oder zirkulär wiederholt vorkommen.

Abbildung: Phasen im Sprechstundenablauf mit wichtigem Kommunikationsanteil



• Problem erfassen

Eine Ärztin beschreibt den Beginn einer Sprechstunde mit einer fremdsprachigen Patientin, wenn keine Dolmetscherin verfügbar ist:

„... Man spricht nur in Bruchstücken. Man hofft irgendetwas zu verstehen. Man sollte die sieben Schmerzcharaktere erfragen. Wenn die Patientin knapp ‚Schmerz‘ versteht, kann ich nie fragen: Ist der Schmerz immer da, kommt und geht er, wann ist er da ... das fällt alles weg...Aber wenn ein Dolmetscher da ist, klappt es viel besser. Und dann ist es eher das Problem der zwei Kulturen,

die sie nicht verstehen in ihrem Krankheitsverständnis. Der Dolmetscher trägt sicher dazu bei, die Situation zu verbessern“. (Interview 4, Gesundheit Basel)

Wenn das verbale Erfassen des Problems nur eingeschränkt oder gar nicht möglich ist, bekommt die direkte körperliche Untersuchung mehr Gewicht:

„... wenn man absolut gar nichts versteht, ... kein Dolmetscher da ist und niemand, der übersetzen kann - eine Frau, die kommt, und sich vor Bauchschmerzen krümmt, und man sollte eigentlich schnell machen und hat die Möglichkeit nicht, weil man nicht kommunizieren kann... Sie kann einem nicht mal sagen, ob sie noch einen Blinddarm hat oder nicht... Dann steigt das Risiko, was zu verpassen. Man ist behindert, seine Arbeit zu machen. Verunmöglicht ist die Arbeit nicht, weil man sie ja untersuchen kann und schauen, wo es weh tut. Das geht ja immer. Man darf aber nicht vergessen, die Anamnese ist wichtig für das Stellen der Diagnose. ... Wenn ein Dolmetscher da ist in einer Notfallsituation, oder jemand, der übersetzen kann, das vereinfacht es natürlich enorm“. (Interview 12, Gesundheit Basel)

Der zitierte Arzt macht deutlich, dass die Befragung der Patientin wichtig ist, um in angemessener Zeit eine zutreffende Diagnose zu stellen. Bei regulären Folgekonsultationen, ist die Dolmetscherin manchmal schon von Anfang an dabei. Bei Erst- und Notfallkonsultationen, ist eine Dolmetscherin wie schon beschrieben nur selten zur Hand. Um die Sicherheit der Diagnose zu gewährleisten, greift man deshalb auf zusätzliche Untersuchungsmethoden zurück. In der Schwangerensprechstunde macht eine Hebamme folgende Beobachtung:

„Der Einsatz von Technik dient auch dazu, sich abzusichern, wenn man sich wegen Sprachschwierigkeiten nicht ein genaues Bild machen konnte. Da kommt z.B. eine Schwangere mit den Beschwerden „viel Schmerz“, - [also] ein bisschen Bauchweh. Einer deutschsprachigen Frau könnte man erklären, dass das die Bänder sind, die schmerzen, wenn das Baby wächst. Und dass das normal sei. Wenn man nicht mit einer Frau reden kann, macht man sicherheitshalber, und weil der Mann verlangt, dass man etwas ‘tut’, alle möglichen Abklärungen von Ultraschall bis Blutentnahmen. So wird viel pathologisiert, was eigentlich ganz normal ist. Das verursacht natürlich hohe Kosten“. (Interview 10, Gesundheit Basel)

- **Information geben und verstehen**

Wenn das Problem erfasst ist, geht es meist darum, der Patientin die Situation zu erklären und sie über Behandlungsoptionen zu informieren. Je

komplexer diese Information sind, desto schwieriger wird es, sie insbesondere einer fremdsprachigen Patientin verständlich zu machen. Ein Arzt mit Leitungsfunktion beschreibt die Schwierigkeiten beim Erklären von vorgeburtlichen Untersuchungen bei schwangeren Frauen:

„...die Pränataldiagnostik, ist schwierig zu vermitteln, wie man sie eigentlich vermitteln sollte... Das Problem ist die differenzierte Aufklärung darüber: Was ist das für eine Untersuchung? Was hat sie für Risiken? Was passiert bei welchem Ergebnis? Diese Aufklärung ist unbedingt notwendig, sonst ist es keine gute Medizin. Aber sie ist nur sehr bruchstückhaft. ...Man muss sagen, das ist ein ungelöstes Problem“. (Interview 2, Gesundheit Basel)

Ein anderes Informationsproblem beschreibt ein Arzt, der eine Frau darüber aufklären möchte, dass ihre extrauterine Schwangerschaft den Eileiter zum Platzen bringen und sie dabei verbluten könnte:

„Wie soll ich z.B. bei einer Dame aus Afrika, die nicht meine Sprache spricht und eine extrauterine Schwangerschaft im linken Eileiter hat und nachhause fliegen will, sicherstellen, dass sie begriffen hat, dass sie jederzeit sterben kann? .. diese Frauen haben genau das gleiche Anrecht auf eine optimale Betreuung und Versorgung wie die Schweizerinnen auch. Aber es ist einfach situativ manchmal etwas schwierig“. (Interview 13, Gesundheit Basel)

Die Verständigung hängt in solchen Fällen auch davon ab, welches Hintergrundwissen und welche Körpervorstellungen eine Frau hat. Und inwieweit eine Fachperson diese Vorstellungen erfassen und auf sie eingehen kann.

„Bei einer „Durchschnitts-Schweizer“-Patientin, die eine Schulbildung hat und z.B. berufstätig ist, weiss man ohne viel zu überlegen, was man voraussetzen kann. Das ist bei einer Patientin mit Migrationshintergrund anders. Da muss man Schritt für Schritt herausfinden, was die Patientin weiss, was sie sich vorstellt. Das Ziel dabei ist, eine gemeinsame Basis zu finden, wo man sich verstehen kann“. (Interview 6, Gesundheit Basel)

Je weiter die Vorstellungen von Fachperson und Patientin auseinander liegen, desto schwieriger wird es, zu verstehen, was das Gegenüber meint. Wie Dolmetscherinnen, die interkulturell-vermittelnd arbeiten, in solchen Situationen das gegenseitige Verständnis ermöglichen, wurde im Kapitel 2.3. bereits beschrieben (siehe S. 11ff).

Insgesamt stimmen die interviewten Fachpersonen überein, dass die Arbeit mit Dolmetscherinnen die Information fremdsprachiger Patientinnen verbessert. Genannt werden Ausnahmen, wenn die Deutschkenntnisse der Dolmetscherin zu wünschen übrig liessen (Interview 13) oder die Patientin durch unsachgemässe Übersetzung verwirrt wurde (Interview 12).

In verschiedenen Interviews kommt zum Ausdruck, dass der Information der Patientin viel Gewicht beigemessen wird. Dies mag mit der ärztlichen Informationspflicht zusammen-hängen:

„Wenn man merkt, dass es wichtig ist, der Frau die richtige Information zu geben ...dann hat man die Rolle, sich zu vergewissern, dass es richtig verstanden wird. Dann muss man das machen, was man kann, damit die Information weitergeleitet wird. Das ist ja unsere Pflicht... Notwendigerweise dann effektiv einen Dolmetscher dazuziehen“. (Interview 12, Arzt)

Wie bereits im Kap. 2.2 zum Ausdruck kam, hängt die Entscheidung, eine Dolmetscherin beizuziehen denn auch oft mit der Notwendigkeit zusammen, die Patientin zu informieren. Inwieweit sich dieser Aufwand lohnt, fragt sich eine leitende Fachperson in folgendem Interviewausschnitt:

“Sicher kann man mit Dolmetscherinnen Kosten einsparen, weil die Frauen gut informiert werden, mit ihrer Problematik gut umgehen können und sich 2-3 Konsultationen sparen können. Sonst muss man eine Frau immer wieder bestellen, weil sie es vielleicht nicht verstanden hat und man es wieder kontrollieren muss. ... Das ist klar. Und doch ist es immer ein Riesenaufwand, manchmal nur für Kleinigkeiten in unsern Augen. Auf der andern Seite kann das lebensnotwendig sein“. (Interview 5, Gesundheit Basel)

• Über das Vorgehen entscheiden

Gerade in der Gynäkologie und der Schwangerenvorsorge gibt es meist mehr als eine Handlungsoption. Man denke nur an die verschiedenen Verhütungsmethoden oder an das zunehmende Angebot von vorgeburtlichen Untersuchungen. Auch über den Modus der Geburt wollen Frauen heute mitreden (Wassergeburt, Kaiserschnitt etc). Welche Option für die jeweilige Patientin passend ist, muss also jeweils abgewogen und entschieden werden. Aus den Interviewdaten geht hervor, dass diese Entscheidungsprozesse unterschiedlich ablaufen. Grob lassen sich zwei Entscheidungsmodelle unterscheiden, die sich in der Praxis jeweils überlappen und konkurrieren. Beim ersten Modell ist „richtige Medizin zu machen“ (Interview 13)

handlungsleitend. Im zweiten Modell wird die Selbstbestimmung der Patientin (Interview 7 u.a.) ins Zentrum gerückt. (Siehe Abbildung 2 im Anhang).

Wenn die Fachpersonen in den Interviews beschreiben, wie Entscheidungen über das weitere Vorgehen zustande kommen, lassen sich diese Aussagen meist einem der beiden Modelle zu ordnen. Bei den Oberärzten sind die Aussagen relativ kongruent und tendieren deutlich auf eine Seite. Bei den Assistierenden fällt auf, dass Elemente aus beiden Modellen in ähnlichem Umfang vorkommen. Es scheint, dass ihre Vorgehensweisen noch variabel und weniger festgelegt sind.

Anhand von Interviewausschnitten möchte ich nun modellhaft beschreiben, wie Entscheidungsprozesse in der Praxis ablaufen können, und wie sich Sprachschwierigkeiten darauf auswirken.

Modell „richtige Medizin“: Bei diesem Modell entscheidet eigentlich der Arzt, was für das jeweilige Problem die beste Lösung ist. Falls es sich dabei um einen operativen Eingriff handelt, braucht er dazu das Einverständnis der Patientin. Ein Arzt beschreibt die Situation bei einer Geburt:

„... Man hat z.B. eine Diskussion, eigentlich sind die Herztöne nicht so gut. Es wäre jetzt eigentlich Zeit, bei diesem verschleppten Geburtsverlauf das nun zu beenden. Wir machen jetzt einen Kaiserschnitt. ... Und für die Frau ist das ein Problem. Und ich kann diese Frau fast nicht überzeugen dazu, dass sie einverstanden ist“. (Interview 13, Arzt)

In einer solchen Situation sieht der Arzt seine Aufgabe darin, die Patientin über die Risiken aufzuklären, die sie eingeht, falls sie der Entscheidung des Arztes nicht zustimmt. Sprachschwierigkeiten erschweren die Aufklärung und Diskussion mit der Patientin:

„Ich habe einfach für mich den Eindruck, das meiste kommt daher, dass wir uns nicht anständig miteinander unterhalten können. Das ist für mich der Hauptgrund. Weil wir haben ja auch immer wieder schwierige Situationen mit Leuten, die Deutsch sprechen, ..., und dort kann man die Leute zu Boden reden, oder sie reden einem zu Boden. Man findet sich. Ich habe dort noch nie eine Situation gehabt ... wo man nicht eine Lösung gefunden hat. Und wenn die Lösung darin besteht, dass man mit der Entscheidung eines Arztes nicht einverstanden ist und trotzdem nachhause geht. Wenn man gut aufgeklärt ist, kann man immer nachhause gehen, weil man ein mündiger Mensch ist“. (Interview 13, Arzt)

Die Wahlmöglichkeit der Patientin besteht hier darin, die Entscheidung des Arztes zu akzeptieren oder sie abzulehnen. Wenn sie umfassend aufgeklärt wurde, kann sie als mündige Patientin die vorgeschlagene Behandlung verweigern. Die volle Aufklärung ist also die Voraussetzung, dass der Arzt der Patientin die Verantwortung für ihre Gesundheitsversorgung übertragen kann, was aber erst zum Tragen kommt, wenn die Patientin eine Behandlung verweigert. Bei Sprachschwierigkeiten ist es für ihn ungewiss, ob die Patientin die Risiken einer Verweigerung richtig einschätzt. Entschliesst sie sich tatsächlich, gegen seinen Rat zu handeln, bleibt bei ihm deshalb ein „schlechtes Gefühl“ zurück. (Interview 13)

Modell Selbstbestimmung der Patientin: Bei diesem Modell informiert die Fachperson die Patientin zuerst über die verschiedenen Handlungsoptionen und deren Vor- und Nachteile. Ein Beispiel aus der Schwangerenvorsorge:

„Das sind dann die zwei Routineultraschalluntersuchungen, die in der Schwangerschaft vorgesehen sind, wenn die Frau damit einverstanden ist. Sie muss vorher aufgeklärt sein, ob sie die Ultraschalluntersuchung möchte. Die Ultraschalluntersuchung ist in den Mutterschaftsrichtlinien kein Automatismus. Es besteht ein Recht auf Nichtwissen nach dem KVG. Sie muss also über Vor- und Nachteile informiert werden. Wenn sie dann sagt, ich möchte das, wird die Untersuchung durchgeführt.“ (Interview 3, Ärztin)

Bei schwerwiegenden Entscheidungen wird das Erklären der Optionen anspruchsvoller, z.B. wenn in einer Ultraschalluntersuchung beim ungeborenen Kind eine schwere Missbildung festgestellt wird:

„... für die Schwangere entsteht ein Konflikt, wo sie sich entscheiden muss. Will ich diese Schwangerschaft, wenn das Kind nicht lebensfähig ist? Glaube ich diesem Befund? Ich kann das alles ja gar nicht nachvollziehen. ... Das ist für manche Frauen oft schwierig, zum Verstehen und Einordnen. ... Wir hatten gerade jetzt eine türkische Patientin, die kein Wort Deutsch spricht, ... Das hat uns 1 1/5 Stunden Zeit gekostet. Man musste erklären, um was es geht, was das Kind hat. ... Das ist für die Frau im ersten Moment natürlich eine völlige Überforderung. ... Morgen früh kommt sie dann wieder und bring den Mann mit. So dass man noch ein zweites Gespräch hat, wo man die Befunde besprechen kann und ihr erklären kann, womit sie rechnen muss. Was das für das Kind bedeutet und so weiter. Bei Fremdsprachigen muss man oft mehr erklären, weil das ... laienmedizinische Vorwissen, dass man weiss, was ein Downsyndrom ist, was ein Spina bifida –Kind ist, nicht da ist. Das ist bei ausländischen Patienten schwieriger, sie auf eine Ebene zu bringen, wo sie das

realisieren, rational anschauen und dann auch entscheiden können, was das für sie bedeutet“. (Interview 3, Ärztin)

In einer emotional für alle Beteiligten belastenden Situation stellt das Informieren über die Handlungsmöglichkeiten und deren Folgen höchste Ansprüche an die sprachliche Verständigung. Die zitierte Ärztin zieht deshalb in solchen Fällen nach Möglichkeit Dolmetscherinnen bei.

Auch in diesem Modell ist der Verlauf des Entscheidungsprozesses eng an die Verständigung gebunden. Für die Entscheidung verantwortlich ist hier von Anfang an die Patientin (und eventuell ihr Partner). Es stellt sich auch hier die Frage, ob die betroffene Frau diese Verantwortung übernehmen kann, wenn es nicht gelingt, eine gemeinsame Verständigungsbasis zu finden. Und diese Basis herzustellen, ist, wie mehrere InterviewteilnehmerInnen bestätigen, sehr zeitintensiv. (Interview 2;3).

Es geht hier nicht darum, die beiden Modelle zu werten, oder ihren ethisch-philosophischen Hintergrund zu beleuchten. Beide Modelle stellen Möglichkeiten dar, das Bestimmungsrecht und die Verantwortung zwischen Patientin und Fachperson aufzuteilen. Sobald die sprachliche Verständigung nicht gewährleistet ist, stösst das Vorgehen in beiden Modellen an Grenzen. Im ersten Modell spätestens, wenn die Patientin eine Behandlung ablehnt, und im zweiten Modell bereits beim Informieren über die verschiedenen Handlungsmöglichkeiten.

• Anleiten und Behandeln

Wenn das weitere Vorgehen bestimmt ist, muss die Patientin in der Regel angeleitet werden. Die Fachpersonen erklären ihr Verhaltensmassnahmen, Medikamenteneinnahme, welche Vorkehrungen zu treffen sind für eine Operation usw. Auch hier ist die Kommunikation zentral und Sprachbarrieren entsprechend folgenreich. Deshalb entscheiden sich ÄrztInnen manchmal auch noch in dieser Phase, eine Dolmetscherin beizuziehen:

„Da kann man die Dolmetscherin schnell reinbitten um das Verhalten zu besprechen oder was man machen muss, was wichtig ist. Da bin ich ausgesprochen froh“. (Interview 13, Arzt)

Betrachtet man den Ablauf dieser vier Phasen einer Sprechstunde, staunt man, wieviele Schritte da zu erfolgen haben. Und das z. T. bei einer Zeitvorgabe von einer Viertelstunde pro Konsultation. In jeder der vier Phasen erschweren vorhandene Sprachbarrieren die adäquate Betreuung der

Patientinnen. Es ist deshalb nicht erstaunlich, dass vor allem ÄrztInnen die Unterstützung durch Dolmetscherinnen als Arbeitserleichterung ansehen:

„Ich bin eine begeisterte Anhängerin von Dolmetschern. Es ist viel einfacher zum Arbeiten. Nach einem Nachmittag Arbeit ohne Dolmetscher, kann man manchmal selber kaum noch Deutsch reden. Man spricht nur in Bruchstücken...“ (Interview 4, Ärztin)

14.4 Konfliktsituationen und Konfliktschlichtung

Ob Konfliktsituationen häufiger auftreten bei Patientinnen mit Migrationshintergrund, wird in den Interviews nicht eindeutig beantwortet. Einig sind sich die Interviewteilnehmenden hingegen darin, dass solche Konflikte häufiger mit den männlichen Begleitern der Migrantinnen auftreten, und weniger mit den Patientinnen selber (Interview 1,4,5,6,8). Dafür gibt eine Ärztin folgende Erklärung :

„Dass es in der Poliklinik vor allem mit Männern [von Migrantinnen] zum Konflikt kommt, ist wohl mit den Stereotypen von weiblichem und männlichem Verhalten erklärbar. Männer haben traditionell die Rolle, aktiv und aggressiv zu sein. Frauen hingegen sind die Passiven, Empfangenden. So gesehen ist es logisch, dass es eher mit Männern als mit Frauen zu Konflikten kommt“. (Interview 6, Gesundheit Basel)

Die auftretenden Konflikte haben unterschiedliche Ursachen. Der Übersichtlichkeit halber teile ich die beschriebenen Konfliktursachen drei Spannungsfeldern zu :

- Organisatorische Schwierigkeiten
- Zwischenmenschlicher Umgang
- Divergierende Vorstellungen und Erwartungen

In der konkreten Konfliktsituation lassen sich diese Spannungsfelder oft nicht voneinander trennen. Entzündet sich z.B. ein Konflikt, weil Fachperson und Klientin über die Behandlung nicht die gleiche Vorstellung haben, wird dadurch oft auch der zwischenmenschliche Umgang spannungsgeladen.

14.4.1 Organisatorische Schwierigkeiten

• Lange Wartezeiten

Als zu lang empfundene Wartezeiten ist die Konfliktursache, die in den Interviews eindeutig am häufigsten genannt wird (in 12 von 13 Interviews).

„Zu Konflikten kommt es am ehesten, wenn ein Paar kommt und das Gefühl hat, sie kommen nicht sofort dran. ...Es kann sein, dass jemand warten muss, bis er überhaupt am Empfang an der Reihe ist, und man merkt schon, dass sie ungeduldig sind in der Reihe. .. es ist oft die Begleitperson, die ungeduldig ist und aggressiv werden kann“. (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)

Auch einige Fachpersonen bestätigen, dass die Wartezeiten teilweise lange dauern (Interview 5, 9,11). Je nach Berufsgruppe sind die MitarbeiterInnen mehr oder weniger stark mit dem Unmut von wartenden Patientinnen und ihren Begleitern konfrontiert :

„All die Patientinnen die reklamieren, weil sie warten müssen, ... reklamieren [am Empfangsdesk und bei der Pflege], dann gehen sie rein, und sie lachen die Medizinerin oder den Mediziner an, und das Leben ist wieder in Ordnung. Aber alles was sich vorher abgespielt hat, kriegen die Ärzte nicht mit“. (Interview 1, Person mit Leitungsfunktion)

Diesen Umstand sind sich die Ärzte selber bewusst :

“... Ich glaube, das Pflegepersonal hat da mehr Probleme und bekommt mehr ab an Frust als wir Ärzte. Das macht einen grossen Unterschied. Bei uns sind sie doch ein bisschen mehr zurückhaltend. Beim Pflegepersonal schimpfen sie mehr, da sind sie ungehaltener. ... Aber wenn sie hier drin sind, sind sie ja dran und brauchen sich nicht mehr weiter aufzuregen. Wenn wir uns dann noch entschuldigen, merken sie, dass wir es registriert haben, dass sie lange warten mussten, dass wir es aber auch nicht ändern konnten...“ (Interview 11, Arzt)

Die Problemzone ist also der Empfangs- und Wartebereich. „Vorne im Wartebereich entstehen Aggressionen, dass die an der Anmeldung wirklich schon Angst haben müssen“. (Interview 11). Auch andere InterviewteilnehmerInnen bezeichnen die im Neubau offen gestaltete Empfangszone als „Haupteskalierungspunkt“ (Interview 1). (Vergleiche auch Kap. 1.3.) Um diese Probleme besser in den Griff zu kriegen, wurden seit dem Umzug in den Neubau verschiedene Massnahmen ergriffen:

- o **Information der Wartenden als präventive Massnahme.** Die Pflegeleitung hält Pflegende und Hebammen dazu an, die Wartenden gezielt über Verzögerungen zu informieren (Interview 5). Wenn sie selber nicht allzu sehr im Stress sind, machen die Pflegenden und Hebammen damit gute Erfahrungen: *„Wenn man sich da 5 Min. Zeit nimmt, freundlich auf sie zugeht, ... und erklärt, warum es länger dauert, da kann man sehr viel entschärfen. Sich*

diese 5 Minuten zu nehmen, lohnt sich auf jeden Fall. Wie gut das gelingt, hängt auch damit zusammen, wie sehr man selber im Stress ist. Wenn man wenig Stress hat, gelingt es besser...“ (Interview 10, Hebammen)

- o **Weiterbildungen für Mitarbeiterinnen.** Für die Mitarbeiterinnen am Empfangsdesk wurden 3 halbtägige Kurse zu Themen wie Selbstsicherheit, Kommunikation, Abgrenzung angeboten. „... Diese Kurse ... haben wirklich etwas gebracht. Die Konfliktszenen wurden seltener. Die Mitarbeiterinnen haben sich beruhigt, und dadurch automatisch auch das Publikum. Sie strahlen mehr Sicherheit aus. Sie grenzen sich besser ab. Das macht viel aus“. (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)
- o **Vorgehensplan für Konfliktfall.** Die Mitarbeiterinnen haben die Anweisung, sich im Konfliktfall nicht selber « auf Diskussionen einzulassen » (Interview 8), sondern zur Konfliktschlichtung eine hierarchisch höher gestellte Person beizuziehen. „Zudem haben wir eine Notrufliste erstellt, die plastifiziert dort hängt, und wo die Mitarbeiterinnen am Empfangsdesk sofort telefonieren können. Zuerst mir, und wenn ich nicht da bin, der Nachfolgerin bis hoch zum Chef. Alle haben sich bereit erklärt - sogar der Professor X- in solchen Situationen zu kommen“. (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)
- Wartezeiten verkürzen.** „[Lange Wartezeiten sind] ein Problem. Bei uns schauen wir darauf, dass die Leute innerhalb einer halben Stunde dran kommen. Unser Ziel ist eine Wartezeit von maximal 30 Minuten. Meistens erreichen wir das. [Nur] wenn viele Notfälle dazukommen, geht es nicht“. (Interview 9, Pflegende)
- Solche konkreten Ziele zur Reduktion von Wartezeiten wurden nur in der Ultraschallabteilung genannt. Sonst werden Wartezeiten anscheinend weitgehend als unvermeidbar hingenommen. „Gerade bei den Schwangeren gibt es manchmal Verzögerungen und Wartezeiten. Das gibt es in jeder Poliklinik...“ (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)
- o **Sicherheitsbildende Massnahmen.** Da sich v.a. die Mitarbeiterinnen am Empfangsdesk durch aggressiv reagierende Klienten zum Teil persönlich bedroht fühlten, wurden zwei zusätzliche Massnahmen ergriffen :

- Anonymität der Mitarbeiterinnen am Empfangsdesk: „Eine Zeitlang gab es sehr aggressive Situationen, wo die Mitarbeiterinnen Angst hatten. Zuerst gab es Namensschilder auf dem Desk, auf denen sie sich identifizierten. Sie entfernten diese Schilder, weil sie nicht wollen, dass man ihren Namen kennt. Wir haben dazu eingewilligt“. (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)
- Präsenz spitalinterner Sicherheitsdienst. „Der Sicherheitsdienst macht hier Kontrolle, fragt, ob alles okay sei“.

• **Unpünktlichkeit der KlientInnen**

Fachpersonen beklagen die teilweise Schwierigkeit von MigrantInnen, sich an abgemachte Termine zu halten.

„...Statt um 9 kommt sie [die Patientin] um 11 Uhr. So im Sinne von: Das ist doch normal, dass ich verschlafe. Und wir haben das Programm durcheinander. Dann muss man managen. Und wenn das Programm voll ist: ... Wie macht man es, dass sie trotzdem noch drankommt?... Dann kommt man schon mit ihnen in einen Clinch. Das kann ich sagen. Im Moment komme ich manchmal schon auf 180...“ (Interview 9, Pflegende)

Eine leitende Person stellt in der Poliklinik eine „grosse Undiszipliniertheit“ fest, bezieht diese Aussage aber nicht direkt auf Migrantinnen. Sie sieht den Grund dafür in der Grösse und Anonymität der Poliklinik, was eine gewisse Unverbindlichkeit begünstigt:

„Was in der Poliklinik einfach ist, dass die Frauen sehr undiszipliniert sind. Sie würden nie zum Privatarzt 20 Minuten, eine halbe Stunde zu spät kommen. Hier kommen sie einfach zu spät. ...Mindestens 10% [der Termine], d.h. 8 Konsultationen am Tag werden nicht wahrgenommen. Sie werden nicht abgesagt. Da kommt einfach niemand...“ (Interview 1, Person mit Leitungsfunktion)

• **Wechselwirkung zwischen Wartezeiten und Unpünktlichkeit ?**

Die Gründe für die Unpünktlichkeit von Migrantinnen erklären die befragten Fachpersonen am ehesten mit einem unterschiedlichen Zeitverständnis: „Sie haben Uhren, aber keine Zeit...Sie sind ohne Zeitgefühl, sie kommen einfach irgendwann“. (Interviews 9, Pflegende). Es ist allerdings auch vorstellbar, dass KlientInnen, die mehrmals lange warten mussten, sich in der Folge nicht mehr sehr um das Einhalten der Termin bemühen. Falls dieser

Zusammenhang stimmt, würde eine verbesserte Pünktlichkeit auf der Erbringerseite eventuell auch die Pünktlichkeit der KlientInnen verbessern.

14.4.2 Zwischenmenschlicher Umgang

• Sich nicht respektiert fühlen

Im zwischenmenschlichen Kontakt kommt es vor allem zu Konflikten, wenn sich eine Seite nicht angemessen respektiert fühlt. Das kann schon beim Anstehen am Empfangsdesk beginnen :

„Und wenn er [männliche Begleitperson] dann dran ist, macht er vielleicht irgendeine Bemerkung. Oder er fühlt sich nicht ernst genommen, wenn sie ihm sagt, warten Sie einen Moment, einer nach dem andern. Dort fängt es manchmal an. .. vor allem wenn eine Frau sagt, dass er warten soll. Dann fühlt er sich schon nicht wahrgenommen.“ (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)

Auch Fachpersonen beklagen zum Teil fehlenden Respekt auf Seiten von MigrantInnen. Dabei ist auffallend, dass diese Klage am häufigsten von den Personen in den untersten Hierarchiestufen geäußert wird. Eine Pflegende beschreibt dazu ein Beispiel aus der Praxis:

„Gerade gestern hat eine Dame angerufen. Sie ist keine Schweizerin, spricht Englisch. ... Sie verlangt, dass man mit ihr Englisch spricht. ... Aber dann glauben sie einem nicht einmal mehr, was man sagt...Da fragte sie: „Sind Sie sicher?“ – alles auf Englisch. „Ja, ich bin sicher. „ ...Dann irgendwann am Mittag ... war diese Dame wieder am Telefon...Und sie fragte nochmals, ob es denn wirklich wahr sei. Ob wirklich Prof. X das gesagt habe. Da kommt man sich vor wie der letzte Idiot, manchmal.“ (Interview 9, Pflegende)

Ob sich betroffene Personen – sowohl auf Klienten- wie auf Anbieterseite- zu recht nicht respektiert fühlen, oder ob sie das Verhalten ihres Gegenübers falsch interpretiert haben, lässt sich aufgrund der Interviews nur schwer beurteilen.

• Sich benachteiligt fühlen

Als Konfliktursache häufig genannt wird ebenfalls, dass sich MigrantInnen in gewissen Situationen benachteiligt fühlen (Interview 1, 4, 7, 8, 10) :

„... der Eindruck entsteht, dass man Migrantinnen schlechter behandelt als Schweizerinnen, dass man ihnen etwas vorenthält, Die Migrantinnen

meinen, sie müssten nur darum warten, weil sie Ausländerinnen sind“. (Interview 7, Ärztin)

Von den Fachpersonen wird eine solche Benachteiligung in Abrede gestellt. Man hat eher den Eindruck, dass man sich in der Frauenklinik überdurchschnittlich um ausländische Patientinnen bemüht (Interview 4, 8, 11). Der Vorwurf, Migrantinnen zu benachteiligen, kann entsprechend Unmut auslösen:

„Es stimmt, wir geben uns wirklich Mühe in den meisten Fällen. Und deshalb ist es meistens ein ungerechter Vorwurf. Da muss man aufpassen, dass man selber nicht ungehalten wird...“ (Interview 4, Ärztin)

Vor allem Mitarbeiterinnen der Pflege und des Empfangs betonen zudem, dass sie „alle gleich behandeln“, unabhängig von Status und Herkunft (Interviews 8,9). Eine Person mit Leitungsfunktion drückt diese Haltung im folgenden Zitat aus:

„Das Thema Frausein, Frauenproblematik... trifft Schweizerinnen gleich wie Ausländerinnen. Das ist unsere Grundhaltung. Wir arbeiten mit ihnen. Das sind unsere Frauen, unsere Patientinnen, das ist unsere Arbeit. Woher sie kommt, oder was sie machen ist zweitrangig. In der Pflege soll man überhaupt zuerst den Mensch sehen“. (Interview 5)

• Sich bedroht fühlen

Wie bereits erwähnt, fühlen sich weibliche Mitarbeiterinnen in gewissen Situationen bedroht. Sie haben Angst vor aggressiven Reaktionen von Männern, die ausländische Patientinnen in die Klinik begleiten (Interviews 2 ,4 ,5 ,10, 11, 13).

„Es gibt immer wieder Fälle, da muss man beinahe Angst haben vor dem Mann. Bei solchen Fällen haben wir auf den Dokumenten die Telefonnummer des Sicherheitsdienstes, falls es zu eskalieren droht, und es fast zu tätlichen Handlungen kommt, zu Drohungen. ... Ich persönlich habe schon sehr aggressive Männer erlebt“. (Interview 4, Ärztin)

Gewisse Interviewteilnehmende sind sich aber auch bewusst, dass die angebliche Aggressivität von Migranten ein Vorurteil sein kann und der Überzahl von friedlichen Migranten unrecht tut :

„...Und wenn dann einer kommt, der der hinterletzte ist, dann macht das fast das ganze Bild kaputt. Dann merke ich, ich habe rassistische Gedanken, die ich nicht will...“ (Interview 10, Hebammen)

In einem Beispiel wird beschrieben, dass Angstreaktionen auch zu einem Verhalten führen können, dass eine harmlose Situation zum Eskalieren bringt:

„Das war eine reale Situation, die zu Aggressionen führte. Da waren nachher fünf Schwestern in einem Stationszimmer, trauten sich nicht raus und riefen den Sicherheitsdienst, und dann noch mich (lacht), weil ich für diese Abteilung verantwortlich war. ...Ich kam rauf, ging auf den betreffenden Mann zu und fragte ihn, was da vorgehe, ob wir das irgendwie angehen können. Und er sagte, das sei kein Problem. Er habe etwas gefragt, dann habe er nochmals gefragt, dann habe die Schwester ihm keine Antwort gegeben, habe das Namensschild abgedeckt und sei ab. Und jetzt warte er halt einfach da draussen, und nun sei niemand mehr rausgekommen. Und dann sei dieser nette Herr vom Sicherheitsdienst gekommen...“ (Interview 13, Arzt)

Die betroffenen Pflegenden hielten diesen Mann für gefährlich, da sie ihn mit dem Partner einer Patientin in Verbindung brachten, der wegen Gewalttätigkeit Hausverbot hatte. Es stellte sich dann heraus, dass es sich um einen „korrekten, netten, anständigen“ Verwandten der Patientin handelte, dem die Reaktion der Pflegenden unbegreiflich war.

14.4.3 Divergierende Vorstellungen und Erwartungen

„Es ist generell schwierig, wenn man aus zwei verschiedenen Welten kommt. Und unsere Ansprüche, Ansätze und Vorstellungen, wie etwas ablaufen soll, sich in keiner Weise decken mit dem Ansatz, den die Migrantin im Einzelnen hat...“ (Interview 13, Arzt)

Ein grosser Teil der Konfliktsituationen, die in den Interviews beschrieben werden, haben ihren Ursprung darin, dass die Auffassungen darüber, was wann gemacht werden soll, nicht übereinstimmen.

Viele Fachpersonen haben den Eindruck, dass gewisse MigrantInnen besonders hohe Ansprüche stellen, wenn sie in die Klinik kommen (Interviews 2, 5, 8, 9, 11). Das beginnt damit, dass einige z.B. erwarten, dann behandelt zu werden, wenn sie es wünschen:

„...bei einigen Mitarbeitern ist der Eindruck entstanden, dass besonders Migrantinnen oder deren Begleiter solche Anspruchshaltungen haben. Das macht Probleme. Insbesondere im Bereich ungewollte Schwangerschaft, ..., Familienplanung, wo teilweise wirklich dadurch Aggressionen entstehen, dass uns Leute begegnen, die gewissermassen nach dem Motto „jetzt ist Freitag 19

Uhr, ich will jetzt meinen Schwangerschaftsabbruch“ auftreten. Und aus Ländern kommen, von denen alle Beteiligten wissen, dass dort die Versorgung extrem schlecht ist. Und man hat dann das Gefühl, bei uns kann man auf unserer Nase rumtanzen. Das ist ein Problem“. (Interview 2, Person mit Leitungsfunktion)

Implizit kommt in diesem Interviewausschnitt zum Ausdruck, dass Fachpersonen von MigrantInnen ein nicht-forderndes Auftreten erwarten. Insbesondere, wenn die Gesundheitsversorgung im Herkunftsland als schlecht eingestuft wird. Im folgenden Ausschnitt sucht ein Arzt nach Erklärungen für das fordernde Verhalten gewisser MigrantInnen:

„Man kriegt hier in der Schweiz im Spital extrem viel, ganz bestimmt mehr als in fast allen andern europäischen Ländern. Was mich dann wundert, dass man immer noch mehr fordert. Wo man davon ausgehen muss, dass sie in einem Land, wo sie vielleicht auch schon geboren haben, mit Sicherheit nicht einen Bruchteil von dem bekommen haben. ... Von dort kann diese Forderung also nicht kommen. ... Vielleicht haben sie die Einstellung, die Schweiz ist ein reiches Land, und dann sollen die auch alles machen. Aber ich weiss es nicht. ...Verlangt werden vor allem technische Massnahmen, Zusatzabklärungen. Bei Schwangeren eben Drei-Dimensionaler-Ultraschall z.B., also Sachen, die nicht nötig sind. Aber sie haben irgendwo davon gehört, dass es das gibt, und das wollen sie dann. Sonst stellen sie eigentlich keine Forderungen. Sie verlangen z.B. keine zusätzlichen Konsultationen. Was sie wollen, ist schon recht technisch. Sie haben davon gehört. Wenn man schwanger ist, informiert man sich, was es alles gibt. „Das will ich alles haben“ ist dann die Einstellung“. (Interview 11)

Eine Forderung, die in der Schwangerenvorsorge öfters zu Auseinandersetzungen führt, beschreibt der eben zitierte Arzt detaillierter:

„Ein Konfliktpotenzial herrscht immer im Ultraschall wegen der Geschlechtsbestimmung. ... Viele ... kommen mit den Forderungen, dass jetzt sofort ein Ultraschall gemacht wird, weil sie jetzt wissen wollen, ob es ein Junge oder ein Mädchen ist. Wenn man dann als Arzt sagt, das sei für uns überhaupt kein Grund, einen Ultraschall zu machen, und schon gar nicht jetzt gleich, das wird dann manchmal nicht so ganz verstanden...“ (Interview 11, Arzt)

Dieser Arzt seinerzeit bekundet Mühe zu verstehen, weshalb die Geschlechtsbestimmung ein solches Gewicht haben kann, dass gewisse MigrantInnen deshalb sogar den Arzt wechseln.

Ein weiterer Bereich, wo die Vorstellungen zwischen Fachpersonen und MigrantInnen z.T. stark divergieren, ist die Empfängnisverhütung. Eine Ärztin beschreibt diese Problematik wie folgt:

„...Verhütung lehnen sie zum Beispiel ab, wenn sie die Periode unterdrückt. Oder sie wollen überhaupt keine Verhütung, begreifen es nicht. Manchmal müssen sie (die Pille, Anm.) vielleicht heimlich nehmen. Es gibt natürlich Dinge, von denen wir gar nichts wissen, die sie uns nicht erzählen. Aber wenn sie immer wieder kommen, um von uns eine Abtreibung machen zu lassen, dann geht das auch an unsere Grenzen. Das akzeptieren wir mit der Zeit nicht mehr“. (Interview 4, Ärztin)

Diese Ärztin wünscht sich „in Bezug auf Verhütung, ... dass sie etwas von uns annehmen. Sie leben ja bei uns.“ Auch andere Fachpersonen haben Mühe zu akzeptieren, wenn Abtreibung als Methode zur Schwangerschaftsverhütung eingesetzt wird:

„... wenn es Frauen sind, wo man sich fragt, warum kommt sie jetzt das dritte Mal für eine Abtreibung. Das sind dann Diskussionsthemen. In bestimmten Kulturkreisen, läuft es immer noch so, dass man lieber nicht verhütet, aber dann abtreibt. Das sind ethische Fragen, die bei uns Unverständnis auslösen...“ (Interview 5, Person mit Leitungsfunktion)

In diesem Zitat wird deutlich, dass hinter den gegenseitigen Erwartungen und Forderungen unterschiedliche Wertvorstellungen stehen, die in einer konkreten Situation aufeinanderprallen und zum Konflikt führen können. Und gerade der Bereich der Sexualität, der in der Frauenklinik naturgemäss oft zum Thema wird, ist stark von Wert- und Moralvorstellungen geprägt.

Sehr unterschiedliche Bewertungen bestehen z.B. auch bei der Einstellung zu vorehelicher Sexualität. Auch hier bekunden Fachpersonen Mühe, wenn sie medizinische Eingriffe vornehmen müssen, die ihrer eigenen Haltung widersprechen. Das ist z.B. der Fall bei einer operativen Rekonstruktion des Hymens vor der Hochzeit (Interview 13) oder bei Abtreibungen, die vorgenommen werden müssen, weil die Frau unverheiratet ist (Interview 14).

Ein weiterer Bereich, wo divergierende Haltungen oft zu Schwierigkeiten führen, sind unterschiedliche Vorstellungen über die Rollen und das Verhältnis von Mann und Frau. Diese Thematik wird in Kapitel 5 eingehend beschrieben.

14.4.4 Konflikte schlichten

Wie in Kapitel § (Seite §) beschrieben, sieht der offizielle Vorgehensplan im Konfliktfall vor, die nächst höhere Fachperson zuzuziehen, um den Konflikt zu schlichten. Von jeder Person in Leitungsfunktion wird also erwartet, die Fähigkeiten zu haben, um diese Aufgabe zu übernehmen. Auf speziell ausgebildete Konfliktmediatoren zurückzugreifen ist nicht vorgesehen.

Eine leitende Person, die öfters beigezogen wird bei Konflikten in der Empfangszone, beschreibt das Umsetzen des Vorgehensplans in der Praxis:

„Das Wichtigste ist, dass sich die Mitarbeiterinnen nicht auf Diskussionen einlassen, sondern sofort jemand beiziehen. Das kann die Situation entspannen. Zu Beginn liessen sie sich auf Diskussionen ein, und dann eskalierte es und es wurde hier herum geschrieen. Jetzt ist es so, dass sie mir sagen, kommst du schnell, ich habe hier ein Problem. Dann komme ich, und dann kann man sie meistens wieder runterholen“. (Interview 5)

Wie sie interveniert, wenn z.B. lange Wartezeiten zum Konflikt geführt haben, beschreibt sie mit folgenden Worten:

„Ich denke, man muss ganz klar und ganz direkt mit ihnen sprechen: , Wenn Sie keine Zeit mehr haben, dann gehen Sie. Sie wollen etwas von uns', sage ich dann zum Beispiel. Ich erkläre und entschuldige auch, dass sie länger warten müssen“. (Interview 5)

Wie ein Arzt in einem konkreten Fall interveniert hat, ist im Beispiel auf Seite 34/35 beschrieben (Interview 13).

Da sich von den Befragten niemand auf bestimmte Methoden der Konfliktschlichtung bezieht, ist anzunehmen, dass die zugezogenen Personen in der jeweiligen Situation ihre Strategien eher intuitiv wählen.

Je höher die hierarchische Stufe, desto grösser scheint die Schwelle, eine Drittperson zur Konfliktschlichtung beizuziehen. Mitarbeiterinnen am Empfangsdesk tun dies anscheinend relativ häufig (Interview 8), Assistierende aber nur in Ausnahmefällen, 2-3 Mal pro Jahr (Interview 11). Dieser Unterschied könnte auch mit dem Setting zusammenhängen, das in einem

Untersuchungszimmer während der Konsultation natürlich anders ist als am offenen Empfangsdesk, wo jedermann zuhören kann. Eine Mitarbeiterin am Empfang beschreibt denn auch, dass die zugezogene Leitungsperson mit der Klientin an „einen ruhigeren Ort“ geht, um den Konflikt zu besprechen.

Das Zuziehen einer vorgesetzten Person geschieht also dann, wenn die eigenen Möglichkeiten, den Konflikt zu lösen, an Grenzen stossen. Vorher probieren die interviewten Fachpersonen das Problem mit andern Mitteln anzugehen, oder einen Konflikt gar nicht erst entstehen zu lassen. Dabei setzen sie verschiedene Strategien ein:

A. Auf das Gegenüber eingehen

„... Ich denke mir, dass es für mich auch nicht einfach ist, wenn ich im Ausland bin. Dann fände ich es auch toll, wenn sie mich einigermassen verstehen. Ich versuche diesen Leuten das Gefühl zu geben, dass ich sie verstehe. Ich versuche einfach das, was ich machen kann. Manchmal spricht man dann auch ein wenig komisch mit ihnen, so wie sie sprechen. Wenn sie dann verstehen, ist es gut.“ (Interview 8, Mitarbeiterin Empfang)

Eine solche Herangehensweise setzt eine Sensibilität und erhöhtes Verständnis für die Situation von MigrantInnen voraus (Interviews 6, 10). Sich auf diese Weise auf das Gegenüber einzustellen, erfordert manchmal von den Fachpersonen auch eine Portion Geduld (Interview 10). Wie sich eine solche Haltung auf das Entstehen von Konflikten auswirkt, ist aus den Interviews nicht direkt ersichtlich. Es ist aber anzunehmen, dass in einer Atmosphäre des Verständnisses weniger Spannungen aufkommen.

Wenn Konflikte bereits entstanden sind, beschreiben die Interviewteilnehmenden Strategien, die sich drei Dimensionen zuteilen lassen: sachlich – hierarchisch – persönlich

B. Sachlage erklären (Sachliche Dimension)

Wenn eine Forderung z.B. aus betriebsinternen Gründen nicht erfüllbar ist, versuchen Fachpersonen, das den KlientInnen zu erklären. Ein Arzt schildert dazu eine typische Situation:

„In der Regel geht es so: Man kommt rein. Dann sagen sie: Hm, wir dachten eigentlich dass eine Ärztin kommt. Dann sage ich: Die Ärztin ist gerade beschäftigt. Es dauert 20-30 Minuten. Wollen Sie warten. Dann sagen die meisten, dass sie warten. Dann ist das Thema erledigt. ...“

Dann gibt es die Situation: Man kommt rein und sie sagen gleich: „Wir haben doch gesagt, wir wollen eine Ärztin! Wieso kommen Sie jetzt?“ Dann erklärt man ihnen, warum das jetzt nicht geht, und dass man sich bemüht. ... Auf der Akte ist vermerkt, dass man dem Paar schon x-mal erklärt hat, wie das System hier läuft...“ (Interview 11, Arzt)

Im ersten Fall löst die sachliche Erklärung das Problem. Im zweiten Fall zeigt das Erklären keinen Erfolg. Das Gespräch wird „lauter“, und schliesslich wird der vorgesetzte Arzt geholt. Er erklärt das Gleiche nochmals. *„Das nützt auch nicht viel, weil das die grundlegende Situation nicht ändert. Aber es hilft zu entschärfen.“* (Interview 11)

C. Sich auf eine höhere Instanz berufen oder die eigene Machtbefugnis einsetzen

(Hierarchische Dimension)

Wenn Erklären allein nichts nützt, können Fachpersonen (z.T. auch auf Wunsch der KlientInnen) wie eben beschrieben eine höhere Machtinanz hinzuziehen. Manchmal reicht es auch schon, sich auf eine höhere Instanz zu berufen. Ein Beispiel dazu schildert eine Ärztin im folgenden Interviewausschnitt. Sie beschreibt ihr Vorgehen, wenn KlientInnen in der Frühschwangerschaft eine invasive Untersuchung zum Zweck der Geschlechtsdiagnostik verlangen. Da dabei das „Missbrauchsrisiko“ besteht, ein Kind aufgrund eines unerwünschten Geschlechts abzutreiben, lehnt die Ärzteschaft in der Frauenklinik den Wunsch nach dieser Untersuchung ab:

„Wir sagen, dass wir [nur] medizinische Leistungen erbringen. Dass es im Kantonsspital so besprochen ist. Dass wir das mit unserem Chef so abgesprochen haben. Es hilft manchmal, ...nach oben zu lenken. Dass sie es dann glauben. ... Mittlerweile haben wir uns [auch] das neue Genetikgesetz kopiert. Das zeigen wir und sagen, sehen Sie, da steht es schwarz auf weiss. Wir dürfen [diese Untersuchung] gar nicht [machen]“. (Interview 3)

Auch bei andern Forderungen, erklären ÄrztInnen anhand interner Richtlinien, auf welche Leistungen Patientinnen ein Recht haben, und wo kein solches Recht besteht. Beim Wunsch nach zusätzlichen Ultraschalluntersuchungen geht ein Arzt wie folgt vor:

„Bei den Kontrollen haben wir [auf einem Behandlungsplan] zum Glück genau festgelegt, was wann gemacht wird, und das zeigt man ihnen. So sehen

sie, dass ich nicht einen auf Willkür mache, sondern dass es einfach Richtlinien gibt, und nach denen richten wir uns. Und das klappt dann schon meistens recht gut“.

Dabei ist es wichtig, den KlientInnen aufzuzeigen, dass man ihnen nichts vorenthält, sondern sie gleich behandelt wie andere andern. (Interview 11). - Der Erfolg dieser Taktik könnte darauf hinweisen, dass gewisse MigrantInnen fordernd auftreten, weil sie befürchten, benachteiligt zu werden. –

Liegt eine Forderung im Kompetenzbereich der direkt involvierten Person, kann die Fachperson sich manchmal auch durchsetzen, ohne sich auf eine höhere Instanz zu berufen. Sie beschliesst z.B. auf eine Forderung nicht weiter einzutreten. Dazu folgendes Beispiel: Eine Pflegende erlebt öfters, dass Patientinnen sich weigern, ihr zu sagen, weshalb sie anrufen. Sie wollen „nur mit Doktor“ sprechen. Darauf reagiert sie folgendermassen:

„... Oft ist es eine Bagatelle. Wenn sie es mir nicht sagen wollen, rufe ich den Arzt, wenn ich einen dahabe, und er Zeit hat. Und sonst bin ich halt auch stur. Sie haben dann eine Wolle (Anm. Wut). Aber das ist mir egal. Dazu kann ich stehen. Wenn ich keinen Arzt habe, sage ich das: „Es ist kein Arzt da“, oder was auch immer. „Wann Doktor da?“ oder „Doktor anrufen?“ , dann sag ich „nein“. Sei es, dass er in den Ferien ist oder sonst unterwegs. Mit diesen Forderungen haben wir manchmal zu kämpfen“. (Interview 9)

Eine andere Fachperson beschreibt, wie sie mit Patientinnen über Forderungen richtiggehend verhandelt:

„Was wir bei Migrantinnen mehr haben, ist, dass sie in der Schwangerschaft nicht arbeiten möchten, ... Da gibt es riesen Kämpfchen, warum man sie jetzt nicht für 4 Wochen 100% krankschreibt. Ich kann nicht jemand für 4 Wochen krankschreiben, wenn er eigentlich nichts hat ausser Müdigkeit... Die Diskussionen laufen dann dahinaus, dass man es weiter runter handelt,... Dann sagt man :“Jetzt probieren wir es doch erst mal mit 50%.“ Ich probiere da, nicht zuviel nachzugeben.... in gewisser Weise verhandelt man...: „Gut, ich schreib Sie eine Woche krank, erholen Sie sich, aber halt nicht 4 Wochen“. (Interview 11, Arzt)

Falls die Patientin die Entscheidung des Arztes nicht akzeptieren will, greift er wiederum auf die nächst höhere Instanz zurück:

„...Das sind Diskussionen, die man hier hat. Man merkt, da ärgert man sich drüber. Oft geht es soweit, dass man es mit den Oberärzten bespricht. Viele

Oberärzte sehen es auch so, dass man nicht zu viel krankschreibt“. (Interview 11, Arzt)

D. Eigene emotionale Reaktionen steuern

Im letzten Zitat wird beschrieben, wie sich Konflikte auch auf die emotionale Ebene auswirken. Der zitierte Arzt beschreibt im weiteren Verlauf des Interviews, wie er damit umgeht, wenn negative Gefühle aufkommen:

„Ich probiere nett zu bleiben, auch wenn es einem innerlich aufregt, einermassen freundlich zu bleiben. Wenn es gar nicht mehr geht, gehe ich einfach manchmal raus, atme draussen tief, und komme wieder zurück. Ich sage dann, ich muss irgendetwas suchen oder so. Das mach ich, wenn es ganz schlimm ist. Oder vielleicht ist es gar nicht so schlimm, aber ich bin einfach extrem genervt. Wenn ich merke, jetzt geht es nicht mehr für mich, dass ich dann schnell mal rausgehe, mich draussen beruhige, und dann wieder reingehe“. (Interview 11)

Es scheint, dass sich selbst zu beruhigen eine Massnahme ist, um das Eskalieren eines Konfliktes zu vermeiden.

Das Thema, wie man in Konfliktsituationen mit den eigenen Emotionen umgeht, wurde in andern Interviews nur am Rande angeschnitten. Es lassen sich deshalb kaum Vergleiche ziehen.

Eine Pflegende beschreibt, wie sie sich früher engagiert hat, wenn eine Patientin nur von einer weiblichen Ärztin behandelt werden wollte. Heute geht sie mit ihrem Engagement sparsamer um. Sie beschreibt eine Situation, wo der Ehemann den zuständigen männlichen Arzt aus dem Untersuchungszimmer rausschickte. Ihr blieb dann die Aufgabe, mit diesem Paar das weitere Vorgehen zu klären. Dazu meint sie:

„...Was ich gemerkt habe, es hat gar keinen wert, sich mit ihnen auseinander zu setzen. Ich „stürme“ doch nicht mit diesem Mann. Früher hatte ich das Gefühl, ich muss das erklären. Aber das mache ich heute nicht mehr. Für mich ist das abgeschlossen: Er [Partner der Patientin] will keinen Mann. Dr. X darf nicht ins Zimmer. Also gibt es einen neuen Termin. Und wenn es dann wieder ein Mann ist, dann ist es Pech. Früher versuchte ich zu erklären, und einen andern Arzt zu organisieren, oder dieses und jenes. Und jetzt muss ich sagen: Sie wissen es, sie kommen in eine Klinik. Es gibt hier einfach eine Rotation [von Ärzten und ÄrztInnen]. Das kann ich nicht verhindern. ... Und

deshalb diskutiere ich nicht mehr. So ist es weniger Aufwand“. (Interview 9, Pflegende)

Es stellt sich die Frage, weshalb sich die zitierte Pflegende in solchen Situationen emotional nicht mehr gleich engagiert wie früher. Sie ist von einer empathischen zu einer distanzierten Haltung übergegangen. Sie tut ihre Arbeit, und vermeidet mögliche Diskussionen und Konflikte. Diese Haltung erleichtert ihr die Arbeit.

14.4.5 Bedeutung von Dolmetscherinnen für die Konfliktschlichtung und –vermeidung

Dass Dolmetscherinnen bewusst zugezogen werden, um in einem Konflikt zwischen Fachperson und MigrantIn zu vermitteln, wird in den Interviews nie erwähnt. Einige Fachpersonen bringen aber zum Ausdruck, dass vermittelndes Dolmetschen das gegenseitige Verständnis verbessert und so dazu beiträgt, dass weniger Konflikte entstehen. (siehe auch Interviewausschnitt S.11/12, Interview 11)

„Aber wenn ein Dolmetscher da ist, klappt es viel besser. Und dann ist es eher das Problem der zwei Kulturen, die sie nicht verstehen in ihrem Krankheitsverständnis. Der Dolmetscher trägt sicher dazu bei, die Situation zu verbessern“. (Interview 4, Ärztin)

Eine andere Ärztin beschreibt, wie Dolmetscherinnen Konflikte auf zwischenmenschlicher Ebene entschärfen helfen:

„...der Eindruck kann entstehen, dass man Migrantinnen schlechter behandelt als Schweizerinnen, dass man ihnen etwas vorenthält, ... Das ist eine schwierige Ausgangslage für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Die Dolmetscherin kann aber gerade hier gut vermitteln: ... Sie ist gut platziert (zwischen den zwei Seiten), um zu erklären, dass hier keine schlechtere Behandlung und keine Diskriminierung vorgenommen wird...“ (Interview 7, Ärztin)

Den zitierten Fachpersonen ist es also durchaus bewusst, dass Dolmetscherinnen auf das Aufkommen und den Umgang mit Konflikten einen positiven Einfluss haben können. Es wird aber nicht als eigentliche Aufgabe der Dolmetscherinnen gesehen, im Konfliktfall zu intervenieren.

14.4.6 Wie die Klinik als Organisation mit Konflikten umgeht

Bereits erwähnt wurden die Massnahmen, die die Klinikleitung ergriffen hat um konflikthafte Situationen im Empfangsbereich einzudämmen (Mitarbeiterschulung, Vorgehensplan für Konfliktfall, Präsenz Sicherheitsdienst, siehe S. 31/32).

Zu einzelnen Punkten, die gehäuft zum Konflikt führen, hat man zudem versucht, eine einheitliche Doktrin zu schaffen. Im Umgang mit der Forderung nach Geschlechtsdiagnostik in der Frühschwangerschaft scheint dies gelungen:

„Wir haben uns in der Frauenklinik damit auseinander gesetzt und haben interne Regelungen aufgestellt, dass wir zum Beispiel eine interne Grenze haben, dass es bei uns in solchen Situationen keine Geschlechtsmitteilung gibt. Die Frau kann woanders hingehen. ... aber für uns haben wir die Entscheidung getroffen, dass wir keine Untersuchungen machen für Geschlechtsdiagnostik...Das ist eine mündliche Absprache, die wir intern getroffen haben“. (Interview 3, Ärztin)

Diese Abmachung wurde interdisziplinär getroffen, inklusive einer juristischen Beratung, ob das gewählte Vorgehen gesetzeskonform sei. Die zitierte Ärztin hat den Eindruck, dass seither der Umgang mit KlientInnen in solchen Situationen einfacher geworden ist. Man spreche das Problem jetzt offen an und wisse wie reagieren.

Beim Punkt, wie weit man auf die Forderung nach Betreuung durch eine Ärztin eingehen soll, scheint die Einigung nicht gelungen. Gemäss folgender Interviewaussage liegt das daran, dass nicht alle hierarchischen Ebenen am Entscheidungsprozess beteiligt waren.

„Viele Frauen, und vor allem ihre Männer, wünschen, dass ihre Frau nur von einer Ärztin betreut wird. Ein Mann hat deshalb die ganze Poliklinik in Schrecken versetzt. ...Einmal hatte die Hebamme die Frau untersucht, weil ein männlicher Arzt im Dienst war. Der Arzt wollte dann nur schnell ins Zimmer gehen, um die Patientin zu grüssen. Aber der sei gar nicht dazugekommen. Innert 20 Sekunden habe ihn der Mann vor die Tür gesetzt. Es war eine riesen Sache. Deshalb wurde dieses Problem mal an einem Rapport mit den Ärzten besprochen. Man beschloss, dass man auf Forderungen nach einer Ärztin nicht mehr eingehen wolle. Es gebe in dieser Uniklinik nur ÄRZTE, ob weiblich oder männlich spiele keine Rolle. Das müssten die Patientinnen akzeptieren. Als dieses Paar wieder kam und eine Weile warten musste, ging dieser Mann direkt zum obersten Chef, Prof. X. Der schrieb ihm auf einen Zettel, wenn diese Frau

käme, müsse gewährleistet sein, dass sie von einer Ärztin betreut würde. Der Mann wurde von der Sekretärin des Chefs begleitet, als er wieder nach unten kam, um diesen Zettel abzugeben. Was sollte man machen, wenn man von oben nicht unterstützt wird? Der oberste Chef hatte vom Beschluss am Rapport nichts gewusst. Dieser Sache wurde aber auch nicht mehr nachgegangen“. (Interview 10, Hebammen)

Der Entschluss, der an diesem Rapport gefasst wurde, wird gemäss den Interviews in der Praxis kaum umgesetzt. Die meisten sagen, dass sie versuchen, die Behandlung durch eine Ärztin zu ermöglichen, soweit es organisatorisch machbar ist (Interviews 8, 9, 11, 12, 13).

Um schwierige Situationen interdisziplinär zu besprechen, hat die Klinikleitung regelmässige Gespräche eingeführt:

„Seit dem Umzug in die neue Poliklinik, treffen wir uns einmal in der Woche, Ärzte und Pflege, um den Alltag zu diskutieren. Weniger fachlich als vielmehr organisatorisch. Betreuungsfragen wie Wartezeiten, Kommunikationsprobleme, schwierige Patienten“. (Interview 2, Person mit Leitungsfunktion)

Vor allem auf der Ebene der Klinikleitung scheint es also üblich, über Situationen, die zu Konflikten führen, zu diskutieren:

„Wenn eine Intervention nötig ist- wir haben uns schon verschiedentlich damit beschäftigt - haben wir einen Vorgehensplan. ...Die [Konflikt]Fälle, die wir gehabt haben, die wir analysieren und anschauen konnten, da finde ich, es ist besser als früher. Ja, es gibt einen Kompetenzzuwachs“. (Interview 2, Person mit Leitungsfunktion)

14.5 Mann sein & Frau sein

Beim Durchführen der Interviews war auffällig, dass praktisch alle Teilnehmenden Probleme und Konflikte nannten, die mit unterschiedlichen Rollenvorstellungen zusammenhängen. Welches Verhalten man von Männern oder Frauen erwartet, darüber herrscht manchmal wenig Einigkeit. Im Klinikalltag führt das regelmässig zu Spannungen, die schon beim Empfang beginnen können :

“Wenn ein Mann an die Rezeption kommt um seine Frau anzumelden, wartet die Frau manchmal draussen im Gang. Mir ist das eigentlich egal. Wenn

es in ihrer Kultur so ist, dann ist es eben so. Aber ich weiss, dass Kolleginnen von mir da sehr wütend werden und sagen, das sei der Termin der Frau, die Frau soll sich anmelden kommen“. (Interview 9, Pflgende)

Die geschilderte Problematik betrifft natürlich nur einen Teil der PatientInnen mit Migrations-hintergrund. Welche Patientinnen das sind, lässt sich nicht genau eruieren. Solche oder ähnliche Situationen werden aber vor allem bei Patientinnen beschrieben, wo die direkte Verständigung nicht gewährleistet ist. Die Vermutung liegt deshalb nahe, dass es sich mehrheitlich um KlientInnen handelt, wo der Bedarf an Dolmetscharbeit hoch ist (siehe Plan der Dolmetscheinsätze S. 6). Dabei ist aber wichtig anzumerken, dass beschriebene Episoden sich nie verallgemeinern lassen :

„Es gibt die Migrantinnen, bei denen man keinen Unterschied zu Schweizerinnen merkt. Und dann gibt es Situationen, wo einem aus Glaubensgründen nicht einmal die Hand gegeben wird. Sie schauen mich nur an und sagen: „Kein Mann“. ...Oft kommen die Migrantinnen mit Partner. Dabei gibt es Partner, die auffallend liebevoll sind, die netter mit ihren Frauen sind als irgendwelche Schweizermänner. Andere Partner haben in gewisser Weise, für uns jedenfalls, einen aggressiven Tonfall. Man kann es überhaupt nicht pauschalisieren. Es kommt mir so vor, dass die Spannbreite breiter gefächert ist von der Art her als bei Schweizern“. (Interview 11, Arzt)

Zu Spannungen und Konflikten kommt es eher, wenn sich die Rollenvorstellungen von MigrantIn und Fachperson unterscheiden. Es sind denn auch vor allem diese Situationen, die in den Interviews zur Sprache kamen. Daneben sind aber die Einschätzungen von Fachpersonen nicht zu vergessen, die meinen, dass der Kontakt mit MigrantInnen in der Regel ohne Probleme verläuft. (Interviews 5, 10, 11).

Zu beachten ist sicher auch, dass uns für die Darstellung der Rollenvorstellungen nur die Sicht der Fachpersonen zur Verfügung steht. Die Sichtweise der MigrantInnen erfahren wir indirekt, aus den Beobachtungen der Fachpersonen. Wenn man eine andere Person von aussen beobachtet, berechtigt das aber sicher nicht dazu, gültige Schlüsse über ihre Rollen-vorstellungen zu machen. Dieses Kapitel ist also nur als ein Versuch zu sehen, sich an die verschiedenen Spannungsfelder im Bereich der Geschlechterbeziehungen anzunähern. Und zwar ausdrücklich aus der Perspektive der Anbieterseite.

14.5.1 Wunsch nach Geschlechtersegregation

Der Wunsch, nur von einer Ärztin behandelt zu werden, wird sowohl von Migrantinnen wie von Schweizerinnen geäußert. Er scheint aber bei Migrantinnen häufiger und z.T. auch vehementer zum Ausdruck zu kommen (Interview 11, Arzt). MigrantInnen begründen ihren Wunsch auch anders. Es geht anscheinend weniger um eine persönliche Vorliebe oder um Schamgefühle, sondern um eine religiöse Forderung nach Geschlechtertrennung (Interview 12, Arzt). Deshalb wird von einigen Patientinnen wie gerade beschrieben auch der Händekontakt mit einem Mann vermieden.

Der Versuch, im Umgang mit diesem Thema in der Klinik eine einheitliche Linie zu finden, ist bisher nicht gelungen (siehe S. 42). Bei den Fachpersonen sind männliche Ärzte von diesem Problem am direktesten betroffen⁶². Ihre Haltung dazu reicht von Verständnis bis zu Unmut über die Schwierigkeiten, die diese Forderung für sie mit sich bringt :

„...Es ist verständlich, dass es Leute gibt, die sich schämen, sich vor einem Mann auszuziehen. Das ist völlig verständlich. Am Tag versuchen wir das irgendwie hinzukriegen, dass eine Frau die anschaut, was auch nicht immer einfach ist, weil wir alle irgendwo eingeteilt sind und jeder seine Arbeit macht. Und wir müssen das Programm umstellen, weil jemand einen Mann ablehnt. Aber wenn man in der Nacht auf den Notfall geht, dann muss man damit rechnen, dass man von dem Mann angeschaut wird, der Dienst hat. Dann ist niemand anderes da. Das weiss ja jeder. Und das verstehen viele Leute nicht... Das sind Sachen, die einem manchmal ärgern. Wenn man auf dem Notfall ist und jede zweite Patientin lehnt einem ab...“ (Interview 12, Arzt)

Für einen anderen Arzt spielt es vor allem eine Rolle, wie der Wunsch nach einer Ärztin geäußert wird:

„... Gerade in der Gynäkologie wollen einige Migrantinnen keinen Mann. Ich kann das gut akzeptieren, wenn man mir das normal sagt. Aber manchmal teilt man mir nicht normal mit, dass sie gerne eine Frau hätten, sondern : „Wir haben doch gesagt wir wollen eine Frau! Was soll das jetzt, dass ein Mann

⁶² In der Frauenklinik hat sich die Zahl der männlichen Ärzte in den letzten Jahren laufend verringert. Auf der Stufe der Assistenz- und OberärztInnen sind Frauen inzwischen in der Überzahl. Auf der Stufe der leitenden Ärzte gibt es hingegen nach wie vor mehr Männer.

kommt??“ Das kommt in einem Tonfall, da tue ich mich schon schwer. Dann denke ich: So eigentlich nicht!...“ (Interview 11, Arzt)

Wenn das tagsüber vorkommt, bietet dieser Arzt Patientinnen an, zu warten, bis eine Ärztin Zeit hat, sie zu behandeln. Einige warten dann auch, andere ziehen es vor, dann doch von einem Arzt behandelt zu werden (Interviews 11, 13). Schwieriger ist die Situation in der Nacht:

„... Da muss man versuchen, den Konflikt so diplomatisch wie möglich zu lösen. Konkret läuft das so ab: Das ist meistens bei Moslems. Sie sagen: Nein, meine Religion verbietet das. Da kann man nicht viel machen. Man versucht den Leuten dann klar zu machen, dass jetzt niemand anderes da ist, und es notwendig und für die Gesundheit ist. Es gibt Leute, die dann aggressiv sind, und es gibt Leute, die nett sind, ganz unterschiedlich...“ (Interview 12, Arzt)

Ein weiterer Arzt stellt fest, dass *„diese Forderung in der Notfallsituation noch nie an mich ran getragen wurde. Ich habe noch nie erlebt, dass, wenn es einem Kind [unter der Geburt] schlecht ging und ich ein Vakuum oder eine Zangen Geburt gemacht habe, dass mir jemand gesagt hat: Könnten wir vielleicht eine Frau haben. Ich glaube es wird dort bewusst unterschieden zwischen der Notfallsituation, die auch als solche wahrgenommen wird, und der Alltagssituation der Routinekontrolle“*. (Interview 13, Arzt)

Dieser Arzt hat viel Berufserfahrung und wird beigezogen, wenn Situationen für die Patientinnen bedrohlich werden. Das ist wohl die Erklärung dafür, dass er auf mehr Akzeptanz stösst als seine jüngeren Kollegen, die z.B. im Nachtdienst Patienten behandeln, die mit weniger gravierenden Beschwerden auf den Notfall kommen.

Der Wunsch nach rein weiblicher Betreuung kann auch für Ärztinnen zum Problem werden:

„Ich erinnere mich an einen Fall im Gebärsaal, ... Die Frau musste eine Stunde Wehen leiden, weil der Ehemann nicht wollte, dass ein Mann die Anästhesie in den Rücken macht. Ich bestätigte ihm, dass zur Geburt kein Mann kommt, und versuchte ihm das beizubringen. Ich war fast die ganze Nacht dort und versuchte immer wieder zu erklären. Schlussendlich durften wir gebären, und er war zufrieden...“ (Interview 4, Ärztin)

Im Klinikalltag jederzeit eine gleichgeschlechtliche Betreuung zu gewährleisten, erscheint anhand dieser Beispiele kaum praktikabel. Verschiedene Fachpersonen fragen sich denn auch, ob gewisse MigrantInnen

hier eine Forderung stellen, die auch in ihrem Herkunftsland nicht erfüllbar wäre (Interview 9, 11) Einige Fachpersonen haben zudem den Eindruck, dass diese Forderung wie eben beschrieben teilweise eher den Vorstellungen des Mannes entspricht als dem Wunsch der Frau (Interview 10,13).

14.5.2 Unterschiede bei Rollenvorstellungen

Unterschiedliche Vorstellungen über Rolle und Stellung, die Frauen und Männer in der jeweiligen Situation einnehmen sollten, geben Anlass zu einer weitem Reihe von Konfliktpunkten. Dies gilt sowohl für die Seite der Fachpersonen, wie für die Seite der MigrantInnen.

Unterschiedliche Anerkennung von Kompetenz bei weiblichen und männlichen Fachpersonen

Verschiedene Fachpersonen erleben, dass gewisse Migranten, - es handelt sich dabei meist um die Partner der Patientinnen –Kompetenz und Autorität eher bei einer männlichen Fachperson anerkennen. Das führt dazu, dass weibliche Fachpersonen in konflikthaften Situationen nicht selten einen Mann beiziehen.

Unabhängig von der beruflichen Position gibt es Situationen, wo sich Frauen so behelfen ; Pflegende gleich wie Oberärztinnen (Interviews 1, 4, 5, 7,11, 13). Eine Ärztin schildert, wie solche Konflikte in der Praxis ablaufen:

„Manchmal muss man einfach einen Mann heranziehen, gleich was für einen, einfach einen Mann, der hinsteht, wenn der Konflikt hochkommt, und zwar in der Sprechstunde. Es braucht in solchen Fällen die körperliche Präsenz eines anderen Mannes, weil sie (die Männer von Migrantinnen in der UFK) gelegentlich ausfällig werden. Ich kann dann jemanden anrufen, und er kommt...“ (Interview 7)

Eine weitere Ärztin sucht für solche Situationen eine Erklärung :

“Ich denke, das Verständnis dieser Männer von uns Frauen, macht, dass es zum Konflikt kommt. Sie akzeptieren die Kompetenz einer weiblichen Ärztin weniger. Auch wir sind dann nur eine Frau. Wir gelten nicht soviel wie ein männlicher Arzt. Ein männlicher Arzt hat dieses Problem eindeutig weniger...” (Interview 4)

Männliche Ärzte teilen diese Wahrnehmung:

„Ich erlebe ... so Situationen, wo man mich unter Umständen dazu ruft. Nicht nur als Oberarzt, sondern einfach auch als Mann. Es gibt absurde Situationen im Gebärdensaal, wo man einen Anästhesiepfleger zuzieht, einfach weil er ein Mann ist, in der Not. ... Das ist sicher ein gewisses Problem“.

Auch dieser Arzt sucht Gründe : *„Wahrscheinlich in einer Gesellschaft, wo man die Frau so klar irgendwo dominiert, warum soll ich mir dann von einer Frau sagen lassen, wo es lang geht“.* (Interview 13)

Die eingangs zitierte Ärztin versucht, das Problem aus der Sicht der betroffenen Männer zu sehen :

„Für Männer bei uns in den Sprechstunden der UFK kann es schwierig sein: ich bin ein Nichtmann, und der Mann könnte sich entwertet fühlen.... Der Mann ist hier grundsätzlich ein Mann in der Minderheit, umgeben von einer Mehrheit von Frauen (Patientin, Ärztin, Dolmetscherin)“. (Interview 7)

Unterschiedlicher Umgang mit Geschlechterverhältnissen bei MigrantInnen

Eine Person mit Leitungsfunktion hält das Aufeinanderprallen von unterschiedlichen Rollenvorstellungen für eine der Hauptschwierigkeiten in der Betreuung von Migrantinnen.

„Ein Brennpunkt sind die verschiedenen Kulturen, mit den verschiedenen Wertvorstellungen, die aufeinander prallen. Ich merke, dass die betreuenden Personen, vor allem die Pflege oder die Hebammen, sich doch sehr identifizieren mit diesen Frauenschicksalen. Die Frauen kommen sehr häufig in männlicher Begleitung. Auch die Ablehnung gegen diesen Patriarch. Diese volle Unterstützung dieser Frau, und trotzdem die Ohnmacht, das System nicht verändern zu können. Das merke ich vor allem bei der Pflege, weniger bei den Ärzten. ...was sich auf der Beziehungsebene abspielt, das soziale Umfeld, das erleben sie weniger belastend als die andern Gesundheitsberufe“. (Interview 1)

Diese Einschätzung stimmt mit den Interviewdaten überein. Am stärksten emotional betroffen äussern sich Hebammen zu diesem Thema. Eine Hebamme schildert eine Szene, wo eine schwangere Migrantin, die kein Deutsch sprach, vom Mann und der Schwiegermutter in die Sprechstunde begleitet wurde:

„... Ich merkte, diese Frau muss nicht nur dem Mann gehorchen, sie muss auch der Schwiegermutter gehorchen. ...! Als ich sagte, sie sollen sich hinsetzen, schau ich hin, und da sitzt der Mann und die Schwiegermutter, und die schwangere Frau steht! ... Da sass ich natürlich nicht auf den Mund! Ich

sagte ihm: „Aufstehen!“ Das war natürlich schon was, dass ich als Frau ihn geheissen habe, aufzustehen! Da war nicht mehr gut Wetter. ... Und ich merkte, er hat Gewalt über das Ganze. Nur mit seinem Da-Sein hat er eine solche Gewalt. Und ich fragte sie, ob sie ein Telefon haben. Da sagte er: Nein. Er habe ein Handy. Dieser Frau telefoniert also niemand. Sie kommt nicht raus. Das sind sehr arme Frauen. Beweisen können wir ja nichts. Diese Frau ... tat mir leid. Die war wirklich entwurzelt. Sie war hier bei uns wirklich auf einem fremden Stern. Da fand ich, wir müssen sie schützen, soweit wir das tun können, ihre Intimsphäre vor der Schwiegermutter schützen... Man kann ihr ja nichts anbieten. Man kann nicht sagen, wir haben Notruf für Frauen, falls etwas ist. ... Die Schutzlosigkeit dieser Frau!...“ (Interview 10)

Dieses Beispiel ist sicher nicht alltäglich. Es hat die betroffene Hebamme noch längere Zeit beschäftigt. Der Wunsch, Frauen die anscheinend wenig Rechte haben, zu unterstützen, kommt aber auch in weniger dramatischen Situationen auf. Eine andere Hebamme hat mit der Zeit gelernt, besser mit solchen Situationen umzugehen :

„Wenn ich erlebe, wie Frauen ihren Männern ausgeliefert sind, kamen früher Ohnmachtsgefühle in mir hoch. Heute kann ich besser damit umgehen. Ich habe mich viel mit der Situation dieser Frauen auseinandergesetzt, ich verstehe nun ihren Hintergrund besser. Und ich versuche ihnen Mut zu machen, einen Deutschkurs zu besuchen, erzähle ihnen von verschiedenen Angeboten...“ (Interview 10)

ÄrztInnen äussern sich im Vergleich deutlich weniger emotional. Eine Ärztin, die sich selber intensiv mit der Migrationsthematik auseinandergesetzt hat, meint dazu :

„Wenn Pflegende Mühe haben mit Männern, die als Patriarchen auftreten, und sich mit dem Schicksal der unterdrückten Frau identifizieren, übertragen sie ihre eigene Wertvorstellung auf das Paar. Das sollte man in einer professionellen Betreuung nicht tun. Man muss die eigene Wertvorstellung trennen von den Wertvorstellungen der Patientinnen“. (Interview 6)

Auch männliche Ärzte nehmen wahr, dass das Rollenverhalten bei einigen Migrantinnenpaaren nicht ihren Vorstellungen entspricht. Aber das empfinden sie bei ihrer Arbeit nicht als belastend (Interview 11 & 12) :

„Bei meiner Arbeit ist es für mich eigentlich kein Problem, mit diesen verschiedenen Wertvorstellungen umzugehen... dass es ... meine Befindlichkeit beeinträchtigt, das würde ich nicht sagen. Dass ich das Gefühl habe: ...

Mensch, diese ganz armen Frauen, die tun mir so leid. Mir tun auch manchmal Schweizerfrauen leid. ...Das ist vielleicht auch was, wo man aufpassen muss, dass man nicht nur die ausländischen Männer da in die Schublade schiebt. Wenn der Mann ein Idiot ist, und die Frau unterdrückt, das gibt es ja genau so bei Schweizerinnen, oder bei Deutschen“.

Dieser Arzt hat den auch das Gefühl, dass [die meisten Migrantinnen] recht zufrieden sind, was die Rolle angeht mit ihren Männern. Ich bin nicht der Meinung, dass sie extrem unterdrückt werden. [Ihr Rollenverständnis] entspricht zwar nicht unseren Vorstellungen, nur ist die Frage, wollen sie das. Das muss man sich schon mal überlegen...“ (Interview 11)

Die Frage, weshalb Pflegende, Hebammen und ÄrztInnen anscheinend die Rollenverhältnisse bei Migrantinnenpaaren anders wahrnehmen, oder anders damit umgehen, lässt sich anhand unserer Daten nicht beantworten.

Eine Problematik, von der vor allem ÄrztInnen betroffen sind, kann entstehen, wenn bei erkrankten Schwangeren entschieden werden muss, ob bei der Behandlung die Gesundheit der Mutter oder das Überleben des Kindes im Zentrum steht. Dabei spielen Rollenvorstellungen wiederum eine wichtige Rolle :

„ ... Wenn man sich entscheiden muss für das Kind. Und man erlebt, dass die Frau ... sagt: Machen Sie alles für das Kind. Es ist wichtig dass das Kind lebt. Ich bin nicht wichtig. Oder die Männer sagen: Ja das Kind ist wichtig. Hauptsache ist das Kind. Wenn die Frau dabei stirbt, ist das zweitrangig.... Das sind Wertvorstellungen, die ich in meiner Welt, und ich bin in meiner Welt, nicht teilen kann. Ich toleriere sie auch nicht und lebe sie nicht. Dass das Leben des Kindes mehr wert ist als das Leben der Mutter, das ist nicht meine Wertvorstellung... Ich arbeite an der Einheit Mutter und Kind. Und dann muss es beiden gut gehen ...Dort kommt es zu Kollisionen von Wertvorstellungen, was das Leben für alle schwierig macht...“ (Interview 13, Arzt)

Ähnliche Situationen hat dieser Arzt auch schon bei Schweizerinnen erlebt, aber häufiger bei Migrantinnen. Da solche Entscheidungen meist notfallmässig getroffen werden müssen, vielleicht mitten in der Nacht, stehen für das Gespräch auch keine Dolmetscherinnen zur Verfügung. Deshalb empfindet der zitierte Arzt solche Situationen als besonders schwierig.

Um Rollenvorstellungen geht es auch bei den Forderungen nach Geschlechtsdiagnostik in der Frühschwangerschaft (siehe S. 38/39, Interview 3). Fachpersonen befürchten, dass werdende Eltern diese Untersuchung dazu

missbrauchen könnten, Kinder weiblichen Geschlechts abtreiben zu lassen. „Das ist ein Punkt, den ich nicht mittragen kann“ sagt die Ärztin in Interview 3.

„Entsprechende Konfliktgespräche habe ich... schon selber mit den Schwangeren geführt und gesagt, ich bitte um Verständnis, dass ich dort ein ethisches, moralisches Prinzip vertrete, was für meine Arbeit sinnvoll ist und womit ich leben kann. Und meistens geht das mit den Frauen auch gut. Es gibt aber Frauen, die gehen dann... woanders zur Untersuchung“.

14.5.3 Geschlecht und Kommunikation, oder „Sprache ist Macht „

In der Regel sprechen die Partner von Migrantinnen besser Deutsch als ihre Frauen (Interview 6, 10, 12). Deshalb übernehmen sie während den Sprechstunden häufig die Aufgabe, für ihre Frau zu übersetzen. Dieses Setting führt oft zu folgender Problematik :

“Wenn Männer übersetzen, läuft es so: Man redet fünf Minuten, und die Übersetzung besteht aus drei Worten. Dann ist einem klar, da geht Information verloren. Das ist ganz unterschiedlich. Aber es gibt Männer, wo man das Gefühl hat, die selektieren extrem aus, was sie sagen wollen und was nicht“. (Interview 11, Arzt)

Diese Erfahrung machen sowohl Hebammen wie ÄrztInnen (Interviews 3,4,7,10,11,12,13). Die Gründe für dieses selektive Dolmetschen sehen sie in lückenhaften Deutschkenntnissen, mangelnde Vertrautheit mit dem Vokabular der Frauengesundheit, oder in einem bewussten Auswählen der Informationen, die sie an ihre Frau weitergeben wollen (10, 11, 12). Wenn das die Kommunikation mit der Patientin stark beeinträchtigt, wird je nach Wichtigkeit der Situation der Beizug einer Dolmetscherin vorgeschlagen. Die meisten ÄrztInnen haben die Erfahrung gemacht, dass dieser Vorschlag beim Ehemann z.T. heftigen Widerstand weckt. Solche Reaktionen erklären sich die InterviewteilnehmerInnen folgendermassen:

„... Wenn man dem Ehemann sagt, „nächstes Mal kommen Sie mit dem Dolmetscher“, die nehmen das nicht so gut auf. Weil er dann die Situation nicht mehr dominiert. Und die haben das nicht gern. Da muss man aufpassen“. (Interview 12, Arzt)

„Manchmal kann die Gegenwart einer Dolmetscherin entwertend wirken. Sie signalisiert, dass der Mann diesen Job nicht leisten kann. Hier muss man achtsam sein, denn es kann kränkend wirken...“ (Interview 7, Ärztin)

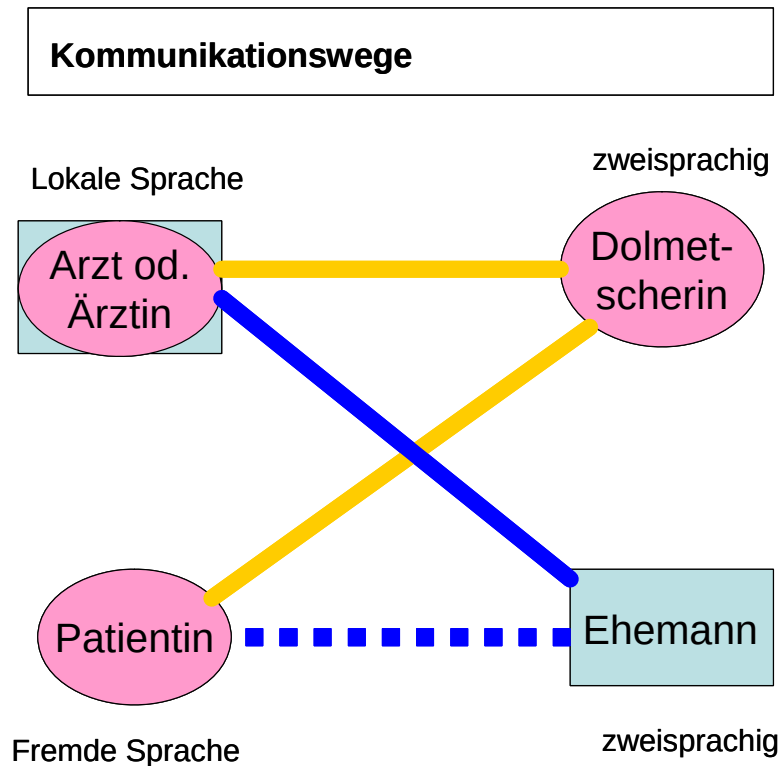
Die Entscheidung, eine Dolmetscherin beizuziehen, ist für das Gesprächssetting tatsächlich folgenreich (siehe Abbildung 3). Eine Ärztin beschreibt den Übergang zum neuen Setting folgendermassen:

„[Bei selektivem Übersetzen] ziehe ich es vor, jemanden Externes beizuziehen für Problemfälle. Der Mann kann gerne dabei sein, aber die Kommunikation läuft über Dolmetscher...“ (Interview 3)

Die Kommunikation läuft nun also nicht mehr über den Ehemann. Er verliert seine Aufgabe als Dolmetscher, und dadurch die Möglichkeit, das Gespräch zwischen der Fachperson und seiner Frau direkt zu beeinflussen. Es ist nachvollziehbar, dass sich ein Mann im neuen Setting ausgeschlossen fühlen kann, und vielleicht sogar aggressiv reagiert (Interview 13, Arzt).

Um dem Partner die Akzeptanz einer Dolmetscherin zu erleichtern, haben sich ÄrztInnen durch ihre Erfahrung ganze Strategien zurückgelegt (Interview 6, 7, 12, 13):

Abbildung 3: Veränderte Kommunikationswege



„Wenn man das ... ein wenig gut zu verkaufen sucht, und ihm auch den Gesichtsverlust erspart. Zum Beispiel indem man sagt: „Ich finde, für die Zeit, die Sie da sind, sprechen Sie gut Deutsch. Aber wir reden hier über etwas sehr kompliziertes und schwieriges. ... Ich würde mich jetzt wohler fühlen, wenn Ihnen jemand das in ihrer Sprache erklären könnte“. Ich nehme es also eher auf meine Seite, auf meine Unfähigkeit, das nicht so gut erklären zu können. Das steigert die Akzeptanz für diese Dinge. ... „Dann ist das etwas, wo wir alle mehr davon haben. Und unser Ziel ist doch, dass ihre Frau gesund wird. Oder dass diese Schwangerschaft gut geht“. Es mit einem Ziel zu verknüpfen, damit fahre ich eigentlich recht gut, habe ich den Eindruck. Diese Strategie funktioniert.“ (Interview 13, Arzt)

Auffallend ist, dass eigentlich nur weibliche Ärztinnen die Absicht ausdrücken, durch den Beizug einer Dolmetscherin das Mitspracherecht der Patientin zu gewährleisten:

„Bei Konfliktschwangerschaften gilt: Die Frau ist es, die in ihrem Körper betroffen ist, sie muss entscheiden können. Aber natürlich haben Männer auch etwas mitzureden. Sie wollen mit- oder sogar alleine entscheiden. Dann ist es schwierig, Männern zu vermitteln, dass wir eine Dolmetscherin wollen. Vor allem, wenn sie besser Deutsch können als die Frau und für sie übersetzen wollen. Wir versuchen das dann aber durchzusetzen... Das gibt manchmal eine spannungsvolle Diskussion“. (Interview 7, Ärztin)

Eine andere Ärztin umgeht solche Diskussionen auf folgende Weise:

„In der Sprechstunde kommt es vor, dass der Mann die Rolle übernimmt, für die Frau zu sprechen. In einem solchen Fall wenden wir einen kleinen Trick an: Wir sagen, dass es hier üblich ist, einmal allein mit der Frau zu besprechen und ihr dafür einen Termin mit Dolmetscherin zu geben. Das wird von den Männern meistens akzeptiert. So erhalten wir die Gelegenheit, allein mit der Frau zu sprechen“. (Interview 6, Ärztin)

Dass Sprachkenntnisse und Machtverhältnisse eng miteinander verknüpft sein können, ist auch der Eindruck der Hebammen:

„Wenn die Frau die Sprache nicht spricht, hat der Mann noch die grössere Macht über sie. ... Dass ein Mann gar kein Interesse hat, dass seine Frau sich integriert, merkt man z.B. daran, dass er ganz bestimmt sagt: „Meine Frau spricht kein Deutsch“ und mit einem Handzeichen zu verstehen gibt, dass es daran nichts zu rütteln gibt. Er zeigt unmissverständlich, dass er der Gesprächsführer ist“. (Interview 10)

Ein Arzt warnt hingegen davon, von der Sprecherrolle des Mannes während der Konsultation gleich auf das Geschlechterverhältnis des Paares zu schliessen, und zwar sowohl bei MigrantInnen wie bei Einheimischen:

„Wenn man deutsch sprechende Pärchen hat, ist es auch oft so, dass der Mann einfach antwortet, und es besser weiss. Das ist die Mann-Frau-Rolle, die sie vielleicht auch nur in der Öffentlichkeit haben. Vielleicht ist das zuhause ganz anders, und es hat doch im Endeffekt die Frau das Sagen. Oder sie wissen halt so gut voneinander Bescheid, und sie redet einfach nicht so gerne. Aber es ist schon oft so, dass der Mann das Gespräch ein bisschen an sich zieht, obwohl es um die Frau geht. Und das mit Sicherheit nicht nur bei Migrantinnen... Ich

glaub schon, dass es für viele Migrantinnen bestimmt angenehm ist, wenn der Mann dabei ist, vielleicht auch das Gespräch führt... Ich weiss nicht, ob man da zu viel drauf geben sollte...“ (Interview 11, Arzt)

Dieser Arzt interpretiert die Verteilung der Sprecherrollen also anders als die vorher zitierten weiblichen Fachpersonen. Es sind dann auch Teilnehmerinnen, die in den Interviews von ihrem Engagement erzählen, um die Situation von Migrantinnen zu verbessern, z.B. indem sie sie zum Besuch von Sprachkursen ermutigen (Interviews 3, 10). Eine Ärztin, die selber Migrationshintergrund hat, begründet dieses Bestreben folgendermassen:

„... ich denke, man muss ihnen vermitteln, eigentlich aus feministischen Gründen, dass sie selber Deutsch lernen müssen. Ich erwarte eigentlich, dass eine Frau die hier lebt, ... sie muss Deutsch sprechen. Das sag ich auch ganz klar: ‚Sie müssen’s lernen!‘...Und zwar weil ich glaube, dass die Frauen nur selbstbestimmend werden können, und ihre Lebensumstände verändern können, wenn sie sich überhaupt verbalisieren können. Wenn sie das nicht können, sind sie immer die stumme Klientel, die nicht zu ihren Rechten kommt...Ich glaube, dass die Sprache ein Mindestrecht ist, das man manchmal fast erzwingen muss...“ (Interview 3)

Die Verknüpfung von Sprache und Macht erwähnt auch einer der männlichen Ärzte:

„Es ist ... allgemein bekannt, dass in gewissen Kulturkreisen das von den Männern auskommt, dass die Frau kein Deutsch lernt, weil das ein Druckmittel ist. Wenn der Mann deutsch kann und die Frau nicht, dann hat der Mann ja Kraft über die Frau...“ (Interview 12)

Verglichen mit seinem Kollegen aus Interview 11 (Seite 48 oben) hält er die Machtverteilung bei Paaren, wo die Frau die Lokalsprache nicht kennt, eher für problematisch. In seiner Tätigkeit als Gynäkologe sieht er aber kaum Einflussmöglichkeiten auf solche Situationen:

„Gut, Verhütung, da hat die Frau auch ein Wort mitzureden, und das entscheiden meistens die Männer... Meistens ist es so, dass die Frau verhüten möchte, und der Mann nicht. ... Eine Frau, die gegen den Mann nicht verhüten möchte, das ist schwierig... Irgendwann hat man auch einen begrenzten Einfluss. ... Das ist auch eine Sache der Erziehung. Die sind glaube ich oft so erzogen, dass sie die Autorität des Mannes als das Richtige ansehen. Meistens ist es so, dass die Frau verhüten möchte, und der Mann nicht. ... Das muss das Ehepaar ausmachen, das ist nicht an uns...Wegen Verhütungsfragen weisen wir

jemand nicht an die Psychosomatik. Dann kriegt sie halt noch ein Kind. Das ist ja nichts Gefährliches, ... Das war schon immer so“. (Interview 12)

14.5.4 Wenn zwei paternalistische Systeme aufeinandertreffen

Ein anderer Arzt mit mehr Berufserfahrung reagiert in solchen Situationen auf andere Weise. In der Regel hat er keine Mühe, seine Idee der richtigen Behandlung beim Partner einer Migrantin durchzusetzen :

„Vielleicht haben wir Männer das Problem [uns bei Migranten durchzusetzen] nicht, ich weiss es nicht. Es ist sicher für uns einfacher, weil man seinen Ort, seinen Wirkungsort definieren kann. Es ist sehr gut möglich, in denen Gesprächen zu definieren, das ist meine Baustelle. Da möchte ich, da bin ich derjenige, der sagt, wo es durchgeht. Ich höre dir aber gerne zu. Das ist alles gut, aber wir müssen das jetzt so machen, dass weder du dein Gesicht verlierst, noch ich mein Gesicht verliere. Das funktioniert in der Regel sehr gut, wenn man sich an diese Spielregeln hält. Und augenscheinlich funktioniert das ohne dass man sich vorher abspricht...“ (Interview 13)

Er hat aber auch schon erlebt, dass es zwischen ihm und dem Partner einer Patientin zur offenen Auseinandersetzung kam:

„... Männer führen konfrontative Gespräche, wenn man das so nennt. ... Es ist auch bei mir zwei oder dreimal so rausgekommen, dass es beim letzten Moment des Gespräches hiess: ‚Er oder ich!‘ Ich habe ihn so unter Druck gesetzt, damit man das (Anm.: die nötige Behandlung) machen kann, oder die Frau geht. Und dann bin ich aus der Verantwortung raus“. (Interview 13)

Diese Aussagen sind geprägt von einer paternalistischen Vorstellung von Medizin. Der Arzt weiss, was in einer bestimmten Situation zu tun ist, und setzt sich ein, um diese Behandlung durchzuführen. Wünscht sich der Partner eine andere Betreuung für seine Frau, dann kommt es zum offenen Konflikt. Es fällt auf, dass die Meinung der Patientin in diesen Beispielen unerwähnt bleibt.

Gleich anschliessend an das letzte Zitat meint der Arzt :

„Und das würde eine Ärztin nie machen. Nicht einmal deshalb, das sie das nicht kann. Es kommt einer Frau nicht in den Sinn. Eine Frau ist dann eher an der Vermittlung interessiert...“ (Interview 13)

Es stellt sich also die Frage, wie weibliche Fachpersonen konflikträchtige Situationen im Gespräch angehen. Dabei ist natürlich klar, dass aus den Zitaten

eines männlichen Arztes nicht Rückschlüsse auf alle übrigen Ärzte gezogen werden dürfen. Seine Aussagen deuten aber darauf hin, dass paternalistische Vorstellungen in der Frauenklinik durchaus präsent sind. Im Laufe des Interviews erzählte der gleiche Arzt auch die paternalistische Medizin an Grenzen gestossen ist:

„... Schwieriger ist es dann, - das erleben wir ganz selten, aber es passiert ab und zu – dass wir Frauen haben, die aufgrund einer medizinischen Erkrankung, einem schweren Herzfehler z.B. Eine Frau ist fast gestorben in der 30. Woche der Schwangerschaft. Und wenn man dann einen Kaiserschnitt macht und Mutter und Kind gesund sind. Es war ein Mädchen, und jetzt muss da noch ein Knabe her. Wir konnten an eine Wand reden bei diesem Mann. „Die nächste Schwangerschaft bringt ihre Frau um!“ und trotzdem keine Verhütung. Das sind dann so schwierigste Situationen. Aber auch dort ist es nicht möglich, eine Antikonception zu machen, wo der Partner nicht damit einverstanden ist... sie wurde dann nochmals schwanger. Dann wurde sie ziemlich krank in dieser Schwangerschaft. Und dann haben wir die Schwangerschaft abgebrochen. Aber wir haben es trotzdem nicht geschafft, auch nach dieser zweiten gefährlichen Schwangerschaft, eine Antikonception zu... Dann wurde sie ein drittes Mal schwanger. Und das hat man nochmals abgebrochen. Und dann sind sie aus unserm Follow-up verschwunden. Man konnte einfach keine vernünftige – wir haben alles eingesetzt, was wir hatten – Antikonzptionsberatung durchführen. Es ging nicht. Vielleicht ist es auch das, das merken wir auch selber, je mehr Druck man aufsetzt, desto mehr versteift man sich auf etwas. Das kann auch mal eine Strategie sein, dass man einfach den Druck wegnimmt. ... oder sogar paradox interveniert. „Nein, machen Sie nur, werden Sie nur schwanger!“ Ich weiss es auch nicht. Man muss halt einfach probieren, ob es geht. Das Problem ist, dass es da wahrscheinlich nicht viel Regeln gibt, in diesen Grenzsituationen“. (Interview 13)

15. Die Mittlerin in der Mitte – Wie Dolmetscherinnen ihre Mediationsrollen wahrnehmen⁶³

15.1 Kontext und Formen interkultureller Vermittlungstätigkeiten im Gesundheitsbereich

Dolmetscher und Übersetzer können dabei auch als dritte Personen im interkulturellen Verständigungsprozess angesehen werden, die in interkulturellen Kontaktsituationen [...] die Aufgaben eines interkulturellen Mediators einnehmen. (Busch, 2005: 82)

Seit die Schweiz ein Immigrationsland und die Diversität ein wichtiges Kennzeichen geworden ist, wird der Abschied von der Idee einer homogenen „Kultur“ unvermeidlich. Jede fünfte in der Schweiz wohnhafte Person ist zugewandert. Diese Pluralisierung stellt die gesellschaftlichen Institutionen und Akteure vor neue Herausforderungen. Man sucht nach neuen und adäquaten Instrumenten, um die Integration der Zugewanderten in der ansässigen Bevölkerung zu unterstützen. Das Auftauchen von Praktiken der interkulturellen Vermittlung, Kommunikation und Mediation ist in diesen Zusammenhang zu verorten.

Spitäler sind heute typische Orte solcher Diversität: mehr als die Hälfte der Patienten sind ausländischer Herkunft, und mehr als die Hälfte des Personals hat Migrationshintergrund. Die sprachliche Vielfalt im Spital fast diesen Trend am besten zusammen. Unsere Umfragen zur interkulturellen Mediation im Rahmen des Nationalen Forschungsprojektes „Trägt die interkulturelle Vermittlung zur Inklusion bei? Strategie und Praxis im Vergleich zwischen den Bereichen Gesundheit, Erziehung, Soziales und Justiz“ zeigen, dass Bedarf an

⁶³ Autor: Alexander Bischoff

verschiedenen Formen von Vermittlung zwischen Institutionen und fremdsprachigen Klienten besteht.

In den Gesundheitsinstitutionen Genfs wird der Anteil von Migrantinnen, die diese Institutionen aufsuchen, auf 27% der gesamten Klientel eingeschätzt, der Anteil Fremdsprachiger auf 15%. Die Zahlen aus Basel sind ähnlich: 33% aller Patienten haben Migrationshintergrund, und 18% aller Patienten (also nicht nur der Migranten) sind fremdsprachig.

Um dieser gesellschaftlichen und institutionellen Nachfrage nach Vermittlung nachzukommen, werden verschiedene Strategien angewandt: Übersetzung, interkulturelle Vermittlung (in unserer Forschung definiert als Vermittlung zwischen unterschiedlichen Lebensformen und Lebenswelten) oder Konfliktmediation. Die Umfrage in den vier Bereichen öffentlicher Institutionen (deren Resultate anderswo detailliert dargestellt werden, siehe Bericht), zeigt deutlich, dass interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation selten, respektive sehr selten in Anspruch genommen werden, dass aber die „Übersetzung“ in den letzten Jahren häufiger anzutreffen ist. „Übersetzung“ ist hier in Anführungszeichen gesetzt, weil dies der Ausdruck ist, welcher von den Kaderleute der öffentlichen Institutionen verwendet wird, aber eigentlich Dolmetschen heissen sollte, da es hier um mündliche Übertragung von Inhalten von einer Sprache in die andere geht.

15.2 Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten von Dolmetscherinnen in der UKF

15.2.1 Interviews mit Dolmetscherinnen

Aus den qualitativen Fallstudien geht hervor, dass Dolmetscherinnen nicht nur die „Übersetzung“ abdecken, sondern auch Vermittlungstätigkeiten übernehmen, die teils der interkulturellen Mediation, teils Konfliktmediation zuzuordnen sind. Die in der universitären Frauenklinik Basel (UFK) erhobenen Daten illustrieren dies aufs deutlichste. Die Fachpersonen (Ärztinnen, Hebammen, Pflegende vor allem) arbeiten mit den Dolmetscherinnen in unterschiedlicher Art zusammen, und brauchen die Dolmetscherinnen in unterschiedlichen Rollen, zum Teil bewusst, zum Teil unbewusst. Die Fallstudie UFK stellt dies ausführlich dar (Kurth, 2005). Diese Fallstudie basiert auf einem Teil der gemachten Interviews und Gesprächen mit Personen, die in der UFK

arbeiten. Zum methodischen Vorgehen für die Fallstudien verweise ich hier lediglich auf Delli und Dahinden (Delli & Dahinden, 2005)

Wie sehen nun die Dolmetscherinnen selber ihre Mediationsrollen, und wie nehmen sie sie wahr? In diesem Beitrag untersuchen wir die Interviews mit Dolmetscherinnen in Basel. Die meisten von ihnen haben ein Teilzeit-Festpensum an der UFK. Ausnahmen: eine Dolmetscherin, die ein Festpensum an der MUP (medizinisch-universitären Poliklinik hat, und zwei Mitarbeiterinnen des HEKS⁶⁴-Dolmetscherdienstes, neuerdings Linguadukt genannt. Es sind alles Frauen.

Mittels der Grounded Theory Methode entwickeln wir anhand der Interviews mit den Dolmetscherinnen eine Theorie – „*an emerging theory*“ (Charmaz, 2002) – wie die Spitaldolmetscherinnen ihre Mediationsrolle sehen und wahrnehmen.

In der UFK ist die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen ein Teil der täglichen Praxis. Das Angebot eines spitalinternen Dolmetscherdienstes hat hier bereits eine längere Tradition. Ursprünglich scheinen einzelne Sprechstunden eigene Dolmetscherinnen beschäftigt zu haben. Am besten ausgebaut ist der Dolmetscherdienst in der Sprechstunde für „Gynäkologische Sozialmedizin und Psychosomatik“. 1996 wurde der Dolmetscherdienst dann für die gesamte Frauenklinik zentralisiert und neu organisiert. Insgesamt fällt auf, dass der Anteil von Patientinnen mit Migrationshintergrund den 30%-Anteil von MigrantInnen an der Wohnbevölkerung in Basel-Stadt deutlich übersteigt. Gemäss den Schätzungen unserer Interviewpartner sind je nach Sprechstunde zwischen 40-70% der Patientinnen Migrantinnen.

15.2.2 Öffentliche Institution und Dolmetscherdienst

Sowohl die fünf Dolmetscherinnen mit Festpensum wie die punktuell beigezogenen sind Mitarbeiterinnen des „HEKS-Dolmetscherdienstes beider Basel“. Sie sind dort im Stundenlohn angestellt, erhalten gewisse Sozialleistungen und können an Weiterbildungskursen und Interventionen teilnehmen. Der ausbezahlte Stundenlohn liegt zwischen 42-45 SFR. Dem Auftraggeber verrechnet HEKS pro Stunde Dolmetscharbeit 76 SFR.

⁶⁴ Hilfswerk der Evangelischen Kirchen der Schweiz

Der Dolmetscherdienst, der sich inzwischen „Linguadukt“ nennt, hat sich professionalisiert und ist ein selbsttragendes Projekt des HEKS. Der Dienst ist organisationsmässig immer noch der Schweizer HEKS-Zentrale in Zürich angehängt. Er muss selbsttragend zu sein, hat aber eine Defizitgarantie. Ein Auftrag vom Kanton BS liegt nicht vor; Subventionen werden nicht gewährt. „*Wir leben autonom*“, sagt dazu die Leiterin des HEKS-Dolmetscherdienstes (D1).

Im Moment sind im HEKS 56 DolmetscherInnen angestellt. Das ist bedingt durch die vielen Sprachen, die angeboten werden, das sind 29 Sprachen. Am meisten gefragt sind Sprachen wie Türkisch, Albanisch, und Serbokroatisch. Die UFK ist einer der wenigen medizinischen Institutionen, die Dolmetscherinnen fix angestellt haben. Zurzeit übersetzen in der UFK fünf Dolmetscherinnen in kleinen Teilpensen für folgende Sprachen: Tamilisch (jeweils während eines halben Tages pro Woche), Türkisch (während 4 Halbtagen), und Albanisch (während 2 Halbtagen).

Im Folgenden werden die Interviews mit folgenden Dolmetscherinnen untersucht: Zwei albanischsprechende, eine tamilischsprechende, zwei türkischsprechende (von denen eine auch Kurdisch übersetzt), und eine serbokroatischsprechende Dolmetscherin. Das Augenmerk ist dabei auf die verschiedenen Mediationsrollen gerichtet, so wie so von den Dolmetscherinnen wahrgenommen werden. Wahrgenommen: einerseits im Sinne von empfinden, interpretieren, andererseits im Sinn von ausführen, handhaben. Die Rollenerwartungen, die die „Anwender“ (Ärztinnen, Pflegende, Hebammen etc.) an die Dolmetscherinnen haben, sind ausgesprochen heterogen und oft widersprüchlich, manchmal explizit, häufiger aber implizit. Meistens wird einfach die Rolle des wörtlichen Übersetzens postuliert, aber fast durchgängig sieht die Praxis anders aus, da von den Dolmetscherinnen mehrere (Vermittlungs-) rollen erwartet werden.

Die triadischen Interaktionen sind denn auch im Kontext der Frauenklinik besonders komplex, man denke nur an die verschiedenen Akteure, die mit einander interagieren: PatientInnen, Fachpersonen, Dolmetschende, die ihrerseits alle in einem unterschiedlichen Verhältnis zur Institution stehen: Klient, Angestellter, Punktuell anwesend, kontinuierlich, ausgebildet, nicht ausgebildet etc; an die institutionellen Diskurse und die Diversität der Betroffenen, dh der Patientinnen. In diesem Beziehungsgeflecht (vorzustellen etwa als ein Haus mit verschiedenen Stöcken und Mitbewohnern und

Hausverantwortlichen und Hierarchien) müssen sich Dolmetscherinnen mit ihren Rollen und Rollenerwartungen zurecht finden.

15.2.3 *Werdegang von Dolmetscherinnen*

Die meisten der befragten Dolmetscherinnen arbeiten schon längere Zeit, d.h. mehrere Jahre in der Frauenklinik, und sind nach und nach in ihre Vermittlungsrolle hineingewachsen. Das hat unter anderem auch mit ihrer Biographie zu tun: nach ihrer Ankunft in der Schweiz befanden sie sich am Rand der Gesellschaft, oft als Flüchtlinge oder Asylsuchende, in jedem Fall aber als Aussenseiterinnen. Sie waren vergleichbar mit den Aussenseitern in Norbert und Scotons Studie, in der die Etablierten (die „schon Anwesenden“ in einer Gesellschaft) die Neuankömmlinge auf Distanz hielten (Elias & Scotson, 2002).

Nach Jahren bekamen sie ein Platz nicht mehr ausser-, sondern innerhalb der „Etablierten“ und damit einhergehend die Rolle einer Mittelsperson. Sie fanden sich in einer Position in der Mitte wieder, und medierten zwischen solchen, die nicht mit einander kommunizieren können. Ihre Mediationsrolle wurde zu einer, die zwischen Insidern und Outsidern vermittelt, und das nicht zuletzt darum, weil sie diese beiden Positionen in ihrer eigenen Biografie erlebt haben. Sie spiegelt damit oft den eigenen Weg der Dolmetscherinnen wider, die zu Beginn ihres Lebens in der Schweiz Outsider waren und das vor allem an der fehlenden gemeinsamen Sprache erlebten (Bischoff, 2005).

Dieser Weg im Verlauf der Integration (wenn sie denn geglückt war, aber Biographien nicht geglückter Integration führen in aller Regel wohl nicht zu einer Mediationsrolle, wie sie hier erscheint) macht sie zu solchen, sie nicht mehr „ausser stehen“ Sie werden im Verlauf der Integration also zu solchen, die die Insider verstehen und von solchen verstanden werden (eventuell als Insider akzeptiert werden). Für die Dolmetscherinnen war oft das Interesse an der Sprache, oder besser an den Sprachen ausschlaggebend. Sie lernten die neue Ortsprache und begann die eigene, die sogenannte Muttersprache zu reflektieren, teils mit kritischer Distanz, teil mit neuem Interesse am eigenen sprachlichen Hintergrund.

Weitere Vorbedingungen zu den Vermittlungstätigkeiten von Dolmetscherinnen sollten hier kurz erwähnt werden: neben der eigenen Migrationsgeschichte, und der damit zusammenhängenden Identität (z.B. Angehörige mehr als einer „Kultur“), ist auch der Bildungsfaktor wichtig: viele Dolmetscherinnen haben eine ausgezeichnete Schulbildung im

Herkunftsland, manchmal auch im Gastland erhalten, und sind zudem auch akademisch geschult. Die (Hochschul-)Abschlüsse werden oft nicht anerkannt; diese Thematik ergäbe nochmals eine eigene Studie im Rahmen von „Integration und Ausschluss“. Die Dolmetscherinnen machen nicht selten den Eindruck von verhinderten Akademikerinnen. Auch hier kann nochmals auf Elias verwiesen werden: die „ungleichen Machtbalancen“ (S. 14) in der Etablierten-Aussenseiter-Konfiguration bewirken, dass der grössere Zusammenhalt es den Etablierten ermöglicht, den Mitgliedern ihrer Gruppe höherstehende Positionen zu reservieren und Mitglieder anderer Gruppen davon auszuschliessen. Erst das Aufweichen dieser Macht-Verhältnisse ermöglicht es den Dolmetscherinnen, von der unterlegenen Aussenseiterposition wegzukommen. In der täglichen Praxis zeigt sich dann, dass Dolmetscherinnen in der Masse, wie sie nicht unter der Macht einer anderen Person oder Institution stehen, ihre Mediationrollen mehr oder weniger einflussreich wahrnehmen können.

Schliesslich kann die Erfahrung als Dolmetscher nicht hoch genug veranschlagt werden; sie ist es, die zu verschiedenen Ausprägungen von Vermittlungsarten führt, und Anpassungen an den jeweiligen Bedarf (seitens der Fachperson, oder seitens der Patientin) ermöglicht, und es der Dolmetscherin, auf verschiedenen „Vermittlungsregistern“ zu spielen.

Die Dolmetscherinnen sehen sich bei ihrer Arbeit in der Universitäre Frauenklinik (UFK) in einer zentralen Position. Zum Beispiel wie in einer Firma, mit der man sich identifiziert: *Am schönsten ist die Arbeit in der Frauenklinik. Das ist wie meine eigene Firma. Ich bin seit 1992 gewohnt immer wieder dort zu arbeiten. Manchmal finde ich, ich könnte auch selber arbeiten, als Ärztin arbeiten. Weil ich weiss, wenn der Arzt eine Frage stellt, weiss ich, was als nächste und übernächste Frage kommt.* (D3)

Noch klarer formuliert ist diese Rolle der „Mitte“ im folgenden Ausschnitt: *Denn meine Rolle ist in der Mitte. Nicht parteiisch. Ich versuche den Patienten irgendwie zu helfen, dass sie zu meiner goldenen Mitte kommen.* (D2)

Die Dolmetscherinnen sehen ihre Mediationsrollen in verschiedenen Formen: zuerst als sprachliche Vermittlung, dann als Vermittlung in Konfliktsituationen, als Klärungshilfe, als Entscheidungshilfe, als Vermittlung zur interkulturellen Verständigung, als Support von Migrantinnen, und schliesslich Vermittlung als Hilfe zur Integration. Diese Rollen der Vermittlung sollen in den nächsten Abschnitten an anhand von Aussagen der Dolmetscherinnen ausführlich dargestellt werden.

15.3 Die verschiedenen Vermittlungsrollen

15.3.1 Vermitteln auf der sprachlichen Ebene

Dolmetscherinnen sehen es als ihre erste Aufgabe, zu „übersetzen“. Möglichst wörtlich, möglichst kompetent, und möglichst den Erfordernissen der Situation (die immer eine Not-situation ist) angepasst. Dolmetscherinnen berichten von verschiedenem Umgang mit Übersetzung und den Erwartungen (der Ärzte z.B.) an die Übersetzungsleistung.

Die Ärzte erwarten vor allem, dass ich ziemlich wörtlich übersetze. Was ich nach all diesen Jahren erfahren habe, diese Verselbstständigung ist das, was die Ärzte gar nicht mögen. Und wichtig ist, dass sie vertrauen. Sie müssen Vertrauen fassen, dass ich wörtlich übersetze. Nicht nur von ihnen, sondern auch, was die Patienten sagen, dass das ziemlich wortmässig da rüberkommt. Wir dürfen z.B. nicht zusammenfassen, nicht diskutieren. Das wird alles von den Ärzten nicht gern gesehen. Das ist das Wichtigste, was sie erwarten, dass sie uns einfach vertrauen können. Und sprachliches Können, natürlich. Das ist auch sehr wichtig. Das man schnell auffasst, und dann auch schnell rüberbringt. Dass man nicht Zusatzsätze macht, und das etwas verlängert. Sondern dass man es explizit einfach rüberbringt. (D6)

Es geht dabei um ein richtiges Übersetzungsmanagement. Die Dolmetscherinnen koordinieren das Gespräch. Sprachliches Vermitteln schliesst dabei auch Erklären ein:

Manchmal sage ich dem Arzt: Die Patientin versteht nicht. Soll ich ihr erklären? Wenn er einverstanden ist, dann erkläre ich. Normalerweise sind die Ärzte einverstanden. Wenn der Arzt einen kurzen Satz sagt, möchte ich das sofort übersetzen. Wenn er länger spricht, ist es schwierig. Ich kann mich nicht auf alles konzentrieren und alles wiedergeben. Lieber kurze Sätze und dann Pause. ... Die meisten Ärzte machen kurze Sätze. Manchmal reagieren sie am Anfang nicht darauf, dass ein Dolmetscher da ist und sie Pausen machen müssen. Aber wenn wir sie bitten, machen sie kurze Pausen. (D3)

Das Vermitteln auf der sprachlichen Ebene ist eine anspruchsvolle und anstrengende Tätigkeit, die Aspekte auf verschiedenen Ebenen mit einbeziehen muss:

Ich konzentriere mich – wissen Sie, beim Dolmetschen braucht man eben ein besonderes Sprachniveau. Das ist volle Konzentration, wirklich. Der Arzt

spricht Hochsprache, ich übersetze sofort Hochjugoslawisch. Und wenn sie dann Dialekt reden, muss ich mich konzentrieren, das dann in Hochsprache zu verwandeln, irgendwie. Dass der Sinn da bleibt. Das ist manchmal sehr anstrengend. Wenn das länger dauert. Eine Untersuchung beim Psychiater dauert bis zu drei Stunden. Wenn ich rauskomme, ist mir schwindlig von der Konzentration. Ich bin völlig müde. Für mich spielt das Geschlecht dabei keine Rolle. Und für den Patienten – wissen Sie, die Stellung des Dolmetschers spielt eine wichtige Rolle. Wie ich mich vorstelle, wie ich dastehe, wie ich rede. (D2)

Auf der sprachlichen Ebene können Dolmetscherinnen auf die Weise arbeiten, dass für beide Seiten (Fachperson und Patientin, respektive deren Angehörigen) vertrauenerweckend übersetzen und zur gegenseitigen Verständigung beitragen. Das lässt eine Vertrauensbasis entstehen, auf der in der Kommunikation aufgebaut werden kann. Für Dolmetscherinnen ist klar, dass die geforderte Vermittlungsleistung erst dann gut und erfolgreich sein kann, wenn das Vertrauen beider Seiten gewonnen ist. Ohne dieses Vertrauensverhältnis, so einer der Dolmetscherinnen, kann sich das Gefühl des Misserfolgs einstellen. Eine erfahrene Dolmetscherin – sie bezeichnet sich als „Dienstälteste“ des Dolmetscherdienstes berichtet von ihren Strategien der sprachlichen Vermittlung:

Gesprächsleiter ist immer der Arzt, oder die Ärztin. Und meistens stellt mich der Arzt vor und sagt: „Sie ist unsere Dolmetscherin. Sie übersetzt usw.“ Aber manchmal ist es so, dass die Patientin schon ins Untersuchungszimmer reingelassen wird, und dort sitzt und auf den Arzt warten muss. Ich entscheide da auch für mich selbstständig, ob ich vorher schon reingehe, und nachfrage, um was es geht. [...] Und darüber sind die Ärzte meistens sehr froh. Wenn sie dann kommen, bin ich schon vorinformiert. [...] Wenn ich diese Gelegenheit nicht bekommen habe, dann stellt mich der Arzt vor, und danach geht es dann so, dass der Arzt die Fragen stellt, und ich übersetze wörtlich. Ziemlich wörtlich, weil ich gesehen habe, also meistens werden die Ärzte verunsichert, wenn ich mehr sage, als gesagt wurde. Ich darf nicht den Eindruck erwecken, wenn ich erzähle, dass ich mehr sage, als der Arzt gefragt hat. Ich darf mich nicht so verselbstständigen irgendwie. Deshalb übersetze ich ziemlich wörtlich. Und nur nach dem Gespräch, wenn es notwendig ist, machen wir Informationsaustausch, der Arzt und ich, z.B. währenddem die Patientin sich ankleidet. Ich versuche wirklich in der Mitte zu bleiben, weil ich die Übersetzerin bin. Weil der Arzt trägt die Verantwortung, und er muss das definitiv haben. Umgekehrt wäre nicht so angebracht. Das ist so mein Stil, eigentlich. Ich darf zum Beispiel nie selber Fragen stellen, oder noch

Zusatzfragen stellen. Das dürfte ich nicht. Wir sind Vermittlerinnen, Übersetzerinnen, aber nicht irgendwie Fachpersonen. Überhaupt nicht. Da muss man schon seine Grenzen kennen. (D6)

15.3.2 Vermittlung in Konfliktsituationen

Dolmetscherinnen sehen sich nicht selten Konfliktsituationen ausgesetzt. Solche Konfliktsituationen entstehen, wenn unterschiedliche Vorstellungen und Wünsche aufeinandertreffen (lat. *confligere* = aufeinanderprallen), und das ist oft bei Fragen der Familienplanung der Fall, und involviert in der Mehrzahl der Fälle den Ehepartner. Mehr dazu in der Fallstudie UFK (Kurth, 2005). Hier untersuchen wir, wie Dolmetscherinnen ihre Rolle selber formulieren.

Ich habe schon Konflikte erlebt zwischen Arzt und Patient. Nicht mit der Patientin, sondern mit dem Mann der Patientin. Ich erinnere mich, vor ungefähr zwei oder drei Jahren, hatte eine Frau das dritte Kind bekommen. Sie wollte eine Sterilisation. Aber der Arzt will das nicht machen. Er ist nicht einverstanden mit dieser Sterilisation. Ich bin einfach dort gestanden. Der Mann hat Hochdeutsch gesprochen. Beide haben Probleme gehabt, der Mann und der Arzt. Der Mann wollte unbedingt eine Operation, der Arzt hat gesagt: „Ihre Frau ist zu jung. Sie haben nur drei Kinder. Sie können ja noch fünf Jahre warten. Dann können sie es machen.“ Aber der Mann wollte das nicht. Dann haben sie beide gestritten, der Mann und der Arzt. Die Frau hat geweint. Ich habe erklärt, was der Arzt meint. Ich habe der Frau erklärt, warum er das meint. (D3)

Die Dolmetscherin nimmt hier eine Rolle der Konfliktmediation wahr: den Konflikt erkennen, „einfach dastehen“ (dazwischen stehen, warten, Ruhe hineinbringen, de-eskalieren lassen), erklären, was hier auch kontextualisieren einschliesst (Himmelstein & Friedman, 2002). Das kann bedeuten: zwischen den Streitenden stehen, und nicht Partei ergreifen. Eine andere Dolmetscherin umschreibt die Position zwischen zwei Seiten (Parteien) mit folgenden Worten:

Denn wir verstehen dieses Land [...]. In einem Streit kann nicht nur eine Seite schuldig sein. Man muss beide Seiten betrachten. Was mich sehr enttäuscht hat, dass sogar einige, die vom [Dolmetscherdienst] kommen, haben gesagt, wir müssen parteiisch arbeiten. Das habe ich nicht verstanden. Parteiisch für die Migranten, weil auch wir Migranten sind. Ich fand das unlogisch. Ich habe gesagt: Nein. (D2)

„Dazwischenzustehen“ wird nicht selten als Rolle von den Dolmetscherinnen formuliert. Dabei wird oft die Neutralität, nämlich wörtlich das Weder-noch, angesprochen: *Wenn ich so dazwischen gestanden bin, war es je nach dem. Man sagt immer, dass eine Dolmetscherin neutral sein muss. Ich versuche möglichst, dass man mir nicht anmerkt auf welcher Seite ich bin, aber innerlich bin ich manchmal auf der Seite der Patientin, manchmal auf der Seite der Ärztin. (D5)*

Die Schwierigkeit in Konflikten ist oft die Eskalation der Emotionen. Diese entstehen besonders schnell in Missverständnissen, und entsprechend noch schneller in sprachbedingten Missverständnissen. Die übersetzende Vermittlung kann hier einen Konflikt zum De-eskalieren bringen. Im folgenden Ausschnitt ist von einem massiven Vorwurf die Rede.

Und die Patientin war wütend auf einen Arzt. Und sie hat gesagt: Er ist schuld! Mein Kind wäre fast [während der Geburt] gestorben, weil er zu langsam war. [...] Und sie war wütend. Und ich war auch ein bisschen wütend. Ich habe das nicht gezeigt. Aber innerlich habe ich gesagt: ja, was soll das? Meine Rolle blieb aber das Übersetzen. (D5)

Häufig müssen Dolmetscherinnen in doppelter Weise vermitteln, nämlich in Paarkonflikten. Situationen wie die folgende werden mehrfach berichtet: *Und die Frau hat: Ja ich habe schon genug Operationen gemacht. Ich möchte das nicht mehr. Mach du das. Da hat der Mann gesagt: nein, das mich ich nicht. Und wieso nur ich? Und dann gab es einen Zeitpunkt, dass sie eine hohe Stimme bekam. [...] Bei diesem Streit musste ich alles übersetzen, er sagt das, sie sagt das. (D5)*

Wie der Mediator Duss-von Werdt ausführt, bedeutet Mediationstätigkeit nicht nur Konflikt-, sondern auch Problemlösung (Duss-von Werdt, 2005). Die Dolmetscherinnen arbeiten denn auch in Situationen interkultureller Kommunikation an eigentlichen Problemlösungsstrategien. Manchmal ist der Beizug von Dolmetscherinnen durch eine Arztperson selbst als Strategie der Problemlösung zu verstehen: *Und dann merken die Ärzte, dass etwas nicht stimmt. ... Meistens dann, wenn das Problem gross ist, dann laden sie eine Dolmetscherin ein: „Ja komm. Hilfe jetzt!“ (D5)*

15.3.3 Vermittlung als Klärungshilfe

Mediationsforscher insistieren, dass Klarheit über die Situation und die Position des Gegenübers das Erste und Wichtigste einer Mediation ist. Dass

Unklarheiten und Unausgesprochenes das ideale Medium für Spannungen, Probleme und Konflikte sind, muss man nicht erst in der Ratgeberliteratur nachlesen. In Kommunikationssituationen, in denen keine gemeinsame Sprache zwischen den Gesprächspartnern gegeben ist, sind entsprechend die Unklarheiten eine Konstante, eine Konstante, die in den allermeisten Fällen nur durch eine dolmetschende Vermittlung entfernt werden kann. Die Dolmetscherinnen berichten von Rollen der Vermittlung, die klärende Wirkung in Unklarheiten haben.

Manchmal sage ich es dem Arzt, wenn die Patientin mich gebeten hat, ihm nichts zu sagen. Ich sage es, weil es wichtig ist für die Patientin. Ich sage der Patientin das auch: „Es ist wichtig. Wenn Sie keine Medikamente nehmen, muss das der Arzt wissen. Darum sage ich es jetzt dem Arzt.“ Ich bin offen zu der Patientin und zum Arzt. (D3)

Solche klärende Vermittlung verlangt von der Dolmetscherin Fingerspitzengefühl und – womöglich noch wichtiger – ein Sensorium für ethische Fragen (Patientenautonomie, Patientenrecht). Siehe dazu die Überlegungen einer Dolmetscherin: *Manchmal fragt der Arzt nichts, aber ich habe das Gefühl, ich muss ihm etwas sagen. Dann habe ich es sehr schwierig: Soll ich einfach zum Arzt gehen, soll ich es sagen, oder nicht? Weil bei vielen Patientinnen habe ich das Gefühl, sie nehmen nicht regelmässig Medikamente, aber der Arzt reagiert nicht. Er glaubt, sie nehmen die Medikamente. Aber ich weiss genau, sie nehmen keine Medikamente. In solchen Situationen gehe ich selber zum Arzt, um ihn zu fragen. Denn das ist gefährlich [...]. Wenn ich komme und ihm sage, dass das nicht stimmt, sagt der Arzt: „Vielen Dank“. (D3)*

Im nächsten Beispiel sieht sich die Dolmetscherin vor die Aufgabe geklärt, über Stereotypen aufzuklären. Das heisst hier zu erst einmal darauf hinweisen, dass es um Stereotypen geht: *Dass Fachpersonen und Ärzte sich nicht verstehen, das gibt es schon. Über Kultur – dann werfen sie alles in einen Topf. [Nachdem der Patient gegangen war] sagte der Arzt: „Alle meine Patienten aus dem Kosovo sind schwierig. Ich sehe nur solche. Und Sie woher kommen Sie?“ Und ich habe gesagt: „Ja, ich bin auch eine Albanerin aus Kosova“. – „Das kann nicht war sein!“ Ich war beleidigt, dass sie nicht richtig die Leute kennen. (D5)*

Eine etwas andere Vermittlung als Klärungshilfe übernimmt die Dolmetscherin, wenn es darum geht, Stereotypen zu klären, die eine kulturalisierende, wenn nicht diskriminierende Seite haben können. Die

Stereotypen, die aufgeklärt werden müssen, können sich bei Patientinnen finden, öfters aber bei den medizinischen Fachpersonen:

Einige Ärzte haben Vorurteile. Das ging soweit [...] dass sie ein neues Syndrom erfunden haben. Das heisst: Balkanisches Schmerzsyndrom. Weil sie den Eindruck haben, diese übertreiben usw. Und ich fand das so oberflächlich von einem Arzt, dass er nicht dahinter kommen will, warum sie einige Schmerzen betonen. Ich habe versucht, das irgendwie zu klären. (D2)

Im nächsten Beispiel muss die Dolmetscherin bei der Patienten Klärungshilfe (ebenfalls im Zusammenhang mit Stereotypen) leisten: *Die meisten Patientinnen denken auch, dass die Ärzte bei einer ausländischen Person lernen, dass sie üben. Ich habe ihnen vielmals erklärt, dass das nicht so ist. Aber sie verstehen es immer noch nicht. Solche Dinge erkläre ich nach der Sprechstunde. [...] Dass in der Schweiz das Gesetz so ist. Wenn eine Ärztin das Gespräch führt, und dann den Oberarzt holt, denken sie: Ah, die Ärztin lügt zuerst, dann holt sie den Oberarzt. Solche Vorstellungen haben die Leute. (D3)*

Zur Klärungshilfe gehört auch der Prozess der Wahrheitsfindung. *Dass die Patienten die Medikamente nicht nehmen, weiss ich, weil mir die Patientin manchmal sagt: „Sagen Sie dem Arzt nichts, aber ich habe die Medikamente nicht genommen.“ Sie [die Patienten] vertrauen mir. Auch sonst finde ich manchmal raus, dass sie die Medikamente nicht genommen hat. ... (D3)*

Dolmetscherinnen haben auch eine wichtige Funktion der Klärung, wenn Migrantinnen den Eindruck haben, man glaube ihnen nicht: *Weil die Menschen denken – das sind die problematischen Fälle –: Ich bin krank, niemand glaubt mir. Und dann finden sie immer jemand, der schuldig ist, wenn sie abgelehnt werden. In solchen Fällen bin ich sehr vorsichtig. Da muss man sehr professionell sein. Es gab Fälle, wo Dolmetscher angeklagt wurden, dass sie nicht gut übersetzt hätten, und der Patient deshalb keine Renten bekommen habe. (D2)*

Die Rolle der (Auf-)Klärungshilfe wird bei Dolmetscherinnen auch von der Patientenseite erwartet. Die Dolmetscherin berichtet hier von einem Fall, wo die Patientin aufgrund der Anwesenheit der Dolmetscherin annimmt, dass man sie über schwerwiegendes aufklären wird. Es ist auch bemerkenswert, dass ein Teil der Vermittlungsarbeit bereits im Wartezimmer, also noch ohne Arzt oder Fachperson, beginnt:

Im Wartezimmer eine Frau, die zur Dolmetscherin sagt: Ich weiss, dass Sie Dolmetscherin sind. Ich weiss nicht, warum ich heute hier bin. Sie haben mich

eingeladen. Ich habe einen Knoten an der Brust, aber es tut mir nicht weh. Man hat mir gesagt, dass es nichts bösartig ist. (D5)

15.3.4 Vermittlung in der Entscheidungsfindung

Eine weitere Rolle der Vermittlung wird von den Dolmetscherinnen beschrieben. Wie in der Vermittlung in Konfliktsituationen und als Klärungshilfe, geht es auch bei dieser um Dichotomien, um Gegenüberstellungen im Sinne einer „Auseinander-setzung“: um zwischen einer medizinischen Fachperson und einer fremdsprachigen Patientin zu vermitteln, kann die Dolmetscherin eine vermittelnde Rolle in der Entscheidungsfindung spielen:

Wenn eine Frau in Sri Lanka Verhütungsmittel will, geht sie irgendwie heimlich zum Frauenarzt. Der Arzt würde ihr dann auch die verschiedenen Methoden erklären. Meistens würde der Mann entscheiden. Meistens kommt der Mann mit zum Frauenarzt, oder die Mutter. Auch hier in der Schweiz hat eine Patientin zu mir gesagt: „Der Arzt hat gesagt, ich solle die Pille nehmen. Aber ich habe meine Mutter angerufen und sie gefragt. Und sie hat gesagt: nein, die Pille sei nicht gut für die Gesundheit und ich soll sie nicht nehmen. Deshalb habe ich sie nicht genommen. Sagen Sie das zum Arzt“. Der Arzt hat gesagt: „Nein, diese Sachen muss nicht die Mutter empfehlen.“ Nachher hat sie es akzeptiert und hat die Pille genommen. (D3)

Dank der Vermittlung durch die Dolmetscherin können die zwei Seiten – die medizinische und die Patientenseite – eine Entscheidung aushandeln. Das Aushandeln ist überhaupt ein wichtiges Stichwort in der Mediation (Pöchlacker, 2004). Im Sinne einer Synthese der bisher festgehaltenen Mediationsrollen könnte man sagen: Vermitteln ist Aushandeln in Konfliktsituationen, Aushandeln in einem Klärungsprozess und Aushandeln in der Entscheidungsfindung. In diesem Zusammenhang können wir einen Blick in die Entstehungsgeschichte des „Dolmetschens“ werfen. „Dolmetscher“ heisst auf Französisch „*interprète*“, ein Wort, das aus dem Lateinischen kommt. *interprès* stammt seinerseits von *inter-pretium* und spielt auf das Aushandeln zwischen (*inter*) Preisen (*pretium*) an. Die Komponente (oder Rolle) des Aushandelns und Verhandeln in der Sprache ist demnach beim Dolmetschen immer präsent gewesen (Pöchlacker, 2004).

Das Vermitteln-Beraten-Verhandeln ist unabdingbarer Bestandteil im Prozess der Entscheidungsfindung, in welchem die Präsenz einer Dolmetscherin

ebenso unabdingbar ist, wenn die Gesprächspartner keine gemeinsame Sprache sprechen:

Im Frauenspital geht es z.B. um Verhütung. Die Ärztin sagt: „Sie haben viele Möglichkeiten. Entweder Spirale, das oder das“. Dann kann es schon sein, dass die Patientin mich in diesem Moment fragt: „Was denkst du, was ist besser?“ Aber dann übersetze ich ihre Frage gerade. Oder sage: Ja, fragen wir die Ärztin. Und es stimmt, ich kann nicht sagen, das ist besser oder das ist besser. Dann sage ich: „Ich habe schon von vielen von meinen Kolleginnen gehört, es gibt ja auch ...“ (D4)

Die Patientinnen erwarten in der Regel Optionen, wie obiges Beispiel zeigt. Sie möchten nicht vor einen *fait accompli* gestellt werden, und nicht das Gefühl haben, es werde an ihrer Stelle entschieden. Die soeben zitierte Dolmetscherin berichtet von einer wiederholt vorgekommenen Situation:

Das war hier im Kantonsspital, da habe ich übersetzt. Nach der Stunde wollte ich nach hause gehen. Der Patient wartete auf mich vor der Eingangstür. Aber ich habe nicht gedacht, dass er auf mich wartet. Und ich habe gesagt „Adieu“. „Moment, Moment, darf ich schnell was fragen?“ „Ja, bitte“ habe ich gesagt. „Was hat der Arzt gesagt?“ „Gar nichts, er hat nur meinen Arbeitsrapport unterschrieben“. „Aha, okay. Entschuldigung.“ Das habe ich schon ein paar mal erlebt. Die Patienten sehen, dass ich noch mit dem Arzt spreche, dann denken sie, wir reden über sie oder entscheiden etwas. Einmal war es auch so, und jemand hat mich gefragt: „Und? Was haben Sie entschieden?“ Dann habe ich gesagt: „Ich bin da zum Übersetzen, nicht zum Entscheiden. Aber ich blieb ein paar Minuten länger, weil ich einen Arbeitsrapport habe, jedes Mal wenn ich übersetze.“ (D4)

Eine der Dolmetscherinnen plant einen eigenen Kurs für Migrantinnen (und Migranten), die beitragen sollen, dass sie Migrantinnen besser informieren und damit besser Entscheidungen treffen können. Sie nennt den Kurs: „*Präventive Informationen*“. *Über Integration, über IV, über IV-Rente, auch alles, was ich für wichtig halte und was die Klienten interessiert. Was heisst eigentlich tatsächlich Integration für den Migranten in der Schweiz? [...]. Einfach präventive Informationen, und das heisst nämlich: Augen auf, wo bin ich tatsächlich? Und Ohren auf: welche Informationen habe ich? Was heisst das? Was bringt mir das, und was nicht? (D2)*

Dolmetscherinnen werden sich erst im Verlauf ihrer Arbeit klar, dass es weniger um das einfache Übersetzen geht, sondern um zu klären, aufzuklären,

und zum weiteren Vorgehen und Entscheiden zu verhelfen. *Heute übersetze ich anders als früher. Am Anfang meiner Dolmetschtätigkeit habe ich anders gearbeitet. Es war einfach übersetzen, und dann war es vorbei. Hat er oder sie verstanden? Für mich war das nicht das Problem. Ich dachte, ich übersetze mal so, dann habe ich meine Arbeit erledigt. Aber mit der Zeit habe ich gedacht: wenn ich an ihrer Stelle wäre, hätte ich das verstanden? ... diese Haltung ist schon vorbei. Sondern erklären, von beiden Seiten. Dann habe ich ein gutes Gefühl. Wenn ich merke, beide Seiten haben es verstanden. Das tut gut. (D5)*

15.3.5 Vermittlung zur interkulturellen Verständigung

Den Dolmetscherinnen ist bewusst, dass sich nicht ihre Vermittlungsrolle nicht auf das wörtliche Übersetzen beschränkt. Es geht nicht bloss um ein Übersetzen zwischen Worten, sondern auch zwischen „Kulturen“. Der Kulturbegriff wird allerdings sehr lose gebraucht. Was in der Regel mit der interkulturellen Verständigung gemeint ist, bezieht sich auf die Tatsache, dass Personen mit verschiedenen kulturellen Hintergründen, sich nicht einfach verstehen, auch wenn einfach übersetzt werden. Wenn sich solche Personen treffen und eigentlich verständigen wollen, z.B. ein Patient und eine Pflegeperson, dann ist das eine Situation, die Vermittlung braucht, damit interkulturelle Verständigung möglich ist.

Eine Dolmetscherin formuliert zur interkulturellen Vermittlung folgendes: *Ich möchte auf dem Niveau der Patientin erklären. Das ist wichtig für mich. Sonst versteht die Patientin es nicht. Auch die Ärzte erwarten nicht nur wörtliche, sondern interkulturelle Übersetzung. Manche Ärzte haben mir das gesagt: „Wir wollen nicht Wort für Wort Übersetzung. Die Patientin muss interkulturell verstehen. Kulturelle Sachen müssen Sie ein bisschen erklären; wie unsere Kultur ist und wie eure Kultur ist. Das müssen wir auch wissen. (D3)*

In der Vermittlung zur interkulturellen Verständigung gibt es – mehr als in den anderen der beschriebenen Rollen – wenig Einigkeit, wie denn das nun vor sich gehen sollte. Die einen Dolmetscherinnen sind ganz eindeutig für die enge Rolle, d.h. für die wörtliche Übersetzung:

Ich bin nur zum Übersetzen da, und nicht um die Probleme mitzunehmen nachhause. Ich übersetze die Sachen, und sobald ich fertig bin, vergesse ich, was da war. Das freut mich. (D4). Die gleiche Dolmetscherin sagt an anderer Stelle: *Es gibt Ärzte, die verlangen, dass ich wörtlich übersetze. Dann mache ich das. Andere Ärzte sagen gar nichts, Hauptsache sei dass die Patientin versteht*

um was es geht. Z.B. bei [...]wird immer wörtlich übersetzt. Da gibt es keine Erklärungen. (D4)

Die anderen Dolmetscherinnen sind für eine breitere Rolle des Dolmetschens, die für die interkulturelle Verständigung besser geeignet ist. In der Psychiatrie zum Beispiel *verlangen sie nicht wortwörtlich. Ich merke es der Patientin an. Wenn sie es nicht versteht, dann sage ich es der Ärztin: „Sie hat nicht verstanden. Ich habe das Gefühl, sie hat meine Frage nicht verstanden.“ Dann erkläre ich ein bisschen anders. Ein bisschen breiter. Dann merke ich, dass sie versteht. (D4)*

Oft geht die Anfrage zur interkulturellen Verständigung vom Arzt aus. *In den meisten Situationen fragt der Arzt: Wie ist eure Kultur? Dann muss ich unsere Kultur erklären. Zuerst frage ich die Patientin. Wenn die Patientin geantwortet hat, sage ich meine Antwort, wie es bei mir zuhause ist. Dann versteht der Arzt den Hintergrund der Patientin genau. (D3)*

In der interkulturellen Verständigung geht es oft um das Aushandeln von Sinn – *the negotiation of meaning* –, wie das die medizinische Anthropologie formuliert hat (s.z.B. Kleinman 1978). Jede medizinische Interaktion ist ein Aushandeln zwischen zwei Systemen, das Disease-System und das Illness-System. Disease steht auf der einen Seite für die medizinische Sichtweise, die objektive, wissenschaftliche, messbare, dualistische, Illness auf der anderen für die subjektive Sichtweise, die erlebte, ungeteilte (ganzheitliche). Das Disease-System beschränkt sich auf das, was ein Organ hat, und versucht einen biologischen oder psychologischen Schaden zu beheben. Das andere System (die andere Seite, Illness) beschäftigt sich nicht sosehr mit dem Organ, sondern auf den Menschen, und dazu den Menschen in seinem Umfeld. Die Illness-Seite fragt nach dem Sinn des Erfahrenen und der Krankheit, nach dem Wozu und nicht sosehr nach dem Warum. Jede Konsultation-Interaktion ist darum ein Aushandeln zwischen den zwei Systemen. Je komplexer die Krankheit, desto mehr Verhandeln und Vermitteln, desto mehr Hin und Her und Verstehen und sich Verständigen braucht es. Bestehen dazu noch fremde kulturelle und sprachliche Systeme, ist das Aushandeln noch anspruchsvoller. Ziel der Verhandlung ist es, zu einer für beide Seiten befriedigenden Lösung finden. Bestehen zudem verschiedene „Sprachsysteme“, kommt eventuell eine Drittperson im Prozess des Aushandelns hinzu: es braucht eine Mittlerin, eine Mediatorin, die zwischen den zwei Seiten vermittelt und in den Prozess des Aushandelns eintritt.

Ganz im Sinne der „medical anthropology“ formuliert eine Dolmetscherin: *Einer jungen Dolmetscherin würde ich sagen, sie muss zuerst unsere eigene Kultur sehr gut verstehen. Weil unsere Patienten haben immer eine eigene Kultur und Sprache. Man muss beides zusammenbringen. Nicht nur die Sprache übersetzen. Sondern beides zusammen. Das ist wichtig. Und das ist schwierig. (D3)*

Das letzte Beispiel zu diesem Typ der Vermittlung fällt ausführlich aus. Die Kulturkenntnisse der Dolmetscherin tragen dazu bei, dass sich Arzt und Patient verständigen können. Es liegt dabei weder am einen noch am anderen, sich solche „Kulturkenntnisse“ kurzerhand selber anzueignen, sondern es ist die Dolmetscherin, die sie einbringt. In der Sequenz findet die Dolmetscherin damit Zugang zu den Emotionen der Patientin:

Das ist mehr als einfach Dolmetschen. Meistens rede ich nach dem Dolmetschen noch mit einigen Ärzten, über die Möglichkeiten für den Patienten. Wissen Sie, dabei sind auch Kulturkenntnisse wichtig. Ich kann ein Beispiel erwähnen: Bei einem Arzt war eine psychosomatisch betroffene Patientin, deprimiert und so, die er seit mehreren Monaten betreut hat. Und da ist er irgendwie stecken geblieben. Ich bin zum zweiten Mal gekommen und wartete mit der Frau auf den Arzt. Wir haben so geredet, ich habe ihr irgendeine Geschichte erzählt. Sie hat gelacht. Wir kommen dann - die Frau kommt lachend und mit strahlenden Augen zum Arzt. Er sagte zu mir: „Ich bemühe mich seit Monaten, um sie ein wenig zum Lachen zu bringen. Und es ist mir nicht gelungen. Was haben Sie gemacht?“ Da habe ich gesagt: „eine Geschichte erzählt“. Ich habe über mich erzählt, ...meine Arbeit, und habe darüber Witze gemacht. Weil sie gefragt hat, was ich eigentlich mache. Ich habe im Gespräch mit der Frau viel mehr Emotionen herausgefordert, als der Arzt über Monate. Ich habe sie auch zum Weinen gebracht, zufällig. Darüber haben der Arzt und ich später lange diskutiert. Dass ich die Frau auch von der kulturellen Seite betrachtete. Ich wusste ganz genau, was sie gern hat. Das ist ein wichtiger Faktor. Es geht nicht darum, dass ich bessere klinische Kenntnisse habe, aber das sind kulturelle Sachen. (D2)

15.3.6 Vermittlung als Support von Migrantinnen

Ein Grossteil der Dolmetscherinnen sieht ihre Vermittlungsrolle auch als Support von Migrantinnen. Die eigene Geschichte als Migrantin, zuerst am Rand, oder jedenfalls als einer Randgruppe zugehörig, ausgeschlossen (schon nur sprachlich), später nach und nach eingeschlossen und besser integriert, ist

eine Möglichkeit, andere auf diesem „Weg“ zu unterstützen. Sie können andere unterstützen in den Schwierigkeiten, die durch die fremde Sprache, die Isolation und Orientierungslosigkeit entstehen.

Sie erwarten vieles von uns. Wenn ein Dolmetscherin kommt, denken alle Patientinnen: Sie ist die wichtige Person. Weil meistens, wenn der Arzt sie wegen einer Entscheidung fragt, fragt die Patientin sofort mich: „Was können wir jetzt sagen?“ Ich sage ihr: „Sie müssen entscheiden.“ Sie denken, wir sind eine wichtige Person, und eine vertrautere Person als der Arzt. Sie denken, dass sie sich sicherer fühlen mit einer Dolmetscherin als alleine. Sie fühlen sich sicherer wegen der Sprache. Sonst haben sie Angst, nicht zu verstehen, und dass die Ärzte dann etwas Falsches für uns machen. (D3)

Da die Dolmetscherin der Migrantin durch ihren sprachlichen Support so nahe ist, liegt es auf der Hand, dass die Migrantin die Dolmetscherin als Vertrauensperson adoptiert, oder – wie im zitierten Ausschnitt – als Person, die Sicherheit gibt. Diese Sicherheit entsteht zuerst in der in der Kommunikation, aber beeinflusst in der Folge jegliche Interaktion. Die Vermittlung wird auch als Unterstützung gegen die Angst (Angst etwas falsch zu machen, nicht zu verstehen, nicht richtig antworten zu können) gesehen: *Wenn ich sage: Dolmetschen, dann kennen sie das. Ich finde, dass manche Leute mit Erleichterung reagieren, wenn ein Dolmetscher da ist. Diejenigen haben Angst, sie werden nicht alles verstehen, und Fragen nicht beantworten können. (D2)*

Als weiteres Beispiel von vermitteltem Support gegen die Angst erzählt eine Dolmetscherin: *Gestern Morgen z.B. habe ich gemerkt, der Herr war so schüchtern. Aber er hat gesagt: „Bleiben Sie! Sie sind wie meine Tochter.“ Ich blieb dann im Raum, aber hinter dem Vorhang. Denn er wollte unbedingt, dass ich übersetze, damit er sicher ist. „Doch doch, bleiben Sie hier! (D4)*

Die Nähe, die sich zwischen der Person ergibt, welche die solche persönliche Dinge wie Krankheit und Leiden ausdrückt, und der Person, welche diese persönlichen Worte übersetzt, ergibt eine Solidarität, die für die Migrantin eine Unterstützung ist. Die Dolmetscherinnen sprechen dabei mitunter auch von „Heimat gewähren“. Eine der Dolmetscherinnen formuliert es folgendermassen: *Denn es ist schon ein Stück Heimat, wenn man jemanden hier sieht. (D5)*

Der folgende Gesprächsausschnitt zeigt, dass die Dolmetscherinnen keinen „romantischen“ Support liefern. Er zeigt im Gegenteil, dass es sich bei ihren Vermittlungstätigkeiten meistens um mehrere Rollen handelt, die schwierig zu

kombinieren sind: die Solidarität mit der Patientin, der medizinische Aspekt, der Umgang mit Angst, und die fachlichen Erklärungen.

Einmal musste ich in der Nähe sein. Ich habe gesagt: „Wenn's dir unangenehm ist...“ Sie hat gesagt: „Nein, nein, Sie stören mich überhaupt nicht. Wichtig ist meine Krankheit, dass ich mir sicher bin.“ Weil sie Angst hatte, dass sie einen Tumor in der Gebärmutter hatte. „Nein, bleibst du hier“. „Okay, habe ich gesagt.“ Ich musste nahe sein, um der Frau auf dem Ultraschall Dinge zu erklären. (D4)

Die Nähe, das persönliche Involviertsein, und die – geforderte? und wenn ja: gefordert von wem? – Solidarität wird auch als Belastung empfunden („musste in der Nähe sein“) und gelegentlich als zweischneidig betrachtet. Der nächste Interviewausschnitt zeugt von eingehender Reflexion der verschiedenen (Mediations-) Rollen, die in einem Spannungsverhältnis stehen können. Unter den vielen verlangten Rollen gibt es auch diejenige des „Schulterseins“: eine Schulter, an die sich Migrantinnen anlehnen können, Support bekommen und weinen dürfen.

Ganz am Anfang als ich begann, dachte ich, Dolmetschen betrifft Wörter übersetzen. Aber ich merkte, dass wir immer tiefer rein gezogen werden, durch die Fragen der Ärzte. Auch von den Klienten her, wenn wir das wollen. Der Klient betrachtet uns als jemanden, der mehr weiss. [...] Und dafür verlangen sie von mir, so viele Rollen zu übernehmen, obwohl ich nur als Dolmetscherin eingeladen bin. Ich muss die Kultur lehren, die Schulter sein zum Weinen für die Patienten, habe ich gesagt. Auch den Ärzten muss ich etwas erklären. (D2)

Die Aussagen der Dolmetscherinnen zeigen, dass komplexe Situationen – medizinisch gesehen, sprachlich, übersetzungstechnisch, rollenspezifisch – eher die Regel als die Ausnahme. Deshalb ist über ihre Vermittlungsrollen nicht oder nicht nur dasjenige zu hören, was man von einem Dolmetscher gemeinhin erwartet hätte. Vergegenwärtigen wir uns aber, dass es die Kombination von Migrationsgeschichte – und zwar von kürzlicher Migration oft aufgrund von Exil und der Suche nach Asyl –, Fremdsprachigkeit, Gesundheitsfragen (einschliesslich reproduktive Gesundheit) und unterschiedlichen Vorstellungen darüber ist, die häufig die Migrantinnen prägt. In genau diesen Situationen werden Dolmetscherinnen beigezogen und stehen Migrantinnen.

Meistens wusste ich, welche Patientinnen asylsuchend sind. Ich habe oft in diesen Therapien übersetzt. Ich glaube schon, dass für diese Frauen etwas tun konnte. Einmal, dass sie einander verstanden haben. Ich habe nur versucht,

wirklich voll da zu sein. Konzentriert, sie ernst zu nehmen. Manchmal habe ich sie berührt, so ganz nahe. Ja, die Zukunft. In einen Deutschkurs gehen? Die waren mit anderen Dingen beschäftigt. Das war nicht der richtige Zeitpunkt. (D5)

Dolmetscherinnen vermitteln hier also nicht nur einfach für Patientinnen, „die kein Deutsch können“, sondern für Personen in schweren gesundheitsbeeinträchtigenden Situationen. Die soeben zitierte Dolmetscherin reagiert ganz nebenbei eine häufig gestellte Forderung der Integrationspolitik, nämlich dass Migranten Deutschkurse nehmen sollen. Der Zeitpunkt, gibt sie zu bedenken, um Frauen in solchen Situationen in einen Deutschkurs zu schicken, ist verfehlt. Nicht dass ein Deutschkurs für Fremdsprachige nicht wichtig oder richtig wäre, aber in den Übergangssituationen wie diejenigen nach Flucht und Exil oder Gewalt, ist die Liste des Dringenden nicht gleich der Liste des Wichtigen.

Die Dolmetscherinnen sind sich auch selber bewusst, dass es nur in seltenen Fällen „einfache“ Situationen von Migrantinnen sind, in welchen sie zu intervenieren haben, sondern eben komplexe. Und diese bedeuten Probleme, die nicht mit einer einzelnen Sprechstunde zu lösen sind, sondern über längere Zeit und unter beträchtlichem Kommunikations- und medizinischem Aufwand. Eine der Dolmetscherinnen sagt dazu:

Ich habe vor allem Stammpatienten, die regelmässig kommen. Sie haben chronische Leiden. Es ist schwierig, mit diesen Leuten umzugehen. Ihre Erwartungen sind sehr hoch. Sie schimpfen viel, weniger über mich, als über die Ärzte. Sie erwarten, dass ich für sie Partei ergreife, dass ich für sie spreche. (mkar)

Was schon angedeutet wurde, kann hier noch eindeutiger formuliert werden: Die Vermittlungstätigkeit als Dolmetscherin und die entsprechenden Rollen haben in der Regel spezifisch mit der Situation von Neuankömmlingen (und das bedeutet in den meisten Fällen: Asylsuchende) zu tun und weniger mit (Langzeit-)Migrantinnen. Ohnehin wurden in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren die ersten Dolmetscherdienste in erster Linie für Klientinnen aus dem Asylbereich eingerichtet. Unter Asylsuchenden ist entsprechend der Anteil „schwerer“ Fälle wie Kriegstraumatisierung, PTSD und psychosomatische Leiden höher als unter Arbeitsmigrantinnen, zum Beispiel aus dem Mittelmeerraum. Damit ist begreiflich, dass für Dolmetscherinnen der Support zu einer entsprechend grossen Belastung werden kann:

Es kann schon sein, dass es am Anfang so schwer war, weil ich fast immer für dieselben Patienten übersetzte, die im Krieg waren. Die ganze Stunde haben sie nur geweint. Und geweint, und geweint. Ich erinnere mich gerade an eine Frau, die im Krieg ihre 12 jährige Tochter verloren hat. Sie hat erzählt: „vor meiner Haustür haben sie sie umgebracht.“ Dann hat sie geweint und geweint. Ehrlich gesagt, am liebsten wollte ich nicht für diese Frau übersetzen. Nicht weil ich etwas gegen sie hatte. Aber ich war zu belastet. (D4)

Beim Support stellen sich für Dolmetscherinnen mitunter ähnliche Fragen wie für Pflegende. Wie kann man sich gegen Erwartungshaltungen distanzieren, und der Patientin dennoch das gewähren, was sie braucht und sie weiterbringt? Wie lebt man mit dem „Druck“ gelebter Solidarität? Wie kann man eine gesunde Distanz behalten, ohne in eine unpersönliche nur-berufliche Haltung zu verfallen? Dazu weitere Reflexionen von Dolmetscherinnen:

Woher die Erwartungshaltungen kommen? Ganz am Anfang hatte ich fast die gleiche Einstellung wie viele Patienten auch, und dachte mir: der (Arzt) könnte doch wirklich mal einen Check-up machen. [...] Nach und nach verstand ich die Ärzte besser. Die Patienten verlangen wirklich manchmal zu viel. Sie sehen einen Wunderarzt vor sich, denn sie sind schliesslich in Europa! In der Schweiz! Sie sagen: Ich zahle ja meine Prämien, meine Krankenkassen, warum schickt er mich nicht zum Röntgen oder für eine Blutentnahme, warum gibt er mir nur Panadol, Panadol habe ich ja schon. Panadol habe ich viel zu Hause. Das sind Frustrationen für viele Patienten. Aber ich verstehe die meisten. (mkar)

Das sind Vermittlungsaufgaben, die schon in Medizinische gehen. Dolmetscherinnen machen sich zwangsläufig Gedanken zur Medikalisierung, sowie auch zu den Vorstellungen von Medikamenten. Andere Aufgaben wiederum haben mit Pflege und Betreuung zu tun:

Es gibt auch Wünsche von Patientinnen, die ich nicht erfüllen kann. Heute Morgen habe ich [...] übersetzt. Und die Patientin konnte ihre Strumpfhose nicht anziehen. [...]Also, dann hat sie mir gesagt: „Können Sie mir helfen?“ Dann hat mir der Arzt gesagt nein, sie solle es selbst machen. Für mich wäre es unangenehm gewesen. Ich kenne sie nicht und habe sie zum ersten Mal gesehen. (D4)

In der folgenden Vignette geht es um die Eröffnung einer schlechten Nachricht. Die Patientin merkt – wahrscheinlich weil eine Dolmetscherin anwesend ist – dass etwas Schwerwiegendes ansteht. Sie merkt, dass es schon

nur belastend ist, die Diagnose einer schweren Erkrankung mitzuteilen. Es scheint so, als ob sich die Rollen vertauschen. Die Patientin gibt Unterstützung; die Dolmetscherin bekommt Unterstützung („mein Kind“).

Dann hat sie das gemerkt, die Patientin: Irgendetwas stimmt nicht. Mein Kind sag es mir! Sie war eine ältere Frau. Sag mein Kind, also was ist? Ja hör mal, es ist bösartig, aber es heisst nicht, dass Sie sofort sterben, sondern – ehm – Sie sollen mitmachen, Sie müssen auch mitmachen, damit Sie länger leben können. Und dann: Was von Gott kommt, herzlich willkommen, hat sie gesagt. Sie ist gläubig. (D5)

15.3.7 Vermittlung als Näherbringen

Die Dolmetscherinnen sehen auch eine Funktion des Näherbringens in ihrer Vermittlungstätigkeit. Diese ist nicht immer klar von jener des Supports oder auch der interkulturellen Verständigung zu trennen. Ein Beispiel:

Aber über eine Dolmetscherin geht es einfach zu integrieren. [...] Sonst würden viele Patientinnen wenig verstehen. Sie sprechen falsch. Ohne Dolmetschen wissen die Patientinnen nicht, wie die Schweizer Kultur ist. Wir sind hier, um das zu erklären. (D3)

Als Näher- und Zusammenbringen sieht eine andere Dolmetscherin ihre Rolle, wenn sie nicht „Papagei“ ist (das heisst einfach nachplappern muss, ohne als Person einbezogen zu sein), sondern die Gesprächsleitung hat: *Das ist eine andere Rolle. Ich habe dann dort die Gelegenheit, so zu beraten, was gut ist und was nicht gut ist, je nachdem. Aber immer zusammenarbeiten mit Fachleuten. Das ist sehr wichtig. Ich versuche immer eine Verbindung mit Fachleuten herzustellen. Das man zusammenarbeitet zugunsten der Patientin oder Klientin. Sonst funktioniert es nicht. (D5)*

Integration wird von den Dolmetscherinnen oft als „Einander-Näherbringen“ interpretiert. Im Zusammenhang mit Integration erklärt eine Dolmetscherin, sie müsse den Patienten beibringen, dass man sie so wie die Schweizer behandle: *„In der Schweiz ist es so. Sie müssen das nicht falsch verstehen. Das ist so hier. Sie behandeln auch Schweizer Leute so. Nicht nur Sie, sondern sie behandeln alle Leute so.“ (D3)* Das ist für die betreffende Dolmetscherin Integration: *Wir helfen den Patienten, das Schweizer System zu verstehen. (D3)*

Integration kann auch bedeuten, jemandem Bezugspunkte zu geben, von denen er ausgehen kann, um sich in Veränderungen hineinzuwagen, und sich in eine neue Situation einzufinden:

Denn es ist schon ein Stück Heimat, wenn man jemanden hier sieht. Vor allem Leute, die psychisch überlastet sind, von verschiedenen Problemen, wie sie gekommen sind, wie sie dort gelebt haben, was sie durchgemacht haben. (D5)

Für eine andere Dolmetscherin ist im Zusammenhang mit Integration klar: *Das kommt auf den Dolmetscher an. Wenn er nur sein Übersetzungsarbeit macht, nicht sensibel ist, dann – [macht er seine Arbeit nicht richtig]. Das Nur-Übersetzen versteht sie als die lediglich wortwörtliche Übersetzung. Sie fährt dann heftig weiter: Da sollen sie doch die Integration woanders anfangen! Vielleicht bei den Männern! Die sich selber im Weg stehen, und auch den Frauen im Weg stehen, und sie könnten die Frauen in Schutz nehmen. Ich sehe das sehr oft, und habe das am Anfang auch miterlebt. Man sollte die Denkweise der Männer umändern, und irgendwie auch fordern. (D9)* Das Stichwort Fordern lässt ausserdem an das Basler Integrationsleitbild denken, das von „Fördern und Fordern“ spricht (Ehret, 1999).

Als Integrationsmassnahme ist der Kurs zu verstehen, den eine Dolmetscherin für Migrantinnen anbieten will. Sie hofft, in einem Kurs ein bisschen Migrationsgeschichte zu hören. *Und dann die Menschen weiter zu vernetzen, eben je nach Möglichkeiten, Wissen, Erfahrung, Interessen. Es geht nach Migrationsgeschichte, Interesse und Ausbildung. Und ich habe gedacht, die Kurse sollen in der Muttersprache durchgeführt werden. Warum? Damit die Sprachmissverständnisse verhindert werden. Das heisst, dass sie tatsächlich alles verstanden haben. (D2)*

Eine weitgefaste Rolle von Integration und Vermittlung kommt auch im nächsten Ausschnitt zum Ausdruck: *Die Dolmetscharbeit hilft sicher [zur Integrationsarbeit]. Es gibt viele, die neu in der Schweiz sind und mich fragen: Wo gibt es einen Deutschkurs? Wo es für mich günstig ist? Oder wo gibt es einen Intensiv-Deutschkurs? Ich denke, es ist sehr okay, dass es überall Übersetzerinnen gibt. Oftmals fragen mich die Leute, wenn die Ärztin 2-3 Minuten beschäftigt ist. Dann fragen mich die Leute: „Darf ich schnell was fragen? Wo gibt es hier...?“ Dann sage ich: „Fragen wir jetzt den Arzt. Er gibt uns Informationen.“ Und dann fragen wir, und er holt vom Internet Adressen und so. (D4)*

Viele Dolmetscherinnen beschreiben ihre Geschichte (ihre bisherige Biographie) als Weg, der einer anfänglichen Exklusion, einem Fremdsein und Draussenstehen (d.h. ausserhalb der Gesellschaft des Gastlandes), zu einer allmählichen Inklusion führt. Diese geht einher mit einer Klärung der eigenen Identität und Identifikation. Oft sind diese doppelt vorhanden, als Identität und teilweise Identifikation sowohl mit dem Herkunftsland als auch mit dem Gastland. Damit bekommen die Dolmetscherinnen, bewusst oder unbewusst, gewollt oder ungewollt, eine Vorbildrolle der Integration. Migrantinnen, die die Vermittlungstätigkeiten der Dolmetscherinnen in Anspruch nehmen können, sehen in ihnen ein Vorbild dessen, wie Integration vor sich gehen kann. Eine Dolmetscherin zeigt den Zusammenhang von Identität und Integration auf, indem sie die eigenen Erfahrungen reflektiert, und den anderen „zur Verfügung stellt“. Zwar äussern sich nicht alle Dolmetscherinnen so selbstsicher, aber dennoch soll ihre Überlegungen, stellvertretend für andere Dolmetscherinnen, an dieser Stelle ausführlich zitiert werden:

Ich sage den Klienten auch, dass ich Roma bin. Aber das ist nicht nötig, sie wissen das. Wir erkennen uns vom Gesicht. Ich weiss, wer ist Bosnier. Ich sehe es auch am Namen, und an der Sprache. Das sind die drei Faktoren. Bei mir ist es so, ich rede eine Schriftsprache, und sie sehen mir an, dass ich Roma bin. Manchmal wenn ich sage, ich bin Roma, sagen sie ja, das hätten sie gewusst. Abwehrreaktionen darauf habe ich keine erlebt. Ich sage oft - wissen Sie, manche aus meinem Stamm wollen nicht offen sagen, dass sie Roma sind. Da habe ich gesagt: Das ist falsch, weil die andern es schon wissen. [...] Wenn du nicht sagst, habe ich zu einer Kollegin gesagt, dass du Roma bist, trifft der Klient diesen schwachen Punkt. Es kommt natürlich darauf, bei welchem Mensch. Aber du musst hinter deiner Nationalität stehen. Es ist deine Nationalität, das ist wichtig. Das heisst nicht, dass du nationalistisch orientiert bist. Aber jeder hat eine Nationalität. (D2)

Diese Dolmetscherin nimmt ihre Vermittlungsrollen in einer sehr umfassenden und integrierenden Weise wahr. Anfänglich selbst eine Aussenseiterin, gehört sie mittlerweile so weit zu den Etablierten, dass sie anderen MigrantInnen durch ihre Vermittlung aufzeigen kann, wie mit diesen Ausschluss- und Einschlussprozessen umzugehen ist. Ein exklusives Element bleibt, so scheint es. Dennoch: durch ihre Arbeit der Vermittlung – sprachlich, interkulturell, konfliktbezogen, klärend, „näher bringend“ – wirkt sie für ihre Landsleute integrierend.

15.4 Folgerungen: Dolmetscherinnen und ihre Mediationsrollen

Busch formuliert in seinem Buch über interkulturelle Mediation, dass Dolmetscher auch als dritte Personen im interkulturellen Verständigungsprozess angesehen werden können, die in interkulturellen Kontaktsituationen die Aufgaben eines interkulturellen Mediators einnehmen. (Busch, 2005). Diese Aussage steht als Frage und Postulat über diesem Text. Wir könnten noch pointierter fragen: Mediiere DolmetscherInnen? Und wenn ja: tragen sie zur Inklusion bei?

Dolmetscherinnen nehmen ihre Mediationsrollen in mehrfacher Hinsicht wahr: sie vermitteln auf der sprachlichen Ebene, sie vermitteln in Konfliktsituationen, sie helfen durch ihre Tätigkeit Situationen zu klären, und sie bieten Entscheidungshilfe. Diese vier Kategorien haben alle mit Unterscheidung und Differenzierung zu tun. Drei weitere Rollen unterstreichen eher die Funktion des Zusammenbringens („Synthese“): der Vermittlung zur interkulturellen Verständigung, diejenige die zum Support von Migrantinnen beiträgt, und schliesslich die „integrierende“ Vermittlung.

Es gibt allerdings Risikofaktoren, die, wenn sie unbeachtet bleiben, zu weiterer Exklusion statt Inklusion führen können:

- a) Wenn unbeachtet bleibt, dass Vermittlungstätigkeiten immer in einem Machtkontext stattfinden. Die Dolmetscherin kann, ohne es zu wissen eine diskriminierende Rolle einnehmen, wenn sie etwa zu sehr die Partei des Arztes (oder besser allgemein der lokalen Institution) einnimmt. Wird der Machtaspekt wahrgenommen, kann günstigenfalls die Patientien ermächtigt werden – *Empowerment* – und besser selbstständig entscheiden und reagieren. Einen indirekten Machtzuwachs kann allerdings eine Dolmetscherin selber erfahren, wenn sie dank guter Bildung einen Weg nach oben zu den Etablierten findet, und so von einer Outsiderin zur Insiderin wird.
- b) Wenn unbeachtet bleibt, dass Vermittlungstätigkeiten von Dolmetscherinnen die Politik der Assimilation (und nicht der Integration) unterstützen können (Dahinden & Chimienti, 2002). Dies hängt mit dem Risikofaktor a) zusammen. Ist die Dolmetscherin nur der verlängerte Arm des Arztes, ergreift sie Partei für diese Seite, und wird zum Instrument der Informationsübertragung reduziert, ist die Gefahr der Assimilation reell, da sich so die Klientin (schwach, ausgeschlossen, ohne

Kommunikationsfähigkeit) der lokalen Macht (stark, im Zentrum, mit Sprachmonopol) anzupassen hat. Integration wäre demgegenüber ein gegenseitiges Entgegenkommen und Anpassen, dass die Stärkung der exkludierten Patientin zur Folge hätte – noch einmal: *Empowerment* – und sie aber auch in die Verantwortung nimmt.

- c) Wenn unbeachtet bleibt, dass zwar gut gemeinte, aber unreflektierte Vermittlung zu mehr und nicht zu weniger Kulturalisierung führen kann. Wenn Dolmetscherinnen keinen Weg der Selbstreflexion gemacht haben, und die Gesprächspartner in je die eine oder andere Kultur einteilt, tendieren die Fachpersonen genauso dazu, ein Gegenüber zu etikettieren und überraschendes Verhalten an irgendwelchen Anzeichen einer fremden Kultur festzumachen.
- d) Wenn unbeachtet bleibt, dass das wörtliche Übersetzen ein Mythos ist, der mit der Realität wenig zu tun hat. Indem sich Dolmetscherinnen von diesem Postulat indoktrinieren lassen, laufen sie Gefahr, Migrantinnen in einer passiven Rolle („Übersetzungsempfängerin“) zu belassen, und ihnen so die Möglichkeit nehmen, sich selber verhandelnd zu beteiligen. Wörtliche Übersetzung wäre hier als einseitiges „Hin“ der interkulturellen Kommunikation zu verstehen, und interkulturelle Vermittlung als Hin und Her,
- e) Wenn unbeachtet bleibt, dass Vermittlungstätigkeiten immer auch die Frage nach sozialer Gerechtigkeit und Demokratie stellen. In seinem Entwurf zum Menschenbild eines Mediators, respektive einer Mediatrice stellt Duss-von Werdt ein paar Thesen über Mediation zur Diskussion, die auch, und womöglich eben besonders auf den interkulturellen Kontext zutreffen: „Im demokratisch verfassten Gemeinwesen ist ihr Ort (gemeint ist der Ort der Mediation) nicht ausserhalb sondern innerhalb des Volkes, gerade weil dieses nicht als homogene Grösse und in sich geschlossenes Ganzes auftritt“ (Duss-von Werdt, 2005).

„Demokratie und Vermittlung entwickeln sich an der horizontalen Solidarität“ (Duss-von Werdt, 2005). Dolmetscherinnen können zu dieser horizontalen Solidarität beitragen, indem sie ihre verschiedenen Mediationsrollen wahrnehmen und im kritischen Dialog oder besser: „Trialog“ mit MigrantInnen und Gesundheitsfachpersonen einbringen.

15.5 Literaturangaben

Bischoff, A. (2005). Der Mediator als Dolmetscher - der Dolmetscher als Mediator. In A. Von Sinner, & M. Zirkler (Eds.), *Hinter den Kulissen der Mediation*. Bern: Haupt Verlag.

Busch, D. (2005). *Interkulturelle Mediation - Eine theoretische Grundlegung triadischer Konfliktbearbeitung in interkulturell bedingten Kontexten* Frankfurt am Main: Peter Lang - Europäischer Verlag der Wissenschaften

Charmaz, K. (2002). Grounded theory. In J.A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology*. London.

Dahinden, J., & Chimienti, M. (2002). Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich - Theoretische Perspektiven. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population.

Delli, C., & Dahinden, J. (2005). Konzept und Vorgehen "Case-Studies" - NFP 51 Interkulturelle Mediation. Neuchâtel: SFM.

Duss-von Werdt, J. (2005). *Homo Mediator - Geschichte und Menschenbild der Mediation* Stuttgart: Klett-Cotta

Ehret, R. (1999). Leitbild und Handlungskonzept des Regierungsrates zur Integrationspolitik des Kantons Basel-Stadt. Basel: Ethnologisches Institut Universität Basel.

Elias, N., & Scotson, J.L. (2002). *Etablierte und Aussenseiter* Baden-Baden: Suhrkamp

Himmelstein, J., & Friedman, G. (2002). Charts. New York/Mill Valley: Center for Mediation in Law.

Kurth, E. (2005). Fallstudie Frauenpoliklinik Basel - Bericht. Basel: Institut für Pflegewissenschaft (Universität Basel).

Pöchlhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies* London: Routledge

16. Interkulturelle Vermittlungstätigkeit in den Gesundheitsdiensten Basel und Genf

16.1 Schriftliche Umfrage an Institutionen des Gesundheitsbereichs

In den Gesundheitsdiensten in Basel und Genf nahmen verschiedene Fachpersonen mit Leitungsfunktion (ÄrztInnen, Stationsleitungen, medizinisch therapeutische Berufe, PsychologInnen) an der Umfrage über den Einsatz Interkultureller Vermittlung an ihrer Institution teil. In Basel wurden von 205 versandten Fragebogen 114 retourniert (Rücklaufquote 56%), in Genf 99 von 151 Fragebogen (Rücklaufquote 66%). Angefragt wurden in Basel Führungspersonen in Institutionen der öffentlichen Gesundheitsversorgung, namentlich das Universitätsspital Basel, die psychiatrischen Universitätskliniken, Frauen- und Kinderklinik, um die wichtigsten zu nennen. In Genf beteiligten sich in erster Linie Führungspersonen der Genfer Universitätsspitäler (HUG, Hopitaux Universitaires de Geneve) an der Umfrage.

Diese Institutionen betreuen PatientInnen sowohl stationär wie auch ambulant. Gemäss den Schätzungen der befragten Führungspersonen sind in Genf 27% der Klienten MigrantInnen, in Basel 33%. Wenig bis keine Kenntnisse der lokalen Sprache haben in Genf schätzungsweise 15% der KlientInnen, in Basel 18%.

16.2 Zusammenarbeit mit Fachleuten in Vermittlungstätigkeiten

Zur Überwindung von sprachlichen und soziokulturellen Differenzen ist sowohl in Genf wie in Basel der Einsatz von DolmetscherInnen am meisten verbreitet. Der Einsatz von Personen mit Ausbildung in interkultureller Vermittlung oder Konfliktmediation ist weit weniger üblich. Dies illustrieren die nachfolgenden Diagramme:

Abb.1: Häufigkeit der Zusammenarbeit mit Fachleuten in Vermittlung, Gesundheitsbereich BS

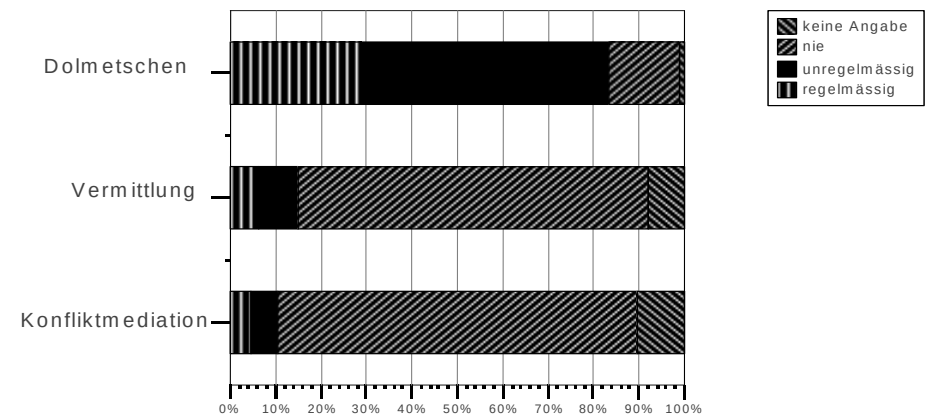
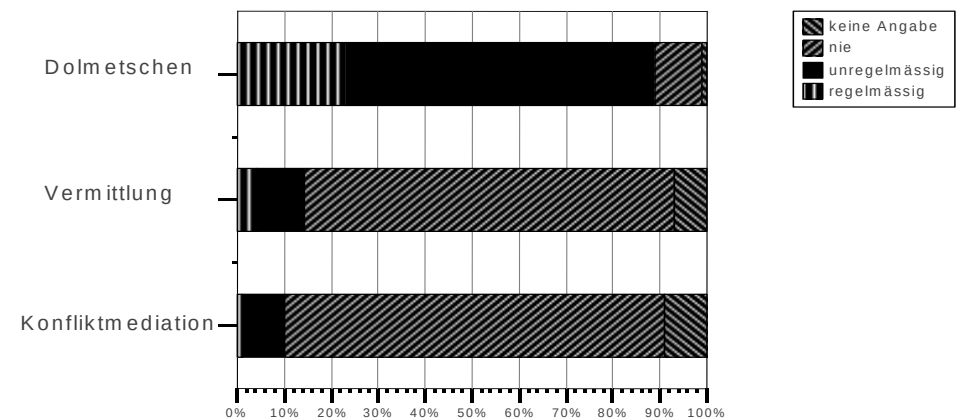


Abb.2: Häufigkeit der Zusammenarbeit mit Fachleuten in Vermittlung, Gesundheitsbereich Genf



Während 80% oder 90% der Befragten in Basel, respektive in Genf angeben, in ihrer Institution regel- oder unregelmässig DolmetscherInnen einzusetzen, liegt der gleiche Prozentsatz für interkulturelle VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen zwischen in beiden Städten zwischen 10-20%. Das mag damit zusammenhängen, dass die letztgenannten Berufe neueren Datums und in der Öffentlichkeit entsprechend wenig bekannt sind. Dies widerspiegelt sich auch in den Antworten auf die Frage, weshalb die genannten Berufsgruppen in der jeweiligen Institution nicht zum Einsatz kommen. Für interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation geben in Genf 37% bzw. 29% der Befragten als Grund an, dass sie diese Dienste nicht kennen. In Basel liegt dieser Prozentsatz bei 36% für interkulturelle Vermittlung, bzw. 35% für Konfliktmediation. Dass Dolmetscherdienste nicht bekannt sind, wird sowohl in Genf wie in Basel deutlich seltener als Grund dafür genannt, keine DolmetscherInnen beizuziehen (7% bzw. 11%). Der Nicht-Einsatz von Dolmetscherdiensten begründen die Befragten am häufigsten damit, dass ‚kein Bedarf‘ bestehe (Basel 36%, Genf 50%), oder die finanziellen Ressourcen fehlten (Basel 21%, Genf 21%). Da die meisten Institutionen schon längere Zeit mit Dolmetscherdiensten zusammenarbeiten, war diese Frage für einen Teil der Befragten nicht relevant, und wurde deshalb nur von einem Teil der Befragten beantwortet.

Die mittlere Dauer der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen liegt in Basel bei 16, in Genf bei 18 Jahren. Mit interkulturellen VermittlerInnen arbeitet man hingegen erst seit 8 bzw. 13 Jahren zusammen, mit Konfliktmediatoren seit 3 bzw. 13 Jahren.

16.3 Organisation und Regelung des Einsatzes von DolmetscherInnen, interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen

In den meisten befragten Institutionen scheint die Zusammenarbeit mit den genannten Berufsleuten kaum einheitlich geregelt. Die befragten Führungspersonen geben mehrheitlich an, dass in ihrer Institution keine schriftlichen Vorgaben zum Dolmetschereinsatz vorhanden sind (44% in Basel, 27% in Genf), oder dass sie nicht wissen, ob solche Richtlinien existieren (34% bzw. 40%). Für den Einsatz von interkulturellen VermittlerInnen und Konfliktmediatoren geben 55-57% in Basel, respektive 69-73% in Genf an, von entsprechenden Richtlinien keine Kenntnisse zu haben. Das Zuziehen von

Fachleuten, um die Verständigung mit Fremdsprachigen zu verbessern, liegt also vielerorts im Ermessen der Einzelperson.

Auch die konkrete Organisation der Dolmetschereinsätze wird kaum einheitlich gehandhabt. Ungefähr ein Viertel der Befragten gibt an, dass in ihrer Institution eine zentrale Koordinationsstelle die Aufgabe übernimmt, Dolmetschereinsätze zu organisieren. Die übrigen Befragten nennen verschiedene Möglichkeiten, wie ihre MitarbeiterInnen Dolmetscherdienste organisieren: Am häufigsten wenden sie sich an fremdsprachige ArbeitskollegInnen und bitten sie, zu übersetzen (Basel 25%, Genf 30%). Als weitere Möglichkeit bestehen in einigen Institutionen Telefonlisten von DolmetscherInnen, die bei Bedarf beigezogen werden können (Basel 17%, Genf 25%). Manchmal kontaktieren die Mitarbeitenden auch Organisationen, die Dolmetscherdienste vermitteln (Basel 11%, Genf 5%), oder wenden sich direkt an DolmetscherInnen, mit denen sie bereits zusammengearbeitet haben. Eher selten wenden sich Mitarbeitende an ihre Vorgesetzten, wenn sie eine DolmetscherIn beiziehen möchten. Ähnlich vielfältig sind die genannten Vorgehensweisen beim Organisieren von interkultureller Vermittlung und Konfliktmediation. Nur wenden sich Mitarbeitende in solchen Fällen öfters an ihre Vorgesetzten.

Insgesamt entsteht der Eindruck, dass Mitarbeitende in Institutionen ohne zentrale Koordinationsstelle relativ viel Eigeninitiative und Zeit investieren müssen, um einen Dolmetschereinsatz zu organisieren. Da vielerorts keine schriftlichen Vorgaben existieren, sind Mitarbeitende weitgehend auf sich gestellt, wann und auf welchem Weg sie DolmetscherInnen beiziehen. Im klinischen Alltag, der zunehmend von Zeitdruck geprägt ist, dürfte es für das medizinische Personal nicht einfach sein, neben ihren eigentlichen Pflichten Zeit zu finden, um dieser Aufgabe gerecht zu werden.

16.4 Auswirkungen der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen, interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen

Die befragten Führungspersonen wurden auch um ihre Einschätzung gebeten, wie sich die Zusammenarbeit mit mittelnden Berufsleuten auswirkt, und zwar auf verschiedenen Ebenen:

1. im direkten Kontakt mit dem Patienten, der Patientin

2. in der Institution

3. und auf gesellschaftlicher Ebene.

Dabei wurde sowohl nach positiven wie negativen Wirkungen gefragt. In den nachfolgenden Diagrammen sind die Antworten dargestellt, die die Ebene des Patientengesprächs betreffen. Wie kann man hier die Beschriftung ändern?

Abb.3: Einschätzung der Wirkung von Dolmetschen auf das Patientengespräch, Gesundheitsbereich Basel

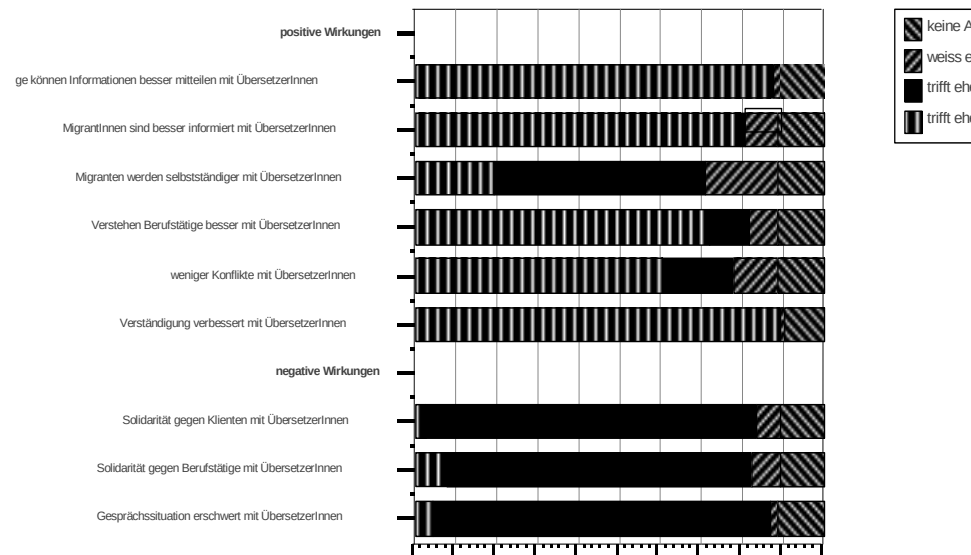
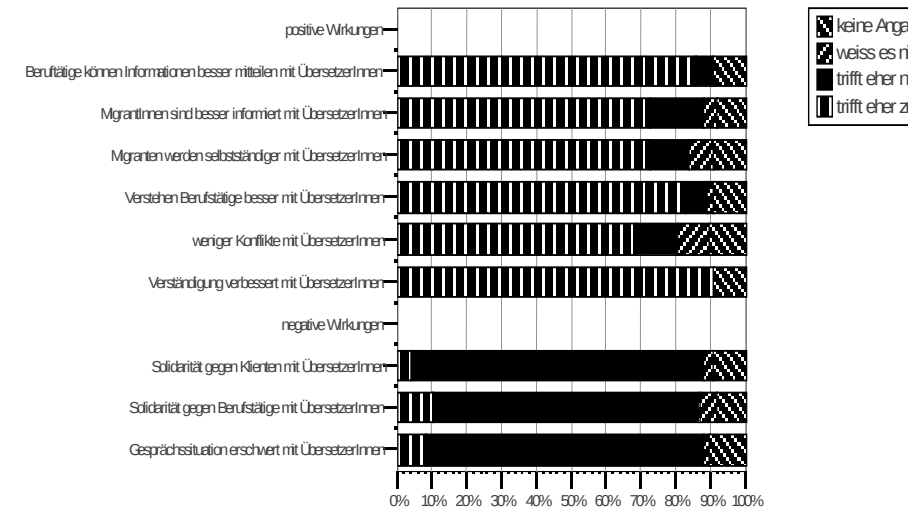


Abb.4: Einschätzung der Wirkung von Dolmetschen auf das Patientengespräch, Gesundheitsbereich Genf, 2004



Bei beiden Diagrammen fällt auf, dass die Befragten die Wirkung von Dolmetsch-arbeit zum grössten Teil positiv beurteilen. Um die 90% der Antworten stimmen der Aussage zu, Übersetzen verbessere die Verständigung. Ähnlich hoch liegt die Zustimmung bei der Aussage, dass Informationen mit Dolmetschern besser gelingt. Am kritischsten beurteilen die Befragten aus Basel die Aussage, der Beizug von Dolmetschern stärke die Selbstständigkeit der MigrantInnen. Dies ist der einzige Punkt, wo die Befragten aus Genf eine deutlich andere Meinung vertreten.

Auch bei der Einschätzung der negativen Wirkungen stimmen die Antworten aus Basel und Genf weitgehend überein. Am ehesten befürchtet man an beiden Orten eine ungünstige Allianz zwischen PatientIn und DolmetscherIn. Dieser Meinung ist aber nur eine Minderheit.

Bei der Frage, wie sich interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation auswirkt, verzichteten 80-90% der Befragten auf eine Einschätzung. Das entspricht in etwa der niedrigen Einsatzquote dieser Berufsgruppen. Nur wenige Führungspersonen haben genügend Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen, um deren Wirkung einschätzen zu können. Die Tendenz der wenigen Antworten ist positiv. Doch die Datenlage ist zu spärlich, um daraus gültige Schlüsse zu ziehen.

Aussagekräftig sind hingegen die Angaben zu der Wirkung von Dolmetscharbeit auf Institutionsebene:

Abbildung 5: Einschätzung der Wirkung von Dolmetschen auf Institutionsebene, Gesundheitsbereich Basel, 2004

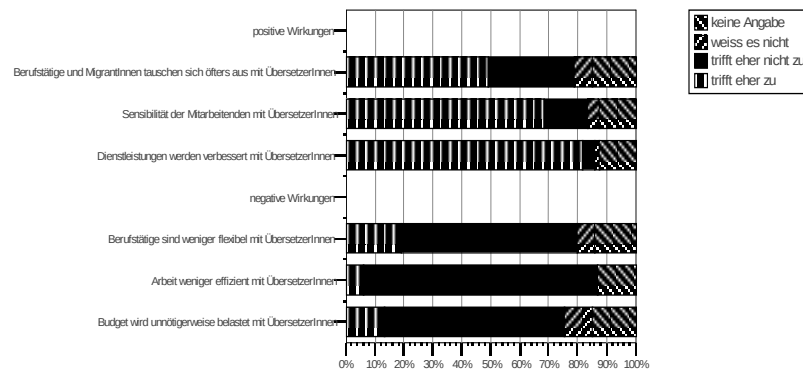
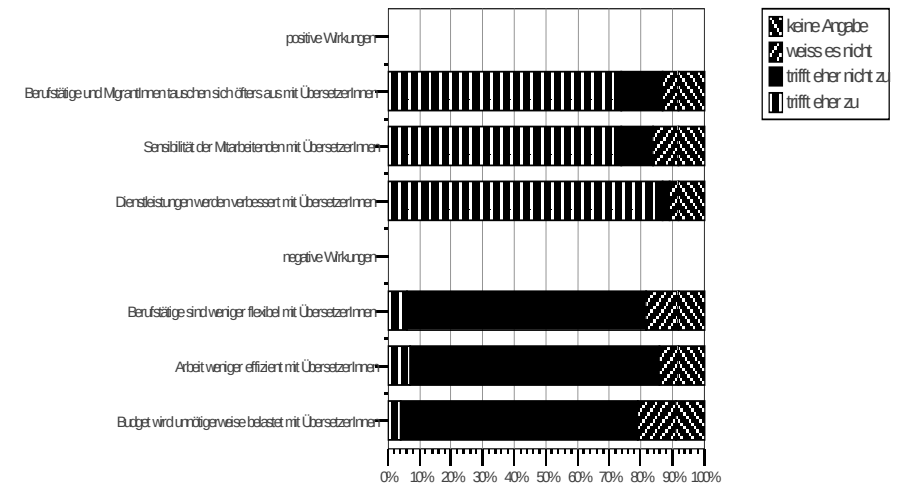


Abbildung 6: Einschätzung der Wirkung von Dolmetschen auf Institutionsebene, Gesundheitsbereich Genf, 2004



Bei den positiven Wirkungen sind über 80% in Basel und Genf der Meinung, dass Dolmetscharbeit die Qualität der Dienstleistungen verbessert. Die übrigen positiven Wirkungen schätzen die Führungspersonen aus Basel etwas kritischer ein als ihre Kollegen in Genf. In Basel sind nur 50% der Meinung, dass Dolmetschern den Austausch zwischen Fachpersonen und MigrantInnen verbessert. Auch die negativen Wirkungen erhalten in den Einschätzungen aus Basel mehr Gewicht. Vor allem weniger Flexibilität und Effizienz im Arbeitsalltag wird als negative Auswirkung von Dolmetscheinsätzen genannt. Die finanzielle Belastung des Budgets durch Dolmetscharbeit wird insgesamt nur von 5-10% der Befragten als nachteilig eingeschätzt.

Bei den Auswirkungen auf gesellschaftlicher Ebene fallen die Antworten durchmischer aus. Bei der Frage, inwieweit der Einsatz von DolmetscherInnen zur Integration von MigrantInnen beiträgt, gehen die Meinungen auseinander.

Abbildung 7: Einschätzung der Wirkung von Dolmetschen auf Gesellschaftsebene, Gesundheitsbereich Basel, 2004

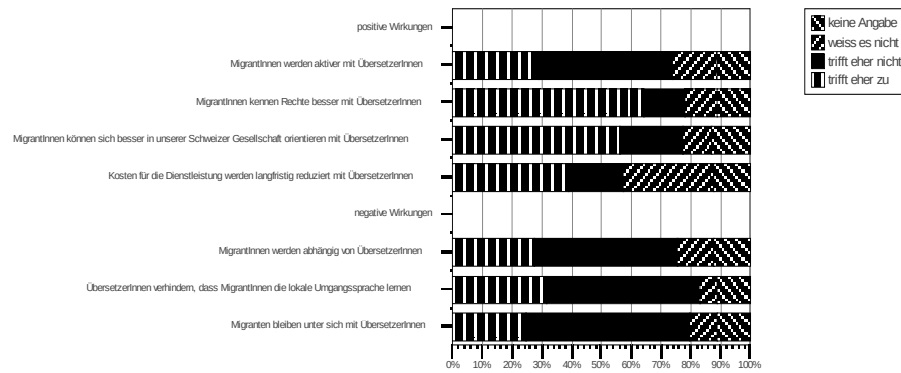
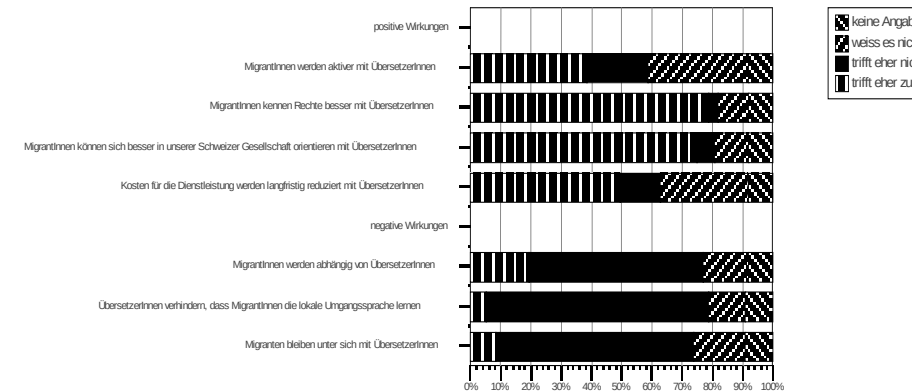


Abbildung 8: Einschätzung der Wirkung von Dolmetschen auf Gesellschaftsebene, Gesundheitsbereich Genf, 2004



Am meisten Zustimmung finden in Basel wie in Genf die Aussagen, dass MigrantInnen dank dem Beizug von DolmetscherInnen ihre Rechte besser kennen und sich besser orientieren können in den hiesigen Verhältnissen. Weniger als 50% Zustimmung erhalten hingegen die Aussagen, Dolmetscharbeit unterstütze ein aktiveres Verhalten auf Seiten der MigrantInnen und reduziere längerfristig die Kosten für Dienstleistungen, die sie beziehen. Hier ist die Mehrheit der Befragten anderer Meinung oder enthält sich eines Urteils.

Tendenziell fallen die Einschätzungen in Basel kritischer aus als in Genf. Dies zeigt sich besonders in der relativ hohen Zustimmung zu den negativen Wirkungen von Dolmetscharbeit. Vor allem die Aussage, der Beizug von DolmetscherInnen demotiviere MigrantInnen, die lokale Sprache zu lernen, findet in Basel deutlich mehr Zustimmung als in Genf. Insgesamt gesehen beurteilen die Befragten aber auch die Wirkungen auf gesellschaftlicher Ebene überwiegend positiv. Dabei fällt auf, dass bei den Fragen nach der gesellschaftlichen Wirkung bis zu 40% der Befragten nicht antworten oder die Antwort „weiss es nicht“ wählen. Insbesondere bei der Frage, ob der Einsatz

von DolmetscherInnen langfristig Kosten senkend wirke, wagten viele keine schlüssige Antwort.

16.4.1 Diskussion

In den Institutionen der befragten Führungspersonen spricht in Genf im Durchschnitt jeder siebte Patient die lokale Sprache ungenügend oder gar nicht, in Basel sogar jeder sechste. Um eine qualitativ befriedigende Betreuung zu gewährleisten, besteht deshalb regelmässig ein Bedarf nach Dolmetscharbeit. In der Befragung äussern sich die Führungspersonen weitgehend positiv über die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen. Vor allem auf den Ebenen des Patientenkontaktes und der Institution schätzen sie die Wirkung von Dolmetscharbeit als nützlich ein. Nach Ansicht der meisten Befragten verbessert der Beizug von DolmetscherInnen die Information der PatientInnen, die gegenseitige Verständigung und hebt die Qualität der Dienstleistung.

Andererseits zeigen die Umfrageergebnisse, dass die organisatorischen Strukturen für den Dolmetschereinsatz vielerorts nur minimal vorhanden sind. Entsprechende Richtlinien sind oft nicht vorhanden oder den befragten Führungspersonen nicht bekannt. Und nur eine Minderheit der Institutionen verfügt über eine zentrale Koordinationsstelle, die Dolmetschereinsätze organisiert.

In der Praxis besteht also eine Diskrepanz zwischen dem Bedarf und der positiven Einschätzung von Dolmetscharbeit auf der einen Seite, und den oft nur minimal ausgebauten organisatorischen Strukturen, die einen effizienten Einsatz von DolmetscherInnen gewährleisten würden, auf der andern Seite. Es ist anzunehmen, dass ohne solche Strukturen das Beiziehen von Dolmetschern unkoordiniert abläuft und für den einzelnen Mitarbeiter einen zusätzlichen Aufwand bedeutet, der bei einem engen Zeitbudget kaum mehr zu bewältigen ist. Ein gewisser Anteil der Befragten möchte denn auch öfters auf DolmetscherInnen zurückgreifen können (Basel 34%, Genf 26%).

Abschliessend stellt sich die Frage, was verantwortliche Führungspersonen davon abhält, dem Bedarf entsprechende organisatorische Strukturen zu schaffen, um den Einsatz von DolmetscherInnen effizient und koordiniert zu gestalten. Hinweise zur Beantwortung dieser Frage geben die Befragten zum Teil selber. Auf die Frage, weshalb sie bei ihrer Arbeit nicht DolmetscherInnen einsetzen, antworteten ungefähr ein Drittel der Befragten. Als häufigster Grund nennen sie den fehlenden Bedarf für Dolmetscharbeit, gefolgt von fehlenden

finanziellen Ressourcen. Dass ihnen kein Dolmetscherdienst bekannt ist, ist der dritthäufigste Grund, der genannt wird.

Diese Antworten lassen unterschiedliche Interpretationen zu. Es ist möglich, dass Führungspersonen Verständigungsschwierigkeiten mit fremdsprachigen Klienten zwar wahrnehmen, aber nicht für ein Problem halten, dessen Lösung sie als Führungsaufgabe betrachten. Für diese Deutung spricht der Umstand, dass das Zuziehen von DolmetscherInnen anscheinend vielerorts der Initiative der Mitarbeiter überlassen wird. Eine andere Interpretation wäre, dass Führungspersonen und Mitarbeitende Verständigungsschwierigkeiten für ein Problem halten, dass fremdsprachige MigrantInnen im Grunde selber zu lösen haben. Für diese Deutung spricht die vor allem in Basel genannte Annahme, DolmetscherInnen würden Migrantinnen daran hindern, die lokale Sprache zu lernen.

Solche und ähnliche Überlegungen halten Führungspersonen möglicherweise davon ab, finanziellen Ressourcen in die Organisation der Dolmetscharbeit zu investieren, vor allem in Anbetracht des gegenwärtigen Spardruckes im Gesundheitswesen. Zudem wirkt vielerorts wohl auch die Macht der Gewohnheit. Wenn es bis jetzt ohne effizient organisierte Dolmetschereinsätze gegangen ist, weshalb sollte man daran etwas ändern? Unsere Umfrage gibt Hinweise darauf, dass viele Mitarbeitende in den Institutionen, wo unregelmässig oder nie mit DolmetscherInnen gearbeitet wird, daran gewöhnt sind, bei der Betreuung fremdsprachiger PatientInnen Qualitätseinbussen in Kauf zu nehmen.

Es stellt sich die Frage, wie die Institutionen des Gesundheitswesens die Herausforderung angehen, eine Betreuung für die vor allem in städtischer Umgebung sprachlich und soziokulturell enorm vielfältige Bevölkerung sicherzustellen. Im Sinne der Chancengleichheit geht es darum, allen Bevölkerungsgruppen den Zugang zum Gesundheitssystem zu ermöglichen, und ihnen eine adäquate Betreuung zukommen zu lassen. In Anbetracht des sozialen Wandels der letzten Jahrzehnte ist dies kein einfacher Auftrag. Die moderne Gesellschaft zeichnet sich aus durch einen hohen Grad an Diversität. Die Menschen unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich ihrer Sprachen, auch Denkweisen, Werthaltungen, ökonomischer Status, die gesamten Lebensweisen sind heterogen. Im Bereich Gesundheit kommen diese Unterschiede deutlich zum Tragen. Nicht alle Bevölkerungsgruppen sind den gleichen Risikofaktoren ausgesetzt. Und abhängig von ihrer Prägung und Erfahrung gehen die Menschen unterschiedlich mit Gesundheit und Krankheit um. Entsprechend

unterschiedlich sind denn auch die Bedürfnisse der PatientInnen, die in Gesundheitsinstitutionen Hilfe suchen. Hatten diese Institutionen ihr Betreuungsangebot bislang auf eine homogene Population ausgerichtet, ist ein Umdenken nötig, um ein Dienstleistungsangebot aufzubauen, das den Bedürfnissen einer heterogenen Bevölkerung Rechnung trägt. Nicht nur von den einzeln Mitarbeitenden ist dabei ein Umdenken gefordert. Es braucht einen institutionellen Rahmen, der die Mitarbeitenden dabei unterstützt, Patienten unterschiedlicher Herkunft, Sprache und Lebensweise adäquat zu betreuen. Die Grundlage dazu ist eine funktionierende Verständigung. Institutionen, die einen Dolmetscherdienst installieren, ermöglichen Fremdsprachigen dadurch einen gleichberechtigten Zugang zum Gesundheitswesen. Gleichzeitig erhöhen sie die Erfolgsaussichten der Behandlungen, da sie aufgrund der Verständigungsmöglichkeit auf einer exakten Problemerkennung beruhen, und die Lebensumstände des Patienten mitberücksichtigen.

Teil III – Synthese

17. „Interkulturelle Mediation“: Vergleichende Diskussion und Folgerungen

17.1 Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten: die Resultate im Vergleich

In diesem Resultateteil bieten wir zu den drei Formen von Vermittlungstätigkeiten im interkulturellen Bereich – Dolmetschen, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation – je eine Synthese der Fallstudien („Inventar“), die in verschiedenen Typen öffentlicher Institutionen durchgeführt wurden.

Im Anschluss an die drei Inventare beschreiben wir die Bedingungen, unter denen interkulturelle Vermittlungstätigkeiten eingesetzt und institutionalisiert werden.

17.2 Inventar interkultureller Vermittlungstätigkeiten in öffentlichen Institutionen

In den Fallstudien fällt auf, dass die einbezogenen Institutionen Verständigungsprobleme mit fremdsprachigen KlientInnen unterschiedlich angehen. Die Palette der Strategien reicht von institutionalisierter Zusammenarbeit mit qualifizierten Personen im Fachbereich von Dolmetschen und Vermittlung, bis zu improvisierten ad-hoc Massnahmen, jedes Mal wenn Bedarf für interkulturelle Verständigungshilfe entsteht. Gleichzeitig stellten wir fest, dass die für unsere Forschungsarbeit vorgenommene Unterteilung der Vermittlungstätigkeiten in Dolmetschen, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation in der Praxis nicht von einander abgrenzbar sind. Die Übergänge von Dolmetschen zu interkulturellem Vermitteln, und von interkulturellem Vermitteln zu Konfliktmediation sind fließend. Qualifizierte

DolmetscherInnen übernehmen zum Beispiel oft Vermittlungsfunktion, sobald in einem Gespräch Missverständnisse oder Spannungen die gegenseitige Verständigung beeinträchtigen. Umgekehrt kann eine zur Konfliktmediation zugezogene Person gleichzeitig als DolmetscherIn wirken, falls sie die Sprachen der Beteiligten beherrscht.

Schliesslich machte sich in den Fallstudien auch bemerkbar, dass das Berufsfeld der Dolmetsch- und Vermittlungstätigkeiten sich in einem dynamischen Professionalisierungsprozess befindet. Im Bereich des interkulturellen Dolmetschens wurde vor kurzem erstmals eine schweizweit einheitliche Zertifizierung⁶⁵ geschaffen. Parallel dazu entwickeln und definieren sich neue Berufsrollen in interkultureller Vermittlung und Mediation⁶⁶. Bei den Akteuren in den öffentlichen Institutionen ist zur Zeit jedoch weiterhin vor allem der Beruf der DolmetscherIn bekannt.

Um dem Leser einen Überblick über die sieben durchgeführten Fallstudien zu ermöglichen, haben wir die relevanten Eckdaten in Tabellenform zusammengestellt. Dabei unterscheiden wir die Bereiche Dolmetschen, interkulturelles Vermitteln und Konfliktmediation, wie wir sie bei Forschungsbeginn unterteilt haben. Obwohl sich die verschiedenen Bereiche in der Praxis überlappen, hat sich die Dreiteilung bewährt, um die Fallstudienresultate strukturiert darzustellen und zu diskutieren.

17.2.1 Zusammenstellung der Eckdaten zur Dolmetscharbeit

⁶⁵ <http://www.inter-pret.ch/>

⁶⁶ Siehe zum Beispiel die Ausbildung von MEL (MEL – MigrantInnen in der Elternarbeit und Erwachsenenbildung) vom HEKS (Hilfswerk der Evangelischen Kirchen der Schweiz)

Fallstudie	Organisation / Entlohnung	Wer dolmetscht?	Beizugsgründe	Besonderes
1. Schulen Genf	Ecole Primaire: Dolmetscherpool des Erziehungsdepartementes oder Dolmetscherlisten (SENOF ⁶⁷) Ecole Secondaire: Beizug von Dolmetschern ⁶⁸ über die Vermittlungsstelle des Roten Kreuz Genf. Dolmetschereinsatz ist kaum reglementiert, liegt in der Initiative des einzelnen Lehrers.	Nur das Rote Kreuz vermittelt qualifizierte Dolmetscher. Die Dolmetscher des Pools oder der SENOF-Liste sind nicht speziell qualifiziert. Auch LehrerInnen für ‚Herkunftsprache und – Kultur‘ (ELCO ⁶⁹), mehrsprachige Angestellte und Angehörige der Klienten leisten Übersetzungsarbeit.	Elternabende, Eltern über Schulsystem informieren, Lern-berichtsgespräche, Spezialmassnahmen wie Kleinklassen, schulpyschologischer Dienst etc., „Problemfälle“ lösen, Konflikte klären	
2. Schulen Basel	Zentrale Organisation der Dolmetschereinsätze. Lehrer können per Formular Dolmetscher anfordern. Anstellung und Entlohnung der Dolmetscher ist klar geregelt (Auftragsverhältnis). Für übliche Sprachen besteht ein interner Dolmetscherpool, für unübliche Sprachen werden über externe Vermittlungsstellen Dolmetscher angefordert.	Sowohl die intern wie extern zugezogenen Dolmetscher verfügen über entsprechende Qualifikationen. Entspricht ihre Arbeit den Anforderungen trotzdem nicht, streicht man sie stillschweigend von den Listen. Oft leisten auch HSK ⁷⁰ . Lehrerinnen Übersetzungsarbeit.	Elternabende, bei Lernberichts-gesprächen nur im Fall von Problemen, Unterstützung bei Entscheidungen über schulische Zukunft eines Kindes	
3. Community Policing Basel	Dolmetschereinsatz ist nicht vorgesehen. Im Bedarfsfall wird spontan nach einer Lösung gesucht. Für Dolmetscharbeit ist kein Budget vorhanden. Teilweise herrscht die Ansicht, für die Übersetzung sei der Klient selber verantwortlich.	Bei Verständigungsschwierigkeiten übersetzen meist Verwandte/ Freunde des Klienten, soweit deren Sprach- und Dolmetschkompetenzen es erlauben. Zum Teil sind dies zweisprachig aufgewachsene Kinder/ Jugendliche. Auch Polizisten mit Fremdsprachenkenntnissen helfen während ihrer Dienstzeit beim Übersetzen aus, wenn Bedarf besteht.	Als Argument für den Nicht-Einsatz von Dolmetschern gilt der Umstand, dass die Polizei in Basel Stadt keine Einvernahmen durchführe. Spontanlösungen für Sprachprobleme braucht es auf der Wache, bei polizeilichen Interventionen & bei der proaktiven Quartierarbeit.	
4. Strafverfahren Basel	Bundesverfassung garantiert Angeklagten Recht auf Information in „einer ihnen verständlichen Sprache“ (Art. 31, Abs. 2). Staatsanwaltschaft/Gerichtskanzlei führen Listen mit Dolmetschern, die sie telefonisch bestellen. Entlohnung im Stundenlohn. Für Übersetzung vorgesehenes Budget wird bei Bedarf überschritten. Der Ablauf des Dolmetschens während den Gerichtsverhandlungen ist in einem Reglement festgelegt. Die Übersetzung muss wortgetreu sein.	Überprüfung des Leumundes ist einzige Voraussetzung um auf Dolmetscherliste zu kommen. Im Gericht tätige Dolmetscher werden vereidigt, dass sie wahrheitsgetreu übersetzen. In Form einer informellen Qualitätskontrolle streichen Auftraggeber Dolmetscher mit zweifelhaften Fähigkeiten stillschweigend von der Liste.	- Rechtlicher Anspruch des Angeklagten - Pflicht zur objektiven Wahrheitsfindung erfordert adäquate Verständigung - Schutz der Institution vor Vorwürfen/ Belangen wegen Vernachlässigung der Informationspflicht oder Missverständnissen	Beim Gericht ist die Verhandlungssprache meist Schweizerdeutsch, auch wenn ein fremdsprachiger Angeklagter besser Hochdeutsch spricht. Der Gerichtspräsident bestimmt, was vom Dolmetscher übersetzt wird.

⁶⁷ SENOF: Service des élèves non-francophones

⁶⁸ Berufsbezeichnungen gelten platzbedingt für beide Geschlechter

⁶⁹ ELCO: Enseignants de langue et culture d'origine

⁷⁰ HSK: Heimatlicher Sprach- und Kulturunterricht

5. CASS ⁷¹ Genf (In den CASS wurden in Genf Sozialhilfe und Spitex unter einem Dach zusammengeführt)	Sozialhilfe (Hospice Général) & Spitex (FSASD ⁷²): Keine zentrale Organisation der Dolmetschereinsätze. Die Mitarbeitenden müssen den Dolmetscherbeizug bei Bedarf selber organisieren. Dazu berechnen sich Sozialarbeiter und Pflegefachpersonen, nicht aber Mitarbeitende der Administration oder Pflegehilfen. Bei der Sozialhilfe werden Dolmetscher über die Vermittlungsstelle von Manpower angefordert, bei der Spitex über die Vermittlungsstelle des roten Kreuzes, wo die Tarife für Dolmetschleistungen teurer sind. Anstellung und Entlohnung der Dolmetscher läuft über die Vermittlungsstellen.	Rotes Kreuz vermittelt qualifizierte Dolmetscher, Manpower unqualifizierte. Vor allem im Spitexbereich übersetzen häufig Angehörige der Klienten oder mehrsprachige Mitarbeiterinnen, die meist dem Hilfspersonal angehören. Mitarbeiterinnen der Spitex greifen kaum auf Dolmetscher zurück, weil sie befürchten, Klienten würden den Beizug eines Dolmetschers bei der Pflege zuhause als Einmischung in ihre Privatsphäre empfinden.	Bei der Sozialhilfe geht es meist darum, den Klienten über seine Anspruchsberechtigung und Pflichten gegenüber der Sozialhilfe zu informieren. Bei der Spitex ist v.a. bei der Bedarfsanalyse und der Planung der Betreuung Übersetzung nötig.	Auffallend ist die Diskrepanz zwischen den geäusserten Überzeugung und der tatsächlichen Praxis. Viele Interviewteilehmer betonen die Wichtigkeit der Dolmetscher, ziehen sie in Wirklichkeit aber kaum bei.
6. Frauenklinik Basel	Dolmetscherdienst ist zentral organisiert. Bewährte Zusammenarbeit mit der Dolmetschermittlungsstelle von HEKS. Für Türkisch, Albanisch und Tamilisch wird ein regelmässiger Dolmetscherdienst angeboten (17 Std. pro Woche). Am häufigsten ziehen Ärztinnen Dolmetscher bei, berechnen dazu sind jedoch alle Mitarbeiter. Bei bekanntem Bedarf werden Dolmetscher bei der Terminvergabe bereits eingeplant. Da Krankenkassen keine Dolmetschkosten übernehmen, werden die Abteilungsbudgets damit belastet. Angestellt sind die Dolmetscher bei der Vermittlungsstelle von HEKS, und werden im Stundenlohn bezahlt.	Dolmetscherdienst von HEKS vermittelt qualifizierte Dolmetscherinnen. Davon arbeiten einige seit Jahren regelmässig in der Frauenklinik, und geniessen von Seiten der Mitarbeiter viel Vertrauen. Häufig bringen Patientinnen den Partner oder Angehörige/Freunde zum Übersetzen mit. Bei Bedarf helfen mehrsprachige Spitalangestellte beim Übersetzen aus.	Bei Routinekonsultationen arbeitet man eher selten mit Dolmetscher. Beigezogen werden sie, sobald Probleme auftreten, wichtige Informationen weiterzugeben sind, oder es um Entscheidungen geht. Dabei ist es Ärztinnen auch ein Anliegen, der Patientin durch den Beizug einer Dolmetscherin Mitbestimmung zu ermöglichen.	
7. Gefängnis Genf	Der Beizug von Dolmetschern ist nicht vorgesehen. Weder der Wachdienst, noch die Sozialarbeiter oder Gefängnissozialarbeiter haben die Möglichkeit, Dolmetscher beizuziehen. Eine Ausnahme bildet die Gefängnismedizin. Sie ist dem Département de Médecine Communautaire angeschlossen und setzt, wie alle anderen Abteilungen des Universitätsspitals Genf (HUG ⁷³), seit langem Dolmetscher ein.	Bei Bedarf übersetzen häufig Mitgefängene oder mehrsprachige Wärter, Sozialarbeiter und Pflegefachpersonen. Seltener helfen Dolmetscher, die von den Anwälten beigezogen werden, oder Gefängnissozialarbeiter (inkl. Imam) das Anliegen eines Gefängnisses zu übersetzen.	Wenn Richter und Anwälte mit Gefangenen Gespräche führen, bringen sie regelmässig Dolmetscher mit, weil die Gefangenen ein Anrecht haben, über Verfahrensbelange in ihrer eigenen Sprache zu sprechen.	Manche Interviewteilehmer begründen den Nicht-Einsatz von Dolmetschern damit, dass es im Gefängnis nicht darum gehe, den Insassen das Leben angenehmer zu machen. Zudem wäre das Prozedere, das aussenstehenden Personen den Zutritt zum Gefängnisareal erlaubt, für Dolmetscher zu kompliziert.

Aus dieser Zusammenstellung wird deutlich, dass sich die untersuchten Institutionen unterscheiden, wie häufig sie DolmetscherInnen einsetzen, und in welchem Grad sie deren Beizug strukturiert haben. Der Vergleich zeigt eine Spannweite von zentral koordinierten Dolmetscherdiensten, die regelmässig genutzt werden (Schule Basel, Frauenklinik Basel) bis zum Fehlen organisatorischer Strukturen, um auf Dolmetscher zurückzugreifen (Polizei Basel, Gefängnis Genf). Eine spezielle Situation findet sich in den Institutionen des Strafverfahrens. Aufgrund der Verfahrensrechte stehen hier genügend finanzielle Mittel zur Verfügung, um bei fremdsprachigen Klienten regelmässig DolmetscherInnen einzusetzen. Deren Beizug ist jedoch nicht zentral koordiniert.

Unterschiedlich ist auch die Qualifizierung der Personen, die als DolmetscherInnen eingesetzt werden, wobei Institutionen ohne eine zentrale Organisation der Einsätze eher auf DolmetscherInnen ohne Qualifikationsnachweis zurückgreifen.

Auch die Anstellungsverhältnisse gestalten die Institutionen unterschiedlich. Am verbreitesten sind die zwei folgenden Varianten:

- Zusammenarbeit mit externen Dolmetschermittlungsstellen, die Dolmetschende im Stundenlohn anstellen und entlohnen, und der Institution erbrachte Leistungen in Rechnung stellen. Meist werden diese Vermittlungsstellen von NGO's geführt (HEKS, Croix rouge genevoise) und bieten den Dolmetschenden fachliche Fortbildungen und Sozialversicherungen, die den Standards einer Stundenlohnanstellung entsprechen. Dieses Modell ist vor allem im Gesundheits- und Sozialbereich und teilweise im Schulbereich verbreitet.
- Die Institution vergibt Dolmetschaufträge direkt an Personen, die als selbstständige DolmetscherInnen arbeiten. Die Bezahlung erfolgt pro Auftrag. Dieses Modell findet sich vor allem in den Institutionen des Strafverfahrens in Basel.

Ausser beim Strafverfahren Basel kam in allen Fallstudien zum Ausdruck, dass neben den offiziellen DolmetscherInnen zwei weitere Personengruppen oft Übersetzungsarbeit leisten: Angehörige bzw. Freunde von fremdsprachigen Klienten oder mehrsprachige MitarbeiterInnen der Institution. Diese Praxis scheint in den meisten Institutionen weitgehend selbstverständlich, auch wenn verschiedene InterviewteilehmerInnen hinsichtlich der Qualität dieser Übersetzungen Bedenken äussern.

⁷¹ Centres d'Action Sociale et de Santé

⁷² FSASD: Fondation des services d'aide et de soins à domicile

⁷³ HUG: Hôpitaux Universitaires de Genève

17.2.2 Zusammenstellung der Eckdaten zu Interkultureller Vermittlung

Fallstudie	Organisation / Entlohnung	Wer vermittelt?	Beizugsgründe	Besonderes
1. Schulen Genf	Intern: Informeller Beizug von Mitarbeitenden Extern: Dolmetscher ⁷⁴ werden in erster Linie als ‚traducteurs‘ beigezogen, interkulturelle Vermittlung geschieht eher beiläufig Ehrenamtlich: LehrerInnen für Herkunftssprache und –kultur (ELCO ⁷⁵), ‚helfen‘ Familien aus ihrer Sprachgemeinschaft z.T. in ihrer Freizeit.	Keine spezifischen Personen, sondern ‚alle Akteure der Institution‘, insbesondere Lehrer mit Fremdsprachenkenntnissen, und ELCO-Lehrkräfte. Auch von beigezogenen Dolmetschern wird teilweise interkulturelles Vermitteln erwartet und geleistet.	Um Unterschiede im Schulsystem zu erklären (z.B. Spiel als Lehrmethode, Sexualunterricht etc.) Ehrenamtliche Hilfe um Eltern bei Alltags-problemen zu helfen (Verpflegung der Kinder, Gesundheitsversorgung etc.)	
2. Schulen Basel	Lehrkräfte arbeiten bei Bedarf mit HSK ⁷⁶ -Lehrerin zusammen. Eltern haben Tel.Nr. der HSK-Lehrerinnen und rufen sie auch privat an. Zu Beginn arbeiteten HSK-Lehrerinnen unbezahlt, später im Stundenlohn, nach ‚langem Kampf‘ nun im Monatslohn. Italienische HSK-Lehrkräfte werden über das italienische Konsulat rekrutiert und entlohnt.	HSK-Lehrerinnen	Schweizer Schulsystem erklären, Elterngespräche z.B. wegen Übertritt in Sonderklasse. Von Seiten der Eltern: Informationen an Lehrer weiterleiten.	HSK-Lehrerinnen sind im St. Johann & Dreirosenschulhaus voll ins Lehrerteam integriert und kennen die Schüler und deren Eltern. Dadurch entsteht ein gegenseitiges Vertrauen, das die Beteiligten als Voraussetzung für interkulturelle Vermittlung betrachten.
3. Community Policing Basel	Informell: Community Polizisten pflegen Kontakte mit verschiedenen Interessensgruppen., auf die sie bei Bedarf für Vermittlung zurückgreifen. Eine Entlohnung durch die Polizei ist nicht vorgesehen.	MigrantInnen, die sich in den Interessensgruppen ECAP ⁷⁷ oder K5 ⁷⁸ engagieren.	Vor allem in der proaktiven Quartierarbeit entstehen Situationen, wo Polizisten selber ‚nicht mehr weiterwissen‘ und ad hoc nach jemandem suchen, der interkulturell vermittelt.	
4. Strafverfahren Basel	Interkulturelles Vermitteln ist nicht vorgesehen. Nur bei der Strafzumessung wird teilweise	Ethnologen oder andere Fachpersonen, die die kulturellen Gegebenheiten in der Herkunftsregion des Angeklagten	Abklärung, inwieweit kulturelle Aspekte für das Tatmotiv relevant sind.	

⁷⁴ Berufsbezeichnungen gelten platzbedingt für beide Geschlechter

⁷⁵ ELCO: Enseignants de langue et culture d'origine

⁷⁶ HSK: Heimatlicher Sprach- und Kulturunterricht

⁷⁷ ECAP: Aus- und Weiterbildungszentrum für AusländerInnen

⁷⁸ K5: Basler Kulturzentrum für Menschen aus fünf Kontinenten

	berücksichtigt, ob das Tatmotiv mit kulturellen Werthaltungen zusammenhängt. Dazu informiert man sich bei fachkundigen Personen oder lässt ethnologische Gutachten erstellen.	kennen.		
5. CASS Genf (Centre d'action sociale et de santé)	Nicht formalisiert: Zum Teil wird von beigezogenen Dolmetschern interkulturelles Vermitteln erwartet und geleistet. Punktuell versuchen auch CASS-Mitarbeitende oder Angehörige des Klienten interkulturell zu vermitteln. Die Vermittlungsarbeit wird nur entlohnt, wenn sie innerhalb der beruflichen Aufgabe ausgeübt wird.	- Kulturelle Vermittler von Croix rouge Genève, seltener auch von Manpower - Sozialarbeiter sehen sich z.T. selber als interkulturelle Mediatoren - Mitarbeiter der Institutionen. - Angehörige der Klienten	In erster Linie geht es darum, den Klienten die Sicht der Institution näher zu bringen. Fachpersonen den kulturellen Hintergrund der Klienten verstehen zu helfen, scheint zweitrangig. .	
6. Frauenklinik Basel	Die meisten Dolmetscherinnen arbeiten interkulturell vermittelnd, was von Seiten der Fachpersonen erwünscht ist. Anstellung und Entlohnung der Dolmetscher über HEKS.	Dolmetscherinnen von HEKS	- der Patientin Informationen verständlich machen - komplizierte, problematische Sachverhalte - der Patientin Mitsprache ermöglichen	Fachpersonen und Dolmetscherinnen mit Festpensen arbeiten regelmässig zusammen, wodurch ein Vertrauensverhältnis entsteht.
7. Gefängnis Genf	Interkulturelle Vermittlung ist nicht vorgesehen.	In der Medizinabteilung leisten die zugezogenen Dolmetscher ab und zu interkulturelle Vermittlung. Sonst haben die Sozialarbeiter, die Seelsorger und die Wärter implizit eine interkulturelle Wirkung indem sie erklären, wie das Gefängnis funktioniert und welche Rechte die Gefangenen haben.		

Gemäss unsern Interviewdaten gibt es in keiner Fallstudie eine spezifische Personengruppe, die explizit als ‚interkulturelle VermittlerInnen‘ angestellt sind. Das Vermitteln scheint eher eine Zusatzaufgabe neben der Grundfunktion DolmetscherIn oder Sprach- und Kultur-Lehrerin (HSK bzw. ELCO) zu sein. Zum Teil übernehmen auch andere Mitarbeitende vermittelnde Aufgaben, vor allem wenn sie selber Migrationshintergrund haben. Inwiefern Mitarbeitende wirklich zwischen dem Erfahrungshintergrund von Klient und Leistungserbringer vermitteln können, bleibt teilweise fraglich. Wenn sie sich als Arbeitnehmer mit ihrer Institution identifizieren, scheinen sie bei Gesprächen mit Klienten eher die Sichtweise der Institution zu vertreten.

Andererseits betrachten verschiedene Interviewteilnehmer es als Vorteil, wenn zugezogene Vermittlungspersonen die Verhältnisse in der Institution kennen und zu den Mitarbeitenden ein Vertrauensverhältnis besteht. Das ist vor

allem in den Schulen Basel und in der Frauenklinik der Fall, wo Kultur- & Sprachlehrerinnen (HSK) bzw. Dolmetscherinnen oft schon seit Jahren mit den jeweiligen Fachpersonen zusammenarbeiten.

Am etabliertesten scheint interkulturelle Vermittlung in der Schule Basel zu sein, gefolgt von der Frauenklinik Basel. Nur punktuell genutzt wird Interkulturelle Vermittlung im CASS Genf und im Community Policing Basel.

Institutionen entlöhnen interkulturelle Vermittlung nur, wenn eine Person sie im Rahmen einer andern Funktion (DolmetscherIn, SozialarbeiterIn, Pflegehilfe etc.) ausübt. Oft bewegt sich interkulturelle Vermittlung am Übergang zwischen entlohnter und ehrenamtlicher Arbeit. So vermitteln DolmetscherInnen und Sprach-/Kultur-Lehrerinnen für ihre gleichsprachigen Klienten manchmal auch ausserhalb der Arbeitszeit. Aus der beruflichen Vermittlung wird dadurch eine informelle, private Hilfe, die bei den HelferInnen nicht selten zur Überlastung führt.

17.2.3 Zusammenstellung der Eckdaten zu Konfliktmediation

Fallstudie	Konfliktachsen	Konfliktgründe	Konfliktstrategie der Institution	Besonderes
1. Bildung Genf	Eltern - Schule Kinder – Kinder Kinder – Lehrer ⁷⁹	Divergierende Ansichten über Lehrmethoden & Erziehungsstil Spezialmassnahmen (Sonderklasse, psychologische Betreuung etc.), Streitereien, Prügeleien Pubertäres Rebellieren	Eine Kombination aus Vermittlungsanstrengungen und hierarchischer Intervention ⁸⁰ . Involviert sind je nach Fall: Lehrpersonen, Direktoren, Inspektoren, Sozialarbeiter, Dolmetscher, Jugendschutz, Schulmediatoren, und die Organisation „Le Point“ zur Förderung der Intergration an den Genfer Schulen.	Es gibt schulinterne Interventionen, und den Beizug von externen Stellen, wobei auch letztere meist in irgendeiner Form mit dem Schulsystem liiert sind.
2. Bildung Basel	Eltern - Schule Kinder – Kinder	Spezialmassnahmen (Sonderklasse, psychol. Betreuung etc.) in Geschlechter-(trennung) in Schullagern & Turnunterricht „Machogehabe“ gegen Mädchen	Schulhauspezifisch. Zuerst versucht Lehrperson, ev. Zusammen mit HSK-Lehrerin mit Betroffenen nach einer Lösung. Bei Bedarf wird der Rektor oder weitere Stellen (Schulpsychologischer Dienst Sozialarbeiter, Jugendschutz) beigezogen.	In einigen Schulhäusern arbeiten ausgebildete Konfliktmediatoren, die die Betroffenen dabei unterstützen, selber eine Einigung zu finden. Bei Bedarf zieht dieser Mediator Dolmetscher bei.

⁷⁹ (Berufs-)Bezeichnungen gelten platzbedingt für beide Geschlechter

⁸⁰ Unter „hierarchischer Intervention“ verstehen wir, dass Mitarbeiter im Konfliktfall die hierarchisch nächst höhere Person beiziehen, die aufgrund ihrer Autorität den Konflikt klären und/oder auf das Einhalten der institutsinternen Regeln bestehen kann.

	Kinder – Lehrer	Mangelnde Lernmotivation und Fleiss der Schüler	Z.T. ist es vorteilhaft, wenn ein Mann das Gespräch moderiert. Sanktionen sind möglich	
3. Community Policing Basel	Quartierbewohner – Jugendliche Quartierbewohner – Quartierbewohner Polizei – Quartierbewohner	Nachbarschaftskonflikte ohne Gesetzesübertretung, z.B. Lärmbelästigung, Gesetzesübertretungen	Polizisten wirken als Mediatoren, suchen im Gespräch mit Beteiligten nach Lösungen. Bei Bedarf arbeitet man mit der Organisation „streitlos“ zusammen, was in der Praxis jedoch kaum vorkommt.	Polizisten haben keine Mediationsausbildung. Nehmen eine Doppelrolle ein: einerseits suchen sie als Mediator nach einvernehmlichen Lösungen, andererseits haben sie als Polizist jederzeit die Möglichkeit, Sanktionen zu verhängen.
4. Strafverfahren Basel	Konfliktmediation ist im Basel Strafverfahren nicht vorgesehen.			
5. CASS Genf Centre d'Action Sociale et de Santé	Klient - Mitarbeiterin Empfang Klient - Sozialarbeiter Klient – Spitex-Mitarbeiterin (FSASD ⁸¹)	Bei der Sozialarbeit oder in der Spitex sind die Bedingungen grundsätzlich verschieden: Die Spitex arbeitet im Auftrag des Arztes im Privatraum des Patienten und passt sich ihm deshalb an. In der Sozialarbeit muss sich der Klient den Regeln des CASS anpassen, wenn er Hilfe erhalten will. Konfliktgründe: -Uneinigkeit über Art/Ausmass/Anrecht auf Hilfe → Frustrierte Erwartungen/ Wünsche des Klienten -Sich diskriminiert fühlen -Regeln des CASS missachten -Andere Vorstellungen von Genderrollen	In der Sozialarbeit: Hierarchische Intervention durch Administrator, Sektorverantwortliche, Sozialarbeiter, wenn nötig mit Dolmetscher. Wenn Konflikte eskalieren, Beizug der Polizei um Situation zu beruhigen. In der Spitex suchen die Pflegepersonen und –Hilfen Konflikte selber zu lösen. Sie haben einen Betreuungsauftrag zu erfüllen. Und deshalb würde ein eskalierender Konflikt, der die Betreuung des Patienten beeinträchtigt, als Misserfolg gedeutet.	
6. Frauenklinik Basel	Patientin - Mitarbeiterin Empfang Begleiter - Mitarbeiterin Empfang Patientin – Fachperson (Pflege, Hebamme, Arzt) Begleiter – Fachperson	-Organisatorische Probleme (insbesondere Wartezeiten) -Zwischen-menschlicher Umgang (sich nicht respektiert / sich benachteiligt fühlen) -Divergierende Vorstellungen und Erwartungen über Form der Betreuung -Unterschiedliche Vorstellungen von Genderrollen	Hierarchische Intervention von Vorgesetzten, sich auf Richtlinien berufen, Beizug eines männlichen Mitarbeiters, Mitarbeiterschulung am Empfang, Präsenz Sicherheitsdienst	In Konflikten zu vermitteln ist keine offizielle Aufgabe der Dolmetscherinnen. Fachpersonen stellen jedoch fest, dass Dolmetscherinnen dazu beitragen, Spannungen abzubauen oder gar nicht erst entstehen zu lassen

⁸¹FSASD: Fondation d'aide et de soins à domicile

7. Gefängnis Genf	Gefangener – Gefangener – Gefangener – Gefängnis- personal	Zwischenmenschliche und ethnische Konflikte, die tw. länger andauern. Unzufriedenheit, Missachtung der Bedürfnisse von Gefangenen, Gefühle von Angst und Ungewissheit.	Hierarchische Interventionen durch Gefängniswärter, Vorgesetzte. Verhängung von Sanktionen: Einzelhaft, Versetzungen. Gefängnissozialarbeiter/Imam, Sozialarbeiter versuchen punktuell zwischen einzelnen Gefangenen und Gefängnis zu vermitteln.	
----------------------	--	---	--	--

Konfliktmediation wird in den untersuchten Institutionen weitaus seltener eingesetzt als die bereits beschriebenen Vermittlungsformen. Gemäss den Schilderungen der InterviewteilnehmerInnen ziehen Mitarbeitende in den verschiedensten Bereichen bei eskalierenden Konflikten keine aussenstehende MediatorInnen bei, sondern eine vorgesetzte Person. Diese Vorgesetzten suchen den Konflikt meist zu klären und vermittelnd zu wirken, können jedoch keine eigentliche Mediationsrolle übernehmen, da sie innerhalb der Institution mit Entscheidungsbefugnissen ausgestattet sind, die meist auch das Sanktionieren uneinsichtiger KlientInnen beinhalten. Gemäss verschiedenen Mediationstheorien ist eine Grundvoraussetzung für Konfliktmediation jedoch die Einschaltung eines unparteiischen Dritten, der in der Streitsache über keine Entscheidungskompetenz verfügt (Breidenbach, 1995, Friedmann 1999). Dieser Definition nahe kommt in den Fallstudien allein die Tätigkeit von spezifisch ausgebildeten Konfliktmediatoren in den Schulen Basel. In den übrigen Institutionen ist Konfliktmediation in diesem Sinne nicht etabliert.

Verschiedene Befragte beschreiben hingegen, wie DolmetscherInnen mit interkulturell vermittelnder Arbeitsweise dazu beitragen, gewisse Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen oder rasch zu klären. So zieht man in der Frauenklinik z.B. Dolmetscherinnen bei, wenn Fachpersonen im Gespräch selber nicht mehr weiterkommen, und solche Situationen bergen gemäss den Schilderungen oft Konfliktpotential. Obwohl Dolmetscherinnen da wesentlich zu gegenseitigem Verständnis und Gelingen der Gespräche beitragen, wird ihnen keine eigentliche Vermittlungsrolle zugeschrieben, weder von den Fachpersonen noch von ihnen selber. In den Interviews betonten viele DolmetscherInnen beim Beschreiben ihrer Rolle vielmehr die reine Dolmetschfunktion, obschon sie aus ihrer Praxis erzählten, wie sie in gewissen Fällen als Vermittlerinnen aktiv wurden. Dabei beschreiben sie zum Teil detailliert eine Verzahnung von Dolmetsch- und Vermittlungsfunktionen, die weit über die klassische Rollenvorstellung einer DolmetscherIn hinausgeht.

Die fließenden Übergänge zwischen Dolmetschen, interkulturellem Vermitteln und Konfliktmediation erweisen sich somit als Thema, das eng mit

der Rollenfindung der involvierten PraktikerInnen und mit den Erwartungen der Auftraggeber verknüpft ist.

17.3 Bedingungen für interkulturelle Vermittlungstätigkeiten

Bedingungen, unter denen interkulturelle Vermittlungstätigkeiten eingesetzt und institutionalisiert werden

Nachdem wir in einer ersten Phase die Nutzung von Dolmetsch- und Vermittlungstätigkeiten in den Fallstudien untersuchten, stellten wir uns in einer zweiten Phase die Frage, unter welchen Bedingungen eine öffentliche Institution qualifizierte Dolmetsch- und Vermittlungspersonen einsetzt, oder darauf verzichtet.

17.3.1 Kontextuelle Bedingungen

Es gibt Faktoren, auf die die Institution selber keinen Einfluss haben. Dazu gehört als wichtige Grösse der **Anteil MigrantInnen an der Wohnbevölkerung** im Einzugsgebiet einer Institution. Als urbanisierte Regionen ist der Anteil der ausländischen Bevölkerung in Basel und Genf vergleichsweise hoch⁸². Die untersuchten Institutionen verzeichnen erwartungsgemäss einen hohen Anteil an KlientInnen mit Migrationshintergrund und sind - gemäss den Interviewdaten - entsprechend oft mit Verständigungsschwierigkeiten konfrontiert. Diese aus der Urbanität entstehende Pluralisierung übt einen gewissen Zwang auf die Institutionen aus.

Auf diese Problematik reagieren die Institutionen wie im oberen Teil beschrieben unterschiedlich. Die Massnahmen, die sie ergreifen, haben grundsätzlich zum Ziel, dem spezifischen öffentlichen Auftrag der Institution trotz der Pluralität der KlientInnen nachzukommen.

Gleichzeitig prägt **der Diskurs im Umfeld** und in den Entscheidungsgremien der Institution die Wahl der Massnahmen. Dieser Diskurs (den wir weiter unten noch im Detail beschreiben) hat einen Einfluss

⁸² Anteil der ausländischen Bevölkerung: Schweiz 20%, Basel-Stadt 29%, Genf 35%. Quelle: Bundesamt für Migration, Zentrales Ausländerregister, August 2005.

auf die Wahl der Instrumente. In Basel scheint man der Anerkennung von Differenz viel Gewicht beizumessen. Vor allem im Schulbereich sind diesem partikularistischen Ansatz entsprechend viele spezifische Angebote für einzelne MigrantIn- oder Sprachgruppen entstanden. In Genf überwiegt ein Diskurs, der ausgehend von einem universalistischen Ansatz die Gleichbehandlung aller EinwohnerInnen anstrebt, und dem Aufbau von Sonderangeboten deshalb kritisch gegenübersteht. Partikularistische Massnahmen für spezifische Migrantengruppen haben wir in den Fallstudien in Genf denn auch deutlich weniger festgestellt als in Basel.

Interessanterweise ist in keiner der beiden Städte bislang ein Diskurs entstanden, der diese traditionellen, aber auch überaltete Dichotomie zwischen partikularistischer und universalistischer Orientierung überwinden könnte: Wir können keinen Diskurs orten, der über diese Trennung hinausginge und beide Ansätze in Richtung einer Anti-Diskriminierungspolitik vereinen könnte.

Wie bereits erwähnt, bestimmt der Charakter oder die Natur des Auftrages, den eine öffentliche Institution im Namen des Staates auszuführen hat, zu einem grossen Teil, welche Formen und wie die Instrumente der interkulturelle Mediation zur Anwendung gelangen. Je mehr Mitbestimmung eine Institution für die Erledigung ihres Kernauftrags den KlientInnen gewähren kann, desto häufiger werden Dienstleistungen der interkulturelle Mediation angeboten und desto breiter die Palette der Tätigkeiten. Je mehr eine Institution auf Seite der Sanktion steht, desto weniger.

Bei der Analyse der Fallstudiendaten zeigte sich interessanterweise, dass die Art des institutionellen Auftrages wohl ein entscheidender Faktor ist bei der Frage, ob und in welchem Grad eine Institution Dolmetscher- und Vermittlungsdienste einsetzt. Der Bedarf, die Kommunikation mit fremdsprachigen KlientInnen zu verbessern, scheint dort am grössten, wo dem Klienten Entscheidungsmöglichkeiten und Mitspracherechte eingeräumt werden, also im **Schul- und Gesundheitsbereich**. In diesen Institutionen bestehen organisatorische Strukturen um Dolmetsch- und Vermittlungspersonen regelmässig einzusetzen.

Ganz anders ist es im **Justizbereich**. Weder bei der Polizeiarbeit noch im Gefängnis ist der Einsatz von qualifizierten DolmetscherInnen oder VermittlerInnen vorgesehen. Eine Ausnahme bildet das Gericht. Wobei die Motivation für den Dolmetscherbeizug gemäss unseren Beobachtungen und Interviewdaten hier weniger darin liegt, die Kommunikation mit Fremdsprachigen zu verbessern, sondern die Verfahrensrechte einzuhalten.

Die Institution der **Sozialhilfe** liegt auch bei der Nutzung von Dolmetscherdiensten zwischen den beiden andern Bereichen. Der Einsatz von qualifizierten DolmetscherInnen ist zwar vorgesehen, es bestehen aber keine organisatorischen Strukturen, um den Mitarbeitenden den Beizug von DolmetscherInnen zu erleichtern.

17.3.2 *Der Handlungsspielraum auf Institutionsebene*

Wir sehen, dass eigentlich alle Institutionen mit einer erhöhten Pluarität ihrer Klientel konfrontiert sind. Es gibt andere Lösungsansätze auf eine solche zu reagieren, die über den Einsatz von Dolmetschenden, interkulturellen VermittlerInnen oder MediatorInnen hinausgehen. Dies beträfe alles Massnahmen, die allgemein auf eine Öffnung der Institution bezüglich einer Vielfalt abzielen, wovon die Tätigkeiten der interkulturellen Mediation einzig einen Weg darstellen (vgl. zur Öffnung der Institutionen das letzte Terra Cognita). Bspw. könnte eine Institution mit einer gezielten Personalpolitik dafür sorgen, dass die Mitarbeiterzusammensetzung die Bevölkerungsstruktur weitgehend zu repräsentieren (was im englischen Sprachraum mit ‚representative bureaucracy‘ betitelt wird, s. Selden 2001) und so automatisch weniger Bedarf für Dolmetscher- und VermittlerInnenarbeit aufkommen zu lassen. Aufgrund von Chancenungleichheiten und Bildungsunterschieden wie auch rechtlichen Hindernissen und Diskriminierungen sind dieser Strategie sind Grenzen gesetzt.

Eine weitere Möglichkeit für die Oeffnung der Institutionen liegt in der Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden für interkulturelle Kommunikation und Zusammenarbeit mit Dolmetsch- und Vermittlungsdiensten. Wenn Leitungspersonen und Mitarbeitende eine sprachbedingte Schlechterstellung von KlientInnen mit Migrationshintergrund nicht mehr als gegeben hinnehmen, wächst die Wahrscheinlichkeit, dass Dolmetsch- und Vermittlungsdienste installiert und genutzt werden. Der verantwortlichen Personen kommt in diesem Sinne ein doch nicht vernachlässigbarer Spielraum zu: Dies spiegelt sich darin, dass eine Führungsperson immer verschiedene Schwerpunkte setzen kann, je nachdem inwiefern sie für die Thematik sensibilisiert ist und mit welcher Priorität sie diese behandelt. So hat z.B. der Aufbau einer Sprechstunde für Psychosomatik und Sozialmedizin in der Frauenklinik Basel eine systematische Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen nach sich gezogen, da das Einbeziehen

von psychischen und sozialen Problemen in die medizinische Betreuung eine adäquate Kommunikation unverzichtbar machte.

Betrachtet man den Stellenwert der interkulturellen Mediationstätigkeiten in dieser erweiterten Perspektive, so führte uns die Auswertung der Fallstudien zu folgenden Thesen: Bei der Interpretation des öffentlichen Auftrages haben die verantwortlichen Akteure in einer Institution einen gewissen Spielraum, sie können Prioritäten setzen und Qualitätsstandards festlegen. Neben der Natur des institutionellen Auftrages bestimmen solche Entscheidungen mit, welchen Stellenwert man der Kommunikation mit KlientInnen zumisst. Bei der Kommunikation mit fremdsprachigen KlientInnen stellt sich dementsprechend die Frage, welche Verständigungsqualität gewährleistet sein muss, damit der öffentliche Auftrag so zu erfüllen ist, wie er in der Institution interpretiert wird. Gelangen die verantwortlichen Akteure zur Überzeugung, dass dafür die Verständigungsmöglichkeiten mit fremdsprachigen KlientInnen nicht ausreichen, werden sie eine Zusammenarbeit mit interkulturellen Vermittlungs- und Dolmetschdiensten initiieren. So lange sie jedoch die verfügbaren Verständigungsmöglichkeiten mit fremdsprachiger KlientInnen als ausreichend einschätzen, um den institutionellen Auftrag zu erfüllen, wird man auf den Einsatz solcher Dienste verzichten.

Welche Konsequenzen der Einsatz von Dolmetsch- und Vermittlungspersonen für die fremdsprachigen KlientInnen einer Institution dann tatsächlich hat, werden wir weiter unten ausführen.

17.4 Zusammenhänge der Untersuchungsperspektiven

Auf der Ebene der gesellschaftspolitischen Diskurse sind hauptsächlich zwei Tendenzen auszumachen. Das Modell einer multikulturellen Gesellschaft prägt die Diskussion vor allem in der Deutschschweiz, während sich die Romandie eher an einem republikanischen Modell orientiert, wie es in Frankreich praktiziert wird (Tränhardt 2005, Steiner-Khamisi 1996, Cattacin 2001).

Auf der Ebene der einzelnen Institutionen stellten wir während unsern Fallstudien fest, dass diese unterschiedlichen Diskurse mitbestimmen, wie eine Institution ihr Angebot für die Migrationsbevölkerung gestaltet. Dem partikularistischen Ansatz folgend legt man z.B. im Schulbereich Basel viel Wert auf sprach- und gruppenspezifische Angebote, die die Identität jeder Gruppe stärken und die gegenseitige Anerkennung fördern sollen. Eine solche Politik der Anerkennung, die gleichzeitig die Differenz zwischen den Gruppen

betont, ist im Schulwesen Genf deutlich weniger verbreitet. Hier ist eher ein universalistischer Ansatz handlungsleitend, der eine Gleichbehandlung aller Bürger, oder in diesem Fall aller Schulkinder, anstrebt. In den Fallstudien im Justizbereich zeigten die unterschiedlichen Diskurse weniger Auswirkungen. Sowohl im Strafverfahren in Basel wie im Gefängnis in Genf geht es darum, die rechtlichen Ansprüche von fremdsprachigen Angeklagten und Inhaftierten zu garantieren. Der Auftrag, die Rechtsstaatlichkeit zu wahren, korrespondiert mit dem universalistischen Ansatz und mag erklären, weshalb die Anerkennung von Differenz im Justizbereich allgemein eine marginale Rolle spielt.

Interessant ist nun die Frage, wie sich diese unterschiedlichen Diskurse auf die Installation und Ausformung interkultureller Vermittlungstätigkeiten auswirken, d.h. welcher Zusammenhang zwischen dem gesellschaftspolitischen Diskurs und institutionellem Handeln festzustellen ist. Als Tendenzen haben wir in den Fallstudien folgendes festgestellt: Während praktisch alle Institutionen Dolmetschleistungen in Anspruch nehmen, wird interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation vor allem in Institutionen praktiziert, die der Anerkennung von Differenz eine hohe Bedeutung zumessen. Diese Institutionen haben Dolmetsch- und Vermittlungsdienste (und manchmal auch Konfliktmediationsdienste) in ihr Angebot integriert, und die Zusammenarbeit mit den entsprechenden Fachpersonen geregelt. Auf der andern Seite setzen Institutionen, die sich einem universalistischen Ansatz verpflichtet fühlen, bei Bedarf zwar DolmetscherInnen ein, nur bleibt diese Zusammenarbeit punktuell und ist weniger eingebettet in organisatorische Strukturen.

Die Rahmenbedingungen für die interkulturelle Vermittlungstätigkeiten variieren also je nach Institution. Sind Dolmetsch- und Vermittlungsdienste, wie z.B. im Schulbereich Basel, in der Institution integriert, arbeiten Dolmetsch- und Vermittlungspersonen oft seit Jahren mit den Fachpersonen zusammen. Sie kennen die organisatorischen Strukturen der Schule und begleiten Schüler und Eltern manchmal über längere Zeit hinweg zu den Gesprächen mit LehrerInnen und schulinternen Diensten. Dadurch entsteht ein Setting, wo sich Klienten, DolmetscherIn und Fachperson zum Teil schon längere Zeit kennen, und – im Idealfall – eine gegenseitige Vertrauensbasis entstanden ist. Im Gegensatz dazu kennen sich die Beteiligten bei einem dolmetschvermittelten Gespräch in einer Institution ohne integriertem Dolmetschdienst wenig oder gar nicht.

Verschiedene Ausrichtungen im integrationspolitischen Diskurs führen also zu unterschiedlichen Strukturen und Settings für interkulturelle Vermittlungstätigkeiten in öffentlichen Institutionen. Anhand der Ergebnisse aus

unsern Fallstudien möchten wir im folgenden Abschnitt erörtern, inwiefern sich diese Unterschiede auf den Umgang mit fremdsprachigen KlientInnen auswirken.

17.5 Normen, Settings und Praktiken, die zu Integration und Ausschluss führen

Da wir in den Fallstudien keine KlientInnen interviewt haben, können wir nur anhand der Schilderungen von Fach- und Dolmetsch-/Vermittlungspersonen Rückschlüsse ziehen, über die Art und Qualität von Vermittlungstätigkeiten, die fremdsprachigen KlientInnen geboten werden. Vier Punkte möchten wir näher beleuchten.

1. Zugang zur Institution und ihren Angeboten: Fachpersonen aus dem Schulbereich und der Frauenklinik Basel berichten, dass integrierte Dolmetschangebote MigrantInnen den Zugang erleichtern, so dass z.B. Eltern mit Migrationshintergrund im Elternrat der Schule ihre Anliegen vertreten können, oder dass Migrantinnen mit gesundheitlichen Fragen vermehrt die Frauenklinik aufsuchen, weil sie von dem Dolmetschangebot dort gehört haben. Da diese integrierten Dolmetschdienste sich auf die üblichsten Sprachen beschränken, profitieren jedoch nicht alle MigrantInnen von diesem Angebot.
2. Nutzung von Information: Jede Art von Dolmetsch- und Vermittlungstätigkeit beinhaltet natürlich Informationsvermittlung. Die DolmetscherIn oder VermittlerIn überträgt Informationen von einer Sprache in die andere und macht sie Klient und Fachperson zugänglich. Für den Klienten bedeutet das in der Regel ein Informationsgewinn, der ihm je nach Intention der Nachricht Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten eröffnet, oder ihm in direkter Form nahelegt, wie er sich zu verhalten hat. So wird z.B. einem fremdsprachigen Klienten bei der Sozialhilfe mit Hilfe eines Dolmetschers nahe gelegt, sich den geltenden Normen anzupassen, will er nicht seine Berechtigung zum Bezug gewisser Ressourcen riskieren.
3. Machtasymmetrien: Damit kommen wir zum Punkt, dass in öffentlichen Institutionen die Einflussmöglichkeiten zwischen Fachperson und Klient meist asymmetrisch verteilt sind, eine Asymmetrie, die sich bei KlientInnen ohne ausreichende Kenntnisse der lokalen Sprache meist verstärkt. Eine zugezogene Vermittlungs- oder Dolmetschperson kann in

dieser Konstellation verschiedene Positionen einnehmen. So fordert z.B. das Gerichtswesen von DolmetscherInnen loyales Verhalten dem Richter gegenüber. Oder ÄrztInnen befürchten, dass sich DolmetscherInnen zu sehr mit PatientInnen solidarisieren. Interviewte DolmetscherInnen erzählen ihrerseits, wie sie sich bemühen, eine unparteiische Position einzunehmen, und beiden Seiten das Verstehen des Gegenübers zu ermöglichen. Und KonfliktmediatorInnen sind eigens dazu ausgebildet, Kontrahenten in einem fruchtbaren Gesprächssetting zusammenzuführen. Aus diesen kurzen Einblicken wird deutlich, dass der Beizug einer Dolmetsch- oder Vermittlungsperson nicht automatisch zu mehr Einflussmöglichkeiten auf Seiten der fremdsprachigen Klienten führt. Dazu ist in einer Institution ein Bestreben nötig, Machtasymmetrien abzubauen, die nicht durch die Art des Auftrages (z.B. Bewachung von Inhaftierten) bedingt sind, und KlientInnen Mitsprachemöglichkeiten einzuräumen, seien es nun MigrantInnen oder sog. Einheimische. Ein solches Bestreben haben vor allem Fachpersonen aus dem Schul- und Gesundheitsbereich artikuliert. Wieweit die Umsetzung in der Praxis der einzelnen Institutionen gelingt, ist anhand der Fallstudien Daten jedoch nicht auszumachen.

4. Qualität der Dienstleistung: Die untersuchten Institutionen erbringen diverse Dienstleistungen, deren Qualität von einer funktionierenden Kommunikation abhängt. So können Eltern, die die Informationen am Elternabend verstehen, ihre Kinder besser beim Schulbesuch unterstützen. Oder Inhaftierte haben bessere Chancen, dass ihre Anliegen berücksichtigt werden, wenn sie sich mit den Wärtern verständigen können. Besonders deutlich sind Beispiele, die in den Interviews mit Spitalpersonal erzählt wurden. Ohne eine gegenseitige Verständigung müssen Abstriche bei der Qualität der Diagnose und der Behandlung in Kauf genommen werden. In diesem Sinne ist der Beizug von Dolmetsch- und Vermittlungspersonen in vielen Fällen ein Beitrag zur Qualitätssicherung, sowohl im Gesundheits- wie in den andern Bereichen.

17.6 Konsequenzen der Vermittlungstätigkeiten für die Integration

Konsequenzen der Tätigkeit von DolmetscherInnen / VermittlerInnen / MediatorInnen für die Integration Migrations-KlientInnen in der jeweiligen Institution

In der Schule

- Der Elternrat eines der untersuchten Schulhäuser wurde bewusst so zusammengesetzt, dass auch Delegierte von Migrantengruppen vertreten waren.
- Informationsgewinn: Durch Vermittlung konnten die Eltern zu einem Informationsgewinn. Das ist auch ambivalent: Es kann zu Empowerment der Eltern führen, aber auch ganz einfach Anpassung fordern: „Hier ist es so“. Das ist der „Tarif“. Mit dem hat man sich abzufinden, und sich anzupassen. Das ist klassische Assimilationspolitik.
- Die Schulen in Basel betonen die Differenzen betonen (partikularistischer Approach); Differenzen werden konstruiert. Indem sie aber erkannt werden, sei eine Abnahme von Gewalt festzustellen, so Mitarbeitende in den Basler Schulen.
- Der partikularistische Ansatz kann einen Stigmatisierungseffekt haben: die andere Person hat eine, und zwar eine bestimmte „Kultur“ und wird darauf festgelegt.

Im Spital

- Der Zugang zu den Leistungen wird durch Dolmetscherdienste überhaupt erst ermöglicht.
- Die Bevormundung von DolmetscherInnen durch Fachpersonen (v.a. Ärzte) ist eine reelle Gefahr. Sie werden dann nicht auf gleicher Ebene (von Fachperson zu Fachperson) anerkannt, sondern auf die Seite der Migranten geschlagen, und dementsprechend behandelt.
- Ressourcenverteilung: Für MigrantInnen werden Spitäler, die Dolmetscherdienste eingerichtet haben (oder die Zusammenarbeit mit externen DolmetscherInnen formalisiert haben), zu Anziehungspolen. MigrantInnen gehen dann nicht zu irgendeinem Hausarzt, sondern ins Spital, weil sie wissen, dort gibt es DolmetscherInnen. Das ist nicht überall der Fall, auf jeden Fall aber in der Frauenklinik.

- Gewisse Sprachgruppen sind bevorteilt: fixe Dolmetscherpensen in der Frauenklinik decken die Sprachen der grössten Klientinnengruppen unter den Migrantinnen ab (Türkisch, Albanisch, Tamilisch)
- Der Verlust von Vertraulichkeit durch die Anwesenheit einer dritten Person (der Mittelsperson)
- Die Anerkennung von Differenz ist vorhanden, und wird positiv wahrgenommen. Durch die „Sonderangebote“ für MigrantInnen (eben die Vermittlungsdienste) kann das Gefühl entstehen: die Schweizer kommen zu kurz.

Im Justizbereich

- *Strafverfahren:* Dolmetscherdienste verbessern für MigrantInnen den Zugang zur Institution, sie haben mehr Chancen, glaubhaft zu werden. Chancengleichheit im Verfahren wird (theoretisch) gewährleistet. Ist sie auch praktisch gewährleistet, dann kann man von Integration sprechen.
- *Polizei und Gefängnis:* Der Zugang zu Ressourcen ist niedrig. Bedarf wäre eigentlich vorhanden. Im Community Policing wird Differenz durchaus anerkannt, aber VermittlerInnen werden keine beigezogen.

Wechselwirkungen zwischen Integration und Ausschluss: Ein neues, vor allem, weibliches Berufsfeld?

Wir haben in den vorangegangenen Abschnitten immer wieder punktuell darauf verwiesen, wie eng Integration und Ausschluss verknüpft sind. An dieser Stelle möchten wir noch einen weiteren Aspekt einbringen und aufzeigen, inwiefern die Tätigkeiten der interkulturellen Mediation einen integrativen wie auch gleichzeitig ausschliessenden Charakter haben können: Bei all den positiven Effekten, die wir oben erwähnten und die den verbesserten Zugang der MigrantInnen zu öffentlichen Dienstleistungen oder auch die verbesserte Qualität der Leistungen der Institutionen betreffen, ist zu fragen, ob diese Tätigkeiten nicht zur Herausbildung einer neuen ‚ausgeschlossenen‘ Berufsgruppe führen? Auffällig ist, dass DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen zu einem grossen Teil Frauen sind: Migrantinnen, die oft einen Bildungsabschluss mitbringen, der in der Schweiz nicht anerkannt ist und die dadurch einen berufsmässigen Statusabstieg erleben. Eine Vermittlungstätigkeit bedeutet nun konkret, sich ein neues Berufsfeld zu schaffen, was integrativ ist. Exklusiv ist, dass dieses Berufsfeld durch eine hohe Prekarität gekennzeichnet

ist: Es gibt fast nirgends Festanstellungen, die Vermittlenden arbeiten auf Abruf, an Wochenenden genauso wie an Abenden. Dieser Aspekt könnte als ausschliessend beurteilt werden. Wir vermuten, ohne dass wir zu diesem Zeitpunkt eine abschliessende Analyse vorlegen könnten, dass hier Geschlecht und Migrationshintergrund sehr spezifisch mit den strukturellen Vorgaben des Schweizerischen Arbeitsmarktes interagiert und zu multiplen Ausschlusspotential für Migrantinnen führt.

17.7 Forschungslücken in Bezug auf Integration und Ausschluss

Unseres Wissens ist es das erste Mal, dass der Zusammenhang von interkultureller Kommunikation und interkultureller Mediation mit Integration und Ausschluss thematisiert wurde. Weil dies noch nie unternommen wurde, ist auch klar, dass sich neue Forschungslücken auf tun. Vier Themen seien hier stichwortartig notiert:

- Die Entstehung eines neuen Berufes. Wie geht es mit der Professionalisierung von DolmetscherInnen weiter, insbesondere derer, die auch in «Médiation culturelle» geschult werden? Und: ist der Vermittlerberuf ein Frauenberuf?
- In unserer Forschung untersuchten wir die Institutionen, der Diskurse und Akteure, weniger aber die Betroffenen. Weniger: DolmetscherInnen und VermittlerInnen sind in einem gewissen Sinn Betroffene, und sie wurden in unsere Untersuchungen einbezogen. Fremdsprachige KlientInnen, die Vermittlungsdienste benötigen, wurden nicht befragt. Wie nehmen sie Vermittlungstätigkeiten wahr? Dies ist eine Frage für spätere Untersuchungen, die eine wichtige Lücke füllen würden.
- Wie sehen die gesetzliche Grundlagen für den Beizug (respektive das Recht auf Beizug) von VermittlerInnen (Übersetzung, interkulturelle Vermittlung, Konfliktmediation) in den verschiedenen institutionellen Kontexten aus? Bisher gibt es nur diesbezügliche Untersuchungen aus dem medizinischen Bereich (Ayer & Gilbert 2004, Ayer 2004)..
- Am Beispiel interkultureller Vermittlungstätigkeiten sollte genauer untersucht werden, ob das, was als Integrationspolitik postuliert wird, letztlich oft eine Assimilationspolitik im neuen Gewand ist untersuchen

(gar: „Assimilationspolitik unter dem Deckmantel der Integrationspolitik?“)

17.8 Umbrüche in Integrations- und Ausschlussprozessen

Stichworte zu Umbrüchen in Integrations- und Ausschlussprozessen:

Die **Professionalisierung** von Dolmetscherdiensten ist in den letzten zwei, drei Jahren enorm vorangetrieben wurden, ebenso die interkulturelle Vermittlung, die ein Zusatzmodul von DolmetscherInnen sein kann. Dies ist zweifellos eine neue Entwicklung von Integration im Vergleich zum Beginn der analysierten Zeitperiode.

„**Mediation**“ ist in aller Munde, aber alle verstehen etwas anderes darunter, siehe dazu den soeben erschienen Band „Hinter den Kulissen der Mediation“ (Von Sinner 2005). Ohne hier die Diskussion aufzurollen, kann als Veränderung vielleicht festgehalten werden, dass mit den Begriffen differenzierter und den Erfordernissen (interkultureller Kommunikation) angepasster umgegangen wird. Eine interkulturelle Mediation beginnt sich in ihren Ansätzen langsam abzuzeichnen, ein Feld, das zu Beginn der Forschung noch quasi inexistent war.

Integration als Assimilation? Interkulturelle Mediation scheint in vielen Fällen zunächst der Bestätigung und Aufrechterhaltung der Macht der Institutionen zu dienen. Es ist die Institution – auf der Mikroebene der Arzt, die RichterIn, die LehrerIn –, die die Entscheidungsmacht über den Beizug von Dolmetschenden, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen hat und nicht die MigrantInnen. Die Institutionen haben demnach den Schlüssel zum Sprachzugang oder entscheiden über die Form der Konfliktbewältigung. In vielen Fällen wird von der Möglichkeit, interkulturelle MediatorInnen bei zuziehen, dann Gebrauch gemacht, wenn die Institution ihrem Auftrag nicht mehr ausreichend nachkommen kann. Als Extrembeispiel sei auf das Gericht verwiesen, das bei Prozessen mit fremdsprachigen Beteiligten auf Dolmetschende angewiesen ist, um die Wahrheit herauszufinden. Auch werden interkulturelle MediatorInnen häufig eingesetzt, um Informationen unidirektional an die MigrantInnen zu übermitteln, d.h. ausgehend von der Institution an die Adresse der KlientInnen. Das Ziel ist, den MigrantInnen die Sicht der Institution, etwa die Funktionsweise des Sozialsystems, zu erklären. An diese Informationsübermittlung ist meist die Erwartung geknüpft, dass die MigrantInnen ihr Verhalten entsprechend ändern und sich anpassen. Eine solche

«Anpassung» kann durchaus als Schritt in Richtung Chancengleichheit verstanden werden: Erst wenn die MigrantInnen über die gleichen Informationen verfügen wie die Einheimischen, sind die Voraussetzungen einer Gleichbehandlung gegeben. Gleichzeitig kann Dolmetschen, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation im Extremfall zu einer Art Selbstschutz für die InstitutionenvertreterInnen, quasi zur „rechtlichen“ Absicherung werden, dass man die Institution nicht belangen kann. Übersetzung soll die sprachliche Verständigung gewährleisten, die zur objektiven Wahrheitsfindung im Gericht unabdinglich ist, und der Angeklagte soll später keine Möglichkeiten haben, anzubringen, er sei falsch verstanden worden oder habe etwas falsch verstanden. Der Arzt will nicht belangt werden, dass er die Migrantin zu wenig informiert habe. Interkulturelle Mediation dient hier quasi der Abwehr der Pluralität und der Durchsetzung eines Selbstschutzes. Diese Folgerungen sind hier als Denkpisten zu verstehen: Denn die Ausführungen weisen unserer Ansicht nach auf einen wichtigen Punkt hin: Sie zeigen nämlich die Grenzen des neuen „Diversity“ Paradigmas auf. In dieser Perspektive wären also die Instrumente der interkulturellen Mediation nicht ein Integrations- sondern ein „Assimilationsinstrument“ und tragen auf diese Art und Weise zur Eingliederung der MigrantInnen bei. Die gesellschaftliche Pluralität, mindestens was die MigrantInnen betrifft, wird zwar in die Institutionen hineingetragen, der Zugang zur Institution ist aber nur durch „Assimilation“ möglich.

Integration als Empowerment? Von Integration und Empowerment wäre hingegen dann zu sprechen, wenn die interkulturelle Mediation den KlientInnen Optionen eröffnet. Ein solches Potenzial zum Empowerment konnten wir bei unseren Fallstudien durchaus feststellen, und zwar meist dann, wenn die Institution nicht über eine grosse (Sanktions-)Macht verfügt: Je geringer das Machtgefälle zwischen Institution und KlientIn, desto eher setzt die Institution Konfliktmediation, interkulturelle Vermittlung und Dolmetschen mit dem Ziel einer «Ermächtigung» der MigrantInnen ein. Eine solche Mediation geht über reine Informationsvermittlung hinaus. Wenn beispielsweise Eltern von Migrantenkindern aufgezeigt werden soll, wie sie ihre Kinder in der Schule gezielt fördern können, bedeutet das, dass die Eltern vom ersten Schultag an mit Hilfe interkultureller VermittlerInnen und DolmetscherInnen sowohl an Elternabenden wie auch in persönlichen Elterngesprächen im Detail über die Funktionsweise der Schule, ihre Pflichten und Rechte sowie über die Leistungen ihrer Kinder informiert werden. Es heisst auch, dass die Lehrperson mit den Eltern - und interkulturellen VermittlerInnen oder DolmetscherInnen - die

«Schulkarriere» der Kinder aufmerksam verfolgt und dass bei Problemen gemeinsam nach Lösungen gesucht wird.

17.9 Interkulturelle Mediation: Empfehlungen für Politik und Praxis

- A. Institutionalisierung und Formalisierung von Vermittlungsdiensten befürworten. Zentrale Koordination von Dolmetscherdiensten, damit (hoffentlich) einhergehend eine Institutionalisierung derselben, denn Dolmetscherdienste sind zwar hochgeschätzt, aber noch verhältnismässig selten beigezogen. Dabei würden wir als dringendstes in erster Linie die Institutionalisierung und Professionalisierung von DolmetscherInnen unterstützen. Die Professionalisierung der Mediationstätigkeiten sollte graduell vorangetrieben werden.
- B. Sind Dolmetscherdienste ein Zwischending zwischen partikularistischem und universalistischem Ansatz? Im Sinne einer Auflösung dieser Dichotomie, postulieren wir, dass Mediationstätigkeiten zu beidem beitragen können und in eine allgemeine Anti-Diskriminierungs- und Gleichstellungspolitik münden könnten.
- C. DolmetscherInnenendienste sind nicht als „Frauenarbeit“ zu betrachten. Wenn auch weitgehend Frauen in den Vermittlungstätigkeiten arbeiten, darf das nicht dazu führen, dass die Professionalisierung und Institutionalisierung auf der Strecke bleibt, weil man „ja sowieso nicht davon leben kann“ und dieser neue Beruf „nur etwas für Frauen“ ist. Ein neues, vorwiegend frauenspezifisches Berufsfeld beginnt sich abzuzeichnen: Es sind Bedingungen zu schaffen, dass diese Herausbildung keine neuen geschlechtsspezifischen Ausschlussmassnahmen zur Folge hat (Status, Entlohnung, etc.).
- D. Im Rahmen einer Politik der institutionellen Öffnung gehören Mediationstätigkeiten unabdingbar dazu. Man kann nicht von institutioneller Öffnung sprechen, und dabei Vermittlung ausser acht lassen. Zugang für Fremdsprachige öffnen ist nur möglich unter Miteinbezug von Vermittlungsangeboten, dies gilt insbesondere für die erste Generation von MigrantInnen. Die Unterstützung für den Spracherwerb für MigrantInnen ist dabei ein wesentliches Element, aber eines, das ungenügend bleiben wird, wenn es die einzige Massnahme bleibt. Sprachkurse könnten sogar zu einer Dispensation von Institutionen führen, sich wirklich zu öffnen, weil dann die

Institutionen denken, sie hätten mit Sprachunterstützung schon das nötige gemacht. Dies bedeutet aber gleichzeitig, dass das sprachliche Angebot solcher Dolmetscherdienste starken Fluktuationen unterliegen: Denn es wird vermutlich immer wieder eine neue ‚erste‘ Generation geben die einwandert, die neue Sprachen sprechen. Die Herausforderung besteht deshalb, im Kontext einer hohen Dynamik zu institutionalisieren.

- E. Das so genannte MFH-Netzwerk Schweiz steht seinerseits vor der Frage wie weit es institutionalisiert werden sollte (der Anschluss an die Health Promotion Hospitals ist eine Option). Die Verbesserung des Umgang mit Diversität ist dabei das wichtigste Ziel. Der Aufbau von Vermittlungstellen ist dabei einer der wichtigsten Aktionsachsen. Die ganze Initiative liegt auf der Linie unserer Studien zu interkultureller Vermittlung und Integration, und sollte deshalb u.E. weiter gefördert werden. Zwar geht es hier um Spitäler, aber die Strategien zur „Migranten-freundlichkeit“ lassen sich ohne weiteres auf andere öffentliche Institutionen übertragen. Es geht aber nicht nur um eine „Migration-Freundlichkeit“, sondern es geht darum, dass die öffentlichen Institutionen Aufträge zu erfüllen haben, die sich an die gesamte Wohnbevölkerung richten sollten.
- F. Qualitätsfaktor: Das Angebot einer Institution muss migrationsgerecht gemacht werden. Für die Gesundheitsinstitutionen sind Quality of Care und Quality Assurance wichtige Mittel, patientengerechte Betreuung zu gewährleisten. Wenn nun eine Gruppe nicht in gleicher Weise in den Genuss von den Leistungen kommen kann, ist das nicht mit dem Quality-of-care-Anspruch zu vereinbaren. Wir empfehlen, dass Quality-of-care vorangetrieben auf allen Ebenen vorangetrieben wird. In dieser Dynamik muss auch die Qualität für Fremdsprachige und Personen mit Migrationshintergrund verbessert werden. Auch dies ist eine gesundheitsspezifische Empfehlung, aber auch diese ist ohne weiteres auf andere Bereiche übertragbar. Zu dieser Empfehlung (und als Ergänzung zu A): der Bezug von unprofessionellen „Übersetzenden“ (Angehörige und Bekannte von KlientInnen) sollte nicht geduldet werden. Ein migrationsgerechtes Angebot, d.h. Leistungen, die den Bedürfnissen einer pluralen Bevölkerung nachkommen zu schaffen, ist ebenfalls ein Teil einer Öffnung von Institutionen.
- G. Gegenüber dem Postulat der „wörtlichen Übersetzung“ sollte dem interkulturellen Vermitteln und Dolmetschen den Vorzug gegeben werden, weil es ein besseres Kontextualisieren erlaubt (und ohne Kontextualisierung

wäre die Gefahr der Kulturalisierung gross), und dem Klienten die Möglichkeit gibt, aus seiner passiven in eine aktive Rolle zu gelangen. Siehe dazu die Empfehlung einer Fachperson aus der UFK-Fallstudie: *„Von den Dolmetscherinnen gibt es eine, die einfach direkt Satz um Satz übersetzt. Man merkt, sie ist ganz textgetreu. Da finde ich persönlich, dass es nicht so gut klappt, wie bei denen, die etwas ausführlicher übersetzen. Ich habe den Eindruck, dass es besser funktioniert, wenn jemand interkulturell vermittelt, als wenn er einfach wortgetreu übersetzt. Ich finde, dass man das Ziel besser erreicht.“*. Dies ist eine Empfehlung, die im Gerichtsbereich nicht unbedingt angewendet werden kann, da hier als Dienstanweisung in den Verfahren wörtliche Übersetzung gefragt ist.

- H. Die Konfliktmediation ist für die Institutionen sehr neu. Es gibt wenig Material, um wirklich etwas dazu zu sagen (was auch aus unseren Studien hervorgeht). Was aber festgehalten werden kann: Konfliktmediation wird im Kontext von Globalisierung und Pluralisierung an Wichtigkeit gewinnen (Bischoff 2005, Dahinden 2005) und sollte deshalb von institutioneller Seite zwar nicht geregelt (und kontrolliert) werden, sondern als unabhängige Instanz in Betracht gezogen werden.
- I. Interkulturelle Kompetenz von Institutionen fördern. Dabei ist die interkulturelle Kompetenz von VermittlerInnen (inkl. Dolmetschende und KonfliktmediatorInnen) das eine. Das andere ist die zu schaffende Kompetenz von MitarbeiterInnen, die mit einer MittlerIn, und darum in triadischer Kommunikation, mit KlientInnen zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten haben. Die Kompetenzen interkultureller Kommunikation und interkultureller Mediation können nur entwickelt werden, wenn VermittlerInnen auch effektiv präsent sind, und diese nicht auf theoretische Weise eingeübt werden muss. Hier sollte allerdings in Richtung eines allgemeinen Diversity Wissens gearbeitet werden.
- J. Eine weitere zum letzten Punkt passende Empfehlung: es hat sich für die Dolmetscherinnen von Vorteil erwiesen, in einem Instituts-externen Dolmetscherdienst integriert zu sein. Sie sind unabhängiger von der institutionellen Macht, und können besser im Gefälle Fachperson – KlientIn vermitteln. Dies gilt insbesondere für den Spitalbereich.

Teil V: Anhang

18. Konzept und Vorgehen in den Fallstudien „Interkulturelle Mediation“⁸³

Die im Rahmen des NFP 51 durchgeführte Forschungsarbeit zum Thema Übersetzen, interkulturelles Vermitteln und Konfliktmediation gliedert sich in zwei Teile. In einem ersten, quantitativen Teil ging es darum, mittels eines Fragebogens einen möglichst umfassenden Überblick über die gegenwärtigen Praktiken, Erfahrungen und Probleme im Bereich der Übersetzung, interkulturellen Vermittlung und Konfliktmediation im Schul-, Gesundheits-, Sozialbereich und bei der Justiz/Polizei in den Städten Genf und Basel zu erhalten. Der zweite Teil qualitativer Art baut auf diesem ersten Teil auf und soll hier beschrieben werden.

Ziel der zweiten Forschungsetappe ist es, auserwählte Aspekte der Praktiken der Übersetzung, interkulturellen Vermittlung und Konfliktmediation detailliert unter die Lupe zu nehmen. Teile dieser Aspekte wurden bereits mittels des Fragebogens untersucht, so dass erste Informationen dazu vorhanden sind, sobald die ausgewerteten Antworten des Fragebogens vorliegen. Die ersten, bereits gewonnenen Informationen sollen nun anhand von Interviews und – wo möglich – teilnehmender Beobachtung vertieft werden. Es geht darum, im Einzelnen zu verstehen, wie die drei oben genannten Praktiken in einem bestimmten der vier Gesellschaftsbereiche gehandhabt werden und wie die in der Institution aktiven Personen diese bei ihrer täglichen Arbeit anwenden. Wir wollen erfahren, wie die AkteurInnen über ihren täglichen Umgang mit Übersetzen, interkulturellem Vermitteln und Konfliktmediation sprechen. Wann und wie sind sie mit diesen Praktiken konfrontiert? Wie wenden sie diese an?

⁸³ Dieses Kapitel ist die ausführliche Fassung des „Rezeptes“ im Methodenteil, von Chantal Delli und Janine Dahinden

Was denken sie Positives und Negatives darüber? Wir versuchen also, innerhalb des gegebenen Rahmens einer Institution die Meinung möglichst vieler verschiedenen AkteurInnen zum Übersetzen, interkulturellen Vermitteln und der Konfliktmediation einzuholen.

Grundsätzlich gilt:

- a) Pro Case Study werden zwei Personen bestimmt.
- b) Interviews werden meist alleine geführt, mit Ausnahme der Schlüsselpersonen, die immer zu zweit aufgesucht werden.
- c) Die Diskussion der einzelnen Vorgehensschritte, wie sie unten aufgeführt sind, wird zu zweit (oder mehr) gemacht. Die Interviewskripte müssen also von beiden zuständigen Personen gelesen werden.

Schritt 1: Überblick über die Institution

Ziel: Allgemeinen Überblick über die Situation in Hinblick auf interkulturelle Mediation gewinnen

Institution wählen

In einem ersten Schritt muss eine Institution gewählt werden, auf welche näher eingegangen werden soll. Welche Aspekte der Institution in Hinblick auf interkulturelle Mediation von Bedeutung und Interesse für die Forschung sind, stellt sich mit fortschreitender Feldarbeit heraus. Zuerst muss ein möglichst breiter Überblick über die Aufgaben, die verschiedenen Interventionsbereiche, die Organisationsstruktur der Institution sowie die Funktionen der in der und für die Institution Beschäftigten gewonnen werden. Erst dann kann entschieden werden, welche Einzelheiten präzise herausgeschält werden sollen.

Perspektive der institutionellen AkteurInnen

Grundsätzlich interessieren wir uns für die Perspektive der AkteurInnen, die in der gewählten Institution tätig sind. In erster Linie werden deshalb Gespräche mit Personen geführt, die in der Institution arbeiten. Aussagen von Personen, die von ausserhalb der Institution in Aktivitäten dieser beigezogen werden (z.B. MediatorInnen vom HEKS) interessieren nur insoweit, als dass von uns interviewte AkteurInnen der Institution in ihrer Arbeit mit diesen zu tun haben und diese im Gespräch erwähnen. Solche aussenstehenden Personen werden also, wenn überhaupt, erst in einem zweiten Schritt und ergänzend zu Angehörigen der Institution befragt. Da wir uns für die Perspektive der

Institutionen interessieren, wird die Sicht der KlientInnen nicht berücksichtigt. Wir führen deshalb auch keine Gespräche mit letzteren.

Beispiel:

Gewählte Institution: Basler Schulsystem (obligatorische Schulzeit).

Aufgrund erster Nachforschungen für die Verteilung des Fragebogens erfahren wir, dass in den baselstädtischen Schulen viele verschiedene Angebote für SchülerInnen mit Migrationshintergrund vorhanden sind. Wir beschliessen, das Schulsystem ins Auge zu fassen.

Wir interessieren uns für die Ansicht möglichst vieler im Schulbereich tätigen Personen zu den drei Praktiken: Personen des Erziehungsdepartements, des schulpsychologischen Dienstes, Schulleitungen, Lehrkräfte, HSK-LehrerInnen, KonfliktmediatorInnen, Schulsozialarbeiter, Mitglieder des Elternrates, Bildungszuständige des italienischen Konsulates. Wir sprechen also weder mit SchülerInnen noch mit deren Eltern.

Um die Personen zu kontaktieren, verfolgen wir eine Top-down-Strategie, indem wir uns zuerst an die hierarchisch höchst stehende Person wenden.

Zugang zum Feld (Top-down-Strategie)

Der Zugang zu den für uns interessanten Institutionen wurde in der ersten Forschungsphase geübt. Um entscheiden zu können, in welche Institutionen der vier definierten Gesellschaftsbereiche der Fragebogen verschickt werden und welche Personen ihn ausfüllen sollten, musste bereits ein erster Kontakt mit den Institutionsverantwortlichen geknüpft werden. Bei diesen explorativen Gesprächen vor Ort konnte meist in Erfahrung gebracht werden, wie sich die analysierte Institution grob strukturiert. Diese Gespräche erlaubten es auch auszumachen, wer für unsere Forschung eine Schlüsselperson ist: Das sind Personen, die alle eine hohe Funktion innerhalb der Institution innehaben, die Mitarbeitenden kennen und ihr Einverständnis zu unserer Forschung in ihrer Institution gegeben haben. Die Kontaktpersonen wurden während dem ersten Gespräch darauf aufmerksam gemacht, dass der ersten Umfrage per Fragebogen eventuell noch eine zweite Umfrage in Form von persönlichen Gesprächen folgen würde.

Schlüsselpersonen – allgemeiner Überblick

Auf diesen ersten Kontakten kann bei der Erschliessung des Feldes für die zweite Forschungsphase aufgebaut werden. Per Telefon oder email wird mit den

Schlüsselpersonen ein Gespräch vereinbart, bei dem es darum geht, nochmals allgemeine Informationen zur Institution zu sammeln sowie zu definieren, welche Personen für unsere Forschung von Interesse sein könnten. Die zu definierenden InterviewpartnerInnen, nachfolgend Informanten genannt, sollten aus möglichst vielen verschiedenen institutionellen Bereichen stammen, da es darum geht, möglichst vielfältige Perspektiven in Bezug auf die untersuchten Praktiken zu erhalten.

Wenn das Ziel, einen allgemeinen Überblick über Strukturierung der Institution sowie ein O.K. für die Fallstudie zu erhalten, erreicht ist, ist dieser Schritt abgeschlossen.

Maximale Anzahl Interviews mit Schlüsselpersonen: 1 bis 2.

Beispiel:

Wir führen ein Gespräch mit der für den Fremdsprachenunterricht verantwortlichen Person in den Schulen Basel. Sie ist Initiatorin verschiedenster Schulhausprojekte sowie Konrektorin der Orientierungsschule Basel. Dank ihr erhalten wir einen guten Überblick über das Basler Schulsystem und werden auf Personen aufmerksam gemacht, die für uns von Interesse sein könnten. Z.T. informiert unsere Schlüsselperson die InterviewpartnerInnen selbst, dass wir sie kontaktieren werden, bei den anderen können wir uns auf ihre Empfehlung für unsere Forschung berufen. Zudem unterhalten wir uns mit der Person, die den zentralen Übersetzungsdienst der Schulen leitet. So bekommen wir einen Einblick, wie die Übersetzung gehandhabt wird.

InterviewpartnerInnen – detaillierter Überblick

Bei den verschiedenen InterviewpartnerInnen geht es darum, sich ein breites Wissen über verschiedenste Einzelheiten der Institution anzueignen, um sich nachher auf einen bestimmten Aspekt der Institution zu konzentrieren.

Auch allfällige Insitutionsveranstaltungen werden in diese Überblicksphase besucht und schriftliches Informationsmaterial zur Institution gesammelt.

Beispiel:

Im Basler Schulbereich wurden folgende InterviewpartnerInnen gewählt: Frau M und Frau B (Schulleitungen), Herr O (Schulsozialarbeiter), Frau H (Italienisches Konsulat).

Besuchte Aktivitäten: Klein-Basler-Stammtisch, Grossratssitzung.

Nach diesen Interviews ist es möglich, einen spezifischen Forschungsaspekt auszuwählen, der vertieft werden soll.

Maximale Anzahl Interviews mit InterviewpartnerInnen (einschliesslich Besuch von Aktivitäten): 10.

Schritt 2: Wahl und Vertiefung eines Aspekts

- Ziel: Möglichst unterschiedliche Perspektiven auf den gewählten Aspekt einfangen

Wahl des Aspekts

Der Wahl des Aspekts sollte eine Diskussion in der Forschungsgruppe vorausgehen.

Beispiel:

Als Aspekte haben sich im Basler Schulbereich u.a. angeboten: Zweitsprachenförderung, HSK-Kurse, Teamteaching, Integrationsklassen, Streitschlichtung unter Kindern (peace force), Elternarbeit.

Interviews mit SpezialistInnen

Ist einmal ein bestimmter Themenbereich gewählt, den es zu vertiefen gilt, werden Personen, die in diesem Bereich aktiv sind und deshalb über spezialisiertes Wissen verfügen, kontaktiert und Interviews durchgeführt.

Beispiel:

Bei der Studie der baselstädtischen Schulen haben wir ziemlich bald entschieden, uns auf die Elternarbeit in den Schulen zu konzentrieren. Die Interviews haben wir von nun an zu diesem Thema strukturiert und bei den Gesprächen die Koordinaten zu Personen in Erfahrung zu bringen versucht, die über spezialisiertes Wissen zu diesem Thema verfügen.

SpezialistInnen für die Eltern- und Konfliktarbeit: Herr A (Präsident Elternrat 3-Rosenschulhaus), Herr K (Konfliktmediator Insel- und Thomas Platter Wettstein Schulhaus), Frau Y (Kulturbrückenlehrerin 3-Rosen- und Gundeldingerschulhaus).

Nach den Interviews mit den erwähnten SpezialistInnen zeigt sich die Notwendigkeit, noch mit Lehrpersonen, mit Uebersetzenden (vom HEKS oder dem schulischen Übersetzungsdienst), mit weiteren HSK-Lehrpersonen und ev. mit Mitgliedern von Elternräten in Schulen, wo der MigrantInnenanteil gering ist, zu sprechen.

Ziel ist es, möglichst viele, unterschiedliche subjektive Perspektiven auf den gewählten Aspekt zu haben. Es geht nicht darum, ein Detail des gewählten Aspektes zu vertiefen, sondern den Aspekt als solchen möglichst facettenreich zu erfassen. Wir arbeiten nach *Grounded Theory*, d.h. der Aspekt ist erfasst, wenn wir eine theoretische Sättigung erreicht haben. Dies bedeutet: Interviews mit neuen InterviewpartnerInnen generieren keine neuen Informationen mehr, sondern die Infos beginnen sich zu wiederholen.

In diesem Prozess bis zur theoretischen Sättigung werden laufend neue wichtige institutionelle AkteurInnen identifiziert

Maximale Anzahl Interviews SpezialistInnen: 10.

Grundlagenlektüre für alle: Glaser und Strauss(1998): *Grounded Theory*.

Durchführung und Inhalt der Interviews

Grundsätzlich gilt:

- Jedes Interview muss von neuem vorbereitet werden, da der Leitfaden den jeweiligen InterviewpartnerInnen angepasst werden muss.
- Maximale Dauer für ein Interview ist 45-90 Minuten.

- c) Wird ein Interview zu zweit gemacht, führt jemand das Interview.
- d) Falls die GesprächspartnerInnen einverstanden sind, wird das Interview auf ein Tonband aufgenommen.
- e) Die Transkription der Aufnahme ist nicht wörtlich zu machen (da keine Analyse auf Wortebene vorgesehen ist), sondern in Form einer detaillierten Inhaltswiedergabe. Die subjektive Wortwahl der GP ist zu berücksichtigen.
- f) Auf die Transkription gehört (s. auch Vorlage dazu):
 - Ort und Dauer des Interviews, Anwesende, Interviewführende
 - Funktion der GP und Institution. Beschreibung der Tätigkeit, Ausbildung
 - Gliederung erfolgt nach Themenblöcken und nicht nach Fragen. Die Themen in der Transkription jeweils durch eine kleine Überschrift verdeutlichen
 - Am Ende: persönliche Anmerkungen und Eindrücke vermerken (z.B. versuchte uns einen sehr positiven Eindruck zu vermitteln).
 - Am Ende: Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse
- g) Alle Kontakte für die Case Studies werden in der allgemeinen Kontaktliste aufgeführt.
- h) Die transkribierten Kassetten werden nicht überspielt, sondern eingeschlossen aufbewahrt.
- i) Den anderen NFP-Teammitgliedern werden die Interviewtranskriptionen nicht per email zugeschickt, sondern diese werden per Datenträger ausgetauscht

Interviewleitfäden

Die Leitfäden müssen jeweils den spezifischen GesprächspartnerInnen angepasst werden! Es handelt sich im Folgenden um Themenblöcke und nicht um konkrete Fragen: diese müssen vor dem Gespräch formuliert werden.

Allgemeines (gilt für alle Interviews)

1. Ort, Zeit des Interviews, Anwesende
2. Name, Stellung / Funktion der Befragten, Organisation

3. Tätigkeit, Beruf, Ausbildung: Wie kamen Sie zu dieser Tätigkeit

Idealtyp Schlüsselperson

- *Ziel: Überblick über Institution und Identifikation von InterviewpartnerInnen, plus o.k. für Case-Study – Forschung erhalten.*
- Präsentation des Forschungsprojektes und der InterviewerInnen
- Bitte um Präsentation des / der GesprächspartnerIn
- Situation in Hinblick auf die Praktik der interkulturellen Übersetzung/Vermittlung/Mediation in der gewählten Institution einfangen
- Wo? Wer ist beteiligt? Wie organisiert?
- Wer sind die MittlerInnen?
- Warum und wo Übersetzung und Vermittlung?
- Wo finden Konflikte statt?
- Allgemeines Angebot für MigrantInnen innerhalb dieser Institution
- Was? Wo? Für wen? Wie organisiert?
- Einschätzung der Tätigkeiten: Potentiale und Herausforderungen, positive und negative Erfahrungen bei diesen Tätigkeiten

Idealtyp Interviewpartnerinnen und Spezialistinnen

19. Ziel: Überblick über Institution und Grundlage für Wahl eines Aspektes erhalten

Bei den SpezialistInnen geht es zusätzlich darum, den gewählten Aspekt zu vertiefen.

- Präsentation des Forschungsprojektes und der InterviewerInnen
- Bitte um Präsentation des / der GesprächspartnerIn
- Situation in Hinblick auf die Praktik der interkulturellen Übersetzung/Vermittlung/Mediation in der gewählten Institution
- Wo? Wer ist beteiligt? Wie organisiert?

- Wer sind die MittlerInnen?
- Warum und wo Übersetzung und Vermittlung?
- Wo finden Konflikte statt?
- Allgemeines Angebot für MigrantInnen innerhalb dieser Institution
- Was? Wo? Für wen? Wie organisiert?
- Einschätzung der Tätigkeiten: Potentiale und Herausforderungen, positive und negative Erfahrungen bei diesen Tätigkeiten
- **Situation der Mittlung im Detail erfassen**
- Vor- und Nachgespräche?
- Ablauf der Mittlung?
- Wer initiiert? Wer nicht?
- Qualifikationen der MittlerInnen?
- Finanzierung?
- Was verspricht man sich von den Tätigkeiten? Potentiale? Herausforderungen, Hauptprobleme?

20. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Bildungsbereich Basels: Fragebogen-Umfrage⁸⁴

Institutionen

Kaderleute aus folgenden Abteilungen und Diensten haben den Fragebogen beantwortet: Kindergarten, Primarschule (Kleinklassen, Fremdsprachenklasse), Orientierungsschule, Schule für Brückenangebote, Weiterbildungsschule, Tagesschule Kleinklasse, Schulpsychologischer Dienst, Kindes- und Jugendschutz und heilpädagogischer Dienst. Das ergibt die Anzahl von 36 Fragebogen, aus denen im Folgenden die Resultate dargestellt werden.

Charakteristika der KlientInnen aus dem Bildungsbereich

Laut Schätzungen der Verantwortlichen dieser Abteilungen machen MigrantInnen rund 72% der Klientel aus. Der Anteil der Personen (KlientInnen) mit wenig Deutschkenntnissen beträgt durchschnittlich 44% (die meisten Angaben sind Schätzungen der Kaderleute, und nicht auf Statistiken basierende Informationen). KlientInnen sind Schüler/Schülerinnen, Eltern, Lehrkräfte, Rektoren/Rektorinnen, Behörden, Lehrbetriebe und Praktikumbetriebe.

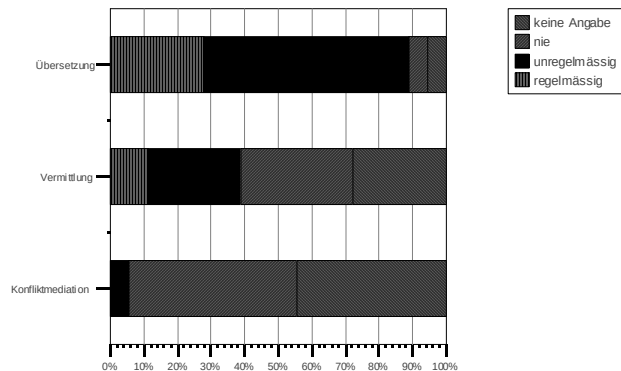
Institutionelle Zusammenarbeit mit IM

Die durchschnittliche Dauer der institutionellen Zusammenarbeit ist bei DolmetscherInnen 15 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 8 Jahre und bei KonfliktmediatorInnen 3 Jahre. Die am häufigsten genannte Anzahl von Jahren der institutionellen Zusammenarbeit mit IM (dh der Modus) beträgt bei Übersetzerinnen und interkulturellen VermittlerInnen 10 Jahre, bei KonfliktmediatorInnen nie.

Wie häufig arbeiten die Basler Bildungsinstitutionen mit IM zusammen? Die folgende Graphik veranschaulicht die Zusammenarbeit mit den drei verschiedenen Formen von IM. Die Häufigkeit der institutionellen Zusammenarbeit sieht je nach Mediationstyp folgendermassen aus (siehe Diagramm): Übersetzung wird oft gebraucht, denn mehr als neun Zehntel geben regelmässig oder gelegentlich an. Interkulturelle Vermittlung hingegen wird selten angefordert. Noch seltener wird Konfliktmediation gebraucht (und nie auf regelmässiger Basis).

⁸⁴ Autorin: Antoinette Conca-Zeller

Häufigkeit der Zusammenarbeit mit IM, Bildungsbereich Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Mediation

Was ist die Wirkung dieser Formen von IM? Was verändert die IM im Umgang mit Klienten verschiedenster Herkunft? Oder was verändert Mediation im interkulturellen Kontext? Wir untersuchen die Wirkung von IM auf drei verschiedenen Ebenen: a) der Mikro-Ebene: in der direkten Interaktion und Kommunikation einzelner Individuen, b) der Meso-Ebene: in Interaktion zwischen Institution und Klientel und c) auf Makro-Ebene, d.h. auf gesellschafts-relevanter Ebene. In den folgenden Abschnitten wird die Einschätzung der Wirkung von DolmetscherInnen, VermittlerInnen, und KonfliktmediatorInnen durch die Institutionen im Einzelnen dargestellt.

Einschätzung der Wirkung von IM auf verschiedenen Ebenen: Mikro-, Meso- und Makro-Ebene

Wir teilen die Einschätzungen der Wirkungen von IM nach folgendem Schema auf:

Mikro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Meso-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Makro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation

Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Mikro-Ebene

Das folgende Diagramm zeigt die Einschätzung positiver und negativer Wirkungen des Dolmetschens auf der Mikro-Ebene, das heisst in einer konkreten Gesprächssituation zwischen zwei (oder mehr) Individuen.

Zu folgenden neun Punkten wurde die Meinung (Zustimmung) erfragt, zuerst in Bezug auf die positiven Wirkungen:

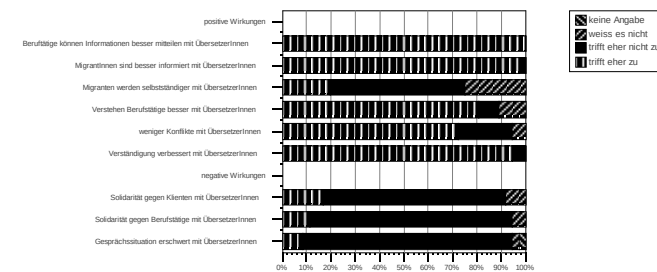
- Die Verständigung wird verbessert mit ÜbersetzerInnen.
- Berufstätige können Informationen besser mitteilen mit ÜbersetzerInnen.

- MigrantInnen sind besser informiert dank ÜbersetzerInnen.
- Dank ÜbersetzerInnen verstehen Berufstätige besser die Realität ihrer Klientinnen.
- Es gibt weniger Konflikte dank ÜbersetzerInnen.
- Migranten werden selbstständiger mit ÜbersetzerInnen.

Die kritischen Einschätzungen (negative Wirkungen) werden zu folgenden Punkten gemacht:

- die Gesprächssituation zwischen KlientIn und institutionellem Vertreter wird erschwert durch die Gegenwart von ÜbersetzerInnen,
- die Gegenwart der Übersetzerin kann zu einer Allianz auf Kosten des Klienten führen,
- oder auch zu einer Allianz zwischen Übersetzerin und Klientin auf Kosten des Berufstätigen.

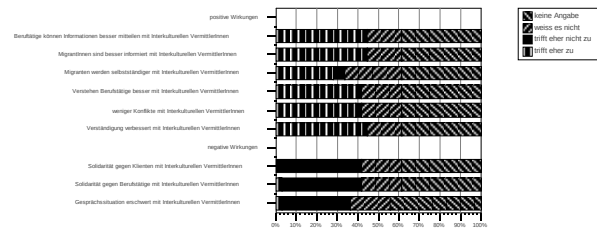
In der Detailbetrachtung zeigt sich der Punkt über die Selbständigkeit als am kritischsten bewertet. Wenige befürchten, dass sich eine Solidarität mit den ÜbersetzerInnen gegen MigrantInnen entwickeln könnte, und einige bezweifeln, dass weniger Konflikte entstehen.



Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene

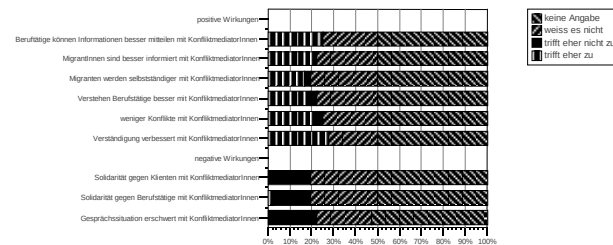
Hier sieht das Bild ganz anders aus. In fast 60% der Fälle wussten die Kaderleute keine Angabe zu machen. Interkulturelle Mediation wird eher selten gebraucht (siehe oben), die Nachfrage ist noch nicht erheblich, entsprechend haben sich die Kaderleute noch keine Meinung oder Einschätzung bilden können. In den positiven Meinungen gewichten die Kaderleute ähnlich wie bei der Übersetzung auch bei der Frage nach der grösseren Selbständigkeit der Migrantinnen am wenigsten positiv, allerdings weniger eindeutig. Nur Einzelne machen eine negative Einschätzung der Wirkung.

Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene, Bildung Basel, 2004



Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene

Hier werden ganz ähnliche Einschätzungen wie bei der interkulturellen Vermittlung angegeben. Die Wirkung wird insgesamt sehr positiv beurteilt. Die Frage nach der Wirkung auf die Selbstständigkeit wird am wenigsten positiv bewertet.

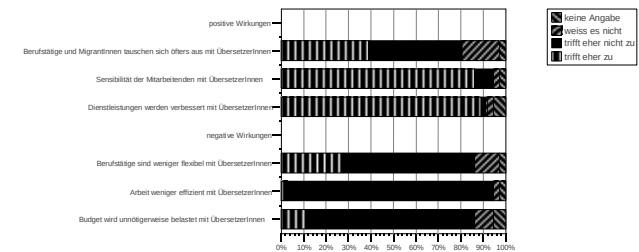


Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene

Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Meso-, d.h. der institutionellen Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt: verbesserte Dienstleistungen, verbessertes Verständnis, und verbesserter Austausch dank ÜbersetzerInnen. Die Einschätzung negativer Wirkungen betrifft folgende Themen: Erschwernisse finanzieller Art, mangelnde Effizienz, und mangelnde Flexibilität.

Ganz eindeutig wird von den Kaderleuten die Verbesserung der Dienstleistungen für MigrantInnen allgemein bejaht (die stärkste Zustimmung in allen bisher behandelten Fragen). Dass die Berufstätigen sich mit MigrantInnen dank VermittlerInnen mehr austauschen, wird zu gleichen Teilen als nicht zutreffend bezeichnet. Die kritischen Fragen (weniger Effizienz? Unnötige Budgetbelastung?) werden eindeutig als nicht zutreffend eingestuft. Hingegen bestehen teilweise Bedenken, ob Berufstätige mit ÜbersetzerInnen flexibel bleiben. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss über die unterschiedlichen Einschätzungen:

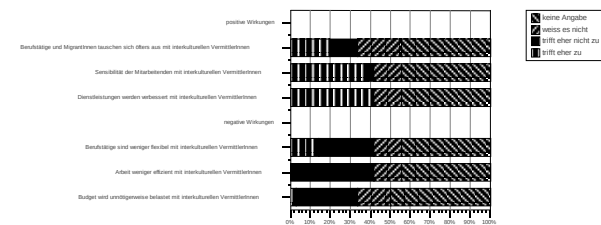
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene, Bildung Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene

Wie bei den vorangehenden Diagrammen über interkulturelle Vermittlung (und Konfliktmediation) häufen sich die nicht gemachten und/oder fehlenden Angaben (über 50%). Nur ein Teil der Kaderleute haben eine eindeutige Meinung zu diesen Fragen. Ähnlich wie bei den ÜbersetzerInnen bestehen unterschiedliche Meinungen darüber, ob sich Berufstätige und MigrantInnen mit interkulturellen VermittlerInnen öfters austauschen. Ein Teil befürchtet, weniger flexibel zu sein.

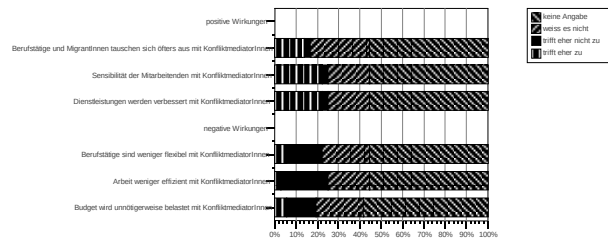
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene, Bildung Basel, 2004



Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene

Auch hier, wie beim vorangehenden Diagramm über interkulturelle Vermittlung, geben noch mehr (70%) Kaderleute keine Meinung ab. Die Wirkungen der Konfliktmediation werden insgesamt positiver eingeschätzt als mit interkultureller Vermittlung. Zwei Personen bewerteten die Budgetbelastung durch Konfliktmediation und die sinkende Flexibilität negativ.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene, Bildung Basel, 2004



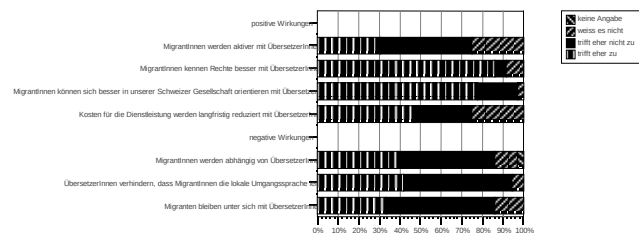
Wirkung der IM auf der Makro-Ebene

Einfluss der IM auf gesellschaftlicher Ebene: positive Wirkungen sind: verbesserte Rechtskenntnisse seitens der MigrantInnen, verbesserte Orientierung der MigrantInnen, verbesserte Kosteneindämmung, verbesserte Selbstständigkeit; negative Wirkungen wären: ganz allgemein bleibender Ausschluss oder Ausgeschlossensein; MigrantInnen lernen die lokale Sprache nicht, MigrantInnen bleiben abhängig von IM, MigrantInnen bleiben unter sich.

Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene

Zur Makro-Ebene, dh zu den Wirkungen auf gesellschaftsrelevanter Ebene, äussern sich die Kaderleute wieder klarer. Viele Antwortende bezweifeln, dass die Kosten für die Dienstleistung mit ÜbersetzerInnen langfristig reduziert werden. Den negativen Aspekten wird zu einem grossen Teil zugestimmt: MigrantInnen bleiben unter sich, werden nicht aktiver, lernen die lokale Umgangssprache nicht und werden dadurch abhängig von ÜbersetzerInnen.

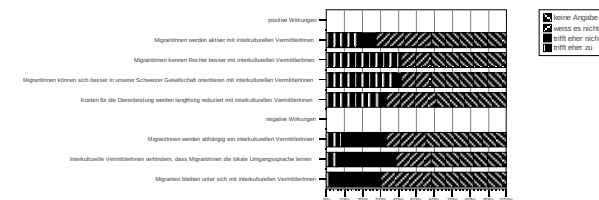
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene, Bildung Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene

Die nächsten zwei Diagramme (IV und KM) sind der Vollständigkeit halber hier abgebildet. Es fällt auf, dass viele Einschätzungen fehlen. Nur wenige Antwortende bekunden eine Meinung dafür oder auch dagegen. Es wird auch hier mehr verneint als zugestimmt, dass MigrantInnen durch IV aktiver würden. Wenige vermuten sogar, dass sie abhängiger werden.

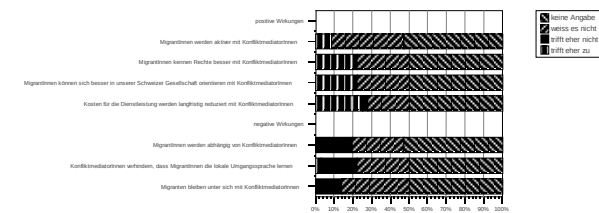
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene, Bildung Basel, 2004



Wirkungen von Konfliktmediation auf Makro-Ebene

Die Wirkung der KonfliktmediatorInnen wird allgemein als sehr positiv betrachtet.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Makro-Ebene, Bildung Basel, 2004



Entwicklung der IM in öffentlichen Institutionen am Bsp. des Bildungsbereiches Basel

In diesem Abschnitt stellen wir dar, wie Vorgaben wahrgenommen werden, die dazu führen, dass man ÜbersetzerInnen, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen bezieht.

Vorgaben für den Beizug von IM

Schriftliche Vorgaben für den Einsatz von ÜbersetzerInnen sind bei 30% der Antwortenden vorhanden. Für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen sind Vorgaben bei nur noch rund einem Viertel bekannt. Am Wenigsten geregelt ist es bei KonfliktmediatorInnen (nur 6%). Erstaunlicherweise wissen sehr viele nicht, ob überhaupt Vorgaben bestehen.

Vor- und Nachbesprechungen von IM-unterstützten Gespräche

Im Bildungsbereich Basel werden Vor- und Nachbesprechungen mit ÜbersetzerInnen recht systematisch durchgeführt. Wenige Angaben finden sich auch hier zu den IV (33%) und KM (20%).

ÜbersetzerInnen besprechen in 46% der Fälle vorher und 35% nachher ihre Einsätze. Bei den interkulturellen VermittlerInnen treffen sich 68% vorher und 44% nachher. Etwas mehr als die

Hälfte besprechen bei Konfliktmediation vor und 40% nach. Nur ein Drittel der Antwortenden werten die Einsätze aus.

Wer verlangt am häufigsten Hilfe in Form von Übersetzung, interkultureller Vermittlung oder Konfliktmediation?

Mehrheitlich ist es die dienstleistende Person, die IM verlangt (25), weniger Situationen die KlientInnen selbst (9).

21. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Bildungsbereich Genfs: Fragebogen-Umfrage⁸⁵

Interkulturelle Mediation im Bildungsbereich der Stadt Genf

1. Institutionen

Kaderleute aus folgenden Abteilungen und Diensten haben den Fragebogen beantwortet: Das ergibt die Anzahl von 28 Fragebogen, aus denen im Folgenden die Resultate dargestellt werden.

2. Charakteristika der KlientInnen aus dem Bildungsbereich

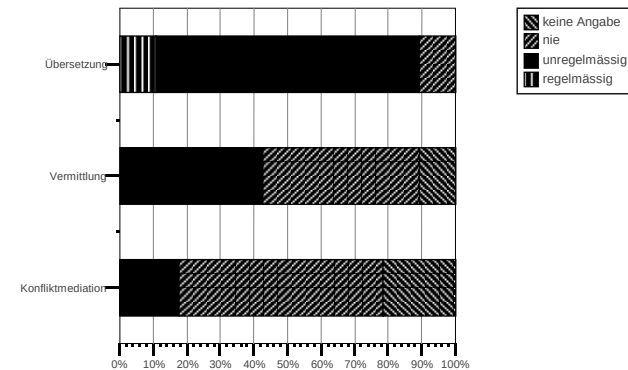
Laut Schätzungen der Verantwortlichen dieser Abteilungen machen MigrantInnen rund 62% der Klientel aus. Der Anteil der Personen (KlientInnen) mit wenig Deutschkenntnissen beträgt durchschnittlich 49% (die meisten Angaben sind Schätzungen der Kaderleute, und nicht auf Statistiken basierende Informationen). KlientInnen sind Schüler verschiedener Altersklassen, Eltern, Logopäden-Psychologen, MigrantInnen und Asylsuchende.

3. Institutionelle Zusammenarbeit mit IM

Die durchschnittliche Dauer der institutionellen Zusammenarbeit ist bei DolmetscherInnen 22 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 10 Jahre und bei KonfliktmediatorInnen 9 Jahre. Die am häufigsten genannte Anzahl von Jahren der institutionellen Zusammenarbeit mit IM (dh der Modus) beträgt bei ÜbersetzerInnen 20 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 5 Jahre und bei KonfliktmediatorInnen 3 Jahre.

Wie häufig arbeiten die Genfer Bildungsinstitutionen mit IM zusammen? Die folgende Graphik veranschaulicht die Zusammenarbeit mit den drei verschiedenen Formen von IM. Die Häufigkeit der institutionellen Zusammenarbeit sieht je nach Mediationstyp folgendermassen aus (siehe Diagramm): Übersetzung wird oft gebraucht, denn mehr als 80% geben regelmässig oder gelegentlich an. Interkulturelle Vermittlung hingegen wird seltener angefordert. Noch seltener wird Konfliktmediation gebraucht (und nie auf regelmässiger Basis).

Häufigkeit der Zusammenarbeit mit IM, Bildungsbereich Genf, 2004



4. Wirkung der interkulturellen Mediation

Was ist die Wirkung dieser Formen von IM? Was verändert die IM im Umgang mit Klienten verschiedenster Herkunft? Oder was verändert Mediation im interkulturellen Kontext? Wir untersuchen die Wirkung von IM auf drei verschiedenen Ebenen: a) der Mikro-Ebene: in der direkten Interaktion und Kommunikation einzelner Individuen, b) der Meso-Ebene: in Interaktion zwischen Institution und Klientel und c) auf Makro-Ebene, d.h. auf gesellschafts-relevanter Ebene. In den folgenden Abschnitten wird die Einschätzung der Wirkung von DolmetscherInnen, VermittlerInnen, und KonfliktmediatorInnen durch die Institutionen im Einzelnen dargestellt.

Einschätzung der Wirkung von IM auf verschiedenen Ebenen: Mikro-, Meso- und Makro-Ebene

Wir teilen die Einschätzungen der Wirkungen von IM nach folgendem Schema auf:

Mikro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Meso-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Makro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation

Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Mikro-Ebene

Das folgende Diagramm zeigt die Einschätzung positiver und negativer Wirkungen des Dolmetschens auf der Mikro-Ebene, das heisst in einer konkreten Gesprächssituation zwischen zwei (oder mehr) Individuen.

Zu folgenden neun Punkten wurde die Meinung (Zustimmung) erfragt, zuerst in Bezug auf die positiven Wirkungen:

- Die Verständigung wird verbessert mit ÜbersetzerInnen.
- Berufstätige können Informationen besser mitteilen mit ÜbersetzerInnen.

⁸⁵ Autorin: Antoinette Conca-Zeller

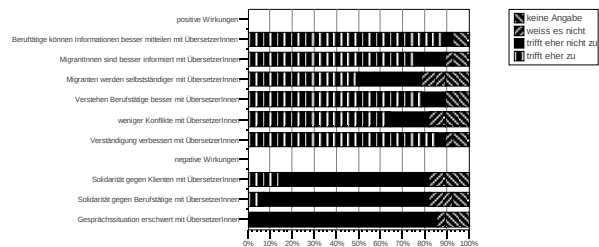
- MigrantInnen sind besser informiert dank ÜbersetzerInnen.
- Dank ÜbersetzerInnen verstehen Berufstätige besser die Realität ihrer Klientinnen.
- Es gibt weniger Konflikte dank ÜbersetzerInnen.
- Migranten werden selbstständiger mit ÜbersetzerInnen.

Die kritischen Einschätzungen (negative Wirkungen) werden zu folgenden Punkten gemacht:

- die Gesprächssituation zwischen KlientIn und institutionellem Vertreter wird erschwert durch die Gegenwart von ÜbersetzerInnen,
- die Gegenwart der Übersetzerin kann zu einer Allianz auf Kosten des Klienten führen,
- oder auch zu einer Allianz zwischen Übersetzerin und Klientin auf Kosten des Berufstätigen.

In der Detailbetrachtung zeigt sich der Punkt über die Selbständigkeit als am kritischsten bewertet. Wenige befürchten, dass sich eine Solidarität mit den ÜbersetzerInnen gegen MigrantInnen oder gegen die Berufstätigen entwickeln könnte, und einige bezweifeln, dass weniger Konflikte entstehen oder MigrantInnen besser informiert sind.

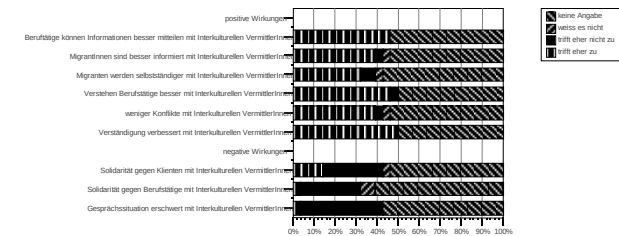
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Mikro-Ebene, Bildung Genf, 2004



Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene

Hier sieht das Bild ganz anders aus. In über 50% der Fälle wussten die Kaderleute keine Angabe zu machen. Interkulturelle Mediation wird weniger gebraucht (siehe oben), die Nachfrage ist noch nicht erheblich, entsprechend haben sich die Kaderleute noch keine Meinung oder Einschätzung bilden können. In den positiven Meinungen gewichten die Kaderleute ähnlich wie bei der Übersetzung auch bei der Frage nach der grösseren Selbständigkeit der Migrantinnen am wenigsten positiv, allerdings weniger eindeutig. Bei der negativen Einschätzung der Wirkung wird die Solidarität mit interkulturellen VermittlerInnen gegen die Klienten als kritisch bewertet.

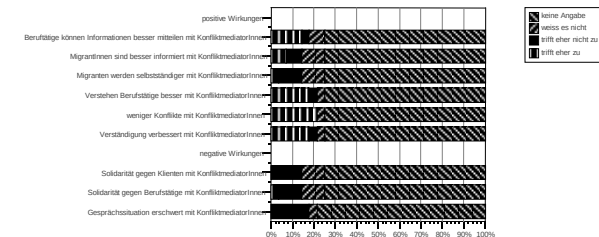
Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene, Bildung Genf, 2004



Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene

Hier werden ganz ähnliche Einschätzungen wie bei der interkulturellen Vermittlung angegeben. Die Wirkung wird insgesamt etwas weniger positiv beurteilt. Die Frage nach der Wirkung auf die Selbständigkeit wird am wenigsten positiv bewertet.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene, Bildung Genf, 2004

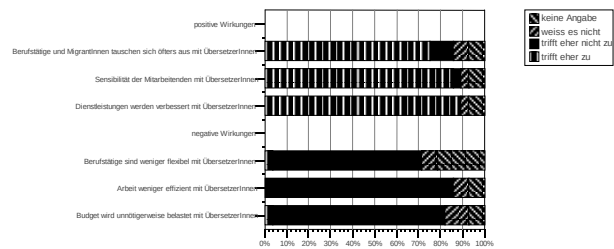


Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene

Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Meso-, d.h. der institutionellen Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt: verbesserte Dienstleistungen, verbessertes Verständnis, und verbesserter Austausch dank ÜbersetzerInnen. Die Einschätzung negativer Wirkungen betrifft folgende Themen: Erschwernisse finanzieller Art, mangelnde Effizienz, und mangelnde Flexibilität.

Ganz eindeutig wird von den Kaderleuten die Verbesserung der Dienstleistungen für MigrantInnen allgemein bejaht (die stärkste Zustimmung in allen bisher behandelten Fragen). Dass die Berufstätigen sich mit MigrantInnen dank VermittlerInnen mehr austauschen, wird am meisten als nicht zutreffend bezeichnet. Die kritischen Fragen (weniger Effizienz? Unnötige Budgetbelastung?) werden eindeutig als nicht zutreffend eingestuft. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss über die unterschiedlichen Einschätzungen:

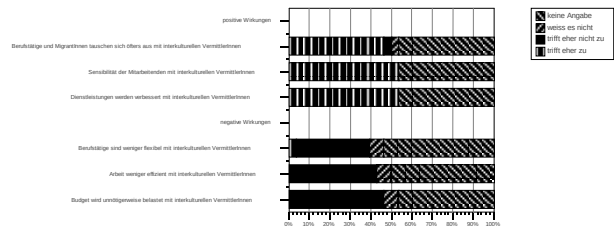
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene, Bildung Genf, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene

Wie bei den vorangehenden Diagrammen über interkulturelle Vermittlung (und Konfliktmediation) häufen sich die nicht gemachten und/oder fehlenden Angaben (50%). Nur ein Teil der Kaderleute haben eine eindeutige Meinung zu diesen Fragen. Ähnlich wie bei den ÜbersetzerInnen bestehen unterschiedliche Meinungen darüber, ob sich Berufstätige und MigrantInnen mit interkulturellen VermittlerInnen öfters austauschen. Wenige befürchten, weniger flexibel zu sein.

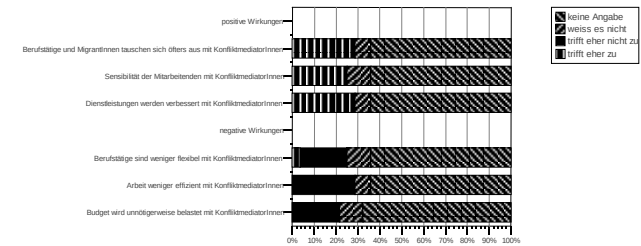
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene, Bildung Genf, 2004



Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene

Auch hier, wie beim vorangehenden Diagramm über interkulturelle Vermittlung, geben noch mehr (70%) Kaderleute keine Meinung ab. Die Wirkungen der Konfliktmediation werden insgesamt positiver eingeschätzt als mit interkultureller Vermittlung. Nur die sinkende Flexibilität wird von wenigen negativ betrachtet.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene, Bildung Genf, 2004



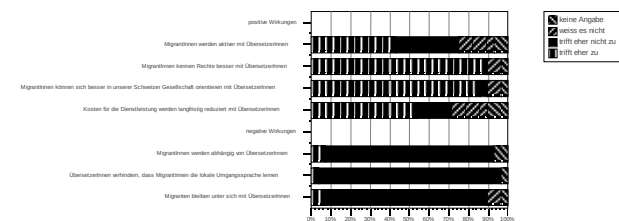
Wirkung der IM auf der Makro-Ebene

Einfluss der IM auf gesellschaftlicher Ebene: positive Wirkungen sind: verbesserte Rechtskenntnisse seitens der MigrantInnen, verbesserte Orientierung der MigrantInnen, verbesserte Kosteneindämmung, verbesserte Selbständigkeit; negative Wirkungen wären: ganz allgemein bleibender Ausschluss oder Ausgeschlossenheit: MigrantInnen lernen die lokale Sprache nicht, MigrantInnen bleiben abhängig von IM, MigrantInnen bleiben unter sich.

Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene

Zur Makro-Ebene, dh zu den Wirkungen auf gesellschaftsrelevanter Ebene, äussern sich die Kaderleute wieder klarer. Viele Antwortende bezweifeln, dass die MigrantInnen aktiver und die Kosten für die Dienstleistung mit ÜbersetzerInnen langfristig reduziert werden. Den negativen Aspekten wird zum Teil zugestimmt: MigrantInnen bleiben unter sich, lernen die lokale Umgangssprache nicht und werden dadurch abhängig von ÜbersetzerInnen.

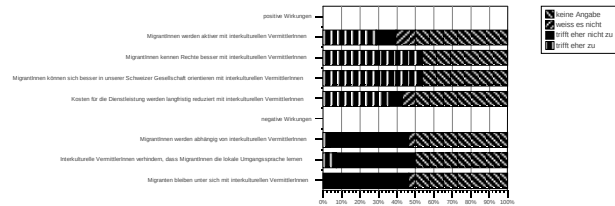
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene, Bildung Genf, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene

Die nächsten zwei Diagramme (IV und KM) sind der Vollständigkeit halber hier abgebildet. Es fällt auf, dass viele Einschätzungen fehlen. Nur wenige Antwortende bekunden eine Meinung dafür oder auch dagegen. Es wird auch hier bezweifelt, dass MigrantInnen durch IV aktiver würden. Wenige vermuten sogar, dass sie die lokale Umgangssprache nicht lernen und die Kosten langfristig nicht reduziert werden.

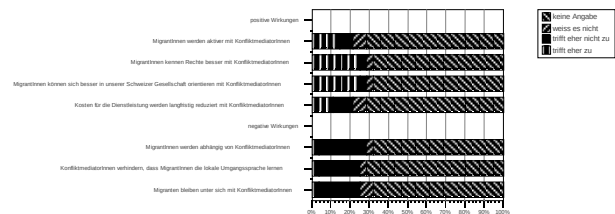
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene, Bildung Genf, 2004



Wirkungen von Konfliktmediation auf Makro-Ebene

Die Wirkung der KonfliktmediatorInnen wird allgemein als positiv betrachtet ausser die Frage über die Kosten und die Aktivität der MigrantInnen.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Makro-Ebene, Bildung Genf, 2004



Entwicklung der IM in öffentlichen Institutionen am Bsp. des Bildungsbereiches Genf

In diesem Abschnitt stellen wir dar, wie Vorgaben wahrgenommen werden, die dazu führen, dass man Übersetzerinnen, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen bezieht.

Vorgaben für den Beizug von IM

Schriftliche Vorgaben für den Einsatz von ÜbersetzerInnen sind bei 56% der Antwortenden vorhanden. Für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen sind Vorgaben bei nur noch rund einem Drittel bekannt. Am Wenigsten geregelt ist es bei KonfliktmediatorInnen (nur 12%). Erstaunlicherweise wissen sehr viele nicht, ob überhaupt Vorgaben bestehen.

Vor- und Nachbesprechungen von IM-unterstützten Gespräche

Im Bildungsbereich Genf werden Vor- und Nachbesprechungen mit Übersetzerinnen recht systematisch durchgeführt. Wenige Angaben finden sich auch hier zu den IV (X%) und KM (X%).

ÜbersetzerInnen besprechen in 46% der Fälle vorher und 41% nachher ihre Einsätze. Bei den interkulturellen VermittlerInnen treffen sich 88% vorher und 63% nachher. Ähnlich wie bei den interkulturellen VermittlerInnen besprechen bei Konfliktmediation 88% vor und 75% nach. Nur ein Fünftel der Antwortenden werten die Einsätze aus.

Wer verlangt am häufigsten Hilfe in Form von Übersetzung, interkultureller Vermittlung oder Konfliktmediation?

Mehrheitlich ist es die dienstleistende Person, die IM verlangt (19), weniger Situationen die KlientInnen selbst (6) oder andere (4).

22. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Sozialbereich Basels: Fragebogen-Umfrage⁸⁶

Institutionen

Kaderleute aus folgenden Abteilungen und Diensten haben den Fragebogen beantwortet: Das ergibt die Anzahl von 18 Fragebogen, aus denen im Folgenden die Resultate dargestellt werden.

Charakteristika der KlientInnen aus dem Sozialbereich

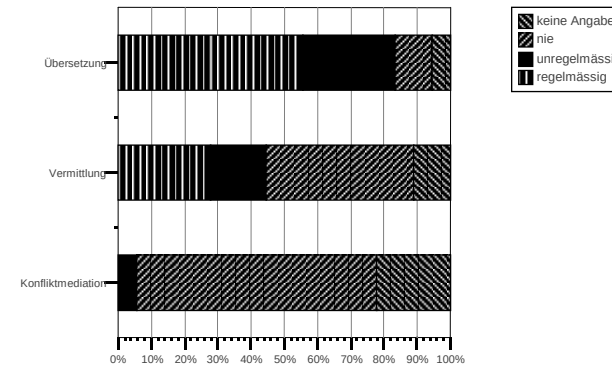
Laut Schätzungen der Verantwortlichen dieser Abteilungen machen MigrantInnen rund 60% der Klientel aus. Der Anteil der Personen (KlientInnen) mit wenig Deutschkenntnissen beträgt durchschnittlich 35% (die meisten Angaben sind Schätzungen der Kaderleute, und nicht auf Statistiken basierende Informationen). KlientInnen sind AsylbewerberInnen, Migranten und Migrantinnen, GesuchstellerInnen für IV, Ergänzungsleistungen AHV/IV, Prämienverbilligung Krankenversicherung, Familien, Paare, Kinder und Jugendliche, Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, Sozialleistungsbezüglerinnen und Stellensuchende.

Institutionelle Zusammenarbeit mit IM

Die durchschnittliche Dauer der institutionellen Zusammenarbeit ist bei DolmetscherInnen 22 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 7 Jahre und bei KonfliktmediatorInnen 3 Jahre. Die am häufigsten genannte Anzahl von Jahren der institutionellen Zusammenarbeit mit IM (dh der Modus) beträgt bei Übersetzerinnen 6 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen nie.

Wie häufig arbeiten die Basler Sozialinstitutionen mit IM zusammen? Die folgende Graphik veranschaulicht die Zusammenarbeit mit den drei verschiedenen Formen von IM. Die Häufigkeit der institutionellen Zusammenarbeit sieht je nach Mediationstyp folgendermassen aus (siehe Diagramm): Übersetzung wird oft gebraucht, denn mehr als 80% geben regelmässig oder gelegentlich an. Interkulturelle Vermittlung wird seltener bei etwas über 40% angefordert. Sehr selten hingegen wird Konfliktmediation gebraucht (und nie auf regelmässiger Basis).

Häufigkeit der Zusammenarbeit mit IM, Sozialbereich Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Mediation

Was ist die Wirkung dieser Formen von IM? Was verändert die IM im Umgang mit Klienten verschiedenster Herkunft? Oder was verändert Mediation im interkulturellen Kontext? Wir untersuchen die Wirkung von IM auf drei verschiedenen Ebenen: a) der Mikro-Ebene: in der direkten Interaktion und Kommunikation einzelner Individuen, b) der Meso-Ebene: in Interaktion zwischen Institution und Klientel und c) auf Makro-Ebene, d.h. auf gesellschafts-relevanter Ebene. In den folgenden Abschnitten wird die Einschätzung der Wirkung von DolmetscherInnen, VermittlerInnen, und KonfliktmediatorInnen durch die Institutionen im Einzelnen dargestellt.

Einschätzung der Wirkung von IM auf verschiedenen Ebenen: Mikro-, Meso- und Makro-Ebene

Wir teilen die Einschätzungen der Wirkungen von IM nach folgendem Schema auf:

Mikro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Meso-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Makro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation

Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Mikro-Ebene

Das folgende Diagramm zeigt die Einschätzung positiver und negativer Wirkungen des Dolmetschens auf der Mikro-Ebene, das heisst in einer konkreten Gesprächssituation zwischen zwei (oder mehr) Individuen.

Zu folgenden neun Punkten wurde die Meinung (Zustimmung) erfragt, zuerst in Bezug auf die positiven Wirkungen:

- Die Verständigung wird verbessert mit ÜbersetzerInnen.
- Berufstätige können Informationen besser mitteilen mit ÜbersetzerInnen.
- MigrantInnen sind besser informiert dank ÜbersetzerInnen.

⁸⁶ Autorin: Antoinette Conca-Zeller

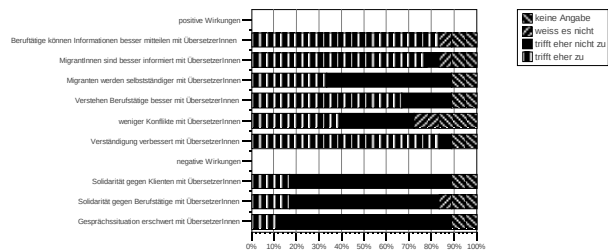
- Dank ÜbersetzerInnen verstehen Berufstätige besser die Realität ihrer Klientinnen.
- Es gibt weniger Konflikte dank ÜbersetzerInnen.
- Migranten werden selbstständiger mit ÜbersetzerInnen.

Die kritischen Einschätzungen (negative Wirkungen) werden zu folgenden Punkten gemacht:

- die Gesprächssituation zwischen KlientIn und institutionellem Vertreter wird erschwert durch die Gegenwart von ÜbersetzerInnen,
- die Gegenwart der Übersetzerin kann zu einer Allianz auf Kosten des Klienten führen,
- oder auch zu einer Allianz zwischen Übersetzerin und Klientin auf Kosten des Berufstätigen.

In der Detailbetrachtung zeigt sich der Punkt über die Selbständigkeit als am kritischsten bewertet. Die Hälfte bezweifelt, dass es mit ÜbersetzerInnen zu weniger Konflikten kommt. Wenige befürchten, dass sich eine Solidarität mit den ÜbersetzerInnen gegen die MigrantInnen oder die Berufstätigen entwickeln könnte.

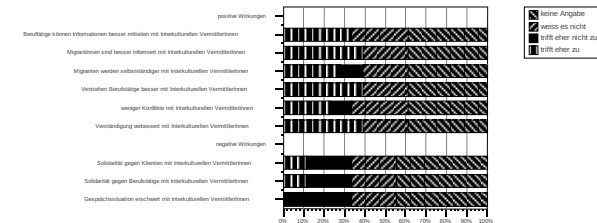
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Mikro-Ebene, Soziales Basel, 2004



Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene

Hier sieht das Bild ganz anders aus. In über 60% der Fälle wussten die Kaderleute keine Angabe zu machen. Interkulturelle Mediation wird seltener gebraucht (siehe oben), die Nachfrage ist noch nicht erheblich, entsprechend haben sich die Kaderleute noch keine Meinung oder Einschätzung bilden können. In den positiven Meinungen gewichten die Kaderleute ähnlich wie bei der Übersetzung auch bei der Frage nach der grösseren Selbständigkeit der MigrantInnen am wenigsten positiv, allerdings weniger eindeutig. Die Befürchtung, dass sich eine Solidarität entwickelt ist etwas höher als bei den ÜbersetzerInnen.

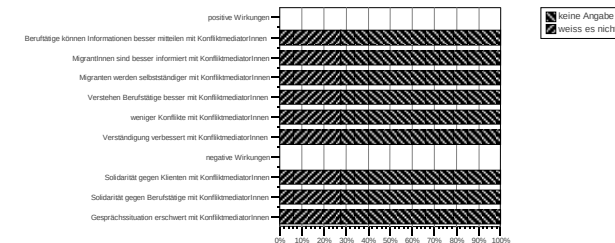
Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene, Soziales Basel, 2004



Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene

Hier werden keine Einschätzungen angegeben. Vermutlich sind die Erfahrungen zu limitiert.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene, Soziales Basel, 2004

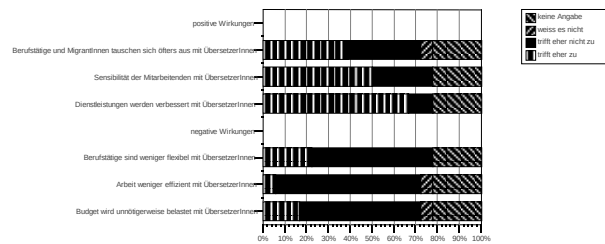


Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene

Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Meso-, d.h. der institutionellen Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt: verbesserte Dienstleistungen, verbessertes Verständnis, und verbesserter Austausch dank ÜbersetzerInnen. Die Einschätzung negativer Wirkungen betrifft folgende Themen: Erschwernisse finanzieller Art, mangelnde Effizienz, und mangelnde Flexibilität.

Ganz eindeutig wird von den Kaderleuten die Verbesserung der Dienstleistungen für MigrantInnen allgemein bejaht (die stärkste Zustimmung in allen bisher behandelten Fragen). Dass die Berufstätigen sich mit MigrantInnen dank VermittlerInnen mehr austauschen, wird zu gleichen Teilen als nicht zutreffend bezeichnet. Die kritische Frage über weniger Effizienz wird eindeutig als nicht zutreffend eingestuft. Hingegen bestehen teilweise Bedenken, ob Berufstätige mit ÜbersetzerInnen flexibel bleiben und dass das Budget unnötig belastet wird. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss über die unterschiedlichen Einschätzungen:

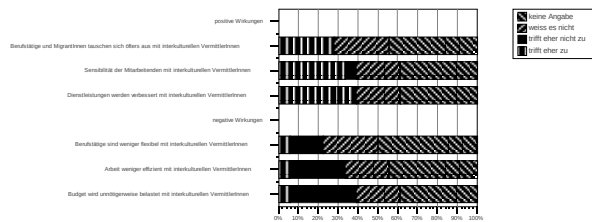
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene, Soziales Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene

Wie bei den vorangehenden Diagrammen über interkulturelle Vermittlung (und Konfliktmediation) häufen sich die nicht gemachten und/oder fehlenden Angaben (über 60%). Nur ein Teil der Kaderleute haben eine eindeutige Meinung zu diesen Fragen. Im Gegensatz zu den ÜbersetzerInnen, wird bei den interkulturellen VermittlerInnen eindeutig bejaht, dass sich Berufstätige und MigrantInnen mit interkulturellen VermittlerInnen öfters austauschen. Ein Teil befürchtet, weniger flexibel zu sein, dass die Arbeit weniger effizient geleistet und das Budget unnötig belastet wird.

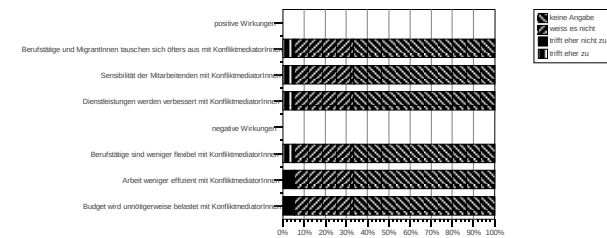
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene, Soziales Basel, 2004



Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene

Auch hier, wie beim vorangehenden Diagramm über interkulturelle Vermittlung, geben noch mehr (90%) Kaderleute keine Meinung ab. Die Wirkungen der Konfliktmediation werden insgesamt ausser bei bezogen auf die Flexibilität der Berufstätigen positiver eingeschätzt als mit interkultureller Vermittlung.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene, Soziales Basel, 2004



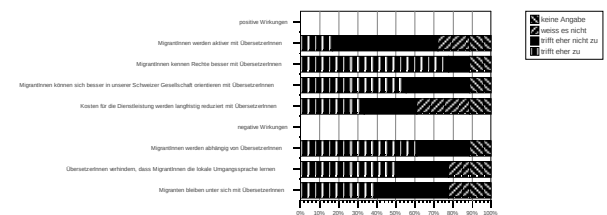
Wirkung der IM auf der Makro-Ebene

Einfluss der IM auf gesellschaftlicher Ebene: positive Wirkungen sind: verbesserte Rechtskenntnisse seitens der Migrantinnen, verbesserte Orientierung der MigrantInnen, verbesserte Kosteneindämmung, verbesserte Selbständigkeit; negative Wirkungen wären: ganz allgemein bleibender Ausschluss oder Ausgeschlossensein; Migrantinnen lernen die lokale Sprache nicht, Migrantinnen bleiben abhängig von IM, Migrantinnen bleiben unter sich.

Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene

Zur Makro-Ebene, dh zu den Wirkungen auf gesellschaftsrelevanter Ebene, äussern sich die Kaderleute wieder klarer. Am kritischsten eingeschätzt wird das Aktiver werden von MigrantInnen mit ÜbersetzerInnen. Viele Antwortende bezweifeln, dass die Kosten für die Dienstleistung mit ÜbersetzerInnen langfristig reduziert werden und dass sich MigrantInnen besser in unserer Gesellschaft orientieren können. Den negativen Aspekten wird etwa zur Hälfte zugestimmt. Migranten bleiben unter sich, lernen die lokale Umgangssprache nicht und werden dadurch abhängig von ÜbersetzerInnen.

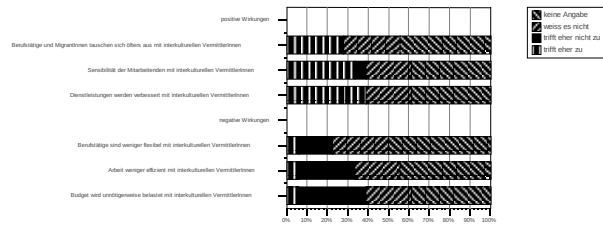
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene, Soziales Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene

Die nächsten zwei Diagramme (IV und KM) sind der Vollständigkeit halber hier abgebildet. Es fällt auf, dass viele Einschätzungen fehlen. Weniger Antwortende bekunden eine Meinung dafür oder auch dagegen. Es wird hier weniger verneint als zugestimmt, dass MigrantInnen durch IV aktiver würden. Insgesamt ergibt sich ein sehr positives Bild.

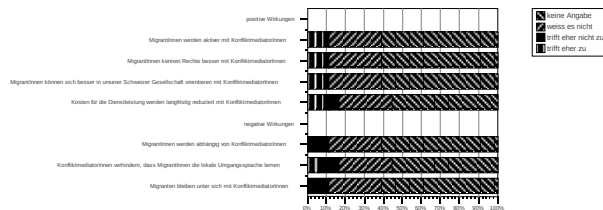
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene, Soziales Basel, 2004



Wirkungen von Konfliktmediation auf Makro-Ebene

Die Wirkung der KonfliktmediatorInnen wird allgemein als sehr positiv betrachtet ausser der Einschätzung, dass sie die lokale Umgangssprache weniger lernen.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Makro-Ebene, Soziales Basel, 2004



Entwicklung der IM im Sozialbereich Basel

In diesem Abschnitt stellen wir dar, wie Vorgaben wahrgenommen werden, die dazu führen, dass man Übersetzerinnen, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen bezieht.

Vorgaben für den Beizug von IM

Schriftliche Vorgaben für den Einsatz von ÜbersetzerInnen sind bei 18% der Antwortenden vorhanden. Für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen sind Vorgaben bei nur noch bei 3% bekannt. Die Vorgaben sind bei den KonfliktmediatorInnen niemandem bekannt. Erstaunlicherweise wissen sehr viele nicht, ob überhaupt Vorgaben bestehen.

Vor- und Nachbesprechungen von IM-unterstützten Gespräche

Im Sozialbereich Basel werden Vor- und Nachbesprechungen mit Übersetzerinnen recht systematisch durchgeführt. Wenige Angaben finden sich auch hier zu den IV (33%) und KM (20%).

ÜbersetzerInnen besprechen in 31% der Fälle vorher und 29% nachher ihre Einsätze. Bei den interkulturellen VermittlerInnen treffen sich 43% vorher und 43% nachher. Eine Situation wurde bei Konfliktmediation vor und nach besprochen. Nur ein Viertel der Antwortenden werten die Einsätze aus.

Wer verlangt am häufigsten Hilfe in Form von Übersetzung, interkultureller Vermittlung oder Konfliktmediation?

Zu gleichen Teilen ist es die dienstleistende Person und die KlientInnen selbst, die IM verlangen (10 Situationen je).

23. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Sozialbereich Genfs: Fragebogen-Umfrage⁸⁷

Institutionen

Kaderleute aus folgenden Abteilungen und Diensten haben den Fragebogen beantwortet: Das ergibt die Anzahl von 52 Fragebogen, aus denen im Folgenden die Resultate dargestellt werden.

Charakteristika der KlientInnen aus dem Sozialbereich

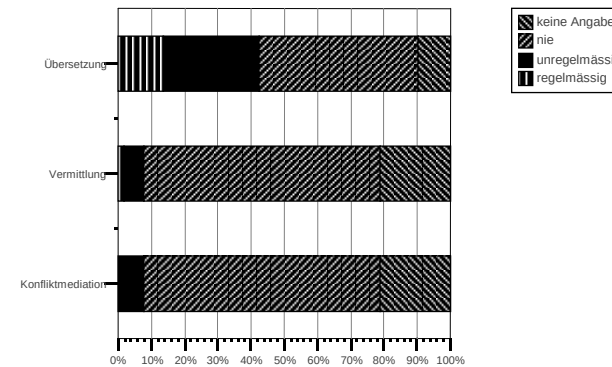
Laut Schätzungen der Verantwortlichen dieser Abteilungen machen MigrantInnen rund 50% der Klientel aus. Der Anteil der Personen (KlientInnen) mit wenig Deutschkenntnissen beträgt durchschnittlich 21% (die meisten Angaben sind Schätzungen der Kaderleute, und nicht auf Statistiken basierende Informationen). KlientInnen sind Versicherte, Invalide, Jugendliche und Erwachsene, Sozialleistungsbezüger, Schuldner, Klienten, Patienten, Eltern, Arbeitslose, Quartierbewohner, ältere Menschen und Asylsuchende.

Institutionelle Zusammenarbeit mit IM

Die durchschnittliche Dauer der institutionellen Zusammenarbeit ist bei DolmetscherInnen 13 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 6 Jahre und bei KonfliktmediatorInnen 8 Jahre. Die am häufigsten genannte Anzahl von Jahren der institutionellen Zusammenarbeit mit IM (dh der Modus) beträgt bei ÜbersetzerInnen 20 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen und bei KonfliktmediatorInnen nie.

Wie häufig arbeiten die Genfer Sozialinstitutionen mit IM zusammen? Die folgende Graphik veranschaulicht die Zusammenarbeit mit den drei verschiedenen Formen von IM. Die Häufigkeit der institutionellen Zusammenarbeit sieht je nach Mediationstyp folgendermassen aus (siehe Diagramm): Übersetzung wird am meisten gebraucht, denn rund 40% geben regelmässig oder gelegentlich an. Interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation hingegen wird selten angefordert (und kaum auf regelmässiger Basis).

Häufigkeit der Zusammenarbeit mit IM, Sozialbereich Genf, 2004



4. Wirkung der interkulturellen Mediation

Was ist die Wirkung dieser Formen von IM? Was verändert die IM im Umgang mit Klienten verschiedenster Herkunft? Oder was verändert Mediation im interkulturellen Kontext? Wir untersuchen die Wirkung von IM auf drei verschiedenen Ebenen: a) der Mikro-Ebene: in der direkten Interaktion und Kommunikation einzelner Individuen, b) der Meso-Ebene: in Interaktion zwischen Institution und Klientel und c) auf Makro-Ebene, d.h. auf gesellschafts-relevanter Ebene. In den folgenden Abschnitten wird die Einschätzung der Wirkung von DolmetscherInnen, VermittlerInnen, und KonfliktmediatorInnen durch die Institutionen im Einzelnen dargestellt.

Einschätzung der Wirkung von IM auf verschiedenen Ebenen: Mikro-, Meso- und Makro-Ebene

Wir teilen die Einschätzungen der Wirkungen von IM nach folgendem Schema auf:

Mikro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Meso-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Makro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation

Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Mikro-Ebene

Das folgende Diagramm zeigt die Einschätzung positiver und negativer Wirkungen des Dolmetschens auf der Mikro-Ebene, das heisst in einer konkreten Gesprächssituation zwischen zwei (oder mehr) Individuen.

Zu folgenden neun Punkten wurde die Meinung (Zustimmung) erfragt, zuerst in Bezug auf die positiven Wirkungen:

- Die Verständigung wird verbessert mit ÜbersetzerInnen.
- Berufstätige können Informationen besser mitteilen mit ÜbersetzerInnen.

⁸⁷ Autorin: Antoinette Conca-Zeller

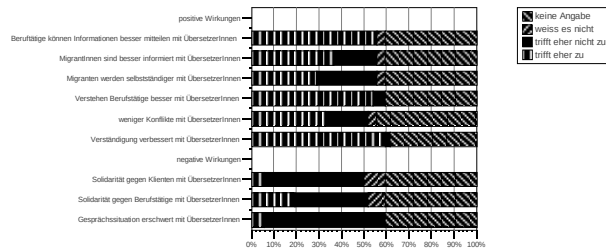
- MigrantInnen sind besser informiert dank ÜbersetzerInnen.
- Dank ÜbersetzerInnen verstehen Berufstätige besser die Realität ihrer Klientinnen.
- Es gibt weniger Konflikte dank ÜbersetzerInnen.
- Migranten werden selbstständiger mit ÜbersetzerInnen.

Die kritischen Einschätzungen (negative Wirkungen) werden zu folgenden Punkten gemacht:

- die Gesprächssituation zwischen KlientIn und institutionellem Vertreter wird erschwert durch die Gegenwart von ÜbersetzerInnen,
- die Gegenwart der Übersetzerin kann zu einer Allianz auf Kosten des Klienten führen,
- oder auch zu einer Allianz zwischen Übersetzerin und Klientin auf Kosten des Berufstätigen.

In der Detailbetrachtung zeigt sich der Punkt über die Selbständigkeit als am kritischsten bewertet. Einige bezweifeln, dass weniger Konflikte entstehen und dass besser informiert wird. Auch wird befürchtet, dass sich eine Solidarität mit den ÜbersetzerInnen gegen Berufstätige entwickeln könnte.

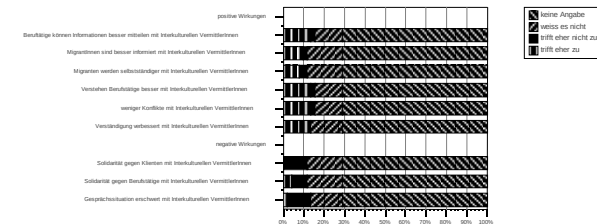
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Mikro-Ebene, Soziales Genf, 2004



Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene

Hier sieht das Bild ganz anders aus. In fast 90% der Fälle wussten die Kaderleute keine Angabe zu machen. Interkulturelle Mediation wird eher selten gebraucht (siehe oben), die Nachfrage ist noch nicht erheblich, entsprechend haben sich die Kaderleute noch keine Meinung oder Einschätzung bilden können. In den positiven Meinungen gewichten die Kaderleute ähnlich wie bei der Übersetzung auch bei der Frage nach der grösseren Selbständigkeit der Migrantinnen am wenigsten positiv, allerdings weniger eindeutig. Nur Einzelne machen eine negative Einschätzung der Wirkung.

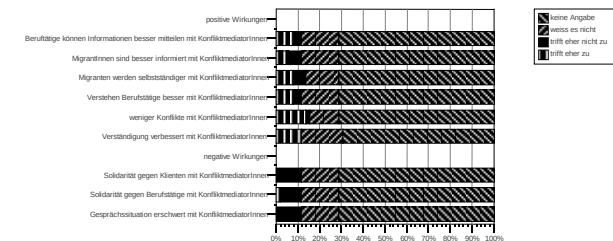
Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene, Soziales Genf, 2004



Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene

Hier werden ganz ähnliche Einschätzungen wie bei der interkulturellen Vermittlung angegeben. Die Frage nach einer besseren Information wird am wenigsten positiv bewertet und es bestehen Zweifel, ob MigrantInnen selbstständiger werden.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene, Soziales Genf, 2004

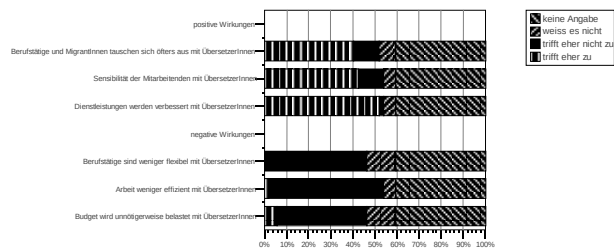


Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene

Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Meso-, d.h. der institutionellen Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt: verbesserte Dienstleistungen, verbessertes Verständnis, und verbesserter Austausch dank Übersetzerinnen. Die Einschätzung negativer Wirkungen betrifft folgende Themen: Erschwernisse finanzieller Art, mangelnde Effizienz, und mangelnde Flexibilität.

Ganz eindeutig wird von den Kaderleuten die Verbesserung der Dienstleistungen für MigrantInnen allgemein bejaht. Dass die Berufstätigen sich mit MigrantInnen dank Vermittlerinnen mehr austauschen oder die Mitarbeitenden sensibler werden, wird von einigen als nicht zutreffend bezeichnet. Die kritischen Fragen (weniger Effizienz? Weniger Flexibilität?) werden eindeutig als nicht zutreffend eingestuft. Hingegen bestehen teilweise Bedenken, ob das Budget unnötig belastet wird. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss über die unterschiedlichen Einschätzungen:

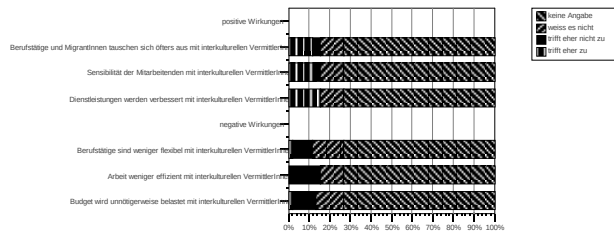
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene, Soziales Genf, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene

Wie bei den vorangehenden Diagrammen über interkulturelle Vermittlung (und Konfliktmediation) häufen sich die nicht gemachten und/oder fehlenden Angaben (über 80%). Nur ein Teil der Kaderleute haben eine eindeutige Meinung zu diesen Fragen. Ähnlich wie bei den ÜbersetzerInnen bestehen unterschiedliche Meinungen darüber, ob sich Berufstätige und MigrantInnen mit interkulturellen VermittlerInnen öfters austauschen.

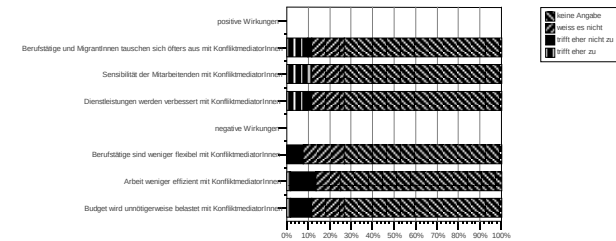
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene, Soziales Genf, 2004



Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene

Auch hier, wie beim vorangehenden Diagramm über interkulturelle Vermittlung, geben noch mehr (bis 90% der) Kaderleute keine Meinung ab. Die Wirkungen der Konfliktmediation werden insgesamt positiver eingeschätzt als mit interkultureller Vermittlung.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene, Soziales Genf, 2004



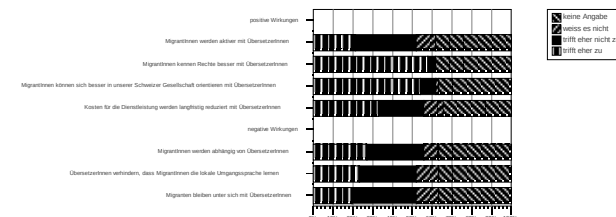
Wirkung der IM auf der Makro-Ebene

Einfluss der IM auf gesellschaftlicher Ebene: positive Wirkungen sind: verbesserte Rechtskenntnisse seitens der MigrantInnen, verbesserte Orientierung der MigrantInnen, verbesserte Kosteneindämmung, verbesserte Selbstständigkeit; negative Wirkungen wären: ganz allgemein bleibender Ausschluss oder Ausgeschlossensein; MigrantInnen lernen die lokale Sprache nicht, MigrantInnen bleiben abhängig von IM, MigrantInnen bleiben unter sich.

Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene

Zur Makro-Ebene, dh zu den Wirkungen auf gesellschaftsrelevanter Ebene, äussern sich die Kaderleute wieder klarer. Viele Antwortende bezweifeln, dass die Kosten für die Dienstleistung mit ÜbersetzerInnen langfristig reduziert werden. Den negativen Aspekten wird zu einem grossen Teil zugestimmt: MigrantInnen bleiben unter sich, werden nicht aktiver, lernen die lokale Umgangssprache nicht und werden dadurch abhängig von ÜbersetzerInnen.

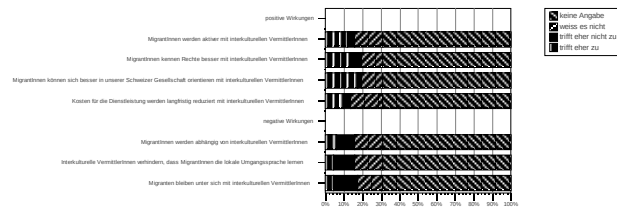
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene, Soziales Genf, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene

Die nächsten zwei Diagramme (IV und KM) sind der Vollständigkeit halber hier abgebildet. Es fällt auf, dass viele Einschätzungen fehlen. Nur wenige Antwortende bekunden eine Meinung dafür oder auch dagegen. Den negativen Einschätzungen wird auch hier zugestimmt, aber weniger deutlich.

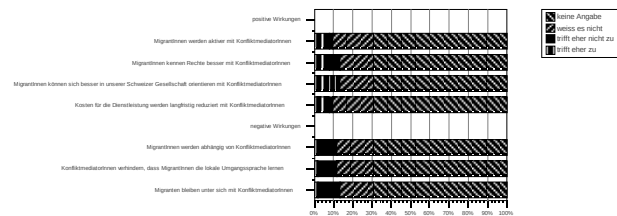
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene, Soziales Genf, 2004



Wirkungen von Konfliktmediation auf Makro-Ebene

Die Wirkung der KonfliktmediatorInnen wird allgemein als positiv betrachtet, nur der Punkt, ob MigrantInnen ihre Rechte besser kennen, wird kritisch eingeschätzt.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Makro-Ebene, Soziales Genf, 2004



Entwicklung der IM in öffentlichen Institutionen am Bsp. des Sozialbereiches Genf

In diesem Abschnitt stellen wir dar, wie Vorgaben wahrgenommen werden, die dazu führen, dass man Übersetzerinnen, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen beizieht.

Vorgaben für den Beizug von IM

Schriftliche Vorgaben für den Einsatz von ÜbersetzerInnen sind bei 21% der Antwortenden vorhanden. Für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen sind keine Vorgaben bekannt. Erstaunlicherweise wissen sehr viele nicht, ob überhaupt Vorgaben bestehen.

Vor- und Nachbesprechungen von IM-unterstützten Gespräche

Im Sozialbereich Genf werden Vor- und Nachbesprechungen mit Übersetzerinnen recht systematisch durchgeführt. Wenige Angaben finden sich auch hier zu den IV (18%) und KM (16%).

ÜbersetzerInnen besprechen in 50% der Fälle vorher und 38% nachher ihre Einsätze. Bei den interkulturellen VermittlerInnen treffen sich 22% vorher und 38% nachher. Etwas mehr als bei den interkulturellen VermittlerInnen besprechen bei Konfliktmediation vor 44% und deutlich weniger 13% nach. Nur ein 32% der Antwortenden werten die Einsätze aus.

Wer verlangt am häufigsten Hilfe in Form von Übersetzung, interkultureller Vermittlung oder Konfliktmediation?

Mehrheitlich ist es die dienstleistende Person, die IM verlangt (20), weniger Situationen die KlientInnen selbst (14) oder seltener andere (7).

24. Interkulturelle Vermittlungstätigkeiten im Justizbereich Basels: Fragebogen-Umfrage⁸⁸

Institutionen

Kaderleute aus folgenden Abteilungen und Diensten haben den Fragebogen beantwortet: Das ergibt die Anzahl von 25 Fragebogen, aus denen im Folgenden die Resultate dargestellt werden.

Charakteristika der KlientInnen aus dem Justizbereich

Laut Schätzungen der Verantwortlichen dieser Abteilungen machen MigrantInnen rund 74% der Klientel aus. Der Anteil der Personen (KlientInnen) mit wenig Deutschkenntnissen beträgt durchschnittlich 71% (die meisten Angaben sind Schätzungen der Kaderleute, und nicht auf Statistiken basierende Informationen). KlientInnen sind Angeklagte, Zeugen, AsylbewerberInnen, Ausländer, Schwarzarbeiter, Ausschaffungsgefangene, Inhaftierte, Bevormundete, Ehegatten und Eltern.

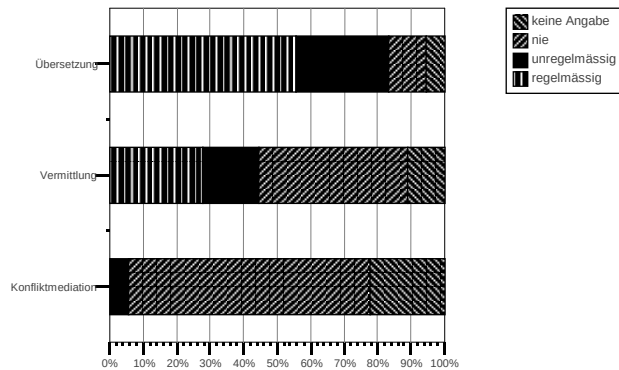
Institutionelle Zusammenarbeit mit IM

Die durchschnittliche Dauer der institutionellen Zusammenarbeit ist bei DolmetscherInnen 11 Jahre, bei interkulturellen VermittlerInnen 1 Jahr und bei KonfliktmediatorInnen noch nie. Die am häufigsten genannte Anzahl von Jahren der institutionellen Zusammenarbeit mit IM (dh der Modus) beträgt bei Übersetzerinnen 4 Jahre. Bei interkulturellen VermittlerInnen und bei KonfliktmediatorInnen wird am häufigsten nie genannt.

Wie häufig arbeiten die Basler Justizinstitutionen mit IM zusammen? Die folgende Graphik veranschaulicht die Zusammenarbeit mit den drei verschiedenen Formen von IM. Die Häufigkeit der institutionellen Zusammenarbeit sieht je nach Mediationstyp folgendermassen aus (siehe Diagramm): Übersetzung wird oft gebraucht, denn mehr als 80% geben regelmässig oder gelegentlich an. Interkulturelle Vermittlung hingegen wird seltener angefordert (44%). Noch deutlich seltener wird Konfliktmediation gebraucht (und nie auf regelmässiger Basis).

⁸⁸ Autorin: Antoinette Conca-Zeller

Häufigkeit der Zusammenarbeit mit IM, Justizbereich Basel, 2004



4. Wirkung der interkulturellen Mediation

Was ist die Wirkung dieser Formen von IM? Was verändert die IM im Umgang mit Klienten verschiedenster Herkunft? Oder was verändert Mediation im interkulturellen Kontext? Wir untersuchen die Wirkung von IM auf drei verschiedenen Ebenen: a) der Mikro-Ebene: in der direkten Interaktion und Kommunikation einzelner Individuen, b) der Meso-Ebene: in Interaktion zwischen Institution und Klientel und c) auf Makro-Ebene, d.h. auf gesellschafts-relevanter Ebene. In den folgenden Abschnitten wird die Einschätzung der Wirkung von DolmetscherInnen, VermittlerInnen, und KonfliktmediatorInnen durch die Institutionen im Einzelnen dargestellt.

Einschätzung der Wirkung von IM auf verschiedenen Ebenen: Mikro-, Meso- und Makro-Ebene

Wir teilen die Einschätzungen der Wirkungen von IM nach folgendem Schema auf:

Mikro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Meso-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation
Makro-Ebene	Wirkung von Übersetzung	Wirkung von interkultureller Vermittlung	Wirkung von Konfliktmediation

Einschätzung der Wirkung von Übersetzung auf der Mikro-Ebene

Das folgende Diagramm zeigt die Einschätzung positiver und negativer Wirkungen des Dolmetschens auf der Mikro-Ebene, das heisst in einer konkreten Gesprächssituation zwischen zwei (oder mehr) Individuen.

Zu folgenden neun Punkten wurde die Meinung (Zustimmung) erfragt, zuerst in Bezug auf die positiven Wirkungen:

- Die Verständigung wird verbessert mit ÜbersetzerInnen.
- Berufstätige können Informationen besser mitteilen mit ÜbersetzerInnen.

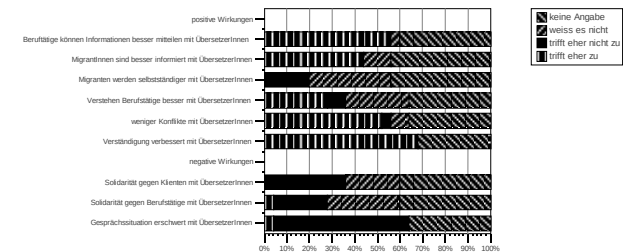
- MigrantInnen sind besser informiert dank ÜbersetzerInnen.
- Dank ÜbersetzerInnen verstehen Berufstätige besser die Realität ihrer Klientinnen.
- Es gibt weniger Konflikte dank ÜbersetzerInnen.
- Migranten werden selbstständiger mit ÜbersetzerInnen.

Die kritischen Einschätzungen (negative Wirkungen) werden zu folgenden Punkten gemacht:

- die Gesprächssituation zwischen KlientIn und institutionellem Vertreter wird erschwert durch die Gegenwart von ÜbersetzerInnen,
- die Gegenwart der Übersetzerin kann zu einer Allianz auf Kosten des Klienten führen,
- oder auch zu einer Allianz zwischen Übersetzerin und Klientin auf Kosten des Berufstätigen.

In der Detailbetrachtung zeigt sich der Punkt über die Selbstständigkeit als am kritischsten bewertet. Wenige befürchten, dass sich eine Solidarität mit den ÜbersetzerInnen gegen die Berufstätigen entwickeln könnte und die Gesprächssituation erschwert wird. Ein paar Antwortende bezweifeln, dass Berufstätige die Realität von MigrantInnen besser verstehen können mit ÜbersetzerInnen.

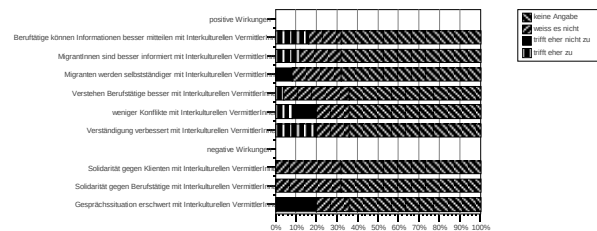
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Mikro-Ebene, Justiz Basel, 2004



Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene

Hier sieht das Bild ganz anders aus. In fast 90% der Fälle wussten die Kaderleute keine Angabe zu machen. Interkulturelle Mediation wird eher selten gebraucht (siehe oben), die Nachfrage ist noch nicht erheblich, entsprechend haben sich die Kaderleute noch keine Meinung bilden können (besonders bei den Fragen nach Solidarität). In den positiven Meinungen gewichten die Kaderleute ihre Einschätzung analog wie bei der Übersetzung auch bei der Frage nach der grösseren Selbstständigkeit der MigrantInnen am wenigsten positiv. Mehr als die Hälfte der Antwortenden bezweifelt, dass es mit interkulturellen VermittlerInnen zu weniger Konflikten kommt.

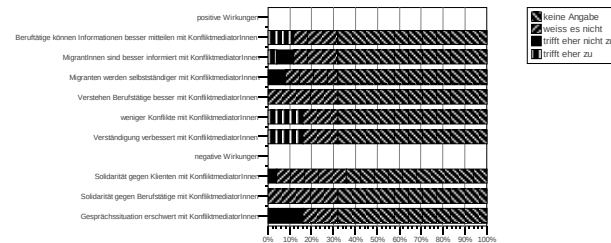
Einschätzung der Wirkung interkultureller Vermittlung auf der Mikro-Ebene, Justiz Basel, 2004



Einschätzung der Wirkung von Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene

Hier werden ganz ähnliche Einschätzungen wie bei der interkulturellen Vermittlung angegeben. Die Wirkung wird insgesamt positiv beurteilt. Die Frage nach der Wirkung auf die Selbständigkeit wird am wenigsten positiv bewertet. Die Einschätzung, dass mit Konfliktmediation besser informiert wird, wird eher abgelehnt. Ob eine Allianz gegen die Berufstätigen entstehen kann, wird nicht beantwortet.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf der Mikro-Ebene, Justiz Basel, 2004

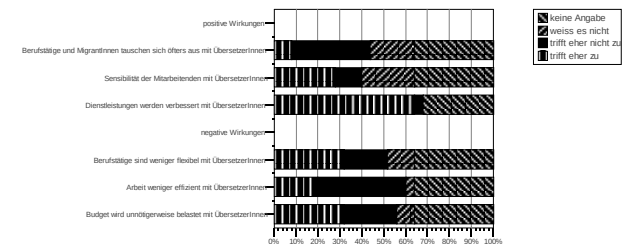


Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene

Die Einschätzung positiver Wirkungen der Übersetzung auf der Meso-, d.h. der institutionellen Ebene wird in folgenden Bereichen abgefragt: verbesserte Dienstleistungen, verbessertes Verständnis, und verbesserter Austausch dank ÜbersetzerInnen. Die Einschätzung negativer Wirkungen betrifft folgende Themen: Erschwernisse finanzieller Art, mangelnde Effizienz und mangelnde Flexibilität.

Ziemlich eindeutig wird von den Kaderleuten die Verbesserung der Dienstleistungen für MigrantInnen allgemein bejaht. Dass die Berufstätigen sich mit MigrantInnen dank VermittlerInnen mehr austauschen, wird deutlich mehr als nicht zutreffend bezeichnet. Die Frage zu weniger Effizienz wird noch mehr als nicht zutreffend eingestuft. Hingegen bestehen zu gleichen Teilen Bedenken, ob Berufstätige mit ÜbersetzerInnen flexibel bleiben und das Budget unnötigerweise belastet wird. Die folgende Tabelle gibt Aufschluss über die unterschiedlichen Einschätzungen:

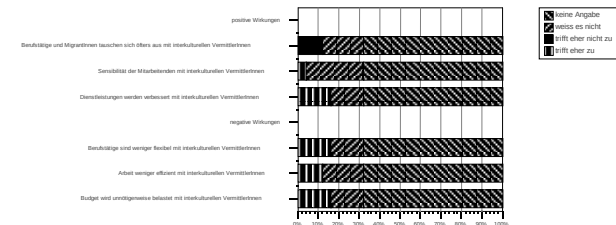
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf der Meso-Ebene, Justiz Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene

Wie bei den vorangehenden Diagrammen über interkulturelle Vermittlung (und Konfliktmediation) häufen sich die nicht gemachten und/oder fehlenden Angaben (über 80%). Nur ein Teil der Kaderleute haben eine eindeutige Meinung zu diesen Fragen. Ähnlich wie bei den ÜbersetzerInnen wird noch eindeutiger abgelehnt, dass sich Berufstätige und MigrantInnen mit interkulturellen VermittlerInnen öfters austauschen. Alle negativen Wirkungen wird eindeutig zugestimmt.

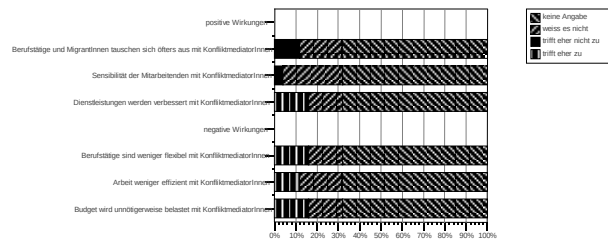
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Meso-Ebene, Justiz Basel, 2004



Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene

Auch hier, wie beim vorangehenden Diagramm über interkulturelle Vermittlung, geben noch mehr (85%) Kaderleute keine Meinung ab. Die Wirkungen der Konfliktmediation werden insgesamt etwas positiver eingeschätzt als mit interkultureller Vermittlung. Allen negativen Punkten wird wie bei interkultureller Vermittlung zugestimmt.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Meso-Ebene, Justiz Basel, 2004



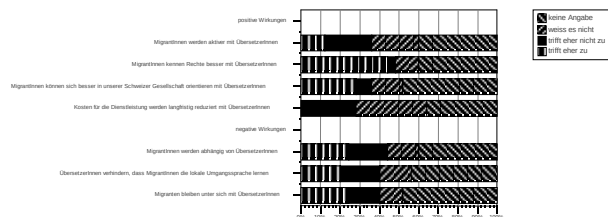
Wirkung der IM auf der Makro-Ebene

Einfluss der IM auf gesellschaftlicher Ebene: positive Wirkungen sind: verbesserte Rechtskenntnisse seitens der MigrantInnen, verbesserte Orientierung der MigrantInnen, verbesserte Kosteneindämmung, verbesserte Selbständigkeit; negative Wirkungen wären: ganz allgemein bleibender Ausschluss oder Ausgeschlossenensein: MigrantInnen lernen die lokale Sprache nicht, MigrantInnen bleiben abhängig von IM, MigrantInnen bleiben unter sich.

Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene

Zur Makro-Ebene, dh zu den Wirkungen auf gesellschaftsrelevanter Ebene, äussern sich die Kaderleute wieder klarer. Alle Antwortende bezweifeln, dass die Kosten für die Dienstleistung mit ÜbersetzerInnen langfristig reduziert werden. Den negativen Aspekten wird zu einem grossen Teil zugestimmt: MigrantInnen bleiben unter sich, werden nicht aktiver, lernen die lokale Umgangssprache nicht und werden dadurch abhängig von ÜbersetzerInnen.

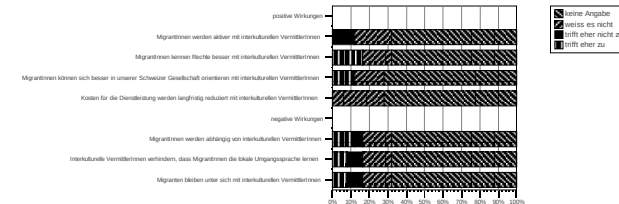
Einschätzung der Wirkung der Übersetzung auf Makro-Ebene, Justiz Basel, 2004



Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene

Die nächsten zwei Diagramme (IV und KM) sind der Vollständigkeit halber hier abgebildet. Es fällt auf, dass viele Einschätzungen fehlen. Nur wenige Antwortende bekunden eine Meinung dafür oder auch dagegen. Es wird auch hier mehr verneint als zugestimmt, dass MigrantInnen durch IV aktiver würden. Wenige vermuten sogar, dass sie abhängiger werden. Einige denken, dass MigrantInnen so unter sich bleiben und die lokale Umgangssprache nicht lernen. Über die Kosten werden keine Aussagen gemacht.

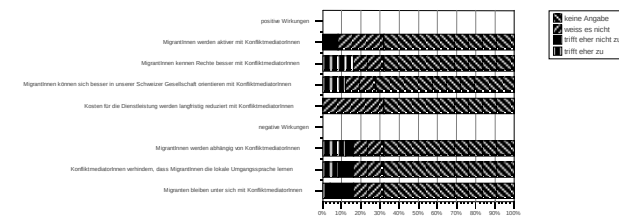
Einschätzung der Wirkung der interkulturellen Vermittlung auf Makro-Ebene, Justiz Basel, 2004



Wirkungen von Konfliktmediation auf Makro-Ebene

Die Wirkung der KonfliktmediatorInnen wird ähnlich beurteilt wie bei den interkulturellen VermittlerInnen. Als einziger Unterschied wird eingeschätzt, dass die MigrantInnen nicht wegen Konfliktmediation mehr unter sich bleiben.

Einschätzung der Wirkung der Konfliktmediation auf Makro-Ebene, Justiz Basel, 2004



Entwicklung der IM in öffentlichen Institutionen am Bsp. des Justizbereiches Basel

In diesem Abschnitt stellen wir dar, wie Vorgaben wahrgenommen werden, die dazu führen, dass man ÜbersetzerInnen, VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen beizieht.

Vorgaben für den Beizug von IM

Schriftliche Vorgaben für den Einsatz von ÜbersetzerInnen sind bei 29% der Antwortenden vorhanden. Für den Beizug von interkulturellen VermittlerInnen und KonfliktmediatorInnen sind die Vorgaben nicht bekannt. Erstaunlicherweise wissen sehr viele nicht, ob überhaupt Vorgaben bestehen.

Vor- und Nachbesprechungen von IM-unterstützten Gespräche

Im Justizbereich Basel werden Vor- und Nachbesprechungen mit ÜbersetzerInnen wenig systematisch durchgeführt. Wenige Angaben finden sich auch hier zu den IV (32%) und KM (32%).

ÜbersetzerInnen besprechen in drei der Fälle (25%) vorher und zwei (20%) nachher ihre Einsätze. Bei den interkulturellen VermittlerInnen treffen sich drei (38%) vorher und 2 (33%) nachher. Die Hälfte besprechen bei Konfliktmediation vor und zwei (33%) nach. Nur ein Antwortender wertet die Einsätze aus (10%).

Wer verlangt am häufigsten Hilfe in Form von Übersetzung, interkultureller Vermittlung oder Konfliktmediation?

Mehrheitlich sind es die KlientInnen selbst, die IM verlangen (12), in weniger Situationen die dienstleistende Person (12).

25. Bibliographie

- Achermann, C., & Gass, S. (2003). *Staatsbürgerschaft und soziale Schliessung. Eine rechtsethnologische Sicht auf die Einbürgerungspraxis der Stadt Basel* Zürich: Seismo Verlag
- Albrecht, J. (1998). *Literarische Uebersetzung: Geschichte, Theorie, kulturelle Wirkung* Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft
- Amit, V. (2002). *The Trouble with Community. Anthropological Reflections on Movement, Identity and Collectivity* London: Pluto Press
- Anthias, F., & Yuval-Davis, N. (1992). *Racialized Boundaries. Race, Nation, Gender, Colour and Class and the Antiracist Struggle* London: Routledge and Kegan Paul
- Auernheimer, G. (2003). *Einführung in der Interkulturelle Pädagogik* Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft
- Ayer, A. (2004). L'accès aux soins des patients allophones. *Plädoyer - Magazin für Recht und Politik*(6), 56-59.
- Ayer, A., & Gilbert, M. (2004). Droits du patient migrant: quelles sont les bases légales de la consultation médicale en présence d'un interprète? Bern: Commission fédérale des étrangers.
- BAG (2002). Migration und Gesundheit: strategische Ausrichtung des Bundes - 2002-2006. Bern: Bundesamt für Gesundheit, Bundesamt für Flüchtlinge, Bundesamt für Ausländerfragen und Eidgenössische Ausländerkommission.
- Baumann, G. (1996). *Contesting Culture. Discourses of Identity in Multi-Ethnic London* Cambridge: Cambridge University Press
- Bischoff, A., & Loutan, L. (1998). *A mots ouverts - Guide de l'entretien médical bilingue à l'usage des soignants et des interprètes* Genève: Hôpitaux Universitaires de Genève
- Bischoff, A., & Loutan, L. (1999). *Due lingue, un colloquio: guida al colloquio medico bilingue ad uso di addetti alle cure e di interpreti* Lugano
- Bischoff, A., & Loutan, L. (2000). *Mit anderen Worten. Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege* Geneva: Geneva University Hospitals
- Bischoff, A. (2001). Overcoming language barriers to health care in Switzerland, *Swiss Tropical Institute / Philosophisch-Naturwissenschaftliche Fakultät*. Basel: University of Basel.

- Bischoff, A., Loutan, L., & Stalder, H. (2001). Barrières linguistiques et communication dans une policlinique de médecine. *Bulletin VALS-ASLA*, 4.
- Bischoff, A. (2003). Caring for migrant and minority patients in European Hospitals. Neuchâtel: Swiss Forum for Migration and Population Studies.
- Bischoff, A. (2005). Verloren in der Uebersetzung? *Spectra*.
- Bischoff, A. (2005). Der Mediator als Dolmetscher - der Dolmetscher als Mediator. In A. Von Sinner, & M. Zirkler (Eds.), *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung* (pp. 115-126). Bern: Haupt Verlag.
- Bischoff, A. (2005). Editorial: Sprachverwirrung im Spital. *Pflege - Die wissenschaftliche Zeitschrift für Pflegeberufe*, 18(4), 215-217.
- Bolzmann, C., Fibbi, R., & Vial, M. (2003). *Secondas - Secondos. Le processus d'intégration des jeunes adultes issus de la migration espagnole et italienne en Suisse* Zürich: Seismo
- Bonafe-Schmitt, J.-P. (1988). Pladoyer pour une sociologie de la médiation. *Annales de Vaucresson*, 29(2), 19-43.
- Brubaker, R. (2001). The Return of Assimilation? Changing Perspectives on Immigration and its Sequels in France, Germany, and the United States. *Ethnic and Racial Studies*, 24(4), 531-548.
- Bukow, W.-D., & Llaryora, R.J. (1998). *Mitbürger aus der Fremde: Soziogenese ethnischer Minoritäten* Opladen: Westdeutscher Verlag
- Bundesamt für Statistik, B. (2004). Ausländerinnen und Ausländer in der Schweiz. Bericht 2004. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
- Burkhardt, B. (2005). Schuld, Strafe und Mediation bei Jugendlichen. In A. Von Sinner, & M. Zirkler (Eds.), *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung*. Bern: Haupt Verlag.
- Busch, D. (2005). *Interkulturelle Mediation - Eine theoretische Grundlegung triadischer Konfliktbearbeitung in interkulturell bedingten Kontexten* Frankfurt am Main: Peter Lang - Europäischer Verlag der Wissenschaften
- Busch, D., & Schröder, H. (2005). *Perspektiven interkultureller Mediation, Grundlagentexte zur kommunikationswissenschaftlichen Analyse triadischer Verständigung* Frankfurt am Main: Peter Lang - Europäischer Verlag der Wissenschaften
- Butler, J. (1990). *Gender Trouble. Feminism and the Subversion of Identity* London: Routledge
- Castles, S., & Miller, M.J. (1993). *The age of migration: international population movements in the modern world* Houndmills [etc.]: MacMillan

- Cattacin, S., Bommers, M., Killias, M., & Dahinden, J. (2003). Konfliktmediation in Basel. Resultate der Panevaluation des Pilotprojektes streit.los 1999-2003. Schlussbericht zuhanden des Delegierten für Migrations- und Integrationsfragen des Kantons Basel-Stadt. Neuchâtel: Swiss Forum for Migration and Population Studies.
- Cattacin, S., & Kaya, B. (2001). Le développement des mesures d'intégration de la population migrante sur le plan local en Suisse. Neuchâtel: Forum Suisse pour les études des migrations.
- Charmaz, K. (2002). Grounded theory. In J.A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology*. London.
- Chimienti, M., & Cattacin, S. (2001). Migration et santé: priorités d'une stratégie d'intervention. Neuchâtel: Forum Suisse pour l'étude des migrations.
- Creswell, J.W. (2003). *Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches* London: Sage
- D'Amato, G. (2000). Die Rolle von Kulturvermittelnden im modernen Sozialstaat: Gesundheit, Sozialarbeit und Migration. *Journal d'information du Forum Suisse pour l'étude des migrations*(3), 4-6.
- D'Amato, G., & Gerber, B. (2005). *Herausforderung Integration - Städtische Migrationspolitik in der Schweiz und in Europa* Zürich: Seismo
- Dahinden, J., & Chimienti, M. (2002). Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich - Theoretische Perspektiven. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population.
- Dahinden, J., & Chimienti, M. (2002). Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln. Theoretische Perspektiven. Forschungsbericht Nr. 25. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.
- Dahinden, J., Neubauer, A., & Zottos, E. (2003). Offene Jugendarbeit und soziokulturelle Animation: Bestandesaufnahme und Perspektiven der Arbeit mit Migrationsjugendlichen. Bern: Fachstelle für Rassismusbekämpfung.
- Dahinden, J. (2004). Interkulturelles Uebersetzen und Vermitteln als Integrationsinstrumente. Eine kritische Sichtweise auf ihre Potenziale. In SRK (Ed.), *Migration - eine Herausforderung für Gesundheit und Gesundheitswesen*. Zürich: Seismo-Verlag.
- Dahinden, J. (2005). Eine migrationsgerechte Suchtarbeit: Eine Frage gesellschaftlicher Integration. *"abhängigkeiten"*. *Forschung und Praxis der Prävention und Behandlung*, 1(5), 5-17.

- Dahinden, J. (2005). Interkulturelle Mediation: Was heisst schon interkulturell? In A. Von Sinner, & M. Zirkler (Eds.), *Mediation im Kontext*. Bern: Haupt Verlag.
- Dahinden, J., Delli, C., & Grisenti, W. (2005). Nationale Machbarkeitsstudie Projektmodell "Migration und Sucht". Schlussbericht zu Hande des Bundesamts für Gesundheit. Forschungsbericht 36. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.
- de Groot, A. (2002). Die levantinischen Dragomanen. Einheimische und Fremde im eigenen Land. Kultur und Sprachgrenzen zwischen Ost und West (1453-1914). In W. Schmied-Kowarzik (Ed.), *Verstehen und Verständigung - Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie*. Würzburg: Königshausen & Neumann.
- Domenig, D. (2001). *Migration, Drogen, transkulturelle Kompetenzen* Bern: Hans Huber
- Domenig, D. (2001). *Professionelle transkulturelle Pflege* Bern: Verlag Hans Huber
- Dulabaum, N.L. (1998). *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln* Weinheim und Basel: Beltz Verlag
- Duss-von Werdt, J. (2005). *Homo Mediator - Geschichte und Menschenbild der Mediation* Stuttgart: Klett-Cotta
- Duss-von Werdt, J. (2005). Homo Mediator - Philosophische Entwürfe zu einem Selbstbild, *Homo Mediator - Geschichte und Menschenbild der Mediation*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Duss-von Werdt, J. (2005). Gestalten des vermittelnden Menschseins. Historische und humanphilosophische Anmerkungen. In A. Von Sinner, & M. Zirkler (Eds.), *Hinter den Kulissen der Mediation - Kontexte, Perspektiven und Praxis der Konfliktbearbeitung* (pp. 50-62). Bern: Haupt Verlag.
- Efionayi-Mäder, D., Chimienti, M., Losa, S., & Cattacin, S. (2001). *Evaluation des Gesamtprogrammes "Migration und Gesundheit" des Bundesamts für Gesundheit* Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations
- Efionayi-Mäder, D., & Chimienti, M. (2003). Migration und Gesundheit: ein sozialpolitische Orientierung. In Caritas (Ed.), *Sozialalmanach 2003* (pp. 155-172). Luzern: Caritas-Verlag.
- Ehret, R. (1999). Leitbild und Handlungskonzept des Regierungsrates zur Integrationspolitik des Kantons Basel-Stadt. Basel: Ethnologisches Institut Universität Basel.
- Elias, N., & Scotson, J.L. (2002). *Etablierte und Aussenseiter* Baden-Baden: Suhrkamp

- Eller, J.D. (1997). Anti-Anti-Multiculturalism. *American Anthropologist*, 99(2), 249-260.
- Elwert, G. (1989). Nationalismus, Ethnizität und Nativismus - über Wir-Gruppenprozesse. In P. Waldmann, & G. Elwert (Eds.), *Ethnizität im Wandel* (pp. 6-60). Saarbrücken: Verlag breitenbach.
- Fehér, I. (2003). *Kunst, Hermeneutik, Philosophie. Das Denken Hans-Georg Gadamer im Zusammenhang des 20. Jahrhunderts. Akten des Internationalen Symposiums Budapest, 19.-22. Oktober 2000* Heidelberg: Universitätsverlag Winter
- Fibbi, R., & Cattacin, S. (2002). L'auto e mutuo aiuto nella migrazione. Una valutazione d'iniziativa di *self help* tra genitori italiani in Svizzera. Neuchâtel: Forum Svizzero per lo studio delle migrazioni e della popolazione.
- Fibbi, R., Kaya, B., & Piguët, E. (2003). *Le passeport ou le diplôme? Etude des discriminations à l'embauche des jeunes issus de la migration. Rapport de recherche 31 /2001* Neuchâtel: Forum Suisse pour l'étude des migrations et de la population
- Fornet-Betancourt, R. (2002). Hermeneutik und Politik des Fremden, ein philosophischer Beitrag zur Herausforderung des Zusammenlebens in multikulturellen Gesellschaften. In W. Schmied-Kowarzik (Ed.), *Verstehen und Verständigung - Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie*. Würzburg: Königshausen & Neumann.
- Fornet-Betancourt, R. (2002). Thesen über das Verständnis und die Praxis der Interkulturalität als Alternative zur Globalisierung. In H.-J. Sandkühler, & F. Triki (Eds.), *Die Aufgabe der Philosophie in der transkulturellen Welt*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Fraser, N. (1998). Penser la justice sociale: Entre redistribution et revendications identitaires. *Politique et Sociétés*, 17(3), 9-36.
- Fraser, N., & Honneth, A. (2003). *Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse* Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Friedmann, G., & Himmelstein, J. (1999). Interview mit Lis Ripke. *Konsens*, 5, www.centrale-fuer-mediation.de/imp_leit/intv_in.htm.
- Glasl, F. (2002). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater* Bern: Haupt
- Goffmann, I. (1974). *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung* Frankfurt am Main.: Suhrkamp
- Gordon, M. (1964). *Assimilation in American life* New York: Oxford University Press

- Häussermann, H. (2005). Migranten und Urbanität. In G. D'Amato, & G. Brigitta (Eds.), *Herausforderung Integration. Städtische Migrationspolitik in der Schweiz und in Europa*. Zürich: Seismo.
- Heiniger, M. (2004). *Ausländerinnen und Ausländer in der Schweiz - 2004* Neuchâtel: Bundesamt für Statistik
- Himmelstein, J., & Friedman, G. (2002). *Charts*. New York/Mill Valley: Center for Mediation in Law.
- Hoffmann-Nowotny, H.J. (1995). Switzerland: a non-immigration immigration country. In R. Cohen (Ed.), *The Cambridge survey of world migration*. Cambridge: University Press.
- Honneth, A. (2003). Umverteilung als Anerkennung. Eine Erwiderung auf Nancy Fraser. In N. Fraser, & A. Honneth (Eds.), *Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse* (pp. 129-224). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Kälin, W. (2002). Grundrechte im Kulturkonflikt. *Terra Cognita*(1), 78-82.
- Kälin, W. (2003). Grundrechte in der Einwanderungsgesellschaft. Integration zwischen Assimilation und Multikulturalismus. In H.-R. Wicker, R. Fibbi, & W. Haug (Eds.), *Migration und die Schweiz. Ergebnisse des Nationalen Forschungsprogramms "Migration und interkulturelle Beziehungen"*. Zürich: Seismo-Verlag.
- Killias, M. (2002). *Grundriss der Kriminologie. Eine europäische Perspektive* Bern: Stämpfli
- Kleinman, A. (1978). Concepts and a model for the comparison of medical systems as cultural systems. *Soc Sci Med*, 12, 85-93.
- Kleinman, A. (1978). Culture, illness and care: clinical lessons from anthropologic and cross-cultural research. *Ann Intern Med*, 88, 251-258.
- Kühne, K. (2002). Sprachmitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich, *Hochschule für Sozialarbeit HSA [unveröffentl.]*. Bern.
- Lab, S. (2003). Introduction: Community Policing and Crime Prevention. In S.P. Lab, & K. Das (Eds.), *International Perspectives on Community Policing and Crime Prevention*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Lenz, I. (1996). Grenzziehungen und Öffnungen. Zum Verhältnis von Geschlecht und Ethnizität zu Zeiten der Globalisierung. In I. Lenz, A. Germer, & B. Hasenjürg (Eds.), *Wechselnde Blicke. Frauenforschung in internationaler Perspektive* (pp. 200-228). Opladen: Leske+Budrich.
- Luther, M. (1999). *An den christlichen Adel deutscher Nation. Von der Freiheit eines Christenmenschen. Sendbrief vom Dolmetschen* Leipzig: Reclam Verlag

- Mackert, J. (1999). *Kampf um Zugehörigkeit: nationale Staatsbürgerschaft als Modus sozialer Schliessung* Opladen: Westdeutscher Verlag
- Mahnig, H., Dahinden, J., & Niederberger, M. (2000). Die Integration der ausländischen Bevölkerung in Gemeinschaftszentren. Studie zuhanden der Zürcher Gemeinschaftszentren Bachwiesen, Heuried und Loogarten. Neuchâtel.
- Mecheril, P. (2002). "Kompetenzlosigkeitskompetenz". Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen. In G. Auernheimer (Ed.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogisches Handeln*. Opladen: Leske + Budrich.
- Métraux, J.-C., & Alvir, S. (1995). L'interprète: traducteur, médiateur culturel ou co-thérapeute. *Interdialogos*(2), 22-26.
- MFI (2003). Gesunde Integration. Berlin: Bundesweiter Arbeitskreis Migration und öffentliche Gesundheit verfasst wurde. Koordination: Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration.
- Müller, D.A. (2002). *Mediation. Konflikte anpacken und lösen* Zürich: Spektramedia
- Normandeau, A. (1998). Bilan provisoire de la recherche évaluative sur la police professionnelle de type communautaire. *Revue internationale de criminologie et de police, technique et scientifique*, 2, 178-187.
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies* London: Routledge
- Pol-Droit, R. (2003). Qu'est-ce qu'un Barbare? In H.-J. Sandkühler, & F. Triki (Eds.), *Der Fremde und die Gerechtigkeit - L'étranger et la justice* (pp. 27-37). Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Radtke, F.-O. (1990). Multikulturell - Das Gesellschaftsdesign der 90er Jahre? *Informationsdienst zur Ausländerarbeit*(4), 27-34.
- Radtke, F.-O. (1996). Fremde und Allzufremde: zur Ausbreitung des ethnologischen Blicks in der Einwanderungsgesellschaft. In H.-R. Wicker, & e. al. (Eds.), *Das Fremde in der Gesellschaft: Migration, Ethnizität und Staat* (pp. 333-352). Zürich: Seismo.
- Rex, J. (1985). *The Concept of a Multi-Cultural Society* Coventry: University of Warwick
- Risser, J. (2003). From Phenomenology to Hermeneutics and Beyond: The Transformations of Hermeneutics after Phenomenology. In I. Fehér (Ed.), *Kunst, Hermeneutik, Philosophie. Das Denken Hans-Georg Gadamer im Zusammenhang des 20. Jahrhunderts* (pp. 75-88). Heidelberg: Universitätsverlag Winter.
- Rosenbaum, D.P., & Lurigio, A.L. (1994). An Inside Look at Community Policing Reform: Definitions, Organizational Changes, and Evaluation Findings. *Crime & Delinquency*, 40(3), 299-314.

- Salberg, A.-C., & Knoepfler, J. (1998). Le glaive, le miroir et l'Autre. Expériences de médiation transculturelles en Suisse romande. In P. Centlivres, & I. Girod (Eds.), *Les défis migratoires. Actes du colloque CLUSE* (pp. 518-527). Zürich: Seismo.
- Schmied-Kowarzik, W. (2002). *Verstehen und Verständigung - Ethnologie, Xenologie, interkulturelle Philosophie* Würzburg: Königshausen & Neumann
- Selden, S.C., & Selden, F. (2001). Rethinking Diversity in Public Organizations for the 21st Century. Moving Toward a Multikultural Model. *Administration & Society*, 33(3), 302-329.
- Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs* Paris: Editions du Seuil
- Smith, A.D. (1999). *Myths and Memories of the Nation* Oxford: Oxford University Press
- Sommer, R. (2004). Eine viel- statt nur viersprachige Schweiz, *Neue Zürcher Zeitung* (p. 58). Zurich.
- Steiner-Khamsi, G. (1996). Universalismus vor Partikularismus? Gleichheit vor Differenz? In H.-R. Wicker, & e. al. (Eds.), *Das Fremde in der Gesellschaft: Migration, Ethnizität und Staat* (pp. 353-372). Zürich: Seismo.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basis of qualitative research. Techniques and Procedures for Developong Grounded Theory* Thousand Oaks: Sage Publications
- Taylor, C. (1993). Die Politik der Anerkennung. In A.H. Gutmann (Ed.), *Multikulturalismus und die Politik der Anerkennung*. (pp. 13-79). Frankfurt: Fischer.
- Teufel, E. (2001). *"Sein, das verstanden werden kann, ist Sprache"* Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Thränhardt, D. (2005). Integration und institutionelle Oeffnung im Vergleich. *Terra Cognita*(7), 88-93.
- Triki, F. (2003). Les figures de l'étranger. In H.-J. Sandkühler, & F. Triki (Eds.), *Der Fremde und die Gerechtigkeit - L'étranger et la justice* (pp. 21-26). Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Trojanowicz, R., Kappeler, V., & Gaines, L. (2002). *Community Policing: A Contemporary Perspective* Cincinnati: Andersen Publishing
- Vertovec, S. (1999). Multiculturalism, Culturalism and Public Incorporation. In S. Vertovec (Ed.), *Migration and Social Cohesion* (pp. 222-242). Cheltenham: E. Elgar, cop.
- Von Sinner, A. (2004). *Mediation - Journal*. Basel.

- Wanner, P. (2004). *Migration et Intégration* Neuchâtel: Office fédéral de la Statistique
- Weber, M. (1991 [1904])). *Die "Objektivität" sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis* Stuttgart: Philipp Reclam
- Weiss, R., & Stuker, R. (1998). Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitssystem. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.
- Weiss, R. (2003). *Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Uebersicht zur Gesundheit von Migrantinnen und Migranten* Zurich: Seismo-Verlag
- Wicker, H.-R. (1993). Migration, Ethnizität und Paradoxien des Multikulturalismus in industrialisierten Gesellschaften. In W. Kälin, & R. Moser (Eds.), *Migrationen aus der Dritten Welt: Ursachen, Wirkungen, Handlungsmöglichkeiten* (pp. 205-220). Bern: Haupt.
- Wicker, H.-R. (1996). Von der komplexen Kultur zur kulturellen Komplexität. In H.-R. Wicker, & e. al. (Eds.), *Das Fremde in der Gesellschaft: Migration, Ethnizität und Staat* (pp. 373-392). Zürich: Seismo.
- Wimmer, A. (1996). Kultur: zur Reformulierung eines sozialanthropologischen Grundbegriffs. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 48(3), 401-425.
- Wimmer, F.M. (2004). *Interkulturelle Philosophie* Frankfurt: UTB