G	P	S	02

Grazer Linguistische Monographien / GLM
Karl-Franzens-Universität Graz
treffpunkt sprachen
Forschungsbereich Plurilingualismus
Johann-Fux-Gasse 30
8010 Graz / Austria
http://glm.uni-graz.at

©by the authors

ISBN 978-3-901600-39-5

GRAZER PLURILINGUALISMUS STUDIEN | G | P | S | 02

Christina Korb, Kerstin Gruber,
Anna Windisch, Barbara Schrammel-Leber

Sprachliche Vielfalt im Alltag:

Initiativen, Herausforderungen und Bedarfe an Grazer Institutionen

2015

Inhalt

1. Einleitung 7

2. Sprachliche Vielfalt als Merkmal der Gesellschaft 11

2.1. Mehrsprachigkeit des Personals als Ressource 11

2.2. Dolmetschdienste zur Unterstützung sprachlicher und kultureller Kommunikation 14

2.3. Sprache und Kultur 17

3. Die Situation an Grazer Institutionen 21

3.1. Dienstleistungen 22
3.1.1. Dienstleistungen: Status quo 23
3.1.2. Dienstleistungen: Initiativen 28
3.1.3. Dienstleistungen: Bedarfe 29
3.1.4. Institutionen als spezielle Anlaufstellen für Migrant_innen (Expert_inneninterviews) 31

3.2. Gesundheitswesen 34
3.2.1. Gesundheitswesen: Status quo 35
3.2.2. Gesundheitswesen: Initiativen 40
3.2.3. Gesundheitswesen: Bedarfe 41

3.3. Institutionen des Sozialbereichs 44
3.3.1. Sozialbereich: Status quo 44
3.3.2. Sozialbereich: Initiativen 46
3.3.3. Sozialbereich: Bedarfe 47

3.4. Infrastruktur 50
3.4.1. Infrastruktur: Status quo 50
3.4.2. Infrastruktur: Initiativen 52
3.4.3. Infrastruktur: Bedarfe 52

3.5. Versicherungen 53
3.5.1. Versicherungen: Status quo 53
3.5.2. Versicherungen: Initiativen 55
3.5.3. Versicherungen: Bedarfe 56

3.6. Exekutive 56
3.6.1. Exekutive: Status quo 56
3.6.2. Exekutive: Initiativen 60
3.6.3. Exekutive: Bedarfe 60

3.7. Judikative 61
3.7.1. Judikative: Status quo 61
3.7.2. Judikative: Bedarfe 62

4. Ergebnisse: Sprachliche Vielfalt im Alltag 63

4.1. Forschungsfrage 1: Konkreter Sprachenbedarf 63
4.1.1. Daten der Institutionen 64
4.1.2. Daten ausgewählter Dolmetschdienste 66
4.1.3. Konkreter Sprachenbedarf: Fazit 67

4.2. Forschungsfrage 2: Umgang mit sprachlicher Vielfalt 68

4.3. Forschungsfrage 3: Herausforderungen und Initiativen 71
4.3.1. Sprachenvielfalt und gegenseitiges Verständnis 72
4.3.2. Wege zur Bewusstseinsschaffung 75
4.3.3. Bedarf an Vernetzung 77

5. Ausblick 78

Literaturverzeichnis, Abbildungsverzeichnis, Tabellenverzeichnis, Anhang 80–85

Danksagung

Wir möchten allen Institutionen für die Bereitschaft an der vorliegenden Untersuchung teilzunehmen danken. Besonderer Dank gilt den Vertreterinnen und Vertretern der Institutionen, die sich für die Interviews Zeit genommen haben. Unser Dank gebührt auch Marlene Mayr, die sich durch die Durchführung von Interviews am Entstehungsprozess beteiligt hat, sowie Antonia Purkarthofer für ihre Unterstützung bei der Fertigstellung der Studie.

Christina Korb,
Kerstin Gruber,
Anna Windisch,
Barbara Schrammel-Leber

Sprachliche Vielfalt im Alltag: Initiativen, Herausforderungen und Bedarfe an Grazer Institutionen

1. Einleitung

Öffentliche Einrichtungen sind zentrale Treffpunkte von Menschen und somit Knotenpunkte sprachlicher Interaktionen. Beim Arztbesuch, dem Gang zu einer Behörde oder anderen Institutionen des öffentlichen Lebens gilt es Anliegen und Bedürfnissen auf ideale Weise nachzukommen. Beide Seiten – die Seite des Personals und der Kundinnen und Kunden – profitieren in diesem Fall von gegenseitigem Verständnis. In einer Stadt wie Graz, die große ethnische und linguistische Heterogenität aufweist, stellt Kommunikation in Situationen, in denen gegenseitiges Verständnis von essentieller Bedeutung ist, eine Herausforderung dar. Wie sich die Reaktionen auf jene Herausforderung gestalten, wird im Zuge dieser Studie näher untersucht. Das Ziel ist eine umfassende Bestandsaufnahme einzelner Grazer Institutionen in Bezug auf den Umgang mit sprachlicher Heterogenität im alltäglichen Arbeitsfeld. Es soll gezeigt werden, welche Sprachen in welchem Ausmaß wo präsent sind und welche Sprachen bereits in diesen Institutionen verankert sind.

Der urbane Raum Graz weist eine hohe kulturelle und linguistische Vielfalt auf. Die insgesamt mehr als 300.000 in Graz lebenden Menschen setzen sich aus zirka 160 verschiedenen Nationen zusammen. Unter den Migrant_innen[1] sind Personen aus

1 Statistisch wird in Österreich jemand als Migrant_in erfasst, wenn er oder sie im Ausland geboren ist. Der Begriff Menschen mit Migrationshintergrund wiederum umfasst sowohl die erste Generation, also Migrant_innen, als auch deren schon in Österreich geborene Kinder. In den Angaben der befragten Institutionen wurden diese Begriffe, wie auch häufig im allgemeinen Sprachgebrauch, nicht differenziert. Da es in der vorliegenden Untersuchung nicht um eine statistische Erfassung der Merkmale bestimmter Gruppen geht, verwenden wir die Begriffe Migrant_innen, Menschen mit Migrationshintergrund/Migrationsbiographie quasi synonym um auszudrücken, dass es in der Biographie der gemeinten Personen eine Migrationserfahrung gibt. Mit der Verwendung dieser Begriffe im Zusammenhang mit kommunikativen Herausforderungen soll jedoch in keinster Weise ein kausaler Zusammenhang zwischen Migrationserfahrung und mangelnden Sprachkenntnissen hergestellt werden.

Bosnien Herzegowina, Deutschland, Kroatien, der Türkei, Rumänien und Ungarn numerisch am stärksten vertreten (vgl. Magistrat Graz 2014). Inwieweit Sprachen auch in öffentlich rechtlichen Bereichen verankert sind, hängt in erster Linie von sprachenpolitischen Maßnahmen ab. Die österreichische Situation lässt sich in Bezug auf die Sprachenpolitik wie folgt zusammenfassen: Deutsch gilt als Staatssprache, daneben finden sechs autochthone Minderheitensprachen[2] offizielle Anerkennung, drei dieser Sprachen gelten regional auch als zusätzliche Amtssprachen. Allochthone Minderheitensprachen, also die Sprachen der Migrantinnen und Migranten, besitzen keinerlei offizielle Rechte als Minderheitensprachen (vgl. de Cillia & Wodak 2006: 19ff.).

Migration an sich ist kein neu aufkommendes Phänomen, sondern schon seit dem 16. Jahrhundert in der Geschichte Österreichs verankert (vgl. Bauer 2008). Nach 1945 wurde Österreich zu einem Transitland für Flüchtlinge, einem Zufluchtsland für Asylwerber_innen und politischen Flüchtlingen, und warb Arbeitskräfte aus Drittstaaten an (vgl. Bauer 2008: 4f.). Was die gegenwärtige gesellschaftliche Vielfalt von der Vielfalt vergangener Jahrzehnte unterscheidet, ist die enorme Zunahme an Komplexität, sowohl in Bezug auf die Herkunft der Menschen, sozioökonomische Unterschiede, sowie die Größe der präsenten ethnischen Gruppen (vgl. Vertovec 2007). Diese gesellschaftliche Komplexität, die durch vermehrte Mobilitätsmöglichkeiten und die Verbreitung von Informationstechnologien in Kombination mit Migrationsbewegungen entsteht, wird von Vertovec (2007) als *super diversity* definiert. Wachsende linguistische und ethnische Diversität hat zur Folge, dass die früher starken Verbindungen zwischen den Konzepten *Nation*, *Staat* und *Sprache* verschwimmen (vgl. Meyer & Apfelbaum 2010: 1). Neue Muster der gesellschaftlichen Vielfalt stellen dementsprechend eine Herausforderung für Politik und Forschung dar (vgl. Vertovec 2007: 1024). Denn nicht nur Migrant_innen selbst und ihr sprachliches Repertoire sind betroffen, indem sie die dominante Sprache ihres neuen Handlungsraumes erlernen müssen, sondern auch die gesamte Bevölkerung und lokale Institutionen, die sich mit Personen unterschiedlicher Herkünfte und sprachlicher Kompetenzen konfrontiert sehen. In Summe betrifft Mehrsprachigkeit nicht nur Individuen, sondern ganze Räume (vgl. Blommaert et al. 2005: 201).

Ein gegenwärtig häufig verwendeter Ansatz zur Beschreibung komplexer sprachlicher Räume ist die *linguistic landscape*-Forschung (vgl. Gorter 2006), die Räume als multidimensionale Sprachenlandschaften beschreibt. Der Fokus der Untersuchung liegt hierbei auf der Manifestation von Sprachen im öffentlichen Raum. Die Analyse erfolgt vorrangig qualitativ, obwohl auch quantitative Aspekte der Untersuchung von Belang und Interesse sind. Die *linguistic landscape*-Forschung beschränkt sich demnach nicht nur auf das Zählen von Aufschriften, Beschilderungen etc., son-

2 Österreichs autochthone Minderheitensprachen sind Slowenisch, Kroatisch, Ungarisch, Slowakisch, Tschechisch und Romani.

dern bezieht den Kontext, die Produktion und Rezeption der Objekte mit ein (vgl. Busch 2013: 153).

Beschilderungen in der Öffentlichkeit können in einem ersten Analyseschritt in zwei Kategorien eingeordnet werden: *bottom-up* und *top-down*. Spolsky (vgl. 2009: 30f.) versteht Schilder als Ergebnisse eines Prozesses, an dem verschiedene Teilnehmer_innen beteiligt waren. Für Beschilderungen der Kategorie *top-down* sind somit jene lokalen Autoritäten verantwortlich, die über sprachenpolitische Maßnahmen entscheiden, während *bottom-up* Maßnahmen von Personen der Bevölkerung initiiert werden. Im öffentlichen Raum in Graz hat sich im Zuge der *linguistic landscape*-Forschung von Multilingual Graz gezeigt, dass *top-down*-Beschilderungen in Migrant_innensprachen sehr häufig Verbote oder Mahnungen sind, während *top-down*-Beschilderungen bei Denkmälern o. Ä. in prestigeträchtigeren Sprachen aufscheinen.

Teil der vorliegenden Analyse in Bezug auf Grazer Institutionen ist neben der Existenz von schriftlichen Manifestationen auch die Abwesenheit gewisser Sprachen im Vergleich zu den anwesenden. Shohamy (vgl. 2006: 110) gibt an, dass die An- oder Abwesenheit von Sprache(n) Aussagen über die Wichtigkeit bestimmter Sprachen in der Gesellschaft widergibt. Die Darstellung von Sprache übermittelt symbolisch Nachrichten über Legitimität, Relevanz und Priorität der Sprachen und der dazugehörigen Sprecher_innengruppen, sodass der öffentliche Raum zu einem Austragungsort der de facto Sprachenpolitik wird (vgl. Shohamy 2006: 110). Aufgrund der Tatsache, dass Institutionen Teile des öffentlichen Raums sind und für die Gesamtbevölkerung zugängliche Orte verkörpern, werden sie als Sprachenlandschaft behandelt.

Angesichts der bisherigen Überlegungen, unter Berücksichtigung der urbanen Diversität in Graz, untersucht die vorliegende Studie folgende Forschungsfragen:

- Für welche Sprachen besteht ein Bedarf[3] an Grazer Institutionen?
- Wie gehen Institutionen mit der sprachlichen Vielfalt ihrer Kund_innen/Klient_innen/Patient_innen um?
- Welche Herausforderungen werden von Seiten der Institutionen wahrgenommen und wie wird auf diese Herausforderungen reagiert?

Die Untersuchung beschäftigt sich mit insgesamt 61 Institutionen in Graz, die verschiedenen Bereichen zuzuordnen sind. Bei der Auswahl der Institutionen wurde auf eine Verteilung der Institutionen auf möglichst viele Bereiche des öffentlichen Lebens geachtet. Die tatsächliche Teilnahme einer Institution war von der Bereitschaft abhän-

3 Unter dem Begriff Bedarf wird allgemein die Nachfrage nach etwas Bestimmtem verstanden. Da Sprache ein abstraktes Konzept ist, kann zwar kein konkreter Bedarf an Sprachen per se bestehen, aber ein Bedarf an Personen, die Kompetenzen in den jeweiligen Sprache aufweisen, oder Bedarf an Objekten, die Informationen in gewissen Sprachen vermitteln. Der Begriff Bedarf wird demnach in weiterer Folge zusammenfassend verwendet.

gig, sich aktiv an der Untersuchung zu beteiligen. Als Forschungsmethode wurde die ethnographische Herangehensweise gewählt, die sich aus Interviews, der Beobachtung von Situationen, Interaktionen und Diskursanalysen zusammensetzt (vgl. Heller 2008: 250). Durch die breite Sammlung an Materialien gelingt es, ein umfassendes Bild über Themen zu erstellen, die sonst schwer analysierbar sind. Heller (vgl. 2008: 250) betont, dass Ethnographien es ermöglichen, komplexe Verbindungen aufzudecken, und Praktiken im Umgang mit Mehrsprachigkeit sowie deren Bedeutung zu erklären.

Den Kernbereich der vorliegenden Analyse bilden semistrukturierte Interviews. Sie wurden mit Vetreterinnen und Vertretern der Institutionen in den jeweiligen Räumlichkeiten geführt und im Anschluss qualitativ ausgewertet und expliziert. Mittels der gewählten Methoden wurde eine Bestandsaufnahme der Einrichtungen in Graz über Angebote und Maßnahmen erstellt. Diese wurden bildlich und schriftlich festgehalten und später zur Analyse herangezogen.

Die gesellschaftliche Relevanz der Studie ist insofern gegeben, als eine im Sinne der Soziolinguistik erfolgte Bestandsaufnahme öffentlicher Institutionen mit der Dokumentation von Initiativen und Bedarfen einen ersten Schritt in Richtung Strategieentwicklung darstellt. Empirisch fundierte systematische Praktiken im Umgang mit sprachlicher Vielfalt bringen zudem ökonomische Vorteile mit sich, da sie Interaktionen zwischen Personal und Kund_innen erleichtern, und auf den Umgang mit der sich ständig erweiternden linguistisch heterogenen Realität eingehen. Dementsprechend richtet sich die Studie weniger an ein wissenschaftliches Publikum, als an die interessierte Öffentlichkeit und lokale Entscheidungsträger_innen in den untersuchten Bereichen.

An dieser Stelle soll ein kurzer Überblick über den Inhalt der vorliegenden Arbeit gegeben werden. Das folgende Kapitel gibt Einblicke in die drei Kernbereiche der Interviews: Mehrsprachigkeit des Personals, Dolmetschdienste sowie den Zusammenhang zwischen Sprache und Kultur. Diese Bereiche sind zentrale Themen in den Grazer Institutionen und werden hier in den Kontext theoretischer Überlegungen und empirischer Studien gestellt. Das anschließende Kapitel drei beleuchtet die geführten Interviews mit Vertreterinnen und Vertretern der Institutionen im Detail. Hierbei sind die einzelnen Institutionen zu Kategorien zusammengefasst. Diese Gruppierung der Institutionen erleichtert die Lesbarkeit und liefert detaillierte Beschreibungen der Thematik. Das Kapitel schildert Ergebnisse bezüglich Status quo, Initiativen und Bedarfe der Einrichtungen aus den sieben Kategorien: Dienstleistungen, Infrastruktur, Versicherungen, Exekutive, Judikative, Gesundheitswesen und Sozialbereich.

Schließlich werden in Kapitel vier die Forschungsfragen behandelt. Sie fassen Aspekte aus den Interviews zusammen und beziehen sich auf die sprachliche Vielfalt in Graz, den Umgang mit linguistischer Vielfalt in Grazer Institutionen und Herausforderungen, die von Seiten der Institutionen wahrgenommen werden. Der konkrete Sprachenbedarf ergibt sich aus den Angaben der Einrichtungen und aus Daten ausgewählter Dolmetschdienste. Abschließend werden unter Kapitel fünf mögliche

Strategien für den Umgang mit den erwähnten Herausforderungen zusammengefasst und Perspektiven für die weitere Forschung erstellt.

2. Sprachliche Vielfalt als Merkmal der Gesellschaft

2.1. Mehrsprachigkeit des Personals als Ressource

Ein zentrales Thema der Interviews sind die im Personal der untersuchten Institutionen vorhandenen sprachlichen Ressourcen. Es wurde erhoben, ob Mitarbeiter_innen Kompetenzen in anderen Sprachen aufweisen und ob diese Kenntnisse mit ein Kriterium für ihre Anstellungen waren. Darüber hinaus wurde ermittelt welche Sprachen unter den Mitarbeiter_innen der Einrichtungen präsent sind.

An dieser Stelle ist der viel verwendete und entscheidende Begriff *Kompetenz* zu erklären. Auf der einen Seite bezieht sich *Kompetenz* auf eine Unterscheidung zwischen Können und Nicht-Können, auf der anderen Seite ist die Vorstellung, ob eine Fähigkeit als Kompetenz eingestuft wird, von vielen Faktoren abhängig. Erst aus dem Zusammenhang dieser Faktoren ergibt sich, ob Kompetenzen jeglicher Art von Bedeutung sind. Eine Person kann Kompetenzen in mehreren Sprachen aufweisen, wenn diese aber im jeweiligen Kontext, in dem die Person sich befindet, nicht gefragt sind, wird den Kompetenzen keine bedeutende Rolle zugeschrieben. Blommaert et al. (2005) untersuchten eben diesen Zusammenhang zwischen einer räumlichen Umgebung und individuellen Sprachkenntnissen:

> One can find oneself struggling with the most basic and mundane tasks in a foreign country because '*they* don't speak your language', '*they* don't speak any language', or, from a different perspective, because *you* lack the specific multilingual resources and skills required in that place. (Blommaert et al. 2005: 198)

Eine Änderung des Handlungsraumes einer Person beeinflusst den Umgang mit den eigenen sprachlichen Ressourcen – wann und wo diese verwendet werden können bzw. dürfen, hängt davon ab, in welchem Kontext man sich befindet. Zusätzliche sprachliche Kenntnisse finden nicht in jeder Situation auch Anerkennung. Konflikte dieser Art sind besonders aktuell, da aufgrund wachsender Globalisierungs- und Modernisierungsprozesse die linguistische Vielfalt vor allem in urbanen Räumen enorm an Komplexität zugelegt hat. Die wachsende linguistische und ethnische Diversität hat zur Folge, dass

die früher starken Verbindungen zwischen den Konzepten *Nation*, *Staat* und *Sprache* verschwimmen (vgl. Meyer & Apfelbaum 2010: 1). Neue Muster der gesellschaftlichen Vielfalt stellen demgemäß eine Herausforderung für Politik und Forschung dar (vgl. Vertovec 2007: 1024). Denn nicht nur Migrant_innen selbst und ihr sprachliches Repertoire sind betroffen, indem sie die dominante Sprache ihres Aufenthaltsortes erlernen müssen, sondern auch die gesamte Bevölkerung und lokale Institutionen, die mit Personen mit unterschiedlich zusammengesetzten sprachlichen Repertoires kommunizieren müssen.

In der von der Globalisierung beeinflussten wachsenenden Wirtschaft, stellen Sprachkenntnisse von Migrant_innen, neben eines wichtigen Merkmals für die eigene ethnische Identität, auch ein wichtiges Werkzeug für die Kommunikation dar (vgl. Heller 2003: 474). In Anbetracht dessen stellt sich die Frage, ob sprachliche Kompetenzen von Migrant_innen und Menschen mit Migrationshintergrund sowie auch von Personen, die sich Kompetenzen in unterschiedlichen Sprachen angeeignet haben, im institutionellen Rahmen genutzt werden und welche Vorgehensweisen dabei verfolgt werden.

Meyer (2008) beschäftigte sich in einer Studie mit der Nutzung des mehrsprachigen Potentials von Migrant_innen in Deutschland, wo er den Bedarf an Sprachen in spezifischen Berufsfeldern untersuchte. Es wurden in erster Linie Bedarfe bei medizinisch-sozialen Einrichtungen, bestimmten gewerblichen Dienstleistungen, in der öffentlichen Verwaltung und bei wirtschaftlichen Kontakten erkannt (vgl. Meyer 2008: 9). Der Autor hebt hervor, dass das Potential der migrantischen Mehrsprachigkeit von den Unternehmen auf unterschiedliche Weise wahrgenommen wird. Seine Ergebnisse zeigen, dass migrantische Mehrsprachigkeit von den Unternehmen meist weder als nützlich, noch als unnützlich aufgefasst wird, sondern als soziale Tatsache angenommen oder schlicht abgelehnt wird (vgl. Meyer 2008: 32). Auch Essers (2006) Studie zeigt, dass sprachliche Kompetenzen von Migrant_innen keine wesentliche Wertschätzung erfahren, aber de facto im Unternehmen genutzt werden.

Trotz fehlender Wertschätzung ziehen bestimmte Institutionen sehr wohl Sprachkenntnisse ihrer Mitarbeiter_innen heran. Durch diese Vorgehensweise werden auf der einen Seite Zeit und Geld gespart, da keine Kosten für Dolmetscher_innen oder Übersetzer_innen aufgebracht werden. Auf der anderen Seite ist nicht gewährleistet, ob die Kommunikation im jeweiligen fachlichen Kontext erfolgreich vonstatten geht, da das Personal zwar Sprachkenntnisse aufweist, aber nicht zwingend Kompetenzen eines Sprachmittlers/einer Sprachmittlerin besitzen muss.

> Während ein Gespräch über Reinigungsmittel in einem Drogeriemarkt tatsächlich alltagssprachlich bewältigt werden kann, sind für das Dolmetschen einer logopädischen Anamnese oder eines Beratungsgesprächs über eine Kreditaufnahme kommunikatives Geschick und fachliches Wissen vonnöten. Gleiches gilt für den medizinischen Bereich: Pflegekräfte müssen in Krankenhäusern als Dolmetscher/innen teilweise Leistungen erbringen, für die andere ein Universitätsstudium absolvieren […] (Meyer 2008: 52).

Darüber hinaus ist zu hinterfragen, ob für die Sprecher und Sprecherinnen selbst ein Nutzen ihrer Mehrsprachigkeit in Ordnung ist. Meyer (vgl. 2008: 54) plädiert für gezielte Fördermaßnahmen in Bereichen, in denen bereits mit berufsbezogener Mehrsprachigkeit gearbeitet wird.

Einen anderen Ansatz im Umgang mit Mehrsprachigkeit findet man in der Fallstudie zu multilingualen Unternehmen in der Schweiz von Lüdi et al. (2010). Die hierbei analysierten Unternehmen zeigen einen flexiblen Umgang mit Sprachen und bestätigen, dass in Fällen, wo Mitarbeiter_innen unterschiedliche, aber auch gemeinsame, Sprachen zur Verfügung haben, die ganze Bandbreite an Sprachen verwendet wird und Englisch nicht immer als *lingua franca* fungiert.

Die befragten Grazer Institutionen zeigen im Vergleich zu obigen Studien folgendes Bild: In fast allen Einrichtungen gibt es Personal, das neben Deutsch noch andere Sprachkenntnisse aufweist. Nur in wenigen Institutionen waren die spezifischen Sprachkenntnisse des Personals jedoch ein wesentliches Kriterium für die Einstellung bzw. Teil der Anforderungsbeschreibung für die jeweiligen Stellen.

Jene Einrichtungen, die bewusst mehrsprachiges Personal beschäftigen, haben dieses aufgrund des hohen Bedarfs an Kommunikation in den gefragten Sprachen eingestellt. Dabei handelt es sich um Institutionen, die direkten Kontakt mit Kund_innen haben, die sehr häufig Migrationsbiographien aufweisen. Diese Einrichtungen erwähnen, dass ihnen eine gut funktionierende Kommunikation zwischen Mitarbeiter_innen und Kund_innen ein Anliegen ist. Herausforderungen, die in solchen Situationen überbrückt werden, sind die Übermittlung wichtiger Inhalte, sowie das Aufbauen eines Vertrauensverhältnisses durch die Kommunikation in der Sprache der Betroffenen.

Einige Institution haben in Eigeninitiative Listen mit den Sprachkompetenzen der Mitarbeiter_innen angefertigt. Diese Listen werden zu Rate gezogen, wenn Bedarf für gewisse Sprachkenntnisse in einer Kommunikationssituation besteht. In jenen Fällen werden die Mitarbeiter_innen kontaktiert und müssen oft ihre eigentliche Beschäftigung unterbrechen, um als Sprachmittler_in zu agieren, obwohl diese Tätigkeit nicht ihrem Kompetenzbereich entspricht.

Als Gründe für einen Mangel an Personal mit spezifischen Sprachkenntnissen bzw. Personal mit Migrationsbiographie wurden interne Aufnahmeverfahren sowie das Fehlen finanzieller Mittel genannt, die eine Anstellung von zusätzlichem Personal erschweren. Finanzielle Gründe werden auch als Hindernis für die Durchführung von Fortbildungsmaßnahmen genannt. Dennoch werden in vielen Institutionen Mitarbeiter_innen Möglichkeiten geboten, sich sprachlich weiterzubilden, in erster Linie die Englischkenntnisse betreffend. Vereinzelt stellen Institutionen für ihre Mitarbeiter_innen auch anderweitige Sprachkurse bereit, wenn diese im Fokus der Institution stehen, wie z. B. Kurse in Österreichischer Gebärdensprache. Darüber hinaus erwähnen die Institutionen bestehende Fortbildungsmöglichkeiten im Bereich der Interkulturalität.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass vielfach sprachliche Kompetenzen in den untersuchten Institutionen als Ressource vorhanden sind. Inwieweit diese Ressourcen in den Institutionen zum Einsatz kommen ist abhängig vom Bewusstsein und der Einstellung aller Beteiligten. Um die Kompetenzen mehrsprachiger Mitarbeiter_innen in den Arbeitsbereich zu integrieren, bedarf es der Bereitschaft der jeweiligen Mitarbeiter_innen, ihre Ressourcen anzubieten und es braucht den Willen und die wertschätzende Haltung der Institution, dieses Vorgehen zu unterstützen.

2.2. Dolmetschdienste zur Unterstützung sprachlicher und kultureller Kommunikation

Das Hinzuziehen eines Dolmetschers oder einer Dolmetscherin erleichtert die Kommunikation zwischen Menschen, die unterschiedliche Sprachen verwenden, und ist in vielen Fällen sogar von ausschlaggebender Bedeutung. Dolmetschen erfolgt im hier und jetzt mit dem Ziel, eine Hilfestellung für jene Personen zu sein, die kultur- und sprachübergreifend kommunizieren möchten: "[…] in principle, interpreting is performed *here and now* for the benefit of people who want to engage in communication across barriers of language and culture." (Pöchhacker 2004: 10).

Abhängig von der Situation, den sprachlichen und kulturellen Gegebenheiten bestehen gewisse Ansprüche an die Art des Dolmetschens. Geschichtlich verankert ist etwa das Dolmetschen im Business- und Handelsbereich, dem Militär, oder Dolmetschen vor Gericht (vgl. Pöchhacker 2004: 14), wobei Kommunikationsbedürfnisse im Kontext der Migrationsbewegungen neue Herangehensweisen verlangen. Erst im Zuge der 1980er und 1990er Jahre fand man sich mit Schwierigkeiten beim sogenannten *community interpreting* konfrontiert. Der Typ des Kommunaldolmetschens[4] wird vorwiegend in institutionellen Domänen wie dem Gesundheitsbereich, sozialen Einrichtungen und Ähnlichem in Anspruch genommen. Es handelt sich dabei um private und persönliche Situationen, in denen Anliegen von Individuen diskutiert werden: beim Gespräch mit dem Arzt/der Ärztin, bei sozialen Einrichtungen, in einer Polizeistation oder bei Beratungen. Der Dolmetscher/die Dolmetscherin dient hier als entscheidendes Bindeglied zwischen zwei Gesprächspartner_innen (vgl. Hale 2007: 25f.). Wenn keine Möglichkeit besteht, eine_n Kommunaldolmetscher_in heranzuziehen, wird oft eine andere Person mit Kenntnissen in der gefragten Sprache an dessen/deren Stelle ein-

4 Der Begriff Kommunaldolmetscher_in wird in Österreich verwendet und ist synonym zur Bezeichnung Sprach- und Kulturmittler_in, die im gesamten deutschsprachigen Raum gängig ist. Im englischsprachigen Raum tauchen die Begriffe *community interpreting*, *public service interpreting* oder *cultural interpreting* auf, die diese Art des Dolmetschens beschreiben.

gesetzt. Diese fungiert somit als ad hoc-Dolmetscher_in, i.e. eine Person ohne spezifische Ausbildung, wie ein Familienmitglied oder ein_e bilinguale_r Mitarbeiter_in, deren Hauptaufgabe nicht im Bereich des Dolmetschens liegt. Pöchhacker (2004: 22f.) beschreibt jene Personen, die keine Dolmetschausbildung absolviert haben, als natürliche Dolmetscher_innen (*natural interpreters*). Hierbei bezieht er sich auf mehrsprachige Kinder oder Erwachsene, oft Angehörige, die in gewissen Kontexten als Sprachmittler_innen agieren. In einigen Fällen werden erst dann professionelle Dolmetscher_innen zu Rate gezogen, wenn die Aufgabe des Dolmetschens die Kenntnisse der natürlichen oder ad hoc-Dolmetscher_innen übersteigt. Ab wann die eigenen Sprachkenntnisse nicht mehr ausreichen, gestehen sich allerdings Personen, die den Betroffenen nahe sind, schwer ein. Darüber hinaus fehlt ad hoc-Dolmetscher_innen mitunter das Bewusstsein darüber, welche Fähigkeiten in welchem Ausmaß bei der Sprachmittlung besonders entscheidend sind. Die erforderlichen Qualitäten eines Sprachmittlers/einer Sprachmittlerin umfassen nicht nur sprachliche Kompetenzen, sondern auch Qualifikationen wie moralische Integrität, Vertrauenswürdigkeit, Konzentrationsfähigkeit sowie kulturelles und ethnisches Wissen über alle beteiligten Sprecher_innengruppen (vgl. Pöchhacker 2004: 166f.). Das bedeutet jedoch nicht, dass ad hoc-Dolmetscher_innen an sich nicht vertrauenswürdig sind, oder kein kulturelles Wissen besitzen. Vielmehr soll damit ausgedrückt werden, dass die Ausbildung professioneller Kommunaldolmetscher_innen diese Aspekte in einem breiteren Rahmen berücksichtigt.

Hale (vgl. 2007: 30) unterscheidet zwei Richtungen, die unter dem Überbegriff Kommunaldometschen differenziert werden: Spitalsdometschen (*medical interpreting*) und Gerichtsdolmetschen (*legal interpreting*), während Dolmetschen im Sozialbereich, Bildungsbereich etc. schlicht unter der Bezeichnung Kommunaldometschen gesammelt wird. Besonders viele Studien beschäftigen sich mit der ersten Richtung, dem Dolmetschen im medizinischen Bereich. Wie die Interaktion in Krankenhäusern mit ad hoc-Dolmetscher_innen verläuft, untersuchten etwa Bührig und Meyer (2004) näher. Sie stellten fest, dass ad hoc-Dolmetscher_innen Schwierigkeiten bei exakten Übersetzungen und medizinischen Begriffen haben und sich ihre Übersetzungen allgemein grob von den Aussagen des medizinischen Personals unterschieden. Meyer et al. (2010) erwähnen ebenfalls Herausforderungen, die entstehen, wenn Familienmitglieder in Krankenhäusern dolmetschen. Zum Beispiel herrscht eine starke emotionale Bindung, wenn Angehörige aus der eigenen Familie erkrankt sind. Daraufhin können die ad hoc-Dolmetscher_innen in Bedrängnis kommen, da sie quasi zwischen zwei Fronten stehen, was besonders für Kinder schwer zu bewältigen ist.

Weiters wurden mögliche Vorteile untersucht, die die Verwendung von Familienmitgliedern als ad hoc-Dolmetscher_innen mit sich bringt. Zum einen ergibt sich der offensichtliche Vorteil, dass Zeit und Kosten der Beschaffung eines Kommunaldolmetschers/einer Kommunaldolmetscherin gespart werden. Zum anderen profitieren die Beteiligten in gewisser Weise davon, wenn Familienmitglieder Informationen zum

Zustand des Patienten/der Patientin liefern können und die Kommunikation direkt mit dem medizinischen Personal geführt werden kann (vgl. Meyer et al. 2010: 317f.).
Die Untersuchung in Graz zeigt, dass Einrichtungen aus allen Bereichen Dolmetschdienste nach Bedarf beziehen. Wenn die Notwendigkeit und Möglichkeit besteht, Kommunaldolmetscher_innen zu Rate zu ziehen, wird dem meist auch nachgegangen. Im Gesundheits- und Sozialbereich fordern die Institutionen Dolmetscher_innen von Organisationen wie *ISOP*, *OMEGA* oder *Zebra* an, während z. B. vor Gericht eigens beeidete Dolmetscher_innen benötigt und angefordert werden. Institutionen, die sprachenpolitische Vorgaben haben, müssen diesen auch folgen – das betrifft Einrichtungen der Exekutive, Judikative und Landesverteidigung. Diese Institutionen verfügen über Kontaktdaten von beeideten Dolmetscher_innen für eine Vielzahl von Sprachen.

In vielen von den Institutionen genannten Fällen werden Kommunaldolmetscher_innen der oben erwähnten Organisationen bezogen, sowie auch die Möglichkeit des Telefondolmetschens (z. B. *SPRACHE DIREKT*) in Anspruch genommen. Sehr häufig fungieren auch Begleitpersonen als ad hoc-Dolmetscher_innen. Dabei reagieren Kund_innen oder Patient_innen selbstständig und bringen im Vorhinein eine Person mit, die Deutschkenntnisse aufweist. Jedoch wird auch von einigen Grazer Institutionen die Empfehlung ausgegeben, eine deutschkundige Person in Eigeninitiative mitzubringen. Bei akutem Bedarf werden Personen manchmal gebeten, jemanden zu kontaktieren, die oder der in der jeweiligen Situation per Telefon dolmetschen kann.

Neben Familienmitgliedern und Bekannten agieren auch Angestellte der Einrichtungen als ad hoc-Dolmetscher_innen. Zum Teil werden Listen der Angestellten geführt, die Sprachkompetenzen in anderen Sprachen als Deutsch aufweisen und die gelegentlich auch weitere Informationen darüber enthalten, ob beispielsweise schriftliche oder mündliche Kompetenzen vorhanden sind. Schriftliche Übersetzungen für Dokumente werden vorwiegend von professionellen Institutionen vorgenommen.

Im Rettungsdienst etwa bieten Mitarbeiter_innen mit weiteren Sprachkenntnissen die einzige Möglichkeit um mit nicht-deutschsprachigen Patient_innen zu kommunizieren, da in Notfallsituationen dementsprechend schnell gehandelt werden muss. Sollten schwierige Kommunikationssituationen mit den erwähnten Methoden (Hinzuziehen einer ad hoc-Dolmetscherin/eines ad hoc-Dolmetschers oder eines professionellen Dolmetschdienstes) nicht gelöst werden, bleibt den Institutionen nur mehr die Kommunikation "mit Händen und Füßen".

Die Studie von Bührig und Meyer (2004) ergab, dass vorwiegend im medizinischen Bereich ein großer Bedarf an qualifizierten Dolmetscher_innen herrscht. Aus finanziellen Gründen wäre eine Implementierung von professionellen Dolmetschdiensten in einzelne medizinische Einrichtungen jedoch nicht möglich, wodurch der Bedarf nach einer Alternative entsteht. Als mögliche Lösung schlagen sie die Entwicklung von Trainingsprogrammen für mehrsprachiges Personal vor, da sich viele Krankenhäuser bereits mehr oder weniger auf ihre mehrsprachigen Angestellten

verlassen (vgl. Bührig & Meyer 2004: 58). Die Situation in Graz deckt sich mit diesen Ergebnissen und verlangt ebenso nach ähnlichen Lösungsvorschlägen, die finanziell durchführbar sind und gleichzeitig dem Bedarf nach qualifizierten Kommunaldolmetscher_innen nachkommen.

2.3. Sprache und Kultur

> You can master grammar and the dictionary, but *without* culture you won't communicate. (Agar 1994: 29)

In diesem Zitat drückt Agar einen wesentlichen Aspekt der zwischenmenschlichen Kommunikation aus: Sprache an sich dient zwar vorrangig als Werkzeug, um Botschaften, Wünsche, Bedürfnisse etc. verständlich auszudrücken, jedoch ist Sprache im täglichen Gebrauch immer in einen Kontext eingebettet, wodurch sie auf unterschiedliche und komplexe Art mit Kultur verlinkt ist (vgl. Kramsch 1998: 3). Dementsprechend ist Wissen über kulturelle Unterschiede und ein Verständnis dafür eine grundlegende Voraussetzung für erfolgreiche Kommunikation. Im Umgang mit Personen, die derselben Kultur angehören – Kolleg_innen, Familienangehörige etc. – ist allen Beteiligten bekannt, wie sie sich verhalten und wie oder worüber sie sprechen können. Man folgt dabei unbewusst gewissen „Regeln", die bereits im Laufe der Sozialisation verinnerlicht wurden. Im Vergleich dazu stellt die Kommunikation zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen oft eine Herausforderung dar, weil jede Kultur Vorgaben und spezifische Muster für das Verhalten während der Kommunikation aufweist. Das betrifft das Grußverhalten, die Dauer und den Stil von Gesprächen, die nonverbale Kommunikation, Regeln bezüglich der Kommunikation von Personen verschiedener Altersgruppen und verschiedener sozialer Gruppen sowie Regeln über mögliche und erlaubte Gesprächsthemen (vgl. Broszinksy-Schwabe 2011: 66).

Innerhalb eines bestimmten Raumes, z. B. einer Region oder eines Staates, werden die in der Sozialisation erworbenen sozialen und kommunikativen Konventionen aus einer egozentrischen Sicht wahrgenommen, in der diese Konventionen als allgemein gültig gesehen werden. Während für Angehörige dieses definierten Raumes ihr Verhalten normal erscheint, kann dieses für Angehörige eines anderen Handlungsraumes ungewohnt oder fremd sein, sowie in Konflikt mit den eigenen Konventionen geraten. Zum Beispiel ist es für eine Person, die in Österreich sozialisiert wurde und im Gesundheitsbereich tätig ist, normal, dass Untersuchungstermine strikt eingehalten werden müssen, während solche Termine in anderen Ländern flexibler wahrgenommen werden. Oft fehlt damit einhergehend das Bewusstsein dafür, welche Auswirkungen das Nichteinhalten eines Termins im österreichischen Gesundheitssystem haben kann, wie z. B. monatelanges Warten auf einen neuen Termin.

Um das Konfliktpotential einschätzen zu können, das von divergierenden sozialen und kommunikativen Konventionen ausgeht, gilt es zuerst den Begriff *Kultur* zu definieren. *Kultur* umfasst zahlreiche Aspekte des Lebens und wird von Ferraro und Andreatta (2008: 28) als "everything that people have, think and do as members of a society" definiert. Dabei ist es wichtig zu erwähnen, dass wir nicht nur einer Kultur angehören, sondern je nachdem, wie detailliert Normen und Konventionen analysiert werden, verschiedenen Kulturen angehören, deren Konventionen sich mehr oder weniger überschneiden. So kann eine Person gleichzeitig die sozialen und kommunikativen Normen und Konventionen eines Staates (z. B. Österreich), einer Region (z. B. Tirol), einer bestimmten Berufsgruppe (z. B. Wissenschaftler_in), eines Geschlechts (z. B. Frau) etc. teilen. Kultur ist somit nicht etwas monolithisch Festgeschriebenes, sondern ein dynamisches Konstrukt, das erst aus sozialer Interaktion entsteht. Während des Sozialisationsprozesses werden Konventionen und Normen unbewusst erlernt, wobei das kommunikative Verhalten einen wichtigen Aspekt darstellt. Menschen, die sich mit einer sozialen Gruppe identifizieren, eignen sich gemeinsame Sichtweisen, Einstellungen und Werte an, die sich in der Sprachwahl der Sprecher_innen widerspiegeln, z. B. was sie sagen oder nicht sagen und wie sie etwas sagen (vgl. Kramsch 1998: 6). Das was gemeinhin als Kultur, oft im Sinne von nationaler Kultur (z. B. österreichischer Kultur) verstanden wird, ist zumeist nur der kleinste gemeinsame Nenner einer Vielzahl von Normen und Konventionen, die wir aufgrund der Zugehörigkeit zu unterschiedlichen sozialen Gruppen verinnerlicht haben.

Auch Auer und Kern (2001) argumentieren, dass *Kultur* nicht nur Ausdruck linguistischer bzw. ethnischer Unterschiede und Herkünfte ist, sondern als Teil einer Interaktion und Handlung verstanden werden soll. Demzufolge basiert interkulturelle Kommunikation[5] nicht allein auf der Tatsache, dass die Beteiligten ethnische und linguistische Unterschiede aufweisen. Der interkulturelle Aspekt entsteht erst in der Interaktion, wenn Personen verschiedener Hintergründe miteinander in Kontakt treten.

Da soziale und kommunikative Konventionen verinnerlicht sind, erfolgt das Handeln zumeist unbewusst. Aus diesem Grund ist es für Außenstehende besonders schwierig zu verstehen, warum sich jemand in einer gewissen Weise äußert oder ver-

5 Gudykunst (vgl. 2000: 314) unterscheidet zwischen transkultureller und interkultureller Kommunikation. Bei der Analyse von transkultureller Kommunikation wird das Verhalten von zwei oder mehr Kulturen miteinander verglichen, z. B. wird das Phänomen der Selbstkritik in verschiedenen Kulturen wie Japan, den USA und dem Iran beobachtet und verglichen. Wird jedoch interkulturelle Kommunikation behandelt, steht die Untersuchung des Verhaltens zwischen Mitgliedern unterschiedlicher Kulturen im Vordergrund. Das bedeutet, dass etwa das Phänomen der Selbstkritik beobachtet wird, wenn Japaner_innen mit Iraner_innen interagieren. Um interkulturelle Kommunikation vollständig verstehen zu können, muss eine Basis an Wissen über transkulturelle Unterschiede gegeben sein.

hält (vgl. Broszinksy-Schwabe 2011: 78). Interkulturelle Kommunikation versucht dafür Verständnis aufzubringen und Unterschiede zu überbrücken. Kompetenzen in Bezug auf interkulturelle Kommunikation können viele Missverständnisse vermeiden. Jedoch ist nicht jedes kommunikative Missverständnis in einer interkulturellen Situation auf den kulturellen Hintergrund zurückzuführen, denn auch soziale Ungleichheiten beeinflussen die zwischenmenschliche Kommunikation. Im Fall von Missverständnissen wird die Ursache meist zuerst auf der verbalen Ebene gesucht. Es besteht die Annahme, dass genaue Kenntnisse der richtigen Vokabeln und Fachtermini vor etwaigen Missverständnissen schützen, allerdings kann ein Nicht-Verstehen in Bezug auf verschiedene Kommunikationsebenen zu eben diesen Missverständnissen führen.

Kulturelle Unterschiede zeigen sich in der Wahrnehmung der Umgebung (ab wann wird z. B. eine Umgebung als laut empfunden), der Körpersprache, der Sprache und dem Handeln (vgl. Broszinksy-Schwabe 2011: 96ff.). Unstimmigkeiten können aufgrund fehlender Kenntnisse in Grammatik und Lexik, aber auch aus einer Unwissenheit über sprachliche Stile entstehen. Nicht nur was gesagt wird, sondern auch wie etwas gesagt wird, ist im jeweiligen Raum von Bedeutung. Nach Broszinksy-Schwabe (vgl. 2011: 110ff.) sind in den folgenden Punkten große kulturelle Unterschiede erkennbar:

- Gegensatz zwischen Reden und Schweigen: Einige Gesprächsthemen sind tabu und werden besonders im Umgang mit fremden Personen nicht angesprochen wie etwa Alkohol, Sex, politische Meinungen oder Religion. Darüber hinaus werden Situationen, in denen Gesprächspartner_innen schweigen, verschiedenartig interpretiert – in einigen Kulturen wird Schweigen als angenehm und zustimmend empfunden, während andere es als abweisend sehen.
- Gesprächsregeln, die bestimmen wie ein Gespräch ablaufen soll: Wie wird ein Gespräch begonnen, beendet und wie erfolgt der Sprecher_innenwechsel? In einigen Kulturen gilt es als unfreundlich, wenn man zu Beginn eines Gesprächs "mit der Tür ins Haus fällt".
- Kommunikationsstile: Sie beschreiben die verschiedenen Arten der Gesprächsführung. Eine wesentliche Unterscheidung ist jene zwischen direktem und indirektem Kommunikationsstil. Beim direkten Kommunikationsstil wird erwartet, dass der Sprecher oder die Sprecherin das ausspricht, was er oder sie meint und sich selbst und seine/ihre Bedürfnisse deutlich in den Vordergrund rückt. Im indirekten Stil hingegen wird auf den/die Gesprächspartner_in möglichst eingegangen. So wird eine klare Aussage wie z. B. „Nein" so gut wie möglich abgemildert und umschrieben.

Bereits diese drei Punkte veranschaulichen, wie schon geringe kulturelle Unterschiede Missverständnisse in der Kommunikation hervorrufen können. Sie können Fru-

strationen bei den Beteiligten hervorrufen, da diese annehmen, sprachliche Interaktion folge dem Kooperationsprinzip (vgl. Kramsch 1998: 31). Das Kooperationsprinzip nach Grice (1993) beschreibt, dass vom Sprecher/der Sprecherin verlangt wird, seinen/ihren Gesprächsbeitrag so verständlich und informativ zu formulieren, wie er im jeweiligen Kontext erwartet wird. Der Beitrag soll einen gewissen Informationsgehalt haben, relevant sein, so kurz wie möglich erfolgen, und Mehrdeutigkeiten vermeiden. Allerdings gibt es unterschiedliche Auffassungen davon was relevant ist und was angesprochen werden muss, damit eine Situation verständlich ist.

Konkrete Beispiele zum Zusammenhang zwischen Sprache und Kultur liefern etwa Studien aus dem Gesundheitsbereich (vgl. Roberts 2007). Der Großteil der Studien beschäftigt sich mit dem zentralen Thema Dolmetschen, aber auch mit dem Diskurs zwischen Ärzt_innen und Patient_innen, in denen sich zeigt, dass soziale und ethnische Identitäten während der Interaktionen zum Vorschein kommen und die Gespräche beeinflussen.

Roberts et al. (2005) untersuchten die Kommunikation zwischen Patient_innen mit geringen Englischkenntnissen und praktischen Ärzt_innen in Großbritannien. Mithilfe von Videoaufnahmen wurden die verschiedenen Arten von Missverständnissen und deren Ausmaße analysiert. Damit können Anstöße für weitere Strategien, die Missverständnisse verhindern und beheben können, geliefert werden. Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass Abweichungen in Aussprache, Betonung, Intonation, Grammatik und Vokabular der Patient_innensprache zu Unstimmigkeiten führen. Aber auch kulturspezifische Arten der Selbstrepräsentation haben Einfluss auf das gegenseitige Verständnis zwischen Ärzt_innen und Patient_innen. Darunter versteht sich zum Beispiel die Art der Patientin/des Patienten ihr/sein Anliegen zu formulieren. Es kann etwa vorkommen, dass das eigene Krankheitsbild nicht detailliert genug geschildert wird oder dass zu viel (für den/die Ärzt_in nicht relevante) Information preisgegeben wird. Roberts et al. (2005) erkennen, das Interaktionen mit Patient_innen anderer kultureller Hintergründe alltäglich stattfinden. In vielen Fällen wird Wert darauf gelegt, dass Patient_innen die ihnen dargebrachte Information verstehen, wobei es ebenfalls von ausschlaggebender Bedeutung ist, dass Ärzt_innen ihre Patient_innen verstehen. Vorrangig betonen Roberts et al. (vgl. 2005: 474), dass das Bewusstsein für die momentanen Herausforderungen geschärft werden muss. Es ist nötig zu erkennen, dass systematische kulturelle Unterschiede bestehen und dass zur Vorbeugung von Missverständnissen Strategien entwickelt werden müssen.

In der Untersuchung an Grazer Institutionen zeigt sich, dass es an den untersuchten Institutionen ein Bewusstsein dafür gibt, dass kommunikative Pannen und anderweitige Konflikte nicht nur durch mangelnde Sprachkenntnisse entstehen, sondern sehr häufig durch kulturell unterschiedliche soziale und kommunikative Konventionen bedingt sind. Trotz des vorhandenen Bewusstseins kann oft nur unzureichend auf diese Gegebenheiten reagiert werden. Häufig fehlen die zeitlichen Ressour-

cen, um näher auf eine Konfliktsituation eingehen zu können bzw. die finanziellen Mittel um Mitarbeiter_innen speziell für diese Herausforderungen zu schulen. Durch die mangelnde Weiterbildung und Schulung von Mitarbeiter_innen fehlt es oft an interkultureller Kompetenz und Konfliktlösungsstrategien im direkten Umgang mit den Kund_innen und Patient_innen, sowie deren Angehörigen.

Die vorliegende Untersuchung hat gezeigt, dass im Umgang mit sprachlicher Vielfalt besonderes Augenmerk auf die verbale Kommunikation (durch das Hinzuziehen von Dolmetscher_innen) und die Erstellung von schriftlichen Materialien gelegt wird. Den Vertreter_innen der Institutionen ist dabei durchaus bewusst, dass diese Maßnahmen kulturelle Differenzen nur in Maßen überbrücken können. Besonders im medizinischen Bereich und Institutionen der Judikative sehen sich die Einrichtungen mit Herausforderungen konfrontiert, die aus divergierenden sozialen und kommunikativen Normen der beteiligten Parteien resultieren.

3. Die Situation an Grazer Institutionen

Dieses Kapitel liefert ein detailliertes Bild über die Institutionen in Graz. Insgesamt wurden Interviews mit Vertreter_innen von 61 Einrichtungen[6] geführt, wobei diese hier anonym behandelt werden. Zum besseren Verständnis wurden die Institutionen unter den folgenden Kategorien subsumiert:

Dienstleistungen
Exekutive
Gesundheitswesen
Infrastruktur
Judikative
Sozialbereich
Versicherungen

Einige Einrichtungen können nicht eindeutig nur einer Kategorie zugeordnet werden, da sie vielfältige Aufgaben erfüllen. Die Zuordnungen sind aus diesem Grund nicht als Klassifizierungen anzusehen, sondern dienen lediglich als Hilfestellung für die Analyse. Eine klare Unterscheidung lässt sich jedoch zwischen zwei Arten von Institutionen hervorheben: Zum einen gibt es Institutionen, die sich speziell mit der Unterstützung von Migrant_innen beschäftigen und die fast ausschließlich von Migrant_innen konsultiert werden. Auf der anderen Seite gibt es Institutionen, die von

6 Eine genau Liste der Institutionen befindet sich im Anhang.

der gesamten Bevölkerung, einschließlich Migrant_innen, genutzt werden. Daraus ergibt sich, dass Institutionen, die hauptsächlich Kontakt mit Migrantinnen und Migranten aufweisen, öfter mit weiteren Sprachen konfrontiert sind und demzufolge bereits ein reicheres Angebot an mehrsprachigem Personal oder anders- bzw. mehrsprachigen Materialien anbieten. Diese Institutionen werden gesondert im Unterkapitel Dienstleistungen behandelt.

Im Folgenden werden die oben genannten Bereiche in Bezug auf die drei Punkte *Status quo*, *Initiativen* und *Bedarfe* näher beschrieben. *Status quo* bezieht sich auf die Situation in den Institutionen zum Zeitpunkt der Interviews und beschreibt die sprachlichen Ressourcen des Personals, die Nachfrage an Dolmetschdiensten, das Vorhandensein etwaiger mehr- oder anderssprachiger Beschilderungen sowie das Angebot an anders- oder mehrsprachigen Materialien und die sprachliche Gestaltung des Internetauftritts. Unter *Initiativen* verstehen sich andere innovative Maßnahmen, die von den Institutionen praktiziert oder geplant werden, um dem Umgang mit mehr- und anderssprachigen Kund_innen gerecht zu werden. Initiativen umfassen verschiedene Medien, mündliche sowie schriftliche Kommunikation, oder Fortbildungsmöglichkeiten. Unter *Bedarfe* sind jene Äußerungen zusammengefasst, die den Bedarf an Kompetenzen in bestimmten Sprachen, an Materialien und anderweitige Unterstützung etc. betreffen. Zudem werden weitere Forderungen aufgelistet, die von den Einrichtungen als bedeutend erachtet werden.

3.1. Dienstleistungen

Im Bereich Dienstleistungen wird ein Überblick über jene Institutionen gegeben, die Unterstützung und Serviceleistungen in Hinblick auf alltägliche Bereiche bieten und im Leben jedes/jeder Neu-Grazer_in eine wichtige Rolle spielen. Das Angebot reicht von der Integration in den Arbeitsmarkt (Arbeitssuche, Firmengründung), Wohnungssuche und Weiterbildung bis zu Beratungsmöglichkeiten in Bezug auf Diskriminierung oder Anliegen bestimmter Gruppen (Frauen, Jugend und Kinder, etc.).

Besonders in der Kategorie Dienstleistungen lässt sich eine Trennung zwischen Institutionen, die sich speziell mit den Bedürfnissen von Migrant_innen beschäftigen und Institutionen, die von der gesamten Bevölkerung (Migrant_innen und Nicht-Migrant_innen) genutzt werden, erkennen. Jene Einrichtungen, die Anlaufstellen für Migrant_innen sind, werden im folgenden Kapitel als Expert_innen-interviews behandelt und unter 3.1.4. beschrieben. Das Kapitel Dienstleistungen ist weiter unterteilt in die Teilbereiche Wirtschaft, Verwaltungsabteilungen der Stadt Graz und Bibliotheken. Da die Verwaltungseinheiten der Stadt Graz, angesiedelt im Magistrat Graz, als Dienstleistungsanbieter für viele Bereiche des Lebens in Graz

ein Alleinstellungsmerkmal aufweisen, wurde hier auf die Anonymisierung der Institution verzichtet.

3.1.1. Dienstleistungen: Status quo

Es folgt eine Beschreibung des Status quo der Institutionen im Bereich **Wirtschaft**, die sich den Themen Arbeitssuche, Firmengründung, Arbeitnehmer_innenberatung etc. widmen.

Personal

In allen Einrichtungen im Bereich Wirtschaft verfügt das Personal neben Deutsch über Sprachkenntnisse in Englisch. Die Kommunikation auf Englisch ist die bevorzugte Strategie, wenn eine Kundin oder ein Kunde nicht über ausreichende Deutschkenntnisse verfügt. Es wird jedoch von mehreren Institutionen angemerkt, dass diese Strategie nicht immer Erfolg bringend ist. Eine Einrichtung, deren Hauptaufgabe die Vermittlung von Arbeitsstellen und die Unterstützung bei der Arbeitssuche ist, verfügt über ein eigenes Team, das sich mit der Betreuung von Migrantinnen und Migranten beschäftigt. Ungefähr 35% der insgesamt 200.000 jährlichen Kund_innenkontakte dieser Einrichtung betreffen Menschen mit Migrationsbiographie. In diesem Team sind neben Deutsch die Sprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Japanisch, Rumänisch und Türkisch vertreten.

Im Interview wurde darauf hingewiesen, dass weitere Mitarbeiter_innen mit spezifischen Sprachkenntnissen benötigt würden und es der Institution ein Anliegen ist, dass die Zusammensetzung des Personals ein Abbild der Gesellschaft darstellt. Jedoch erschwert das hausinterne Aufnahmeverfahren die bevorzugte Einstellung von Mitarbeiter_innen mit weiteren Sprachkenntnissen.

Eine weitere Einrichtung warb zum Zeitpunkt des Interviews zusätzlich ein_e Mitarbeiter_in mit Rumänisch- und Ungarischkenntnissen für den Einsatz in der Kund_innenberatung an.

Dolmetschdienste

Neben den im Personal vorhandenen Sprachkenntnissen werden in unterschiedlichem Ausmaß auch Dolmetschdienste für die Sicherung der Verständigung in Anspruch genommen. Die Institution mit einem eigenen Team zur Betreuung von Migrantinnen und Migranten verfügt über einen hausinternen Dolmetschdienst, der in den Sprachen Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Farsi, Kurdisch, Rumänisch, Russisch, Tschetschenisch, Türkisch und Ungarisch tätig ist. Die anderen Institutionen nehmen ebenso fallweise Dolmetschdienste in Anspruch. Häufig wird den

Kund_innen jedoch geraten, eine Person mit ausreichenden Deutschkenntnissen zu Beratungsgesprächen mitzubringen.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

Die befragten Institutionen verfügen über keine permanenten Schilder in anderen Sprachen als Deutsch, hingegen ist das Angebot an Materialien in anderen Sprachen als Deutsch breit gefächert. Informationsbroschüren in mehreren Sprachen sind zu den Themen Jobsuche oder Berufswahl, Gründungsberatung, Arbeitsrecht und Steuerrecht vorhanden. Daneben gibt es auch Ausfüllhilfen für amtliche Dokumente in einigen Sprachen. Der Internetauftritt der Institutionen ist fast vollständig nur auf Deutsch zugänglich. Daneben finden sich Informationen in Form von Videos in Österreichischer Gebärdensprache und Informationsbroschüren in mehreren Sprachen zum Herunterladen.

In den Bereich Dienstleistungen fällt außerdem das **Magistrat Graz**, das eine Vielzahl von Abteilungen und Dienstleistungen vereint. Für die vorliegende Studie wurde eine Untersuchung, die das Magistrat Graz in Kooperation mit dem Sprachennetzwerk Graz durchgeführt hat, ausgewertet, des Weiteren wurden Interviews mit zwei Abteilungen geführt, die sich mit den Themen Familie und Soziales beschäftigen und besonders viele Kund_innenkontakte aufweisen.

Personal

Das Personal verfügt neben Deutsch über Sprachkenntnisse in Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Spanisch und Türkisch. Beide Interviewpartner_innen betonen, dass Personen mit zusätzlichen Sprachkenntnissen nicht gegenüber Mitbewerber_innen bevorzugt wurden.

Dolmetschdienste

Das Magistrat zieht Dolmetschdienste für Beratungen und Anliegen in diversen Bereichen heran. Es werden Dolmetschdienste verschiedenster Natur angefordert, zum einen beeidete Dolmetscher_innen, zum anderen ein Dolmetschdienst, der vor allem kulturelles Verständnis liefert. Sehr häufig behelfen sich die Kund_innen bei Kommunikationsproblemen selbst, indem sie eine Person mitbringen, die Deutsch sprechen und verstehen kann. Eine interviewte Person weist darauf hin, dass in diesem Fall oft Kinder als ad hoc-Dolmetscher_innen herangezogen werden, was in der Institution als sehr problematisch empfunden wird.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

In einigen Abteilungen sind anders- oder mehrsprachige Beschilderungen vorhanden, so z. B. Wegweiser auf Englisch, Farsi, Paschtu, Russisch, Tschetschenisch, Türkisch und Urdu. Die von uns interviewten Abteilungen geben an, dass in ihren Räumlichkeiten keine anders- oder mehrsprachigen Beschilderungen vorhanden sind, diese aber erforderlich wären und eine Verbesserung der jetzigen Situation darstellen würden. Die Umsetzung anders- oder mehrsprachiger Schilder liegt jedoch nicht im Verantwortungsbereich der Abteilungen selbst, sondern wird zentral organisiert.

Das Angebot an anders- und mehrsprachigen Materialien ist sehr vielfältig mit Informationsbroschüren, Merkblättern, Ausfüllhilfen, Kommunikationshilfen und Formularen in einer Reihe von Sprachen ausgelegt. Informationen zur Mülltrennung etwa sind in 20 Sprachen (Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Serbisch/Kroatisch, Bulgarisch, Chinesisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Griechisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Türkisch, Ungarisch und Vietnamesisch) vorhanden.

www.umwelt.graz.at
Umweltberatung: 872-4388
Vietnamesisch

ABFALLTRENNBLATT der Stadt Graz ... auch in anderen Sprachen erhältlich!

GRAZ UMWELT

GIẤY	BAO BÌ THỦY TINH	BAO BÌNHỆ	BAO BÌ KIM LOẠI	VẢI CŨ	CHẤT THẢI HỮU CƠ	RÁC THẢI KHÁC
PAPIER	GLAS VERPACKUNGEN	LEICHT VERPACKUNGEN	METALL VERPACKUNGEN	ALTTEXTILIEN	BIOABFALL	RESTMÜLL
Bao gồm Tất cả bao bì làm từ giấy và các tông cũng như giấy và các tông không dùng làm bao bì ví dụ: báo, tạp chí, tờ quảng cáo, catalô, sách, sổ, bìa cứng, tập hồ sơ, thư từ, giấy sạch từ hộp giấy vệ sinh (chưa dùng) **Không bao gồm** Giấy bọc lớp ny-lon, giấy bẩn, hộp đựng thức uống, hình ảnh, giấy dán tường	**Bao gồm** Tất cả chai lọ làm từ thủy tinh, phân loại thủy tinh không màu và thủy tinh màu ví dụ: Chai lọ dùng để đựng đồ ăn, thức uống mỹ phẩm, dược phẩm **Không bao gồm** Bóng đèn, đèn huỳnh quang, đèn tiết kiệm điện, sàn bếp lò bằng sứ gương, kính cửa sổ, kính pha lê chì, chén đĩa thủy tinh, đồ sành, sứ bình gốm, kính chắn gió	**Bao gồm** Tất cả bao bì làm từ chất dẻo và vật liệu hỗn hợp, vật liệu bằng vải, sứ, polixetiren, gỗ và vật liệu làm từ các chất hữu cơ ví dụ: chai, lọ sữa chua, tấm phim, bao bổ, bao bì hút chân không, bao bì đông lạnh, hộp đựng thức uống, bao bì phồng rộp, bát đĩa dùng một lần **Không bao gồm** Các sản phẩm bằng chất dẻo ví dụ: đồ chơi trẻ em, tấm lót sàn, ống nước, chậu hoa, đồ dùng gia đình	**Bao gồm** Tất cả bao bì bằng kim loại ví dụ: lon nước uống, lon đồ hộp, lon thức ăn gia súc, hộp đựng phẩm màu và hộp đựng sơn, ống kim loại, nắp đậy kim loại, tấm phim đậy, nắp vặn **Không bao gồm** Công cụ, dây kim loại, đinh ốc, linh kiện xe máy, linh kiện xe hơi và mô tô, đồ dùng gia đình bằng kim loại, giá treo quần áo	**Bao gồm** Quần áo sạch và còn dùng được, túi xách và dây thắt lưng chưa hỏng, khăn trải bàn và khăn trải giường, màn cửa, giày còn dùng được (xếp thành đôi) **Không bao gồm** Quần áo hư cũ, vải bị dơ, ẩm ướt, giày trượt tuyết, giày trượt băng, ván trượt, giày bốt cao su, giẻ lau và vải vụn, thảm, đồ chơi trẻ em, thú nhồi bông	**Bao gồm** rác từ rau quả, đồ ăn bị hư, đồ ăn thừa, vỏ trứng hoa bó, cây trồng chậu, xác trà và xác cà phê với giấy lọc, vụn cỏ, lá và cành **Không bao gồm** Bao nylon và nhựa tổng hợp, xương, bao rửa chân không, tã giấy, tro, cát vệ sinh cho mèo và phân thú nuôi nhỏ, đồ ăn thừa lỏng như súp, nước chấm, dầu ăn, nước xốt	**Bao gồm** Tro (nguội), chậu hoa, bàn chải, băng vệ sinh phụ nữ, xô nhựa và xô kim loại, gương, bát đĩa, kính cửa sổ, bóng đèn, rác, phân thú nuôi nhỏ, cát vệ sinh cho mèo, mảnh kim loại, công cụ, xương, da, giấy bẩn, đồ chơi trẻ em, túi đựng của máy hút bụi, giấy dán tường, tã giấy, quần áo và giày dép hư, vải bị dơ, ẩm ướt, giẻ lau và vải vụn **Không bao gồm** chất thải hữu cơ, gạch đá vụn, pin, thiết bị dùng điện hư cũ, đèn tiết kiệm điện, đèn huỳnh quang, các chất độc hại, bát đĩa dùng một lần, bao bì Vải cũ còn dùng được

VUI LÒNG GOM NHẶT TẤT CẢ BAO BÌ KHÔNG PHÂN BIỆT THỂ LOẠI!

Abb. 1: Information *Abfalltrennblatt der Stadt Graz*, Graz Umwelt (Vietnamesisch).

Die Webseiten der einzelnen Institutionen des Magistrats sind auf Deutsch und Englisch gestaltet. Auffallend ist hier, dass in einigen Fällen die englische Version einer Webseite weniger detaillierte Informationen als die deutsche Version bietet, bzw. sich stark von der deutschen Version unterscheidet.

Weitere Dienstleistungen, die ihr Angebot in den Alltag eingliedern sind etwa **Bibliotheken.** Sie sind frei zugänglich und bieten Materialien zur Weiterbildung und Unterhaltung an. In der vorliegenden Studie wurden drei öffentlich zugängliche Bibliotheken in Graz untersucht. Eine der Bibliotheken ist an einer Institution angesiedelt, die sich mit Fragen des Arbeitsrechts beschäftigt. Aufgrund der örtlichen Lage dieser Bibliothek werden die Angebote der Institution von vielen Asylwerber_innen in Anspruch genommen. Vor allem am Angebot der Internetnutzung, dem Ausdrucken von Dokumenten und dem Ausleihen von Büchern zum Deutschlernen sind die Benutzer_innen sehr interessiert. Eine andere Bibliothek besitzt mehrere auf das Stadtgebiet verteilte Filialen und richtet das Angebot an die jeweiligen Bedarfe des Standorts aus.

Personal

Im Personal der Bibliotheken sind vielfältige Sprachkenntnisse vertreten. Zum Teil wurden die Mitarbeiter_innen aufgrund der sprachlichen Kompetenzen eingestellt. Es wird betont, dass Sprachkenntnisse sehr wichtig sind, um passende Medien auswählen und dementsprechend in das System aufnehmen zu können.

Dolmetschdienste

Dolmetschdienste werden in den Bibliotheken nur in Einzelfällen eingesetzt, zum Beispiel bei Besprechungen, Konfliktlösungen oder bei Bedarf für Bibliotheksführungen für Reisegruppen. Eine Einrichtung bietet selbst Führungen für Gruppen in den Sprachen Englisch, Französisch und Italienisch an. Zum Thema Kommunikation wurde darüber hinaus von einer Einrichtung erwähnt, dass Verständigungsprobleme eher kultureller als sprachlicher Natur sind und Probleme beim Schalter verursachen können, z. B. in Bezug auf Anstellen und Warten beim Schalter oder in Bezug auf Interaktionen zwischen Männern und Frauen.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

Beschilderungen in den Einrichtungen sind nur auf Deutsch vorhanden. In einer Bibliothek liegen anderssprachige Informationsmaterialien und Broschüren auf. Das Angebot an anderssprachigen Medien in den Bibliotheken umfasst Sprachzeitschriften, zweisprachige Kinderbücher, Sachbücher und Belletristik in den Sprachen Bos-

nisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Russisch, Slowenisch, Spanisch, Türkisch und Ungarisch. Zudem gibt es Lernmaterialien aus dem Bereich DAF/DAZ und zu verschiedensten, hauptsächlich europäischen Sprachen, aber auch für Arabisch, Chinesisch, Farsi etc.

Eine Einrichtung berichtet, dass im Jahr 2012 ca. 21.000 Entlehnungen fremdsprachiger Bücher vorgenommen wurden. In Stadtteilen mit hohem Migrant_innenanteil sind die jeweiligen Bibliotheksstandorte in Bezug auf fremdsprachige Medien besonders gut ausgestattet.

Die Webseiten der Einrichtungen sind auf Deutsch abrufbar, eine Einrichtung bietet aber anderssprachige Materialien zum Download an, wie z. B. das Anmeldeformular oder die Hausordnung.

	INSTITUTIONEN	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Bereich Wirtschaft	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch
	Magistrat Graz	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Türkisch
	Bibliotheken	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Österreichische Gebärdensprache, Russisch, Spanisch, Ungarisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Bereich Wirtschaft	Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch
	Magistrat Graz	Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Griechisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch, Vietnamesisch
	Bibliotheken	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Russisch, Slowenisch, Türkisch
BESCHILDERUNGEN	Bereich Wirtschaft	Deutsch
	Magistrat Graz	Deutsch, Englisch, Farsi, Paschtu, Russisch, Tschetschenisch, Tü rkisch, Urdu
	Bibliotheken	Deutsch
INTERNETAUFTRITT	Bereich Wirtschaft	Deutsch, Englisch, Österreichische Gebärdensprache
	Magistrat Graz	Deutsch, Englisch
	Bibliotheken	Deutsch

Tabelle 1: Sprachenübersicht Dienstleistungen.

3.1.2. Dienstleistungen: Initiativen

Es wurden bereits Initiativen der Institutionen vorgestellt, wie Beschilderungen sowie anders- und mehrsprachige Materialien, die aufgrund des Bedarfs entstanden sind, gegenwärtig verwendet werden bzw. zur Verfügung stehen. Unter dem folgenden Punkt werden nun andere innovative Maßnahmen besprochen, die Institutionen planen und zum Teil bereits durchführen, um dem Umgang mit mehr- und anderssprachigen Kund_innen gerecht zu werden.

Im Bereich der mündlichen Kommunikation bieten einige Einrichtungen Beratungen in anderen Sprachen an. Besonders hervorzuheben sind muttersprachliche Beratungen, die bei der Arbeitssuche angeboten werden. In einer Institution ist es möglich zu gewissen Zeiten eine Sprechstunde in den Sprachen Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Farsi, Kurdisch, Rumänisch, Russisch, Tschetschenisch, Türkisch und Ungarisch zu besuchen.

Abb. 2: Mehrsprachige Zeitschrift *24 7 twentyfour / seven – Betreuung rund um die Uhr*, Fachgruppe der Gewerblichen Dienstleister Steiermark, WKÖ (Deutsch, Rumänisch, Slowakisch, Ungarisch).

Des Weiteren wird bei Verständigungsproblemen oft selbstständig agiert, sodass entweder unabhängige Dolmetscher_innen zu Rate gezogen werden, oder die Institution mit eigens zusammengestellten Übersetzungen arbeitet. Diese sind etwa in einer Liste zusammengefasste wichtige Wörter und Phrasen in verschiedenen Sprachen.

In Bezug auf schriftliche Kommunikation arbeitet eine Institution, die sich mit verschiedenen Anliegen aus dem Bereich der Wirtschaft beschäftigt, an der Herausgabe einer Zeitschrift, die vier Mal jährlich erscheinen soll. Diese ist mehrsprachig auf Deutsch, Rumänisch, Slowakisch und Ungarisch und direkt an die Zielgruppe der Institution gerichtet.

Weitere Initiativen sind Workshops und Fortbildungen im Bereich interkulturelle Kompetenz, die für Mitarbeiter_innen von verschiedenen Einrichtungen angeboten werden. An einigen Institutionen besteht auch die Möglichkeit Sprachkurse zu absolvieren, am häufigsten Englischkurse, aber auch Kurse in Österreichischer Gebärdensprache werden angeboten.

3.1.3. Dienstleistungen: Bedarfe

Sprachenbedarf und Dolmetscher_innen

Institutionen aus dem Bereich Wirtschaft, die auch Service- und Beratungsstellen sind, sehen besondere Herausforderungen in Bezug auf sprachliche Vielfalt im Parteienverkehr. Das Transportieren der notwendigen Informationen bei persönlichen sowie auch telefonischen Gesprächen ist von großer Bedeutung und wird bei geringen Deutschkenntnissen der Kund_innen erschwert. Besonders die Vermittlung von komplexen Themen, wie z. B. rechtlichen Rahmenbedingungen in den Bereichen Versicherung, Steuer oder Konsumentenschutz ist oft schwierig zu bewerkstelligen.

Sehr häufig wurde der Bedarf an Dolmetschdiensten angesprochen, der sich vor allem auf "flexible" oder telefonische Dolmetschdienste bezieht, die schnell verfügbar sein sollen. Überhaupt ist der Bedarf an Dolmetschangeboten zur Unterstützung der mündlichen Kommunikation sehr hoch, da diese beim direkten Kontakt mit Kund_innen im Vordergrund steht. Verständigungsprobleme bei Gesprächen werden als umständlich und zeitaufwendig für alle Beteiligten beschrieben. Diese werden umgangen, indem (in seltenen Fällen) Dolmetscher_innen zu Rate gezogen werden oder die Empfehlung ausgegeben wird Personen mit ausreichenden Deutschkenntnissen zu den Terminen mitzunehmen. Mitunter kommen auch die Sprachkenntnisse des Personals zum Einsatz oder Übersetzungshilfen im Internet werden herangezogen.

Einige Institutionen verlangen nach mehr Personal mit spezifischen Sprachkenntnissen, auch in höheren Positionen. Eine Institution vertritt die Meinung, dass

sie ein Abbild der Gesellschaft sein sollte und deshalb mehr Personen mit Migrationsbiographie im Personal vertreten sein sollten. Zusätzlich zu sprachlichen wurden auch kulturelle Hürden erwähnt, wie etwa andere Wertvorstellungen. Auch diese können Komplikationen in der Kommunikation hervorrufen.

Materialien

Viele Einrichtungen erwähnten, dass das Angebot an schriftlichen Übersetzungen und Materialien ausgebaut werden soll. Neben mehr anders- bzw. mehrsprachigen Unterlagen sollen auch leicht verständliche Texte, mit denen nicht nur Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, sondern auch Menschen mit wenig Schulbildung, Leseschwächen etc. erreicht werden können, aufliegen.

Spezielle Bedarfe

Die Institutionen im Bereich Dienstleistungen äußerten auch den Wunsch nach einer Möglichkeit des Austausches zum Umgang mit sprachlicher Heterogenität, etwa eine Räumlichkeit oder eine virtuelle Plattform auf der Informationen, Materialien und Strategien gesammelt und ausgetauscht werden können.

Es wurde zudem der Wunsch geäußert, dass mehr Bewusstsein in Bezug auf die vorhandene sprachliche Vielfalt in Graz in der Bevölkerung und auch beim Personal der Institutionen geschaffen werden soll. Das Abbauen von Vorurteilen und Aufbauen von Verständnis wird als Herausforderung erkannt.

Eine Institution verlangt nach einem standardisierten, strategischen Vorgehen in höheren Abteilungen, da momentan nur aufgrund des temporären Bedarfs und auf Eigeninitiative gehandelt werden kann. Oft werden Umsetzungen diskutiert, aber nicht ausgeführt, was sich auf ein Problem der Finanzierung zurückführen lässt.

Ein weiterer spezieller Bedarf bezieht sich auf die Erweiterung des fremdsprachigen Medienangebots der öffentlichen Bibliotheken. Der Bedarf an Sprachen wird oft von Schulen herangetragen. Eine Schwierigkeit sehen die Institutionen allerdings bei der Beschaffung der Medien. Es besteht der Wunsch nach einer Vernetzung mit Vereinen und eventuell auch Bibliotheken im internationalen Rahmen, um Informationen zu erhalten, welche Medien angeschafft werden sollen und wo diese gekauft werden können. Zusätzlich sollen bei der Beschaffung neuer Medien möglichst alle Altersgruppen und Themenbereiche abgedeckt werden.

3.1.4. Institutionen als spezielle Anlaufstellen für Migrant_innen (Expert_inneninterviews)

Wie unter 3.1. bereits erwähnt, verdeutlicht sich vor allem bei Institutionen des Bereichs Dienstleistungen, dass es Unterschiede zwischen Einrichtungen für die Gesamtbevölkerung und Einrichtungen, die sich speziell mit Anliegen von Migrantinnen und Migranten beschäftigen, gibt. Diese Institutionen sind von Natur aus stärker mit sprachlicher Vielfalt konfrontiert, da die Personen, die sie kontaktieren, oft erst vor kurzem nach Österreich migriert sind oder aus verschiedensten Gründen bisher nicht die Möglichkeit hatten für die Kommunikation mit der Institution ausreichende Deutschkenntnisse zu erwerben.

Die Interviews wurden mit Institutionen geführt, die sich mit Integration, Diskriminierung und der Vertretung der Interessen von Migrant_innen beschäftigen. Darüber hinaus betreuen diese Einrichtungen neue Einwohner_innen, Arbeitnehmer_innen sowie Flüchtlinge in Graz.

Expert_inneninterviews: Status quo

Personal

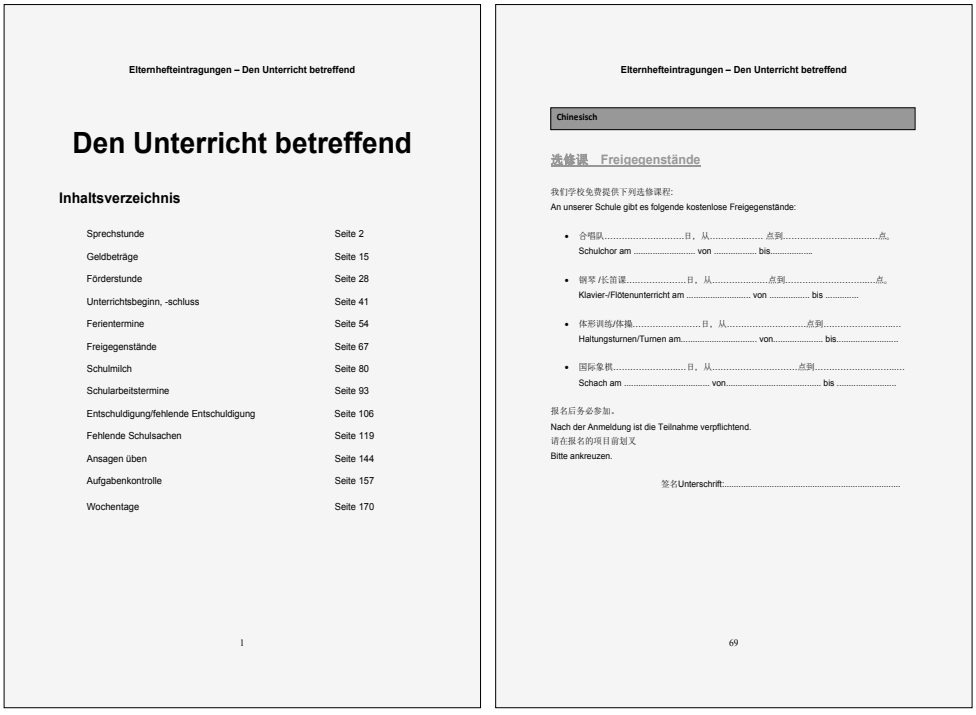
Die Teams sind oft sehr klein, wobei einige Mitarbeiter_innen selbst über Migrationshintergrund und folglich über Sprachkenntnisse verfügen, die in der beratenden Tätigkeit von Vorteil sind. Die Einrichtungen betonten jedoch, dass Sprachkenntnisse in der Auswahl von Personal zweitrangig sind, da primär die geforderten Ausbildungen und Qualifikationen bei der Anstellung als bedeutend erachtet werden. Die weitaus größere Sprachenvielfalt des Personals in diesem Bereich ist in Tabelle 2 gut erkennbar, besonders wenn sie mit den Sprachkenntnissen des Personals in anderen Kategorien verglichen wird. Im Repertoire der Institutionen findet sich auch ein Angebot an Beratungen in anderen Sprachen als Deutsch.

Dolmetschdienste

Dolmetschdienste werden von Einrichtungen dieses Bereichs unterschiedlich stark genutzt. Während eine Einrichtung selbst einen von vielen Institutionen aus allen Bereichen genutzten Dolmetschpool zur Verfügung stellt, behilft sich eine andere Einrichtung damit, Personen aus den einzelnen Sprachgemeinschaften zu engagieren. Wichtig ist in den meisten Fällen, dass neben den sprachlichen Kenntnissen vor allem auch kulturelles Wissen gegeben ist, da sich die Institutionen mit intimen Themen wie Diskriminierung, Fluchtsituationen etc. beschäftigen.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

In den Institutionen liegt eine Vielzahl von verschiedenen Broschüren und anderen schriftlichen Materialien auf. Sie behandeln die Themen Diskriminierung, Bildung, Schuleinschreibung und Sicherheit und stehen teils auch auf den Webseiten der Einrichtungen bereit, z. B. unterstützende Informationen zu Elternhefteinschreibungen in den Sprachen Albanisch, Arabisch, Chinesisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Kroatisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschetschenisch, Türkisch und Ungarisch.



Elternhefteintragungen – Den Unterricht betreffend

Den Unterricht betreffend

Inhaltsverzeichnis

Sprechstunde	Seite 2
Geldbeträge	Seite 15
Förderstunde	Seite 28
Unterrichtsbeginn, -schluss	Seite 41
Ferientermine	Seite 54
Freigegenstände	Seite 67
Schulmilch	Seite 80
Schularbeitstermine	Seite 93
Entschuldigung/fehlende Entschuldigung	Seite 106
Fehlende Schulsachen	Seite 119
Ansagen üben	Seite 144
Aufgabenkontrolle	Seite 157
Wochentage	Seite 170

1

Elternhefteintragungen – Den Unterricht betreffend

Chinesisch

选修课 Freigegenstände

我们学校免费提供下列选修课程:
An unserer Schule gibt es folgende kostenlose Freigegenstände:

- 合唱队.....日，从..... 点到.....点。
  Schulchor am ..... von ..... bis.....
- 钢琴 /长笛课.....日，从.....点到.....点。
  Klavier-/Flötenunterricht am ..... von ..... bis .....
- 体形训练/体操.....日，从.....点到.....
  Haltungsturnen/Turnen am..... von..... bis.....
- 国际象棋.....日，从.....点到.....
  Schach am ..... von..... bis .....

报名后务必参加。
Nach der Anmeldung ist die Teilnahme verpflichtend.
请在报名的项目前划叉
Bitte ankreuzen.

签名Unterschrift.....

69

Abb. 3: Broschüre *Elternheft der Stadt Graz – Elternhefteintragungen den Unterricht betreffend*, Stadt Graz, Abteilung für Bildung und Integration. (Deutsch, Chinesisch).

Der Internetauftritt der Einrichtungen ist teils bis vollständig auf Deutsch und Englisch. Daneben sind online auch deutsche Texte in leicht verständlicher Sprache erhältlich.

Beschilderungen in anderen Sprachen sind nur in einer Institution, dafür dort aber reichlich, vorhanden. Die Institutionen erwähnen jedoch, dass Beschilderungen sehr wohl gewünscht werden und teils bei Veranstaltungen organisiert werden.

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Hindi, Isoko, Kurdisch, Paschtu, Rumänisch, Russisch, Slowenisch, Swahili, Türkisch, Ungarisch, Urdu, Wolof, sowie weitere afrikanische Sprachen[7]
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Chinesisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschetschenisch, Türkisch, Ungarisch
BESCHILDERUNGEN	Deutsch *in einer Institution*: Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Rumänisch, Russisch, Tschetschenisch, Türkisch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch, Texte in leicht verständlicher Sprache

Tabelle 2: Sprachenübersicht Institutionen für Migrant_innen.

Expert_inneninterviews: Bedarfe und Herausforderungen

Da die Institutionen sich mit Anliegen von Migrantinnen und Migranten beschäftigen, haben sie auch dementsprechende Einblicke in die Lebenssituationen der Menschen und können daher Herausforderungen detailliert schildern. Die Einrichtungen betonen, dass die von ihnen zu erfüllenden Aufgaben und das Eingehen auf Anliegen der Kund_innen im Vordergrund stehen. Wesentlich dabei ist es, ein Vertrauensverhältnis zu den Kund_innen aufzubauen. Dabei spielt die Kommunikation in den Erstsprachen der Kund_innen eine wichtige Rolle. Durch die linguistische und kulturelle Vielfalt der Kundinnen und Kunden entstehen jedoch komplexe Kommunikationssituationen, auf die eingegangen werden muss. Zum gegenseitigen Verständnis werden oft Dolmetschdienste herangezogen. Dabei wurde besonders der Bedarf an terminlich flexibleren Dolmetscher_innen erwähnt. Eine Schwierigkeit bei transkultureller Kommunikation stellt die sich ständig verändernde Sprachenvielfalt dar. Der Bedarf an Dolmetscher_innen mit gewissen Sprachen ist stark variabel und abhängig von globalen, politischen und wirtschaftlichen Verhältnissen. In einigen Fällen kann nicht in der Erstsprache, oder einer der Erstsprachen, kommuniziert werden. Hier muss zum Beispiel auf die Amtssprache des Herkunftslandes zurückgegriffen werden. Im Zusammenhang mit

7 Die Angabe der Sprachen richtet sich nach den Nennungen in den Interviews. Um welche afrikanischen Sprachen es sich hier genau handelt, wurde im Interview nicht spezifiziert.

Dolmetschdiensten erwähnt eine Institution auch, dass es wichtig wäre, die Rolle der Dolmetscher_innen für alle Gesprächspartner_innen klarzustellen. Oft sprechen Personen in Situationen, in der ein Dolmetscher/eine Dolmetscherin anwesend ist, direkt mit ihm/ihr, anstatt mit der Kundin/dem Kunden zu sprechen. Die Vermittlungsrolle wird nicht als solche wahrgenommen und dadurch werden zusätzlich bereits ohnehin schwierige Situation, wie z. B. ein Gespräch im Krankenhaus, erschwert.

Den meisten Einrichtungen ist es ein Anliegen mehr anders- bzw. mehrsprachigen Materialien zu erstellen. Schriftliche Übersetzungen sind allerdings problematisch, da sie aufwendig zu erstellen sind und die Finanzierung nicht immer gegeben ist. Des Weiteren wurde eine wichtige Forderung erwähnt, die Initiative *Leichter Lesen*, deren Ziel es ist, amtliche Dokumente und Informationen verständlicher aufzubereiten, sodass sie von Menschen mit Leseschwächen oder anderen Erstsprachen besser verstanden werden können. Unterlagen in leicht verständlicher Sprache können auch den Umgang mit kritischen Themen erleichtern.

Als besondere Herausforderung und wichtiger Punkt wurde Bewusstseinsschaffung und Bildung von Verständnis unter der Bevölkerung und dem Personal erkannt. Dazu kann etwa direkt im Bildungssystem angesetzt werden. Aus Sicht einer Institution entsprechen die in den Schulen unterrichteten Sprachen nicht dem Bedarf der derzeitigen Situation. Es sollen mehr und verschiedene Sprachen gelehrt werden, damit den Forderungen nachgekommen werden kann. Problematisch aus Sicht der Interviewpartner_innen ist auch, dass das Potential der mehrsprachigen Bürger_innen nicht erkannt und geachtet wird. Wenn dieses besser genutzt würde, könnte die Kommunikation bei Beratungen oder im Parteienverkehr vereinfacht werden. Somit gäbe es Vorteile für beide Seiten, für das Personal einer Institution und für die Migrant_innen.

Als letzter Punkt wird auch hier der Bedarf an gebündelten Informationen und Kooperationen angeführt. Es wurde erwähnt, dass ein Ort oder eine Internetplattform, wo anders- und mehrsprachige Materialien gesammelt werden, ein hilfreicher Platz für den Austausch zwischen den Grazer Institutionen wäre.

3.2. Gesundheitswesen

Für die vorliegende Untersuchung des Gesundheitswesens wurden Interviews in einigen Krankenhäusern, einem Rettungsdienst und verschiedenen Alten- und Pflegeheimen geführt. Aus den Interviews geht hervor, dass sprachliche Vielfalt im Gesundheitsbereich ein alltägliches Thema ist und besonders in den Bereichen Kinder- und Jugendheilkunde, sowie Frauenheilkunde und Geburtshilfe präsent ist, da es in diesen Bereichen zu vielen Kontakten mit Patient_innen anderer Erstsprachen kommt. In einem der befragten Krankenhäuser wurde angegeben, dass 10–20 % der Patient_innen Migrationshintergrund aufweisen. Eine genaue statistische Auflistung über die

Sprachenvielfalt wird jedoch nicht geführt. In den Alten- und Pflegeheimen gibt es bisher keine oder nur wenige Kontakte mit Bewohner_innen anderer Sprachkenntnisse. Die Vertreter_innen der besuchten Einrichtungen sind aber der Meinung, dass der Umgang mit sprachlicher Vielfalt in naher Zukunft sehr aktuell für die Arbeit in Alten- und Pflegeheimen sein wird.

3.2.1. Gesundheitswesen: Status quo

Personal

Für viele Krankenhäuser und andere Institutionen des Gesundheitswesens stellen die Sprachkompetenzen der eigenen Mitarbeiter_innen eine große Ressource im Umgang mit sprachlicher Vielfalt dar. In allen befragten Einrichtungen sind Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vorhanden, die Kompetenzen in anderen Sprachen neben Deutsch aufweisen. Diese Kompetenzen sind meist in Listen verzeichnet und mit einer Durchwahl- oder Telefonnummer versehen. Das Personal wird größtenteils nicht explizit aufgrund dieser Sprachkompetenzen eingestellt, dennoch wird in allen Krankenhäusern, Alten- und Pflegeheimen und auch im Rettungsdienst von den gegebenen Kenntnissen Gebrauch gemacht. Nur auf einer Station eines großen Krankenhauses wurde angegeben, dass Mitarbeiter_innen aufgrund ihrer Sprachkenntnisse (Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch und Ungarisch) eingestellt wurden. Für die Arbeit auf der Gehörlosenambulanz eines Grazer Krankenhauses ist das Beherrschen der Österreichischen Gebärdensprache Voraussetzung für eine Anstellung. In einem Alten- und Pflegeheim wurde angegeben, dass Bewerber_innen mit speziellen Sprachkenntnissen bei gleicher Qualifikation gegenüber einsprachigen Bewerber_innen bei der Einstellung bevorzugt werden, was sich in der großen Vielfalt der vom Personal gesprochenen Sprachen widerspiegelt. Besonders viele Sprachen sind unter den Sanitäter_innen des Rettungsdienstes vertreten. In den Krankenhäusern finden sich weitere Sprachkompetenzen sowohl unter den Pflegekräften, als auch in der Verwaltung, unter den Ärzt_innen und sonstigen Bediensteten.

Dolmetschdienste

Die Befragten gaben an, dass sehr häufig Mitarbeiter_innen als ad hoc-Dolmetscher_innen eingesetzt werden. Im Rettungsdienst stellt mehrsprachiges Personal sogar die einzige Möglichkeit dar, mit nicht-deutschsprachigen Patient_innen zu kommunizieren, da in Notsituationen keine Zeit für den Einsatz eines professionellen Dolmetschdienstes bleibt. Einwände gegen diese Vorgehensweise sind vorwiegend organisatorischer Natur. In den meisten Fällen müssen ad hoc-Dolmetscher_innen für die Zeit des Einsatzes ihre Arbeitsplätze verlassen und oft in Bereichen dolmetschen, die nicht

ihrem Spezialgebiet entsprechen. Neben den Sprachkompetenzen des eigenen Personals werden auch die Angebote von professionellen Dolmetschinstituten häufig genutzt, um die Verständigung zwischen Patient_innen und Pfleger_innen, Ärzt_innen und sonstigem Krankenhauspersonal zu gewährleisten.

Für den alltäglichen Bedarf in der Ambulanz, bei der Visite und bei Verständigungsschwierigkeiten zwischen Patient_innen und Pfleger_innen wird gerne auf den telefonischen Dolmetschdienst *SPRACHE DIREKT* zurückgegriffen, der Dolmetscher_innen mit medizinischer Erfahrung zur Verfügung stellt und rund um die Uhr erreichbar ist. Dieses Angebot wird von zwei großen Krankenhäusern bevorzugt in Anspruch genommen, da es aus ihrer Sicht eine gute Lösung darstellt. Für Situationen in denen eine Dolmetscherin/ein Dolmetscher anwesend sein soll, werden Dolmetschdienste von *ISOP*, *OMEGA* und *Zebra* bezogen.

Bei Erste-Hilfe-Kursen wird ebenfalls das Angebot an Dolmetscher_innen genutzt. In Alten- und Pflegeheimen ist gegenwärtig noch kein Bedarf an Dolmetscher_innen gegeben, hier erwähnte nur eine Institution die Nutzung eines Dolmetschdienstes.

In sehr vielen Fällen dienen Angehörige oder andere Begleitpersonen als ad hoc-Dolmetscher_innen und vermitteln zwischen dem Krankenhauspersonal und dem/der Patient_in. Aus den Interviews ging hervor, dass den Institutionen die Problematik eines solchen Vorgehens unter bestimmten Umständen bewusst ist. Dennoch wird im Alltag oft Gebrauch davon gemacht. Erwähnt wurde etwa, dass Dolmetscher_innen im ambulanten Bereich nicht schnell genug vor Ort sein können und nur in einem zeitlich begrenzten Rahmen zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund tragen oft Angehörige die zentrale Verantwortung für das Gelingen der Kommunikation. Zum Teil verlassen sich die Einrichtungen überwiegend auf die Anwesenheit einer mehrsprachigen Begleitperson, oder die Patientin/der Patient wird gebeten, eine Person zu kontaktieren, die per Telefon dolmetschen kann. Einige der befragten Krankenhäuser sehen die Verwendung von ad hoc-Dolmetscher_innen eher kritisch. So erwähnt eine Einrichtung etwa, dass dolmetschende Kinder sowie das Dolmetschen von Ehemännern bei bestimmten Themen (Verhütung o. Ä.) als besonders problematisch wahrgenommen werden und der Umgang mit diesen Situationen eine besondere Herausforderung darstellt.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

Einige Beschilderungen in Institutionen des Gesundheitsbereichs wurden mit Übersetzungen in anderen Sprachen ergänzt. Zum Beispiel wird mittels Aushängen auf Besuchs- und Ambulanzzeiten hingewiesen, teilweise sind auch Wegweiser in mehreren Sprachen vorhanden oder zumindest in Planung. In einem Krankenhaus war zum Zeitpunkt des Interviews die Bedienungsanleitung des Ticketautomats der Ambulanz

neben Deutsch in drei weiteren Sprachen vorhanden. Das sollte die Abläufe in der Ambulanz erleichtern.

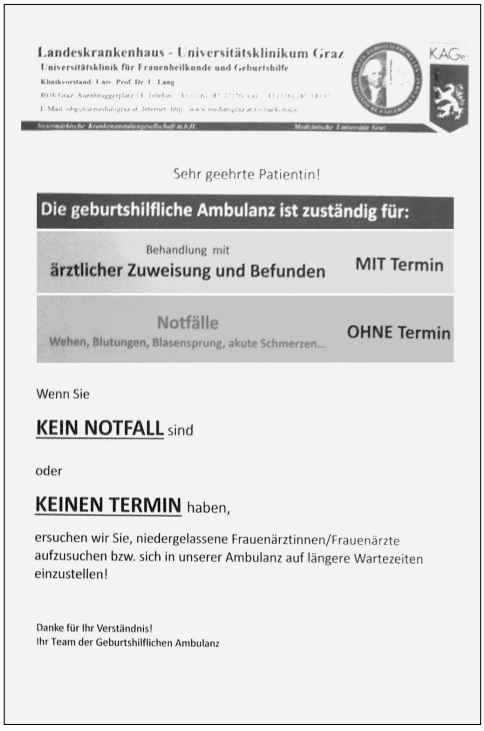
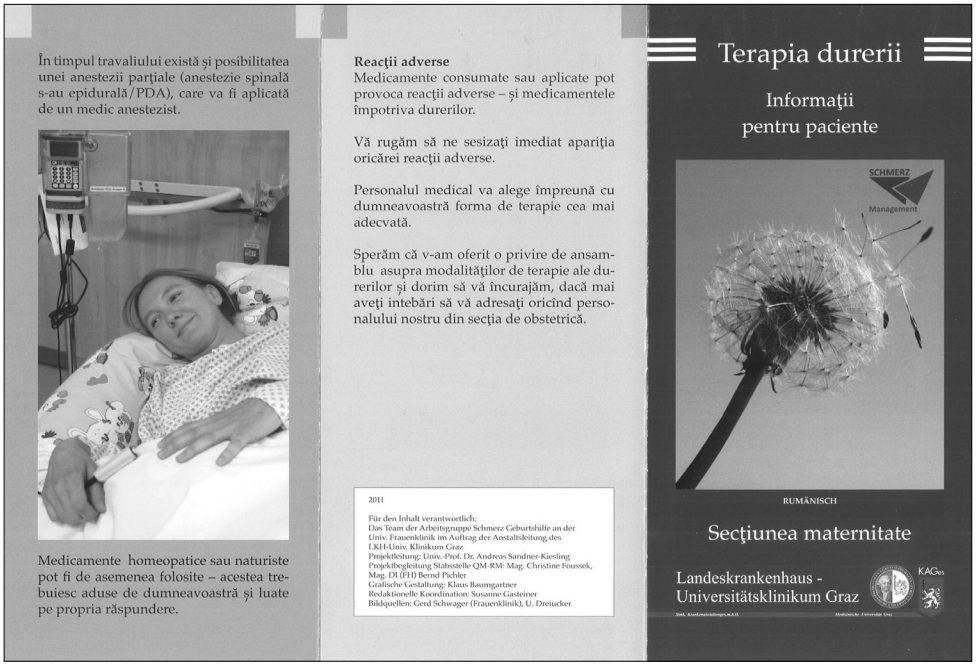


Abb. 4: Aushang *Zuständigkeit der geburtshilflichen Ambulanz*, Landeskrankenhaus Universitätsklinikum Graz (Deutsch, Türkisch).

Für eine Lebensmittelausgabestelle des Rettungsdienstes, eine Initiative, die Menschen in Not unterstützt, wurden Plakate mit Piktogrammen und Aufschriften in den Sprachen Deutsch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Russisch und Türkisch erstellt.

Im Vergleich zu anderen Bereichen ist im Gesundheitsbereich eine große Anzahl an Beschilderungen vorhanden, die die Abläufe innerhalb der Räumlichkeiten der Institutionen erleichtern soll.

Auch das Angebot an anders- oder mehrsprachigen Materialien ist sehr breit gefächert und zahlreich, es finden sich Broschüren und Informationsmaterialien zu verschiedensten Themen, die oft, aber nicht immer, von den Einrichtungen selbst erstellt wurden. Die Broschüren behandeln etwa die Themen Schmerzen, Aufklärung über Krankheiten, Vorsorge, Schwangerschaft und Kinderbetreuung.



În timpul travaliului există și posibilitatea unei anestezii parțiale (anestezie spinală s-au epidurală/PDA), care va fi aplicată de un medic anestezist.

Medicamente homeopatice sau naturiste pot fi de asemenea folosite – acestea trebuiesc aduse de dumneavoastră și luate pe propria răspundere.

Reacții adverse
Medicamente consumate sau aplicate pot provoca reacții adverse – și medicamentele împotriva durerilor.

Vă rugăm să ne sesizați imediat apariția oricărei reacții adverse.

Personalul medical va alege împreună cu dumneavoastră forma de terapie cea mai adecvată.

Sperăm că v-am oferit o privire de ansamblu asupra modalităților de terapie ale durerilor și dorim să vă încurajăm, dacă mai aveți intebări să vă adresați oricînd personalului nostru din secția de obstetrică.

2011

Für den Inhalt verantwortlich:
Das Team der Arbeitsgruppe Schmerz Geburtshilfe an der Univ. Frauenklinik im Auftrag der Anstaltsleitung des LKH-Univ. Klinikum Graz
Projektleitung: Univ.-Prof. Dr. Andreas Sandner-Kiesling
Projektbegleitung Stabsstelle QM-RM: Mag. Christine Foussek, Mag. DI (FH) Bernd Pichler
Grafische Gestaltung: Klaus Baumgartner
Redaktionelle Koordination: Susanne Gasteiner
Bildquellen: Gerd Schwager (Frauenklinik), U. Dreiucker

Terapia durerii

Informații
pentru paciente

SCHMERZ Management

RUMÄNISCH

Secțiunea maternitate

Landeskrankenhaus - Universitätsklinikum Graz

KAGes

Abb. 5: Broschüre *Schmerztherapie – Information für Patienten,* Geburtshilfe, Landeskrankenhaus Universitätsklinikum Graz (Rumänisch).

Eine noch wichtigere Rolle nehmen jedoch Aufklärungsbögen, Merkblätter, Ausfüllhilfen oder Formulare ein, die wichtige Informationen zum Zustand der Patient_innen oder zum Krankheitsverlauf dokumentieren. Zum Teil sind Formulare oder Ausfüllhilfen in anderen Sprachen vorhanden. Zwei Krankenhäuser beziehen Dolmetscher_innen, wenn beim Ausfüllen von einsprachig deutschen Formularen Hilfe benötigt wird. Einige Abteilungen der Institutionen im Gesundheitsbereich befassen sich eingehender mit sprachlicher Vielfalt, da sie damit besonders im ambulanten Bereich sowohl linguistisch als auch kulturell konfrontiert sind. Hier finden sich vermehrt Broschüren, Materialien und Formulare in anders- oder mehrsprachiger Ausführung.

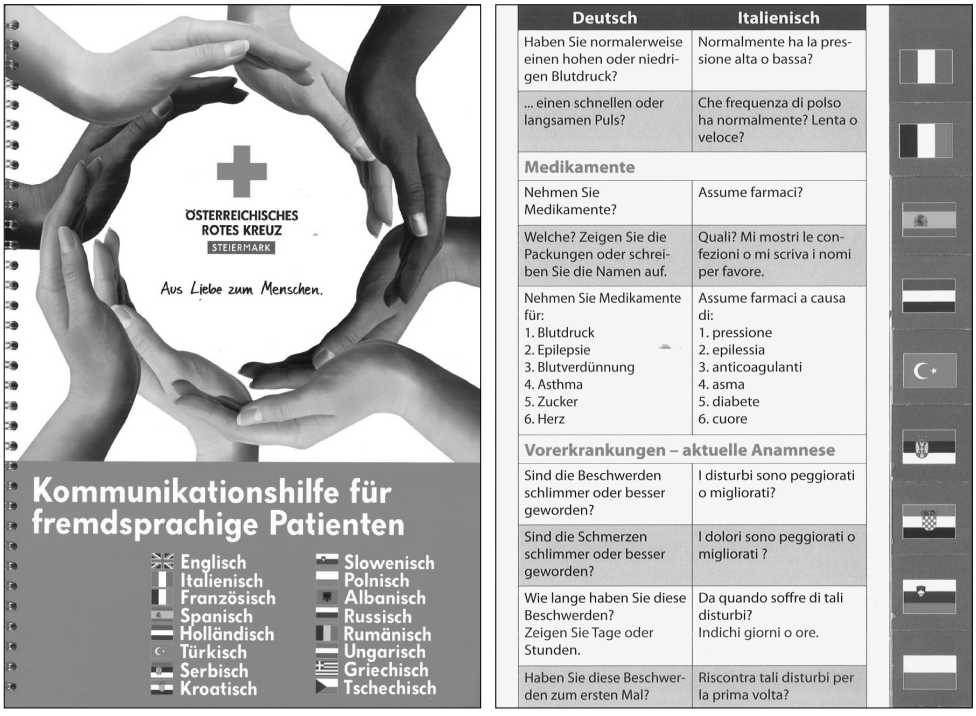
Seit April 2014 stehen in mehreren Ambulanzen der untersuchten Krankenhäuser Automaten zur Verfügung, die eine selbstständige Anmeldung der Patient_innen mittels E-Card ermöglichen. Dadurch sollen Wartezeiten verkürzt und das Infektionsrisiko minimiert werden. Es ist geplant die Bedienung des Automaten in weiteren Sprachen neben Deutsch zu ermöglichen.

Bezüglich der Alten- und Pflegeheime ist die Tatsache interessant, dass es in einer Einrichtung zwar kaum Bedarf an mehrsprachigen Materialien gibt, dafür aber

das Reinigungskonzept in Eigeninitiative in Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Türkisch übersetzt wurde. Damit soll gewährleistet werden, dass alle Reinigungskräfte die Hygiene- und Sicherheitsbestimmungen verstehen und umsetzen können.

In mehreren Bereichen kommen auch Unterlagen mit Piktogrammen zum Einsatz, wie zum Beispiel zur Schmerzabfrage in einem Krankenhaus oder zu verschiedenen Themen in einem Alten- und Pflegeheim – eine Broschüre mit dem Titel "*Sprachlose*" *Kommunikation* wurde speziell vom Team eines Alten- und Pflegeheims entwickelt. Die Verwendung von Piktogrammen ist eine gute Möglichkeit, um die Kommunikation mit Personen, die weniger gut Deutsch sprechen oder sich generell aufgrund ihres Alters oder einer Krankheit nicht leicht artikulieren können, zu erleichtern.

Der Rettungsdienst bietet eine Broschüre an, die österreichweit zum Einsatz kommt und in der die für den Einsatz wichtigsten Phrasen und Vokabeln in Deutsch und 16 weiteren Sprachen aufgelistet sind. Ergänzt wird diese Broschüre durch Piktogramme zur Schmerzbeschreibung, zur Beschreibung von Symptomen und zur Nennung von Ursachen für eine Vergiftung.



Deutsch	Italienisch
Haben Sie normalerweise einen hohen oder niedrigen Blutdruck?	Normalmente ha la pressione alta o bassa?
... einen schnellen oder langsamen Puls?	Che frequenza di polso ha normalmente? Lenta o veloce?
Medikamente	
Nehmen Sie Medikamente?	Assume farmaci?
Welche? Zeigen Sie die Packungen oder schreiben Sie die Namen auf.	Quali? Mi mostri le confezioni o mi scriva i nomi per favore.
Nehmen Sie Medikamente für: 1. Blutdruck 2. Epilepsie 3. Blutverdünnung 4. Asthma 5. Zucker 6. Herz	Assume farmaci a causa di: 1. pressione 2. epilessia 3. anticoagulanti 4. asma 5. diabete 6. cuore
Vorerkrankungen – aktuelle Anamnese	
Sind die Beschwerden schlimmer oder besser geworden?	I disturbi sono peggiorati o migliorati?
Sind die Schmerzen schlimmer oder besser geworden?	I dolori sono peggiorati o migliorati ?
Wie lange haben Sie diese Beschwerden? Zeigen Sie Tage oder Stunden.	Da quando soffre di tali disturbi? Indichi giorni o ore.
Haben Sie diese Beschwerden zum ersten Mal?	Riscontra tali disturbi per la prima volta?

Abb. 6: Broschüre *Kommunikationshilfe für fremdsprachige Patienten*, Österreichisches Rotes Kreuz Steiermark.

Die Internetauftritte der Institutionen sind zum Großteil auf Englisch zugänglich. Besonders erwähnenswert ist der zweisprachige Webauftritt des Rettungsdienstes. Auf Englisch findet sich ausreichend Information, unter anderem über die Möglichkeit, Blut zu spenden oder über das Angebot an Erste-Hilfe-Kurse.

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Englisch, Farsi, Französisch, Georgisch, Griechisch, Italienisch, Koreanisch, Mongolisch, Niederländisch, Österreichische Gebärdensprache, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Tschetschenisch, Türkisch, Ungarisch
BESCHILDERUNGEN	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Russisch, Türkisch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch

Tabelle 3: Sprachenübersicht Gesundheitswesen.

3.2.2. Gesundheitswesen: Initiativen

Zu den Initiativen in Institutionen des Gesundheitswesens zählt ein wachsendes Bewusstsein im Umgang mit kulturellen und/oder religiösen Unterschieden. So werden etwa Fortbildungen für Mitarbeiter_innen besonders in diesem Bereich angeboten, wo nicht nur Wissen über die Sprache, sondern auch in Bezug auf kulturelle Gepflogenheiten vermittelt wird. In den Interviews wurden konkrete Themen angesprochen, wie etwa Ernährung, Religion oder in manchen Kulturen übliche medizinische Praktiken. Aufklärung und Wissen des Personals tragen dazu bei, auf die Bedürfnisse der Patient_innen einzugehen und bestimmte Verhaltensweisen der Patient_innen besser einordnen zu können.

Weitere Initiativen zeigen sich bei der Erstellung von schriftlichen Materialien oder Beschilderungen. So beabsichtigt ein Alten- und Pflegeheim Beschilderungen in Brailleschrift anzubringen.

3.2.3. Gesundheitswesen: Bedarfe

Die Gespräche mit verschiedenen Institutionen aus dem Gesundheitsbereich zeigen Bedarfe in drei großen Bereichen: Sprache, Angebot an mehrsprachigen Materialien sowie Kultur.

Sprache

Im Vordergrund steht das Verständnis zwischen Patient_innen und dem Personal der Einrichtungen, sodass auf die Bedürfnisse der Patientin/des Patienten bestmöglich eingegangen werden kann. Die Befragten gaben an, dass aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse unter den Patient_innen oft Missverständnisse auftreten. Sprache hat eine vorrangige Rolle in der Diagnose und Behandlung inne. Die Anliegen der Patient_innen müssen ausreichend eruiert werden und ihre Sicherheit muss ebenso gewährleistet sein. Aufgrund fehlender Sprachkenntnisse ist dies nicht immer möglich. Aus diesem Grund erkennen die Institutionen einen großen Bedarf an Dolmetscher_innen. Es wurde angeführt, dass zwar professionelle Dolmetscher_innen extern in Anspruch genommen werden, dass diese Vorgehensweise jedoch einige Schwierigkeiten mit sich bringt:

- Die Dolmetscher_innen müssen rechtzeitig informiert werden, um vor Ort zu sein. Spontane Dolmetschungen sind kaum möglich.
- Die Dolmetscher_innen haben oft nur wenig Zeit, etwa dreißig Minuten, zur Verfügung. In dieser kurzen Zeitspanne kann jedoch meist nicht alles Nötige geklärt werden.
- Die Dolmetscherin/der Dolmetscher sollte medizinisches Wissen und Wissen über Pflege mitbringen.

Mehrere Einrichtungen geben deshalb an, dass fixe Dolmetscher_innen im Haus von Nöten wären. Es wurde erwähnt, dass sehr oft weibliche Dolmetscherinnen bevorzugt werden – besonders bei der Visite oder bei Operationsaufklärungen ist die Anwesenheit eines (unbekannten) Mannes für manche Frauen sehr unangenehm.

In vielen Institutionen kommen häufig Angehörige als ad hoc-Dolmetscher_innen zum Einsatz. In solchen Fällen wurde bereits die Erfahrung gemacht, dass bestimmte Tabuthemen von manchen Begleitpersonen nicht korrekt übertragen wurden.

Es ist den Befragten auch bewusst, dass Übersetzungen von Angehörigen für das Krankenhaus problematisch sind und eventuell juristische Schwierigkeiten auftreten können. Im Folgenden wird kurz die österreichische Rechtslage in Bezug auf Patient_innenaufklärung im medizinischen Bereich beschrieben. Österreich verfügt nicht über ein alle Bereiche der Medizin abdeckendes Medizinrecht. Dieses ist aus einem

Querschnitt verschiedener Rechtsbereiche und Gesetze zu erschließen. Relevant sind in diesem Fall vor allem Art. 16 Punkt 1–4 und Art. 17 Punkt 1–5 der Patient_innenrechtscharta. Diese Artikel behandeln das Recht der Patient_innen auf Aufklärung bei möglichen Diagnose- und Behandlungsarten, sowie Risiken und Folgen, wobei das Wohl und die Autonomie der Patientin bzw. des Patienten im Vordergrund steht. Darüber hinaus legt Art. 17 fest, dass Patient_innen nur mit ihrer Zustimmung behandelt werden dürfen. Basis einer solchen ist nicht nur eine grundlegende Einsichts- und Urteilsfähigkeit, Mündigkeit und Geschäftsfähigkeit, sondern ein Verständnis über den gesundheitlichen Zustand, sowie den Grund für die Behandlung und ihre Bedeutung (vgl. Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich 2006). Ähnliches ist auch in § 5a des Krankenanstalten– und Kuranstaltengesetzes (vgl. Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten) zu finden, das Aufklärung und Verständnis als zentrale Voraussetzung für Einverständniserklärung und Zustimmung zu Behandlungen oder Eingriffen jeglicher Art versteht. Dass dies jedoch in der Erstsprache oder in einer internationalen Sprache wie Englisch beispielsweise stattzufinden hat, in Fällen wo Patient_innen des Deutschen nicht oder kaum mächtig sind, ist nicht festgelegt. Dennoch ist dies aus den rechtlichen Folgen des § 110 Strafgesetzbuchs für Eigenmächtige Heilbehandlung abzuleiten (vgl. Bundesgesetz vom 23. Jänner 1974 über die mit gerichtlicher Strafe bedrohten Handlungen).

Um die Aufklärung der Patient_innen sicherzustellen und so potentiellen rechtlichen Folgen entgegenzuwirken, überlegen Krankenhäuser, Dolmetschdienste zu verwenden, die via Videokonferenzen Sprachmittler_innen zur Verfügung stellen. Während in einer befragten Einrichtung diese Option bereits getestet und aufgrund der Ablehnung einiger Patient_innen wieder eingestellt wurde, äußern andere Einrichtungen den Wunsch, diese Option in ihr Handlungsspektrum aufzunehmen.

Zwei Einrichtungen formulierten zudem einen Bedarf an mehrsprachigen Mitarbeiter_innen, die im Personal als Ärzt_innen, Pfleger_innen oder an der Rezeption tätig sein könnten.

Ein weiterer Punkt, der angesprochen wurde, betrifft die Kommunikation zwischen häuslichem Pflegepersonal und Ärzt_innen oder Krankenhauspersonal. Die häuslichen Pfleger_innen sind Ansprechpersonen, wenn der oder die Pflegebedürftige medizinische Versorgung braucht. Oft sprechen die Pfleger_innen aber nur wenig Deutsch, wodurch es öfters zu Missverständnissen kommt.

Auch Analphabetismus unter den Patient_innen wurde als eine große Herausforderung im Gesundheitswesen angeführt.

Materialien

Einige Institutionen erwähnen einen Bedarf an der Erweiterung des Angebots an mehrsprachigen Broschüren, Formularen und Beschilderungen, die bei der Aufklä-

rung und Orientierung unterstützen sollen. Symbole und Piktogramme werden als gute Alternative erkannt.

Regelmäßig thematisiert werden die einsprachigen Packungsbeilagen der Medikamente. Übersetzungen bzw. anderssprachige Alternativen wären in diesem Kontext laut Interviewpartner_innen unbedingt nötig.

Kultur

In fast allen Interviews werden nicht nur fehlende Sprachkenntnisse allein als die größte Herausforderung gesehen, sondern auch kulturspezifische Unterschiede als potentielles Konfliktpotential genannt. Fortbildungen zu kulturellen und religiösen Themen werden für Angestellte in einigen Einrichtungen angeboten und sollen Wissen und damit Verständnis sowie Akzeptanz vermitteln. Die Institutionen sehen aber auch auf Seiten der Patient_innen Aufklärungsbedarf. So führen sie an, dass Patient_innen über die Vorgehensweisen im medizinischen Bereich in Österreich informiert werden müssen, um ein Verständnis für die vorgeschlagenen Behandlungen und administrativen Schritte zu haben. Ein Unterschied, der von den interviewten Personen wahrgenommen wurde, ist die Tatsache, dass viele Patient_innen mit Migrationshintergrund bei Beschwerden sofort ein Krankenhaus aufsuchen, obwohl es sich nicht um einen Notfall handelt, anstatt eine_n Allgemeinmediziner_in zu konsultieren.

Von einigen befragten Personen kommt die Forderung, dass Vorschriften im Krankenhaus von allen eingehalten werden müssen, auch wenn sie nicht den kulturellen Gewohnheiten entsprechen. Als Beispiele werden die Besuchszeiten genannt, die es in Österreich strikt einzuhalten gilt.

Eine weitere Herausforderung sind zwischenmenschliche Beziehungen unter den Patient_innen selbst. Die Institutionen erwähnen, dass hier die Vermeidung jeglicher Konflikte wichtig ist. Zum Beispiel muss auf Beziehungen zwischen bestimmten ethnischen Gruppen oder Nationen geachtet werden, wenn Patient_innen gemeinsame Zimmer belegen. Darüber hinaus kann auch das Verhältnis zwischen Frauen und Männern problematisch sein. Es wurde von verschiedensten Erfahrungen berichtet, wie z. B. dass Frauen nicht von männlichen Ärzten untersucht werden wollten, oder dass Frauen in Anwesenheit ihrer Männer nicht Deutsch sprechen möchten.

Obwohl bereits einige Initiativen am Laufen sind, besteht nach wie vor aus Sicht der Institutionen ein großer Bedarf an Maßnahmen, um das interkulturelle Verständnis zu fördern.

Zusätzlich zu den oben erwähnten Punkten wurde in den Einrichtungen teilweise der Bedarf nach einer besseren Vernetzung unter den medizinischen Institutionen in Graz erwähnt. Das soll dazu dienen, einen Austausch von Strategien und Materialien zu ermöglichen. Ebenso wurde der Wunsch nach fachlicher Beratung geäußert.

3.3. Institutionen des Sozialbereichs

Um den Bereich der sozialen Institutionen in Graz zu erfassen, wurde ein Querschnitt an sozialen Trägern und Einrichtungen für die Erhebung ausgewählt, der sich aus den Feldern Frauen/Kinder/Jugend, Bildung, Grundversorgung und Reintegration sowie Integration und Migration zusammensetzt.

3.3.1. Sozialbereich: Status quo

Personal

Im Personal von Institutionen des Sozialbereichs sind Sprecher_innen verschiedenster Sprachen vertreten, wobei das Hauptkriterium für die Anstellung die Grundprofession darstellt. Sie sind vorrangig als Jurist_innen, Sozialarbeiter_innen oder Pädagog_innen tätig, dennoch wurde in den Gesprächen das Ziel einer mehrsprachigen Beratung klar benannt.

Auch ehrenamtliche Mitarbeiter_innen sind teils für die sprachliche Vermittlung zuständig. In frauenspezifischen Einrichtungen arbeiten Streetworker_innen, die Kenntnisse in den Sprachen Rumänisch und Slowakisch aufweisen. Eine Institution betont, dass im Personal mehrsprachige Personen auf allen Ebenen vertreten sind, jedoch nicht in erster Linie aufgrund der Sprachkompetenzen diese Anstellung inne haben.

Dolmetschdienste

Dolmetschdienste werden großteils über Dolmetschpools von NGOs, großen Trägervereinen oder dem Integrationsreferat hinzugezogen. In manchen Einrichtungen existieren eigene, auf den Bedarf abgestimmte Dolmetschpools und Kontaktlisten mit sprachkundigen Personen. Dennoch fungieren sehr oft Kinder oder Bekannte als ad hoc-Dolmetscher_innen, was aufgrund der heiklen und schwierigen Themen als problematisch, aber oft als unvermeidbar beschrieben wird.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

Die sozialen Einrichtungen bieten eine große Bandbreite an anders- und mehrsprachigen Materialien an. Es gibt Informationsbroschüren, Vollmachten, Termineinladungen und Formulare in vielfältiger Ausführung. Folgende Themen werden behandelt: Aufklärung über Krankheiten, (sexuelle) Gewalt, Drogenberatung, medizinische Versorgung, Streetwork, Fairplay (Integration und Sport), Gleichberechtigung und Asyl.

III

АГРЕССИЯ И ФИЗИЧЕСКИЕ НАПАДЕНИЯ

СОВЕТЫ ПО ТОМУ, КАК ОТНОСИТЬСЯ К АГРЕССИИ И ФИЗИЧЕСКИМ НАПАДЕНИЯМ

В следующей стратегии важно, прежде всего, ваше отношение к физическому насилию. Иногда достаточно лишь маленького шага, чтобы у нападающего или провокатора, в буквальном смысле, выпустить ветер из парусов. Описанная здесь стратегия, должна внушить мужество опробовать новое и найти такой путь, который поможет, опасным ситуациям (а они в видах спорта, где много борьбы, таких как футбол, гандбол или хоккей, появляются снова и снова) противостоять творчески, спокойно и умно. И здесь важно иметь перед глазами четкую цель.

КАКОВА МОЯ ЦЕЛЬ, КОГДА Я ОТВЕЧАЮ НА АГРЕССИЮ И ФИЗИЧЕСКОЕ НАСИЛИЕ?

- Ввязаться в драку, рискуя быть заблокированным Федерацией футбола и получить наказание за причинение телесного повреждения и, вдобавок, позволить разбить себе нос?
- Сорвать атаку?
- Обеспечение собственной безопасности?
- Найти выход из ситуации?
- Отвлечь агрессора?
- Обратить внимание на себя и ситуацию?
- Поддержать пострадавшего?

22 | КОМАНДНЫЙ СПОРТ И МУЖЕСТВО

КОМАНДНЫЙ СПОРТ И МУЖЕСТВО | 23

Abb. 7: Broschüre *Teamsport und Mut: ein Handbuch für Sportvereine*, Stadt Graz, Abteilung für Bildung und Integration (Russisch).

Viele dieser Broschüren stammen von anderen Einrichtungen und liegen für die Weitervermittlung auf. Darüber hinaus werden Informationsmaterialien zum Angebot der Institutionen in Eigeninitiative erstellt.

Frauenspezifische Einrichtungen, die rechtliche und psychologische Beratung, Sozialarbeit, Kurse und Workshops für Frauen mit Migrationshintergrund anbieten, weisen grundsätzlich ein breiteres Angebot an mehrsprachigem Material auf, z. B. Informationsbroschüren, Ausfüllhilfen für Verfahrenshilfe und vorgedruckte Formulare.

Mehrsprachige Beschilderungen existieren in einigen Einrichtungen des Sozialbereichs, z. B. bei Frauenservicestellen oder Institutionen, die der Grundversorgung nachgehen. Andere Einrichtungen behelfen sich mit Piktogrammen, um damit den Großteil der aufsuchenden Personen zu erreichen. Als Gründe hierfür wurden eine gewisse Analphabetismusrate unter den Klient_innen und fehlende Sprachressourcen im Personal angeführt. Auch die Finanzierung der Erstellung von Materialien und Beschilderungen in anderen Sprachen als Deutsch, sowie die Auswahl der jeweiligen Sprachen, werden als erschwerende Faktoren genannt.

Die Webseiten sind auf Deutsch und vereinzelt Englisch, teilweise werden Kurzinformationen sowie Broschüren zum Download in anderen Sprachen angeboten. Auf der Startseite einer Einrichtung ist der Begrüßungstext "Willkommen, wir sind da für dich/euch/Sie" in 28 Sprachen angebracht. Darüber hinaus führt eine Institution Informationen in leicht verständlicher Sprache und ein Video in Gebärdensprache an.

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Kinyarwanda, Kurdisch, Lingala, Paschtu, Rumänisch, Russisch, Slowenisch, Slowakisch, Spanisch, Swahili, Tschetschenisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Chinesisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Hindi, Paschtu, Punjabi, Rumänisch, Russisch, Slowenisch, Somali, Spanisch, Türkisch, Ungarisch, Urdu
BESCHILDERUNGEN	Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Englisch, Französisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Ungarisch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch *online erhältliche Materialien/Kurzinformationen*: Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Deutsch, Englisch, Französisch, Österreichische Gebärdensprache, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch

Tabelle 4: Sprachenübersicht Sozialbereich.

3.3.2. Sozialbereich: Initiativen

Materialien in verschiedenen Sprachen werden von Institutionen des Sozialbereichs nach Bedarf erstellt oder in Auftrag gegeben. Besonders wird dabei der Ansatz betont Piktogramme anstatt schriftlicher Beschilderungen anzubringen.

Bei der Einstellung des Personals werden Sprachkompetenzen als bedeutendes Kriterium miteinbezogen, auch wenn die Mitarbeiter_innen nicht in allen Institutionen unbedingt primär aufgrund der Sprachkenntnisse angestellt sind. In den meisten Einrichtungen zählen vorwiegend die Qualifikationen als Jurist_innen, Sozialpädagog_innen, Sozialarbeiter_innen, Soziolog_innen oder Lehrer_innen.

Ein großer Trägerverein plant nach Erhebung der vorhandenen Sprachressourcen im Personal die Entwicklung einer firmeninternen Liste mit den Kontakten der mehrsprachigen Mitarbeiter_innen, deren Sprachkompetenzen auch in der Personalakte vermerkt werden sollen. Ziel ist die sinnvolle Nutzung der vorhandenen Sprachressourcen. Größere Institutionen verfügen teilweise über eigene Dolmetschpools, während kleinere Einrichtungen diese nach Möglichkeit und Bedarf mitver-

wenden. Darüber hinaus behelfen sie sich mit Mitarbeiter_innen, Klient_innen bzw. Stammbesucher_innen, die ad hoc-dolmetschen. Vielfach bedienen sich die Institutionen der Mundpropaganda zur Weitervermittlung, um Dolmetscher_innen mit gefraten Sprachkenntnissen zu engagieren.

Eine Einrichtung, die das sozialintegrative Potential des Sports nutzt, strebt ein aktives Einbinden von Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen in die Organisation an. Kursteilnehmer_innen wird es ermöglicht, nach Absolvieren einer Ausbildung, als Co-Trainer_innen in den Sportmodulen mitzuarbeiten. Hier wird betont, dass für erfolgreiche Integration mehr Kommunikationsbindeglieder aus den jeweiligen Sprach- und Kulturzugehörigkeiten nötig sind.

3.3.3. Sozialbereich: Bedarfe

Dolmetscher_innen

Als Herausforderung wird der generelle Mangel an Dolmetscher_innen und deren Kapazitäten, sowie die Schwierigkeiten des Dolmetschens im psychosozialen Kontext angeführt. Im Bereich des Kommunaldolmetschens sind, laut Angaben der interviewten Personen, wenig hauptberufliche und professionelle Dolmetscher_innen tätig. Die dolmetschenden Personen sind oft sowohl im administrativen als auch im juristischen Bereich bei verschiedenen Einrichtungen tätig, z. B. gleichzeitig bei Beratungsstellen, Behörden und/oder der Polizei. Das führt dazu, dass Kundinnen und Kunden in unterschiedlichen Kontexten Kontakt mit derselben Dolmetscherin/demselben Dolmetscher haben. Für die Kund_innen ist dies mitunter problematisch, da mit den Dolmetscher_innen sensible Themen besprochen werden. Durch das Agieren der Dolmetscher_innen in den Augen der Kund_innen in grundverschiedenen Kontexten und Rollen wird das Vertrauen in die Dolmetscher_innen geschwächt.

Weiters erschwert oder verhindert manchmal die ethnische Zugehörigkeit der Dolmetscher_innen oder der zu beratenden Person ein erfolgreiches Gespräch. Die Dolmetscher_innen werden oft als persönliches Gegenüber und nicht in ihrer Position als Sprachmittler_innen wahrgenommen.

Eine größere Vernetzung mit anderen Beratungsstellen, um von den jeweiligen Erfahrungs- und Dolmetschressourcen zu profitieren, wird gewünscht und angestrebt. Die geringe Zahl an geeigneten Dolmetscher_innen, deren mangelnde Flexibilität und die damit einhergehende zeitliche Koordination, stellen in mehreren Institutionen ein großes Problem dar. Große Einrichtungen verfügen zwar über Dolmetschpools, die eine gute Abdeckung des Bedarfs innerhalb der Einrichtungen ermöglichen, jedoch sind vielfach Institutionen auf die Mithilfe ehrenamtlicher oder privater Dolmetscher_innen angewiesen.

Sprachen

Bedarfe an Sprachen bestehen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung und -beratung vor allem für Farsi, Paschtu, Russisch und Urdu. In den Institutionen mit dem Schwerpunkt Frauen/Kinder ist ein hoher Bedarf für die Sprachen Kurdisch, Türkisch, Rumänisch und Ungarisch zu verzeichnen. Allgemein besteht in Institutionen, die mit Kindern und Frauen arbeiten, ein Bedarf an mehrsprachigem – besonders türkischsprachigem Personal – für die Bereiche Beratung, Streetwork und Workshops für Frauen. In Einrichtungen, die für die Grundversorgung zuständig sind, herrscht Bedarf für die Sprachen Slowakisch, Romani, Rumänisch, Türkisch, Ungarisch und manchmal für afrikanische Sprachen.

Als generelle gesellschaftliche Herausforderungen werden das schlechte Integrationsangebot und das mangelhafte Angebot an Deutschkursen, die mit sehr langen Wartezeiten verbunden sind, angeführt. Bei der Absolvierung der Deutschkurse herrscht eine enorme Drucksituation vor, die das kulturelle Lernen in den Hintergrund rückt und die Integration erschwert. Für Frauen werden aufgrund der Rahmenbedingungen zielgruppenspezifische Angebote benötigt, wie z. B. Kinderbetreuung während der Deutschkurse. Mehrere Institutionen, deren Zielgruppe Frauen sind, verweisen auf das nicht ausreichende Beratungs- und Unterstützungsangebot für Frauen, sowie fehlende Angebote für Kinder.

Von mehreren Einrichtungen wurde der Stellenwert der Mehrsprachigkeit im Kindergartenbereich als erstem Bildungsweg betont. Hierzu wurde die Elementarausbildung der Pädagog_innen kritisch erwähnt, in der es an Schulungen zum Thema Mehrsprachigkeit und Interkulturalität mangelt und die Notwendigkeit des bereits im Kindergarten beginnenden muttersprachlichen Unterrichts hervorgehoben.

Das Problem des Analphabetismus der Kund_innen/Klient_innen wird mehrfach von verschiedenen Institutionen thematisiert. Auch hier wird vermerkt, dass spezifische Angebote für die Weiterbildung, wie etwa Alphabetisierungskurse, nicht in ausreichender Zahl vorhanden sind.

Kultur

Als besondere Herausforderungen werden in vielen Institutionen, die im psychosozialen Kontext angesiedelt sind und deren Basisarbeit vertrauliche und zumeist sensible Gesprächsinhalte sind, kulturelle Unterschiede genannt. Hierfür benötigt es Dolmetscher_innen, die auch als Kulturvermittler_innen fungieren können und für kulturelle und inhaltliche Themen zur Verfügung stehen.

Sehr häufig kommt eine Kommunikation aufgrund von Berührungsängsten und kulturellem Unwissen gar nicht zustande. Solche Situationen gilt es zu überbrükken, wobei das fehlende Hintergrundwissen auf beiden Seiten – auf der Seite der

Kund_innen sowie auf der beratenden Seite – eine äußert schwierige Herausforderung darstellt.

Zeit und Finanzierung

Vereine, die Projekte zu Interkulturalität und soziokulturellen Themen leiten, beschreiben die zeitliche Begrenztheit und die Finanzierung der Projekte als Schwierigkeit. Eine Vernetzung und Kooperation mit anderen Organisationen, die mehrsprachige Beratungen anbieten, wird aufgrund mangelnder Kapazitäten als nicht ausreichend angegeben.

Offizielle Behördenwege

Essentielle Herausforderungen im Umgang mit Mehrsprachigkeit werden im Kontakt mit Ämtern und bei offiziellen Behördenwegen geortet. Hierfür braucht es eine Vernetzung zwischen den zuständigen Stellen über Vermittlungspersonen und Begleitdienste, die Informationen über rechtliche Belange sowie Leistungen und Angebote gewährleisten können, da den betroffenen Personen ansonsten der Zugang kaum möglich ist. Mitarbeiter_innen von Institutionen, die die Grundversorgung für bedürftige Menschen abdecken, verweisen auf die Problematik der Randgruppen: es existieren nicht genug Stellen, an die man sich wenden kann und allgemein gibt es zu wenig Angebote für betroffene und bedürftige Personen.

Die Vertreter_innen der Institutionen merken an, dass Schulungen zu kulturellen und ethnischen Aspekten vonnöten sind, um Vorurteilen und Stigmatisierungen abzubauen. Sie empfehlen, Aufklärungen über kulturspezifische Aspekte für das Personal von öffentlichen Ämtern sowie für Migrant_innen abzuhalten.

Als große Herausforderung im Umgang mit Ämtern und Behörden wird das inhaltliche Verständnis betrachtet. Die fachspezifische Sprache von Amtsblättern, Formularen, Mitteilungen und Schreiben, die oft viel Fachterminologie enthalten, stellt anderssprachige Personen, aber auch Personen mit Deutsch als Erstsprache immer wieder vor Verständnisschwierigkeiten. Die Einrichtungen merken an, dass sich öffentliche Institutionen generell ein einfacheres Sprachniveau aneignen sollen, um den Bedürfnissen der Bürger_innen entgegenzukommen und administrative Abläufe zu erleichtern.

Informationen und Austausch

In Beschäftigungsprojekten und Qualifizierungsmaßnahmen für Jugendliche wurde die Notwendigkeit für Übersetzungen von arbeitsrechtlichen Informationen und ein Übersetzungskatalog mit Fachterminologien und Standard-Anleitungssätzen für die Werkstätten angegeben.

Als notwendig und praktikabel wird die Erstellung einer Informationsbroschüre und einer Online-Plattform angegeben, in dem alle bereits existierenden sozialen Angebote zur Weitervermittlung in mehreren Sprachen angeführt sind.

3.4. Infrastruktur

Im Bereich der Infrastruktur wurden Gespräche mit Vertreter_innen einiger öffentlicher Institutionen geführt, die sich mit Anliegen des Katastrophenschutzes und der Mobilität der Gesamtbevölkerung beschäftigen.

3.4.1. Infrastruktur: Status quo

Personal

Vereinzelt sind im Katastrophenschutz anderssprachige Personen tätig. Im Rahmen von Sozialstunden, die manchmal auch Jugendliche mit Migrationsbiographie absolvieren, werden die sprachlichen Ressourcen des Personals erweitert. In Institutionen der Infrastruktur werden Personen ebenfalls nicht aufgrund der zusätzlichen Sprachkenntnisse eingestellt, nur in Ausnahmefällen sind Sprachkompetenzen von Vorteil, wie etwa bei Disponenten oder Berater_innen im Reisezentrum.

Besonders geschätzt werden Englischkenntnisse, die zum Teil eine Voraussetzung für die Anstellung sind. Darüber hinaus werden vereinzelt Sprachkurse in den Sprachen Französisch, Italienisch oder Spanisch angeboten.

Dolmetschdienste

Im Bereich des Feuer- oder Katastrophenschutzes gibt es Übersetzungshilfen für Mitarbeiter_innen in Englisch, Französisch und Spanisch. Werden in diesem Bereich Dolmetschdienste benötigt, so werden jene vom *OMEGA*-Dolmetschpool – meist für afrikanische Sprachen und Türkisch – hinzugezogen. Zu diesem Zwecke liegt eine Liste mit Adressen und Telefonnummern der Dolmetscher_innen in der Zentrale auf, die, soweit erkenntlich ist, welche Sprache beim Einsatz benötigt wird, kontaktiert und direkt mit dem Einsatzfahrzeug abgeholt werden. In anderen Fällen wird jedoch von Angehörigen, oftmals Kindern, gedolmetscht.

Im Bereich Mobilität werden hauptsächlich in deutscher und englischer Sprache Auskünfte erteilt.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

Im Bereich des Katastrophenschutzes werden Broschüren in mehreren Sprachen zum Thema Verhalten im Brandfall bereitgestellt. Diese befinden sich auch in der *Welcome-Box* der Stadt Graz, sodass neue Bewohner_innen sie direkt nach dem Zuzug erhalten. Im Bereich der Mobilität sind meist nur rein zweisprachige Materialien (Deutsch-Englisch) vorhanden, die über Fahrpläne, Strecken- und Ticketinformationen sowie das Fahrgastrecht und Fahrkartenerstattungen informieren.

Beschilderungen in den Räumlichkeiten der Einrichtungen sind auf Deutsch und Englisch verfasst. Vielfach werden international gültige Piktogramme genutzt oder sind in Planung. Hervorzuheben sind ebenfalls die Fahrkartenautomaten, die von den untersuchten Einrichtungen in mehreren Sprachen, vorwiegend Sprachen der österreichischen Nachbarländer (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch und Ungarisch), angeboten werden.

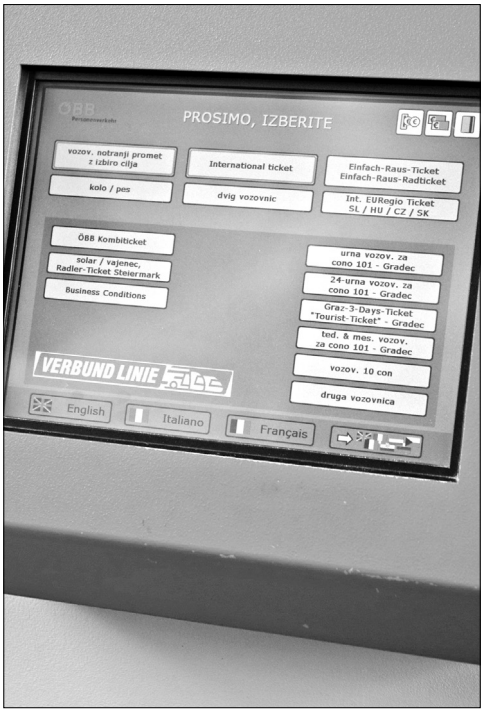


Abb. 8: Fahrkartenautomat der Holding Graz Linien (Deutsch, Englisch, Italienisch, Slowenisch).
Abb. 9: Fahrkartenautomat der Österreichischen Bundesbahnen (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch und Ungarisch).

Der Internetauftritt der befragten Institutionen ist zum Teil zweisprachig Deutsch-Englisch oder befindet sich in einer Bearbeitungsphase, die eine Gestaltung dieser Art vorsieht.

Durchsagen in den öffentlichen Verkehrsmitteln erfolgen im Bereich der Innenstadt in deutscher und englischer Sprache.

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Chinesisch, Englisch, Italienisch, Slowenisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/FORMULARE ETC.	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Russisch, Türkisch
BESCHILDERUNGEN	Deutsch, Englisch *Fahrkartenautomaten*: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch, Ungarisch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch

Tabelle 5: Sprachenübersicht Infrastruktur.

3.4.2. Infrastruktur: Initiativen

Abgesehen von den oben erwähnten Bestrebungen den Internetauftritt zweisprachig zu gestalten, gibt es auch andere Initiativen, welche zum Zweck der besseren Verständigung entwickelt wurden: es werden beispielsweise Sprachtools und Sprachkurse im Rahmen von Projekten erarbeitet, um im Falle einer Katastrophe/eines Brandfalls erfolgreich kommunizieren zu können. Das Projekt *Multicom112* bietet sprachliche Unterstützung für Notrufstellen, wie beispielsweise Textbausteine wichtiger Phrasen, in mehreren Sprachen zum Herausfiltern der essentiellen Informationen an.

3.4.3. Infrastruktur: Bedarfe

Im Bereich des Feuer- und Katastrophenschutzes besteht Bedarf für die Sprachen Kroatisch und Türkisch, des Weiteren auch für Verständigungshilfen in Englisch. Generell werden mehr Dolmetscher_innen beziehungsweise Mitarbeiter_innen mit Fremdsprachenkenntnissen gefordert, welche neben ihren sprachlichen Kenntnissen jedoch auch andere berufliche Qualifikationen mit sich bringen sollen. Derzeit verfügen nur 6–7% der Mitarbeiter_innen in diesem Bereich über einen Migrationshintergrund. Hilfreich wären auch Sprachkurse für das Personal sowie eine flächendeckende Aufklärung der Bevölkerung über die richtige Vorgehensweise im Katastro-

phen- beziehungsweise Brandfall, sodass die Beteiligten im Notfall nicht (nur) auf Dolmetscher_innen angewiesen sind. Dennoch wären neben einfachen Sprachkursen auch Kurse zur Identifizierung von Sprachen hilfreich, damit die benötigten Dolmetscher_innen zeitgerecht hinzugezogen werden können.

Auch Einrichtungen des Mobilitätsbereichs sehen einen Bedarf an vertiefenden Sprachkursen für die Angestellten. Vorrangig bemüht man sich aber um die Perfektionierung der englischen Sprache in Bezug auf Beschilderungen und in Form von Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeiter_innen.

3.5. Versicherungen

Im Zuge der Studie wurden auch Versicherungsinstitute befragt, da diese im Leben jeder Person eine wichtige Rolle spielen. Es wurden Gespräche mit Vertreter_innen verschiedener Versicherungstypen (Krankenkassen, Versicherungen, die Privat-, Betriebs- und Pensionsversicherungen anbieten) geführt, um Einblicke in die unterschiedlichen Anliegen und Vorgehensweisen zu erhalten.

3.5.1. Versicherungen: Status quo

Personal

In den befragten Versicherungen ist sehr wohl Personal mit über Deutsch hinausgehenden Sprachkenntnissen vorhanden. Es bestehen zum Teil internationale Kontakte und Abkommen, sodass die vorhandenen sprachlichen Ressourcen auch für die internationale Kommunikation genutzt werden. Zumeist ist das Personal nicht primär aufgrund spezifischer sprachlicher Kompetenzen in den Institutionen tätig. Eine Institution erwähnt jedoch, dass sie bei gleicher Qualifikation Bewerber_innen mit zusätzlichen Sprachkenntnissen bevorzugt. Eine andere Einrichtung gibt an, dass sie Mehrsprachigkeit als Vorteil erachtet, und versucht mehrsprachige Mitarbeiter_innen gezielt in höhere Positionen zu lenken, um deren Kenntnisse gut nützen zu können.

Dolmetschdienste

Bei Kommunikationsschwierigkeiten behelfen sich die Einrichtungen vorrangig mit der Nutzung des internen mehrsprachigen Personals. Hierfür wurden Kontaktlisten erstellt, damit eine Vermittlung rasch erfolgen kann. In sehr dringenden Fällen werden Dolmetschdienste wie etwa *SPRACHE DIREKT* kontaktiert. Für Tagungen und die Übersetzung wichtiger Dokumente (z. B. Statuten, Begutachtungen, bei Gerichtsverfahren) werden professionelle Dolmetscher_innen beauftragt.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

In keiner der Einrichtungen sind mehrsprachige Beschilderungen vorhanden, allerdings werden bei Bedarf fremdsprachige Beschilderungen angebracht, etwa bei Konferenzen oder Veranstaltungen. Diese werden intern mithilfe mehrsprachiger Mitarbeiter_innen angefertigt.

Wie schon in den vorangegangen Bereichen, sind auch bei den Versicherungen eine Vielzahl anders- oder mehrsprachiger Materialien erhältlich. Es gibt etwa Broschüren zum Thema Versicherung, Formulare, Vertriebsunterlagen, Prospekte, Erläuterungen und Ausfüllhilfen. In den Ambulatorien gibt es vereinzelt mehrsprachige Informationen zu den Themen Schwangerschaft und Mutter-Kind sowie Brustkrebs. Für das Zahnambulatorium sind Anamnese- und Aufklärungsbögen in mehreren Sprachen geplant. Zusätzlich verweisen die Einrichtungen auf anders- und mehrsprachige Materialien, wie etwa Informationen zur Europäischen Krankenversicherungskarte, die online zugänglich sind.

Darüber hinaus bestehen teils bilaterale Abkommen, wodurch es eine große Anzahl an Broschüren und Formularen in den Sprachen der Länder gibt, mit denen zwischenstaatliche Abkommen bestehen.

Der jährlich erscheinende Geschäftsbericht einer Versicherung wird in zwölf verschiedenen Sprachen in den ausländischen Konzernzentralen verfasst und findet hernach den Weg nach Graz.

PROSTE. PRZEJRZYSTE. BEZPIECZNE:
To przemawia za nowy system!

Z wprowadzeniem nowego konta emerytalnego od 01.01.2014 zostaje wysokość emerytury obliczone na podstawie jedynego systemu konta emerytalnego. W taki sposób mają państwo w każdej chwili wyraźną orientację nad przyszłymi emeryturami i cieszą się jeszcze większą przejrzystością.

- **PROSTE:** Jednolity system konta emerytalnego.
- **PRZEJRZYSTE:** Państwa emerytury na jeden rzut oka.
- **BEZPIECZNE:** Państwa emerytury finansowana w ramach systemu repartycyjnym.

JAKĄ KORZYŚĆ MAJĄ PAŃSTWO Z NOWEGO KONTA EMERYTALNEGO:

Jeżeli państwo urodzili się od 01.01.1955 i do 31.12.2004 przebyli przynajmniej jeden miesiąc ubezpieczenia, to otrzymują państwo pierwszą należność na konto (pierwsze zapisanie na dobro rachunku konta):
Wszystkie do upływu roku 2013 przebyte okresy ubezpieczenia zostaną podsumowane i jako pierwsza należność na konto (pierwsze zapisanie na dobro rachunku konta) na nowe konto emerytalne przekazane. Od 01.01.2014 nie istnieje żadny inny sposób obliczenia emerytury/renty. Obowiązuje jedynie nowe konto emerytalne.

W 5 KROKACH DO NOWEGO KONTA EMERYTALNEGO:

- Wszystkie od 1955 roku urodzone osoby z brakami/przerwami w swoich przebiegach ubezpieczenia otrzymują w roku 2013 pismo od zakładu ubezpieczeń emerytalnych.
- Prosimy brakujące dane ubezpieczenia w dołączonym formularzu uzupełnić. Nawet gdyby nie ma braków/przerw w danych ubezpieczenia, prosimy ten fakt na formularzu przytoczyć. Formularz kompletnie wypełniony i niezbędne udowodnienia powinne zostać następnie w dołączonej zwrotniej kopercie przesłane.
- Po potwierdzeniu całego przebiegu ubezpieczenia otrzymacie państwo odpowiednią informacje o okresach ubezpieczenia przebytych przez państwa w Austrii.
- Następnie zostanie nowe konto emerytalne sporządzone. W roku 2014 zostaną państwo o wysokości pierwszej należności na konto (pierwsze zapisanie na dobro rachunku konta) pisemnie powiadomieni.
- Jak tylko otrzymają państwo wiadomości o koncie emerytalnym, nowe konto emerytalne jest na aktualnym stanie i może zostać w każdej chwili przejrzane.

WIEDZIEĆ CO JEST WEWNĄTRZ.
NOWE KONTO EMERYTALNE

PV
PENSIONSVERSICHERUNGSANSTALT
Friedrich-Hillegeist-Straße 1, 1021 Wien
Telefon: 05 03 03
Fax: 05 03 03-288 50
E-Mail: pva@pensionsversicherung.at
www.pensionsversicherung.at

WIEDZIEĆ CO JEST WEWNĄTRZ.
NOWE KONTO EMERYTALNE

TERAZ WIEDZĄ PAŃSTWO CO WEWNĄTRZ JEST NAPISANE.
Wszystkie informacje na jeden rzut oka.

Informacja PVA PV

Abb. 10: Broschüre *Das Neue Pensionskonto*, Pensionsversicherungsanstalt (Polnisch).

Der Internetauftritt der Versicherungen ist in Deutsch und Englisch zugänglich. Eine Institution verweist direkt auf der Startseite auf ein Fremdsprachen-Service, worunter Kontaktdaten zu mehrsprachigen Kundenberater_innen platziert sind. Hier besteht die Möglichkeit mit Kundenberater_innen in den Sprachen Albanisch, Bosnisch, Portugiesisch, Italienisch, Kroatisch, Niederländisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch, Türkisch und Ungarisch Kontakt aufzunehmen. Jene Mitarbeiter_innen sind nicht alle in Graz lokalisiert, sondern auch in anderen Bundesländern.

Auf den Internetseiten finden sich ebenfalls Verweise auf multilinguale Broschüren, Formulare und Informationen. Zusätzlich gibt es den Online-Ratgeber *Krank sein muss nichts kosten* für Touristen in 32 Sprachen.

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Italienisch, Mazedonisch, Rumänisch, Russisch, Türkisch, Ungarisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Moldawisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch
BESCHILDERUNGEN	Deutsch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch *online erhältliche Materialien/Kurzinformationen*: Bosnisch/Kroatisch/ Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Mazedonisch, Montenegrinisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch *Online-Ratgeber für Touristen*: Albanisch, Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Gälisch, Griechisch, Isländisch, Italienisch, Kroatisch, Lettisch, Litauisch, Luxemburgisch, Maltesisch, Montenegrinisch, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch

Tabelle 6: Sprachenübersicht Versicherungen.

3.5.2. Versicherungen: Initiativen

Die Versicherungen bieten Schulungsmaßnahmen für die Mitarbeiter_innen einzelner Abteilungen an, Englischkurse für Kundenbetreuer_innen im Schalterbereich, sowie Listen mit den wichtigsten englischen Phrasen. Auch Seminare zum Thema

Interkulturalität werden angeboten.

Eine Institution führte zum Zeitpunkt des Interviews ein Pilotprojekt durch, in dem das Dolmetschen per Videozuschaltung getestet wurde. Das Projekt läuft bereits in der Landesstelle Niederösterreich und soll auf alle Zweigstellen Österreichs ausgeweitet werden.

3.5.3. Versicherungen: Bedarfe

Als große Herausforderung in Bezug auf Sprachen werden Beratungs- und Aufklärungssituationen zwischen Angestellten und Kund_innen erkannt. Es werden sprachlich und kulturell kompetente Kundenbetreuer_innen gebraucht und ihre Anstellung soll forciert werden. Bei der Absprache wichtiger Themen oder der Erstellung von Gutachten muss ein Dolmetscher/eine Dolmetscherin herangezogen werden.

Neben der Kommunikation fachspezifischer Inhalte, werden auch kulturelle Unterschiede als Herausforderung wahrgenommen. Als problematisch wird auch die Koordination und Verwaltung der vielen verschiedensprachigen Unterlagen genannt.

3.6. Exekutive

Der Bereich Exekutive umfasst verschiedene Polizeistationen, Justizanstalten sowie eine Einrichtung aus dem Bereich Landesverteidigung und Katastrophenschutz. Die einzelnen Institutionen befassen sich mit unterschiedlichen Belangen und werden bei Bedarf im Text gesondert angeführt.

3.6.1. Exekutive: Status quo

Personal

In der Polizei und den Justizanstalten gibt es einige Mitarbeiter_innen mit Kenntnissen in verschiedenen Sprachen, darunter Bulgarisch oder Swahili, die nicht allein aufgrund ihrer Sprachkenntnisse beschäftigt werden. Hingegen sind Sprachkenntnisse in Englisch, Französisch und vereinzelt Arabisch in der Landesverteidigung in gewissen Positionen eine Voraussetzung. Eigens aufgrund der sprachlichen Kompetenzen werden Personen in der Funktion als Sprachmittler_in eingestellt. Gefördert werden aber auch weitere Sprachen wie Englisch, Französisch, Arabisch oder Kroatisch, wobei die Dienstsprache der Einrichtung ausnahmslos Deutsch ist.

Dolmetschdienste

Von Institutionen wie Polizei und Justizanstalten werden professionelle Dolmetschdienste (z. B. *SPRACHE DIREKT*) oder Dolmetscher_innen verschiedener Institutionen (z. B. Caritas, Diakonie, Verein Menschenrechte) verwendet. In extremen Krisensituationen werden auch Dolmetscher_innen hinzugeholt, wenn ein Insasse/eine Insassin diese zur Kommunikation bei der psychologischen Betreuung benötigt. Zur Lösung von Verständigungsproblemen wird gelegentlich die jeweilige Botschaft kontaktiert.

In den meisten Fällen helfen sich die betroffenen Personen jedoch selbst und dolmetschen füreinander oder unterstützen sich gegenseitig beim Ausfüllen von Formularen. Diese Vorgehensweise schafft in gewissen Situationen jedoch Probleme, wie z. B. beim Ärzt_innengespräch, wo durch die Anwesenheit einer weiteren Person eine Verletzung des Arztgeheimnisses entsteht. Ansonsten wird bei Verständigungsproblemen auf gebrochenes Deutsch oder Englisch ausgewichen und die Beteiligten versuchen sich "mit Händen und Füßen" zu verständigen[8].

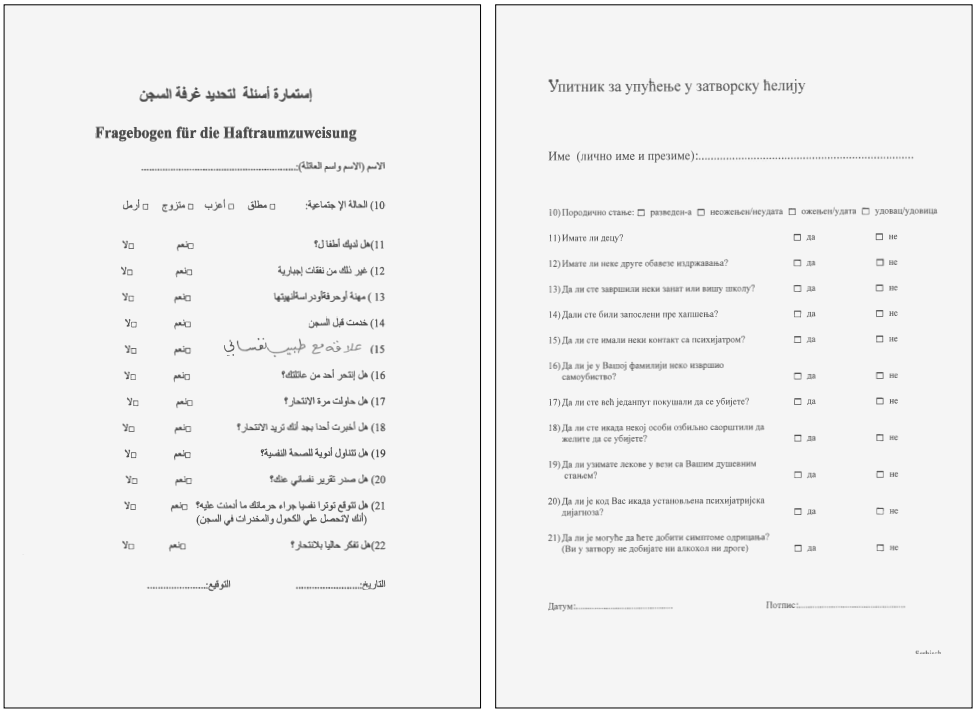
Bei der Landesverteidigung werden interne Dolmetschdienste regelmäßig in Anspruch genommen. Wenn zusätzlicher Bedarf besteht, wird um Verstärkung aus Wien gebeten oder es werden externe Expert_innen der Universitäten hinzugezogen. Wichtig für diese Institution ist es, dass Dolmetscher_innen nachrichtendienstlich und sprachlich geprüft sind.

Beschilderungen, Informationsbroschüren, Internetauftritt

Das Angebot an anders- und mehrsprachigen Materialien ist in der Polizei und den Justizanstalten sehr breit gefächert. Es sind Informationen über Vereine, Rechte, Vorgehensweisen oder Krankheiten (z. B. HIV) erhältlich. Auch Fragebögen für gesundheitliche Anliegen (der Anamnesebogen ist in fast 50 Sprachen übersetzt), Hausordnungen und weitere Informationen für Insass_innen liegen in anderen Sprachen als Deutsch auf. In einer Einrichtung gibt es etwa das Formular zur Haftraumzuweisung in 15 Sprachen, während in einer anderen Institution das Merkblatt bezüglich Strafvollzug durch den Heimatstaat (§133a StVG) in 16 Sprachen aufliegt. Zusätzlich verfügt die Einrichtung über Informationsmaterial zu Beratungsmöglichkeiten in Zusammenhang mit der erwähnten Gesetzesvorlage in 27 Sprachen. Diese Informationen sind insofern relevant, als sich die durchschnittliche Haftstrafe für Insass_innen, so sie sich für eine Haft im Heimatland entscheiden, um ein Drittel oder gar die Hälfte verkürzt und sich der österreichische Staat so Platz und Kosten erspart. Für die Relevanz der Mehrsprachigkeit bedeutet das, dass der Bedarf an mehrsprachigem Per-

8 Siehe Wetzelberger (2011) für eine detaillierte Untersuchung zum Dolmetschen im österreichischen Strafvollzug.

sonal oder Beschilderung sich zwar generell reduzieren könnte, die Notwendigkeit der Existenz der genannten mehrsprachigen Informationsbroschüren sich aber als signifikant erweist und mögliche mehrsprachige Beratungen zu diesem Thema einen wichtigen Platz in der Beratung der Insass_innen einnehmen könnte.



إستمارة أسئلة لتحديد غرفة السجن

Fragebogen für die Haftraumzuweisung

الاسم (الاسم واسم العائلة):.....

10) الحالة الإجتماعية: ☐ مطلق ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل

11)هل لديك أطفال؟ ☐نعم ☐لا

12) غير ذلك من نفقات إجبارية ☐نعم ☐لا

13) مهنة أوحرفةأودراساتأنهيتها ☐نعم ☐لا

14) خدمت قبل السجن ☐نعم ☐لا

15) علاقة مع طبيب نفساني ☐نعم ☐لا

16) هل إنتحر أحد من عائلتك؟ ☐نعم ☐لا

17) هل حاولت مرة الانتحار؟ ☐نعم ☐لا

18) هل أخبرت أحدا بحد أنك تريد الانتحار؟ ☐نعم ☐لا

19) هل تتناول أدوية للصحة النفسية؟ ☐نعم ☐لا

20) هل صدر تقرير نفساني عنك؟ ☐نعم ☐لا

21) هل تتوقع توترا نفسيا جراء حرمانك ما أنعمت عليه؟ (أنك لاتحصل على الكحول والمخدرات في السجن) ☐نعم ☐لا

22)هل تفكر حاليا بالانتحار؟ ☐نعم ☐لا

التاريخ:..... التوقيع:.....

Упитник за упућење у затворску ћелију

Име (лично име и презиме):.....

10) Породично стање: ☐ разведен-а ☐ неожењен/неудата ☐ ожењен/удата ☐ удовац/удовица

11) Имате ли децу? ☐ да ☐ не

12) Имате ли неке друге обавезе издржавања? ☐ да ☐ не

13) Да ли сте завршили неки занат или вишу школу? ☐ да ☐ не

14) Дали сте били запослени пре хапшења? ☐ да ☐ не

15) Да ли сте имали неки контакт са психијатром? ☐ да ☐ не

16) Да ли је у Вашој фамилији неко извршио самоубиство? ☐ да ☐ не

17) Да ли сте већ једанпут покушали да се убијете? ☐ да ☐ не

18) Да ли сте икада некој особи озбиљно саопштили да желите да се убијете? ☐ да ☐ не

19) Да ли узимате лекове у вези са Вашим душевним стањем? ☐ да ☐ не

20) Да ли је код Вас икада установљена психијатријска дијагноза? ☐ да ☐ не

21) Да ли је могуће да ћете добити симптоме одвикања? (Ви у затвору не добијате ни алкохол ни дроге) ☐ да ☐ не

Датум:..... Потпис:.....

Arabisch

Abb. 11: Formular *VISCI Bögen – Fragebogen Haftraumzuweisung* Justizanstalt Graz-Jakomini (Arabisch, Serbisch).

In den Einrichtungen gibt es vor Ort keine Ausfüllhilfen für Dokumente, da solche aufgrund der Verschiedenheit der Delikte nicht zielführend wären. Zu diesem Zweck werden immer Dolmetschdienste – vor allem Gerichtsdolmetscher_innen und Dolmetscher_innen des Bundesasylamtes – kontaktiert.

Es finden sich auch keine anders- oder mehrsprachigen Beschilderungen, nur vereinzelt Piktogramme, die in einer Institution den Tagesablauf erläutern sollen, sowie die Beschriftung eines Beschwerdebriefkastens in einigen wenigen Sprachen. Eine Institution bietet jedoch für Besucher_innen die Möglichkeit mittels Touchscreen Informationen in den Sprachen Englisch, Rumänisch, Ungarisch und Bosnisch zu erhalten.

Unter den Informationen zu gesetzlicher Ordnung und Vorgaben findet sich eine große Sprachenvielfalt. Das zeigt in welchen Kontexten besonders häufig Übersetzungen benötigt werden. So ist etwa die Anhalteordnung in 23 Sprachen erhältlich (Albanisch, Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Georgisch, Italienisch, Kroatisch, Mongolisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch).

Die Institution der Landesverteidigung nutzt für Auslandseinsätze mehrsprachige Verständigungshilfen in den Sprachen der jeweiligen Länder (z. B. Moldawien, Tschad, Libanon) und erstellt diese vor dem Einsatz selbst. Die Nützlichkeit dieser Verständigungshilfen hat sich in einigen Einsätzen bereits gezeigt, so konnte damit etwa in einem Einsatz im Tschad eine kritische Situation entschärft werden. Die Materialien werden intern gefertigt und müssen meist innerhalb weniger Monate für den Einsatz bereit sein.

In dieser Einrichtung sind Beschilderungen in Deutsch und Englisch im Eingangsbereich und in den einzelnen Abteilungen angebracht. Gewählt wurden diese Sprachen, da Deutsch die Dienstsprache und Englisch die Hauptsprache der NATO ist.

Abb. 12: Broschüre *Tschad – Visuelle Verständigungshilfe*, Landesverteidigungsakademie, Sprachinstitut des Bundesheeres (Deutsch, Französisch, Arabisch).

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Russisch, Swahili, Ungarisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bengalisch, Bosnisch/Kroatisch/ Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Farsi, Finnisch, Französisch, Georgisch, Griechisch, Hindi, Igbo, Italienisch, Kurdisch-Kurmanci, Kurdisch-Sorani, Litauisch, Mazedonisch, Moldawisch, Mongolisch, Nepalesisch, Niederländisch, Norwegisch, Paschtu, Polnisch, Portugiesisch, Punjabi, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tamil, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch, Urdu, Vietnamesisch, Yoruba
BESCHILDERUNGEN	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Türkisch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch, Österreichische Gebärdensprache

Tabelle 7: Sprachenübersicht Exekutive.

3.6.2. Exekutive: Initiativen

Für die Insass_innen einer der Einrichtungen besteht seit vier Jahren die Möglichkeit, einen Deutsch-Kurs für Anfänger_innen oder einen Alphabetisierungs-Kurs in Deutsch über den Verein *ISOP* zu besuchen. Die Kurse werden gerne in Anspruch genommen und stellen einen großen Nutzen für die Beteiligten dar.

Eine andere Initiative ist die Erstellung von Piktogrammen, an der laut Angaben der Gewährsperson eine Arbeitsgruppe in Wien arbeitet. Die Piktogramme sollen in allen österreichischen Justizanstalten verwendet werden und als Wegweiser und Hinweise auf Krankenstationen dienen.

3.6.3. Exekutive: Bedarfe

Sprachliche Vielfalt stellt im direkten Arbeitsfeld der Exekutive eine besondere Herausforderung dar, da es einen großen Mangel an mehrsprachigen Beamt_innen bzw. ein großes Defizit in Bezug auf Fremdsprachenkenntnissen bei den Beamt_innen gibt. Die Vertreter_innen betonen, dass es sowohl Personen mit verschiedenen Sprachkompetenzen bedarf, aber auch ein Wissen über kulturspezifische Verhaltensweisen und Normen bei den Beamt_innen geben muss. Vor allem für die Sprachen Bosnisch/Kroatisch/ Serbisch, Bulgarisch, Moldawisch, Rumänisch und Türkisch wird ein Bedarf erwähnt.

Die Institutionen erwähnen weiters den Bedarf nach einer Telefon-Hotline und Video-Konferenzen mit Dolmetscher_innen, womit Fahrtzeiten und Kosten gespart werden können.

Ein generelles Anliegen der Exekutive in Bezug auf die zwischenmenschliche Kommunikation ist die Verständigung auf Augenhöhe unter gleichzeitiger Beibehaltung einer sachlichen Gesprächsebene. Eine besondere Herausforderung ist auch die Notwendigkeit der Kommunikation bei Festnahmen, Festhaltungen und ebenso bei Haft innerhalb der Räumlichkeiten der Einrichtung.

In den Justizanstalten wird in erster Linie ein Bedarf im medizinischen und psychologischen Bereich erwähnt, wobei mehrsprachige Therapeut_innen benötigt werden. Aber auch im Alltag, in der Interaktion zwischen den Insass_innen und dem Personal, sind Fremdsprachenkenntnisse wichtig und wünschenswert. Bedarf bestehe, laut Aussagen der Interviewpartner_innen, daher auch im Fortbildungsbereich, in Bezug auf Schulungen von Mitarbeiter_innen und dem Ausbau des Angebots an Sprachkursen. Auch ein Bedarf an weiterführenden Sprachkursen, besonders für die Insass_innen, wird von den Institutionen erwähnt.

Die Landesverteidigung verfolgt eine eigene Strategie im Umgang mit Sprachenvielfalt und Mehrsprachigkeit. Im Rahmen der Institution wird auf die Amtssprachen Deutsch und Englisch Wert gelegt und die Sprachenvielfalt einerseits durch fördernde Sprachkurse erweitert, andererseits werden die Basiskenntnisse der genannten Dienstsprachen forciert und durch Kurse verbessert. Als Herausforderung wird die spezielle Fachsprache der Landesverteidigung und des Katastrophenschutzes in den verschiedenen Bereichen gesehen und die nötigen Englischkenntnisse für z. B. Ärzt_innen, Jurist_innen und Sanitätspersonal in diesem spezialisierten Feld. Hierfür sind eigene Trainingseinheiten und Kurse vorhanden.

3.7. Judikative

3.7.1. Judikative: Status quo

In den Institutionen der Judikative verfügt das Personal in erster Linie über Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch. Darüber hinaus finden sich bei Praktikant_innen unter Umständen weitere Sprachkompetenzen.

Die Institutionen beziehen bei Verfahren ausgebildete Gerichtsdolmetscher_innen, die einer bestehenden Liste entnommen werden. Außerhalb eines Verfahrens ist es den Personen selbst überlassen eine_n Dolmetscher_in zu organisieren. Zum Teil wird auf Videokonferenzen zurückgegriffen, um etwa mit Gutachter_innen oder Dolmetscher_innen in Wien zu kommunizieren.

Keine der untersuchten Einrichtungen verfügt über anders- oder mehrsprachige Beschilderungen. Es sind einige wenige Broschüren bzw. Formulare in anderen Sprachen als Deutsch vorhanden, so etwa Formulare für die Verfahrenshilfe, Anträge, Mahnklagen und Informationsmaterialien für die Prozessbegleitung. Ausfüllhilfen für amtliche Dokumente werden in den Sprachen Ungarisch, Slowenisch und Kroatisch bereitgestellt.

	SPRACHEN
SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Deutsch, Englisch
INFORMATIONS-BROSCHÜREN/ FORMULARE ETC.	Englisch, Kroatisch, Russisch, Slowenisch, Spanisch, Türkisch, Ungarisch
BESCHILDERUNGEN	Deutsch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch

Tabelle 8: Sprachenübersicht Judikative.

3.7.2. Judikative: Bedarfe

Die befragten Vertreter_innen der Institutionen nennen in erster Linie Bedarfe an Dolmetscher_innen, die auch als Kulturmittler_innen fungieren können. In Bezug auf Dolmetschen im Bereich der Judikative wird weiters kritisch angemerkt, dass grundsätzlich für alle benötigten Sprachen eine gerichtlich beeidete Dolmetscherin oder ein gerichtlich beeideter Dolmetscher hinzugezogen werden soll. Dies ist jedoch nicht immer für alle gefragten Sprachen möglich, was als Herausforderung erkannt wird.

Von allen Einrichtungen wurde die Notwendigkeit für Verständnis und Wissen über kulturelle Unterschiede betont. Ein Wissen über kulturelle Differenzen, kritische Themenbereiche, Familienrechte etc. sei essentiell, um das gegenseitige Verständnis zu steigern. Es wurde im Interview etwa der Vorschlag eingebracht, dass Dolmetscher_innen das Personal im Vorfeld eines Termins über kulturelle Besonderheiten informieren sollen, damit auf diese eingegangen werden kann und so weniger Missverständnisse hervorgerufen werden. Auch Feedback von Seiten der Dolmetscher_innen ist gefragt.

Zusätzlich wird ein Bedarf im schriftlichen Bereich bei Übersetzungen gesehen. In der Judikative werden äußert komplexe Inhalte vermittelt und eine Wort-für-Wort Übersetzung ist oft nicht ausreichend, da dadurch viel relevante Information verloren gehen könnte.

4. Ergebnisse: Sprachliche Vielfalt im Alltag

Im Zuge der Untersuchung wurden die folgenden drei Forschungsfragen behandelt, die sich auf den Umgang mit sprachlicher Vielfalt im Alltag an Grazer Institutionen beziehen. Dabei stehen Initiativen, Herausforderungen und Bedarfe im Mittelpunkt der Analyse, die in Folge Ansätze für Strategien liefern sollen.

- Für welche Sprachen besteht ein Bedarf?
- Wie gehen Institutionen mit der sprachlichen Vielfalt unter ihren Kund_innen/ Klient_innen/Patient_innen um?
- Welche Herausforderungen werden von Seiten der Institutionen wahrgenommen und wie wird auf diese Herausforderungen reagiert?

Die anschließenden Kapitel behandeln die Forschungsfragen und geben einen Überblick über jene Aussagen, die von den meisten Institutionen getätigt wurden.

4.1. Forschungsfrage 1: Konkreter Sprachenbedarf

In der vorliegenden Untersuchung wurde mittels Interviews mit Vertreterinnen und Vertretern von Grazer Institutionen zum einen der Umgang mit sprachlicher Vielfalt untersucht, zum anderen wurde danach gefragt, welche Sprachen besonders relevant im Alltag von Grazer Institutionen sind. Es wurde ermittelt in welchen Sprachen Materialien zur Verfügung stehen, welche Sprachkenntnisse im Personal vertreten sind, welche Sprachen unter den Kundinnen und Kunden aufscheinen und für welche Sprachen Dolmetschdienste angefordert werden.

Es ist festzuhalten, dass die methodische Vorgehensweise lediglich eine momentane Bestandsaufnahme liefern kann. Zudem basieren die in den Interviews erwähnten Sprachenbedarfe auf subjektiven Eindrücken bzw. persönlichen Erfahrungswerten. Fakt ist, dass sich Vorkommen von und Bedarfe in Bezug auf Sprachen laufend ändern. Grund hierfür sind sich ständig wandelnde, komplexe Migrationsprozesse, die linguistische und ethnische Vielfalt mit sich bringen. Ein genaues Bild über die konkreten Bedarfe ist weiter schwierig zu zeichnen, da kaum eine der untersuchten Institutionen detaillierte Aufzeichnungen über die Sprachen ihrer

Kund_innen oder Patient_innen führt. In vielen Fällen ergab sich jedoch aufgrund längerfristiger Nachfragen ein gewisser Pool an Sprachen, die häufiger als andere vorkommen. Trotz der genannten Einschränkungen geben die gewonnenen Daten Einblick über Bedarfe in Bezug auf Sprachen an Grazer Institutionen und in Bezug auf die sprachliche Vielfalt in Graz im Allgemeinen. Sie zeigen, welche Sprachen bereits im Alltag von Institutionen integriert sind, welche Sprachen in der alltäglichen Arbeit berücksichtigt werden und welche Sprecher_innengruppen momentan in Graz besonders präsent sind.

4.1.1. Daten der Institutionen

In den folgenden Tabellen sind jene Sprachen aufgelistet, die, laut Angaben der Einrichtungen, (1) unter den Mitarbeiter_innen vertreten sind, (2) sich bei schriftlichen Materialien finden, und (3) unter den Kundinnen und Kunden auftreten. Es werden hier alle Sprachen gesammelt, die in sämtlichen Institutionen im Rahmen des Interviews erwähnt wurden.

In den untersuchten Einrichtungen findet sich eine sehr große Vielfalt an schriftlichen Materialien in anders- oder mehrsprachiger Ausführung. Informationsbroschüren, Folder, Flyer oder Ähnliches sind in einer großen Bandbreite vorhanden. Diese werden entweder ein- oder mehrsprachig angeboten und sind zum Teil auf den Internetseiten der Institutionen erhältlich. Generell variieren Qualität, Quantität und Aktualität der Materialien von Einrichtung zu Einrichtung. Der Internetauftritt ist in allen Fällen in den Sprachen Deutsch und vereinzelt auf Englisch gehalten. Sporadisch sind Videos in Österreichischer Gebärdensprache sowie Texte in leicht verständlicher Sprache zugänglich. Darüber hinaus bieten einige soziale Einrichtungen Kurzinformationen in anderen Sprachen an und im Bereich Versicherungen findet sich ein Online-Ratgeber für Tourist_innen in 32 verschiedenen Sprachen.

In wenigen Bereichen sind Beschilderungen in anderen Sprachen vorhanden. In einigen Institutionen bzw. im öffentlichen Raum gibt es Automaten, die die Bedienung in anderen Sprachen als Deutsch erlauben. Diese werden in der Übersicht gesondert angeführt.

Im Rahmen der Interviews wurde auch thematisiert, welche Sprachen die Kund_innen, Klient_innen oder Patient_innen, die die Institutionen besuchen, sprechen. Es wurde erfragt, welche Sprachen in dieser Gruppe vorkommen, bzw. für welche Sprachen Dolmetschdienste bezogen werden. Die Angaben sind insofern mit Vorsicht zu betrachten, da sie hauptsächlich die Wahrnehmung der interviewten Personen widerspiegeln und diese Daten von den Einrichtungen nicht systematisch dokumentiert werden.

SPRACHKENNTNISSE PERSONAL	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Georgisch, Griechisch, Hindi, Isoko, Italienisch, Japanisch, Kiruanda, Koreanisch, Kurdisch, Lingala, Mazedonisch, Mongolisch, Niederländisch, Österreichische Gebärdensprache, Paschtu, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Swahili, Tschechisch, Tschetschenisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch, Urdu, Wolof
BROSCHÜREN/FORMULARE ETC. (ZUM TEIL ONLINE ERHÄLTLICH)	Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bengalisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dänisch, Dari, Deutsch, Englisch, Estnisch, Farsi, Finnisch, Französisch, Georgisch, Griechisch, Hindi, Igbo, Italienisch, Kurdisch-Kurmanci, Kurdisch-Sorani, Lettisch, Litauisch, Mazedonisch, Moldawisch, Montenegrinisch, Mongolisch, Nepalesisch, Niederländisch, Norwegisch, Österreichische Gebärdensprache, Paschtu, Polnisch, Portugiesisch, Punjabi, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Somali, Spanisch, Tamil, Tschechisch, Tschetschenisch, Türkisch, Ungarisch, Ukrainisch, Urdu, Vietnamesisch, Yoruba
BESCHILDERUNGEN	Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Paschtu, Russisch, Rumänisch, Slowakisch, Tschetschenisch, Türkisch, Ungarisch
AUTOMATEN	Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch, Ungarisch
INTERNETAUFTRITT	Deutsch, Englisch, *vereinzelt:* Videos in Österreichischer Gebärdenspracher, Texte in leicht verständlicher Sprache *Kurzinformationen bei sozialen Einrichtungen*: Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari, Deutsch, Englisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch *Online-Ratgeber für Tourist_innen*: Albanisch, Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Gälisch, Griechisch, Isländisch, Italienisch, Kroatisch, Lettisch, Litauisch, Luxemburgisch, Maltesisch, Montenegrinisch, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch
SPRACHEN DER KUNDINNEN UND KUNDEN	Afrikanische Sprachen[9], Albanisch, Arabisch, Armenisch, Aserbaidschanisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dari, Deutsch, Edo, Englisch, Esan, Farsi, Filipino, Finnisch, Französisch, Georgisch, Griechisch, Hebräisch, Hindi, Igbo, Indonesisch, Italienisch, Japanisch, Kasachisch, Kinyarwanda, Kurdisch, Lettisch, Mandinka, Mazedonisch, Moldawisch, Mongolisch, Nepalesisch, Niederländisch, Norwegisch, Österreichische Gebärdensprache, Paschtu, Polnisch, Portugiesisch, Romani, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Somali, Spanisch, Tibetisch, Tschechisch, Tschetschenisch, Türkisch, Twi, Ukrainisch, Ungarisch, Urdu

Tabelle 9: Gesammelte Sprachauflistung nach Angaben der Institutionen.

9 Die Angabe der Sprachen richtet sich nach den Nennungen in den Interviews. Um welche afrikanischen Sprachen es sich hier genau handelt, wurde im Interview nicht spezifiziert.

4.1.2. Daten ausgewählter Dolmetschdienste

Im Zuge der Studie konnten Daten von zwei Dolmetschdiensten betrachtet werden. Diese stammen von *OMEGA – transkulturelles Zentrum für psychische Gesundheit und Integration* und dem telefonischen Dolmetschdienst *SPRACHE DIREKT.*

Die Aufzeichnungen des Projekts *OMEGA Dolmetschpool* zeigen für die Jahre 2012 und 2013 hohe Ausmaße an Dolmetscheinsätzen (vgl. Omega 2013: 48f.). Diese dienen hauptsächlich zur Unterstützung bei Amtswegen, Arztterminen und Krankenhausbesuchen. Auch Elterngespräche, Sprechtage in Schulen und anderen Einrichtungen des Bildungs-, Gesundheits- und Sozialwesens werden mithilfe der Mitarbeiter_innen des OMEGA Dolmetschpools ermöglicht und erleichtert. Der OMEGA Dolmetschpool deckt 54 Sprachen ab.

Im Jahr 2013 wurden insgesamt 1.658 Dolmetscheinsätze ausgeführt, wobei im Ausmaß von 2.237,75 Stunden gedolmetscht wurde. Fast die Hälfte der Einsätze wurde im Gesundheitsbereich geführt, ein weiterer großer Anteil für psychische Beratungen und Behandlungen. Der Rest der Einsätze teilt sich auf Gespräche in der Rechts- und Sozialberatung, sonstige Dienststellen wie Sozialamt oder Wohnungsamt, Schule etc. auf. Somit besteht ein klarer Bedarf im sozialen, medizinischen Bereich und im Bildungsbereich (vgl. Omega 2013: 50f.).

2013
Russisch
Türkisch
Spanisch
Tschetschenisch
Albanisch
Farsi
Rumänisch
Kurdisch TR
Arabisch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
Dari
Mongolisch

Tabelle 10: OMEGA Dolmetschpool – Liste der am häufigsten benötigten Sprachen bei Dolmetscheinsätzen im Jahr 2013 in absteigender Reihenfolge.

10 TR ist die Abkürzung für Türkei laut der ISO-3166-1-Kodierliste.

Der telefonische Dolmetschdienst *SPRACHE DIREKT* bietet Dolmetscher_innen für die Sprachen Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch und Ungarisch an. In den Jahren 2013 und 2014 wurden längere Gespräche[11] in diesen Sprachen geführt:

2013	2014
Russisch	Rumänisch
Rumänisch	Russisch
Arabisch	Arabisch
Türkisch	Ungarisch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Albanisch
Albanisch	Türkisch
Ungarisch	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
Spanisch	Spanisch

Tabelle 11: Telefonischer Dolmetschdienst *SPRACHE DIREKT* – Liste der am häufigsten gedolmetschten Sprachen in den Jahren 2013 und 2014 in absteigender Reihenfolge.

4.1.3. Konkreter Sprachenbedarf: Fazit

Die Auflistungen veranschaulichen den tatsächlichen Bedarf in Bezug auf Sprachen, der in den unterschiedlichen Institutionen vorliegt, und heben hervor, mit welchen Mitteln auf diesen Bedarf bereits eingegangen wird. Die beinahe 60 verschiedenen Sprachen, die laut den befragten Institutionen von Kund_innen, Klient_innen und Patient_innen gesprochen werden, veranschaulichen deutlich die enorme sprachliche Vielfalt von Graz.

Die Vielfalt der Sprachen, die in schriftlichen Materialien der Institutionen vorkommen, zeigen, dass vor allem die schriftliche Kommunikation als ein wichtiger Weg im Umgang mit sprachlicher Vielfalt wahrgenommen wird. Die Fülle an Materialien und Sprachen zeigt auch, dass die Institutionen sehr wohl auf die sprachliche Vielfalt in ihrer alltäglichen Arbeit reagieren. Die Daten der beiden häufig genutzten Dolmetschdienste zeigen, dass die Sprachvermittlung durch

11 In die vorliegende Analyse miteinbezogen wurden alle Gespräche, die von Dolmetscher_innen angenommen wurden und länger als zehn Sekunden gedauert haben.

Dolmetscher_innen ein weiterer wichtiger Ansatz im Umgang mit sprachlicher Vielfalt ist. Die Sprachen, die wiederholt bei den Dolmetschdiensten angefordert werden, entsprechen numerisch großen Migrant_innengruppen in Graz.

4.2. Forschungsfrage 2: Umgang mit sprachlicher Vielfalt

Die zweite Forschungsfrage behandelt die aktuelle Situation in den Grazer Institutionen und legt dar, wie auf sprachliche Vielfalt unter den Kund_innen reagiert wird, und welche Maßnahmen bereits in den Alltag integriert wurden.

Wie bereits oben erwähnt, ist eine zentrale Maßnahme im Umgang mit sprachlicher Vielfalt die Erstellung bzw. das Anbieten von schriftlichen Materialien in anders- oder mehrsprachigen Fassungen. Unterlagen wie Broschüren behandeln Themen, die zur Aufklärung von z. B. Krankheiten beitragen, es sind aber auch Informationsmaterialien über die Einrichtungen selbst. Primär steht die Vermittlung von Inhalten und das Erwecken von Aufmerksamkeit über Angebote im Vordergrund. Durch Materialien in verschiedenen Sprachen, sollen auch jene Personen angesprochen werden, die über weniger gute Deutschkenntnisse verfügen. Auf diesem Weg kann ein großes Maß an Information transportiert werden, ohne dass die Beratenden einer Institution viel Arbeitszeit aufwenden müssen.

Die Strategie, anderssprachige Personen vorwiegend über die schriftliche Kommunikation zu erreichen, hat jedoch den Nachteil, dass Personen, die nicht lesen können, auf diesem Weg nicht erreicht werden können. Darüber hinaus sind die Inhalte der angebotenen Materialien mitunter durchaus komplex und trotz der Übersetzung in die jeweiligen Sprachen nicht unbedingt automatisch verständlich für die Zielgruppen. Bei der Durchsicht der Materialien ist auch aufgefallen, dass Übersetzungen in vielen Fällen nicht identisch mit der deutschen Version der Materialien sind. In einigen Fällen werden nur bestimmte Abschnitte einer Publikation, wie z. B. einzelne Phrasen, Merksätze oder Überschriften in anderen Sprachen als Deutsch dargeboten.

Bei der Erstellung mehrsprachiger Materialien ist es notwendig, verschiedenste Aspekte miteinzubeziehen und Entscheidungen zu treffen. Nach der Festlegung welche Materialien in welche Sprache übersetzt werden sollen, muss die Qualität der Übersetzung gesichert werden. Verschiedene Studien (e. g. Hulst & Lentz 2001) zeigen jedoch, dass dies nicht so einfach umzusetzen ist. Hulst und Lentz (2001) schlagen eine systematische Vorgehensweisen zur Verbesserung von Übersetzungen vor. Zuerst soll der Übersetzungsprozess sichergestellt werden, woraufhin die Textqualität beurteilt werden soll. Die Qualität des Textes lässt sich

anhand von vier Dimensionen messen: die ersten zwei Dimensionen beschreiben die Richtigkeit des Textes – Rechtschreibung, Grammatik sowie korrekte Verwendung der technischen Termini – während die anderen zwei Dimensionen sich auf die funktionale Textqualität beziehen – Wirksamkeit und Verständnis des Textes (vgl. Hulst & Lentz 2001: 100).

Grundsätzlich sollen schriftliche Materialien, die in anders- oder mehrsprachiger Form vorliegen, einen gewissen Qualitätsstandard erfüllen, eine entsprechende Benutzerfreundlichkeit (*Usability*) und Lesbarkeit (*Readability*) aufweisen, sodass ihre Existenz für die Zielgruppe nützlich ist. Denn das Erreichen der Zielgruppe und Vermitteln verständlicher Information steht im Vordergrund.

Eine bestehende lokale Initiative[12] in Bezug auf *Readability* und *Usability*, bemüht sich darum Amtspapiere, Formulare, Informationsprodukte und Ähnliches in verständlicher Sprache aufzubereiten. Die Zielgruppe dieser Initiative setzt sich zusammen aus Menschen mit Lese- und Lernschwierigkeiten, Menschen mit sensorischen und/oder motorischen Beeinträchtigungen, sowie Menschen, die aus anderen Gründen Probleme damit haben die angebotenen Informationen zu verstehen. Das Recht aller Bürgerinnen und Bürger auf verständliche Informationen und Barrierefreiheit steht im Mittelpunkt (vgl. Capito 2014: 16). Eine der untersuchten Institutionen in Graz verfolgt ebenfalls Ansätze in Bezug auf die einfachere Verständlichkeit von angebotenen Informationen (z. B. Magistrat Graz, *Klarsprache*).

Eine andere innovative Herangehensweise ist die Nutzung von Piktogrammen zur Unterstützung des Verständnisses in bestimmten Kommunikationssituationen. Einige Institutionen setzen bereits verstärkt auf diese Methode, da diese nicht nur das Verständnis unterstützt, sondern auch bei der Vermittlung von komplexen Inhalten helfen kann. Das Heranziehen von Piktogrammen ist essentiell in Fällen, in denen sich Personen weniger gut oder nicht mehr artikulieren können.

Die Verwendung von Piktogrammen um das Verständnis komplexer Informationen zu unterstützen, wurde besonders im Gesundheitsbereich betreffend der Aufklärung von Krankheiten und der Einnahme von Medikamenten untersucht. Mansoor und Dowse (2003) sowie Dowse und Ehlers (2005) untersuchten das Verständnis von Aufklärungsbroschüren über die Medikamenteneinnahme bei Patient_innen mit geringen Lesekompetenzen in Südafrika. Beide Studien zeigen den positiven Einfluss der Darstellung mittels Piktogrammen auf Verständnis und Befolgung der Anwendungsvorgaben. Je verständlicher und zugänglicher die Informationen waren, desto eher wurden sie von den Patient_innen befolgt und im Gedächtnis behalten. Es wurde darauf hingewiesen, dass Piktogramme allein jedoch nicht als Kommunikationsmittel genutzt werden sollen, sondern

12 Siehe dazu *Capito Graz* http://www.capito.eu/de/Ueber_uns/Standorte/capito-Graz/; Verein *Klarsprache Gesellschaft zur Förderung lesbarer Texte* http://www-oedt.kfunigraz.ac.at/klarsprache/index-Dateien/Page861.htm

dass die mündliche Erklärung von zentraler Bedeutung ist und durch die Verwendung von Piktogrammen unterstützt werden kann (vgl. Dowse & Ehlers 2005: 69).

Sets an Piktogrammen werden bereits vielfältig entwickelt und angewendet (siehe Okita et al. 2009). Auch einige Grazer Institutionen nutzen diese Möglichkeit der Kommunikationsunterstützung und bringen Karten mit Piktogrammen in die Interaktion mit ein.

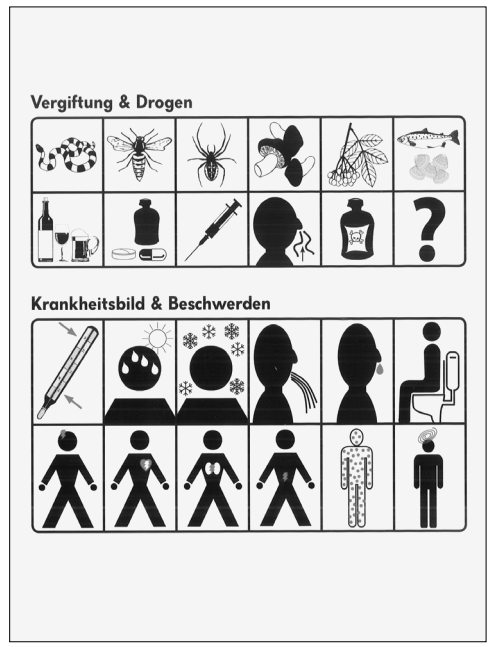


Abb. 13: Broschüre *„Sprachlose Kommunikation" in den Geriatrischen Gesundheitszentren*, Albert Schweitzer Klinik.

Abb. 14: Broschüre *Kommunikationshilfe für fremdsprachige Patienten*, Österreichisches Rotes Kreuz Steiermark.

Mit dem umfangreichen Angebot an Materialien geht auch die Gefahr einher, dass die Einrichtungen den Überblick über die verfügbaren Materialien verlieren und diese unübersichtlich verstaut werden. Von dieser Problematik wurde in einigen Interviews berichtet. Auch das Online-Angebot von Materialien ist nicht immer besonders benutzer_innen-freundlich. In einigen Fällen ist der Weg zu den in den Interviews erwähnten, online angebotenen, anderssprachigen Broschüren eher umständlich. Es Bedarf entweder vieler *Klicks* und/oder eines genauen Wissens über den Ort, an dem die Materialien zur Verfügung stehen. Da nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Zielgruppe mit der Struktur der Webseiten vertraut ist und deshalb die Mate-

rialien nicht auf direktem Wege erreichen kann, stellt sich die Frage nach dem Nutzen der Maßnahme.

Eine weitere Maßnahme, die von einer Reihe Institutionen verwendet wird, ist die Nutzung professioneller Dolmetscher_innen. Je nach Bereich werden Dolmetschdienste in unterschiedlichem Ausmaß und in unterschiedlicher Art und Weise genutzt. Bei juristischen Anliegen werden etwa beeidete Dolmetscher_innen kontaktiert, während im Gesundheitsbereich Kommunaldolmetscher_innen benötigt werden. Obwohl in Graz mehrere Dolmetschpools und andere Möglichkeiten Dolmetscher_innen hinzuzuziehen vorhanden sind, werden sehr häufig ad hoc-Dolmetscher_innen eingesetzt. Da diese Problematik kein Einzelfall ist und in Einrichtungen verschiedenster Bereiche auftritt, wurde die Verwendung von ad hoc-Dolmetscher_innen in dieser Untersuchung als zentrales Thema erachtet. In Kapitel drei wurden bereits verschiedene Aspekte dazu hervorgehoben und mit Beispielen aus der Forschung untermauert. Darüber hinaus werden im folgenden Unterkapitel die Herausforderungen in Bezug auf den Einsatz von ad hoc-Dolmetscher_innen nochmals näher beschrieben.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass Grazer Institutionen auf sprachliche Vielfalt hauptsächlich reagieren, indem schriftliche Materialien erstellt bzw. verwendet werden. Diese sollen die Interaktion mit Menschen unterstützen, wobei sich folgende Fragen in den Vordergrund drängen:

- Werden alle wichtige Informationen in den Übersetzungen übermittelt oder sind wichtige Informationen nur auf Deutsch zugänglich?
- Ist der Inhalt in einer für die Zielgruppe verständlichen Sprache formuliert?
- Steht Quantität vor Qualität bzw. gibt es zu viele schriftliche Materialien?

Broschüren, Merkblätter und ähnliche Unterlagen können einen wesentlichen Beitrag zur Informationsübermittlung leisten, ersetzen jedoch unter keinen Umständen die mündliche Kommunikation, wie am Bedarf an Dolmetscher_innen und den Studien zur Nutzung von Piktogrammen (vgl. Dowse & Ehlers 2005) erkennbar ist.

4.3. Forschungsfrage 3: Herausforderungen und Initiativen

In der Beantwortung der dritten Forschungsfrage gibt es Überschneidungen mit den Themen der zweiten Forschungsfrage. Der Umgang mit sprachlicher Vielfalt ist per se eine Herausforderung und die von den Institutionen gewählten Strategien stellen Initiativen dar. Hier soll nun noch einmal hervorgehoben werden, welche Herausfor-

derungen und Anliegen von den Einrichtungen selbst in den Vordergrund gerückt werden und welche Lösungsansätze in einzelnen Bereichen bereits vorhanden sind. Dieser Überblick kann die Basis für Zukunftsstrategien sein bzw. ermöglicht einen Einblick in die bisher verwendeten Strategien.

4.3.1. Sprachenvielfalt und gegenseitiges Verständnis

Die befragten Institutionen bezeichnen die Sprachenvielfalt in Graz als große Herausforderung. Zum einen muss im Bedarfsfall geklärt werden, um welche Sprache es sich handelt, wofür oft die Kompetenzen bzw. auch die zeitlichen Ressourcen fehlen. Zum anderen gibt es nach wie vor kaum bis gar keine Aufzeichnungen über die linguistische Vielfalt unter den Kund_innen und somit auch keine Anhaltspunkte für konkrete Bedarfe, die z. B. bei der Neuanstellung von Mitarbeiter_innen berücksichtigt werden könnten. Fundiertes Wissen darüber welche Sprachen in welchem Ausmaß wo gesprochen werden, ist ein Zugang, um systematische Initiativen für den Umgang mit Mehrsprachigkeit zu entwickeln.

Verschiedene Forschungsprojekte innerhalb Europas[13] zeigen Herangehensweisen zur Aufdeckung der Sprachenvielfalt in den jeweiligen räumlichen Gebieten. Zum Beispiel wurde am Institut für Soziologie der Universität Utrecht in den Niederlanden durch die Unterstützung der Stadt Utrecht ein großes Forschungsprojekt angelegt, dessen Ziel die quantitative Erfassung der Mehrsprachigkeit Utrechts war. Durch Umfragen bei der Gesamtbevölkerung, an Sprachschulen und in Firmen wurde beschrieben, welche Sprachen in welchem Ausmaß und wo gesprochen werden. Darüber hinaus wurden Kompetenzen und die tatsächliche Sprachverwendung hinterfragt, damit in weiterer Folge Gründe und Konsequenzen der Mehrsprachigkeit dargelegt werden konnten (vgl. Martinovic 2011). Die Stadt Utrecht verfolgte mit der Studie drei Ziele: (1) Utrecht als aufblühendes mehrsprachiges Gebiet innerhalb der Europäischen Union hervorzuheben, (2) die Herstellung theoretischer Richtlinien, damit Utrecht als "Forschungsobjekt" dienen kann, wovon andere profitieren könnten, und (3) die Erstellung einer detaillierten Übersicht über die Sprachenvielfalt unter der Bevölkerung (vgl. Martinovic 2011: 6). Am Beispiel dieses Projekts ist deutlich erkennbar, dass eine fundierte Analyse urbaner Mehrsprachigkeit besonders durch die Zusammenarbeit zwischen politischen und akademischen Einrichtungen erfolgreich sein kann.

13 Neben der Forschungsinitiative *Multilingual Graz*, angesiedelt bei *treffpunkt sprachen* – Forschungsbereich Plurilingualismus der Universität Graz, gibt es weitere Projekte, die urbane Mehrsprachigkeit näher erforschen, z. B. an der Universität Oslo http://www.hf.uio.no/multiling/english/, oder den Universitäten in Birmingham http://www.birmingham.ac.uk/research/activity/education/mosaic/index.aspx und Manchester http://mlm.humanities.manchester.ac.uk/

Am Beispiel Graz offenbart sich, dass in konkreten Interaktionen die Sicherstellung einer für alle verständlichen Kommunikation und die Übermittlung oft sehr fachspezifischer Inhalte im Vordergrund steht. Bei Kommunikationsproblemen wird in den meisten Fällen akut gehandelt; es werden ad hoc-Dolmetscher_innen zu Rate gezogen und Übersetzungen mithilfe des Internets erstellt. Auf längere Sicht hat diese Vorgehensweise jedoch wenig Einfluss auf den Umgang mit sprachlicher Vielfalt in den Grazer Institutionen. Denn nur mit dem Wissen über Sprecher_innen und ihre Sprachen, können darauf aufbauend Methoden zur Kommunikationsunterstützung entwickelt werden. Das schließt Kenntnisse über die Sprachen der Kund_innen, aber auch über die Sprachen des Personals mit ein. Ob und wie die linguistischen Kompetenzen des Personals genutzt werden, wurde vorangehend unter Kapitel zwei erörtert. Eine Implementierung der Kompetenzen ist unter allen Umständen als Herausforderung anzusehen und bedarf genauen Regelungen, die auch die Anliegen der Mitarbeiter_innen berücksichtigen (vgl. Meyer 2008).

Um das gegenseitige Verständnis zu erreichen, werden von den Einrichtungen Dolmetschdienste hinzugezogen, aber auch auf die Unterstützung durch Familienmitglieder, Bekannte oder Mitarbeiter_innen als ad hoc-Dolmetscher_innen vertraut. Diese Situation wird als große Herausforderung beschrieben. Bei der Nutzung von ad hoc-Dolmetscher_innen kommt es zu Fragen, die die Qualität des Dolmetschens[14] aber auch ethische Bedenken betreffen (siehe dazu 2.2.). Dennoch ist es oft die einzige und aus diesem Grund "beste" Option. Schnelles und zweckmäßiges Handeln steht, wie des Öfteren erwähnt wird, meistens im Vordergrund der Einrichtungen.

Ferner zeigte sich in den Interviews, dass sehr häufig in konkreten Interaktionen von den Beteiligten die Rolle der Dolmetscherin oder des Dolmetschers inkorrekt wahrgenommen wird (siehe dazu Pöchhacker 2000: 51ff.). So berichten die Einrichtungen, dass Personen mit Migrationshintergrund unter Umständen den/die Dolmetscher_in als Interessensvertreter_in sehen, da diese_r dieselbe Sprache spricht und versteht. Auch die Vermittlungsrolle wird nicht immer zur Kenntnis genommen, sodass Personen direkt mit dem Dolmetscher/der Dolmetscherin sprechen. Dadurch werden ohnehin heikle Situationen, wie z. B. Gespräche im Gesundheitsbereich, erschwert.

14 Die Studie von Pöchhacker und Kadric (1999) zeigt deutlich, wie problematisch die Nutzung von ad hoc-Dolmetscher_innen sein kann. In ihrer Fallstudie beschreiben sie eine Therapiesitzung, in der eine Serbisch sprechende Reinigungskraft die Rolle der Dolmetscherin übernimmt. Die Ergebnisse zeigen, dass die (untrainierte) Dolmetscherin in ihrer Rolle wechselt und die Aufgabe als Sprachmittlerin nicht vollständig erfüllt. Darüber hinaus sind auch die Therapeut_innen im Umgang mit Dolmetscher_innen nicht trainiert, und erst nach Aufzeigen der Analyse wurden ihnen die Schwierigkeiten bewusst. Pöchhacker und Kadric (1999) verweisen darauf, dass die Institution an sich für den Umgang komplexer interkultureller Kommunikationen verantwortlich ist.

Je nach Kontext werden andere Dolmetscher_innen benötigt, was sich gut im Vergleich zwischen Judikative und Sozialwesen erkennen lässt. Im Bereich der Judikative etwa werden beeidete Dolmetscher_innen gebraucht, während in den anderen Bereichen meist Kommunaldolmetscher_innen verlangt werden.[15] Das *Community interpreting* findet in verschiedenen Settings statt, wie bei Polizei, bei Gericht, in Schulen, bei Ämtern oder im medizinischen Bereich. Es zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass in der Interaktion innergesellschaftliche Zusammenhänge, wie die soziale Ungleichheit der Beteiligten und auch das Machtverhältnis zwischen Privatpersonen und Institutionen, deutlich zu Tage treten:

> Das institutions- bzw. rollenbedingte Machtgefälle wird noch durch die Tatsache verschärft, daß an Situationen des Kommunaldolmetschens meist Angehörige vom Status einer Minderheit ("Gastarbeiter", Gehörlose etc.) beteiligt sind. Besonders im Zusammenhang mit MigrantInnen, die ja in der Definition des Kommunaldolmetschens im Mittelpunkt stehen, betrifft die Ungleichheit der Kommunikationspartner auch den sozialen Status und Bildungshintergrund. (Pöchhacker 2000: 40)

Die Dolmetschenden befinden sich in äußerst komplexen Situationen und sollen darüber hinaus ihre Aufgaben korrekt erfüllen. Ihre Qualifikationen setzen sich nicht allein aus dem Beherrschen von zwei (oder mehr) Sprachen zusammen, sondern betreffen auch die kulturelle Dimension, professionelles und ethisches Verhalten (vgl. Pöchhacker 2000: 43ff.).

Zusammenfassend zeigt sich, dass in Bezug auf die Herausforderungen beim Thema Dolmetschen, von den befragten Personen als Lösung das Schaffen eines "Wunders" gewünscht wird: Ideal wären laut Angaben der interviewten Personen, Dolmetscher_innen, die in den Institutionen ansässig und dadurch jederzeit abrufbar sind, viel Zeit pro Kund_in/Patient_in aufwenden können und zudem Fachbegriffe des jeweiligen Bereichs beherrschen und dazu auch noch über kulturspezifisches Wissen verfügen. Diese Idealvorstellung ist unter keinen realen Umständen in der Praxis umsetzbar, weshalb die Entwicklung anderer Lösungen gefordert ist. Wie wichtig der Zusammenhang zwischen Sprache und Kultur (siehe dazu 2.3.) ist, zeigt sich am Thema Dolmetschen und wird darüber hinaus von den Institutionen speziell hervorgehoben. Oftmals wird darauf hingewiesen, dass sprachliche Unterschiede nicht das "eigentliche Problem" sind, sondern kulturelle Verschiedenheiten.

15 Eine Studie zum Thema Kommunaldolmetschen in Graz ist von Algader (2010), der sich im Speziellen mit der Situation an einem Grazer Krankenhaus befasst.

4.3.2. Wege zur Bewusstseinsschaffung

Die Vertreter_innen der Einrichtungen heben hervor, dass die Bewusstseinsbildung und die Schaffung von Verständnis für kulturelle und linguistische Verschiedenheiten unter der Bevölkerung und dem Personal der Einrichtungen ein wichtiger Schritt für die Verbesserung der Kommunikation wäre, jedoch eine große Herausforderung darstellt. Die Befragten geben an, dass es notwendig ist, Vorurteile abzubauen, um eine Kommunikation auf Augenhöhe zu ermöglichen.

Der in diesem Zusammenhang notwendige wertschätzende Umgang mit kultureller und linguistischer Vielfalt wird erschwert durch vorherrschende Ideologien, wie z. B. die Ideologie der Standardsprache (vgl. Milroy 2001). Diese stützt sich auf die Vorstellung, dass Sprache ein homogenes System ist und auf einer Standardvarietät beruht, deren Form korrekt und universell gültig ist. Die jeweilige Standardsprache genießt in dieser Position sehr viel Prestige, wobei Sprachen an sich kein Prestige aufweisen, sie erhalten vielmehr dadurch Prestige, dass ihre Sprecher_innen hohe Anerkennung haben. Menschen ordnen Prestige gewissen sozialen Gruppen zu, urteilen über sie und erheben Prestige zu einer sozialen, bewertenden Kategorie (vgl. Milroy 2001: 532). Mit der Ideologie der Standardsprache geht die Idee des Nationalstaats einher, der eine in sich geschlossene homogene Bevölkerung beherbergt. Blommaert und Verschueren (1992: 362) beschreiben das Idealmodell einer solchen Gesellschaft als mono-lingual, mono-ethnisch, mono-religiös und mono-ideologisch. Obwohl diese Vorstellungen längst nicht mehr der Realität entsprechen – durch die fortschreitende Globalisierung nimmt der Anteil in der Gesellschaft an plurilingualen Individuen, die verschiedensten Ethnien sowie Religionen angehören und Ideologien vertreten, ständig zu – sind die erwähnten Meinungen und Ideologien nach wie vor sehr präsent. Aus diesem Grund stellt der Bedarf einer Bewusstseinsschaffung einen wichtigen Kernpunkt im Umgang mit Vielfalt dar.

Beispielhafte Ansätze sind bereits international und national vorhanden und finden sich etwa im 2011 entstandenen *Konzept für Mehrsprachigkeit in Bremen* (Bremische Bürgerschaft 2011) der Region Bremen und Bremerhaven. Mit diesem Konzept machte die Region die Förderung sprachlicher Vielfalt zu einer politischen Aufgabe. Zentrale Themen des Konzepts sind die Sprachförderung in allen Altersgruppen und Bildungsbereichen, sowie die Entwicklung gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit in den Bereichen Kultur, Medien und öffentlicher Raum. Wichtige Teile der Sprachförderung sind auf der einen Seite das Erlernen der deutschen Sprache und auf der anderen Seite die Wertschätzung der Familiensprachen. Ein Auszug des Konzepts für Mehrsprachigkeit in Bremen verdeutlicht die Ziele:

> Das Land Bremen ist durch kulturelle und sprachliche Vielfalt in seiner gesellschaftlichen Wirklichkeit geprägt. Die bereits entwickelte und gelebte Mehr-

> sprachigkeit stellt für Bremens Wirtschaft und Gesellschaft eine Bereicherung dar und ist eine wichtige Ressource, die es zu nutzen gilt und die im Hinblick auf Integration und Mobilität weiter ausgebaut werden muss. Bremen nimmt diese Herausforderung an, indem es die Mehrsprachigkeitsförderung zu einer politischen Aufgabe macht. Ziel ist es, vor dem Hintergrund der Chancengleichheit der gesamten im Land Bremen lebenden Bevölkerung – jeglichen sprachlich-kulturellen Hintergrunds – verbesserte Zugänge zu allen gesellschaftlichen Bereichen zu ermöglichen und gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben sicherzustellen. […] Zudem sollte die von der EU vorgegebene Strategie konsequent umgesetzt werden, nach der jeder Bürger, jede Bürgerin neben der Muttersprache über kommunikative Fähigkeiten in zwei weiteren Sprachen verfügen soll. (Bremische Bürgerschaft 2011: 1)

Die Region um Bremen folgt somit der Empfehlung der Europäischen Union *Mother tongue plus two* (vgl. Europäische Union: Action plan on language learning and linguistic diversity 2003), die zum Ziel hat, dass jede_r EU-Bürger_in neben der jeweiligen Erstsprache in zwei weiteren Sprachen kommunizieren kann. Durch die Maßnahmen der Stadt Bremen und des Sprachenrats soll die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben für alle Bürger_innen gewährleistet sein, die Mobilität innerhalb Europas und global gesteigert werden, sowie die Wertschätzung kultureller und sprachlicher Vielfalt gefördert werden (vgl. Bremische Bürgerschaft 2011: 13).

Das Bewusstsein für die Notwendigkeit von Maßnahmen in diesem Bereich ist zum Teil bereits bei den Vertreterinnen und Vertretern der Grazer Institutionen angekommen. Sie geben an, dass zum Beispiel das Auflegen anderssprachiger Broschüren schon ein symbolischer Ausdruck für die Wertschätzung von Vielfalt ist und die Wahrnehmung von Vielfalt sensibilisieren würde. Außerdem wird die Meinung vertreten, dass direkt im Bildungssystem angesetzt werden sollte. Aus Sicht einer Institution entsprechen die in den Schulen unterrichteten Sprachen nicht dem Bedarf der derzeitigen Situation. Es sollen mehr und verschiedene Sprachen gelehrt werden, damit den künftigen Forderungen nachgekommen werden kann.

Auch in einem geographisch kleineren Rahmen ist die Umsetzung von Initiativen, die sich auf das Bewusstsein auswirken, möglich. Busch (vgl. 2004: 47) merkt an, dass die wichtigsten Antriebe von der substaatlichen Ebene, den Städten und Regionen kommen und damit einen Beitrag zur Minderheitenpolitik, einer Diversitätspolitik, leisten. Ein Beispiel hierfür liefert die Marktgemeinde Nenzing in Vorarlberg. Der Fokus des von der EU geförderten Projekts *Sprachfreude – Nenzing spricht mehr* liegt auf der frühen Förderung der Erst- und Zweitsprachen, die alle Kinder und auch ihre Eltern miteinbeziehen soll. Ein weiteres Ziel ist Bewusstseinsbildung in Bezug auf sprachliche Bildung bei der Bevölkerung und das Gewinnen möglicher Partner_innen aus der Wirtschaft (vgl. Marktgemeinde Nenzing 2008). Nenzing liefert ein greifbares

Konzept und zeigt, dass die Themen Chancengleichheit und Vielfalt besonders auf kommunaler Ebene zentrale Rollen einnehmen.

Einen ersten Schritt in Richtung Diversitätsmanagement hat das Land Steiermark mit der *Charta des Zusammenlebens in Vielfalt in der Steiermark* (vgl. Land Steiermark 2011) getan. Die Charta wurde unter Koordination des Integrationsressorts erstellt und vertritt die Position Integration und den Umgang mit Vielfalt zu einem zentralen Aspekt der Gesellschaft zu machen. Es wurden dabei Ziele und Grundsätze formuliert, die zu einem professionellen Umgang mit gesellschaftlicher Vielfalt und einem harmonischen Zusammenleben beitragen sollen. Einer der Grundsätze betrifft auch gegenseitige Wertschätzung und Respekt:

> 1.7 Das politische Bekenntnis zur Vielfalt zeigt sich in einer gegenseitig wertschätzenden Haltung gegenüber der Unterschiedlichkeit sowie der Gemeinsamkeit, in der Förderung der darin liegenden Potenziale, im Einsatz für Chancengleichheit und im gegenseitigen zwischenmenschlichen Respekt. (Land Steiermark 2011: 10)

Das Land Steiermark hat in Folge Verantwortungsträger_innen aus allen gesellschaftlichen Bereichen eingeladen, die *Charta des Zusammenlebens in Vielfalt in der Steiermark* zu unterzeichnen. Inwieweit die Grundsätze und Ziele in den einzelnen Bereichen verwirklicht werden, liegt in den Entscheidungen der Institutionen.

Die dargelegten Maßnahmen zeigen, dass eine Bewusstseinsschaffung auf allen Ebenen nötig ist, um tiefgreifende Wirkung zu haben. Vorwiegend sind es Ansätze in kleineren räumlichen Gebieten, die Beiträge zu Entwicklungen in der österreichischen Diversitätspolitik leisten und die verankerten Ideologien maßgeblich verändern.

4.3.3. Bedarf an Vernetzung

Als letzte Herausforderung wird kurz auf den Bedarf an einer Vernetzung unter den Institutionen selbst eingegangen. Wie sich in der Untersuchung herausstellte, bestehen bereits einige Initiativen und Maßnahmen zum Umgang mit sprachlicher Vielfalt in Graz, jedoch bleiben sie meist in den Einrichtungen verschlossen und finden nur dort Anwendung. Die Gespräche zeigten auf der anderen Seite, dass manche Maßnahmen auch in anderen Institutionen Anklang finden würden oder dass für eine ähnliche Maßnahme bereits Bedarf besteht. Ein verstärkter Austausch zwischen den Institutionen könnte sicherstellen, dass von bestimmten Institutionen bereits erprobte Strategien auch in anderen Arbeitsfeldern Anwendung finden und so das Repertoire an Handlungsmöglichkeiten erweitert wird. Auch von den Vertreter_innen der Institutionen wurde der Wunsch nach einer Austauschmöglichkeit explizit geäußert.

Zum einen besteht der Wunsch nach Austausch in Bezug auf Strategien im Umgang mit Sprachenvielfalt, zum anderen wurde mehrfach der Wunsch geäußert, dass anderssprachige Materialien an einem zentralen Ort, z. B. einer Onlineplattform, gesammelt werden, um so auf einfachem Wege der Bevölkerung und den Einrichtungen zur Verfügung zu stehen.

5. Ausblick

Die Ergebnisse der Studie beschreiben den facettenreichen Umgang von Grazer Institutionen mit linguistischer Vielfalt im Alltag. Sie beleuchten Initiativen, die bereits ergriffen wurden oder in Zukunft erfolgen sollen und zeigen Herausforderungen und Bedarfe von Seiten der Einrichtungen auf. Mit den erhaltenen Einblicken lassen sich nun Vorschläge für künftige Strategien erarbeiten.

Einen wesentlichen Bestandteil der Initiativen bilden anders- oder mehrsprachige schriftliche Materialien, die zur Vermittlung von Informationen und zur Bewerbung der Einrichtungen dienen. Eine Strategie, um diesen Ansatz weiterhin zu verbessern, ist die Fokussierung auf Qualität statt Quantität. Bezüglich der Qualität von Übersetzungen und Inhalten soll besonders die Zielgruppe der Materialien beachtet werden, denn für diese Zielgruppe werden Broschüren o. Ä. erstellt und von dieser sollen sie auch genutzt, verstanden und als sinnvoll erachtet werden. Innovative Methoden, wie die Verwendung von Piktogrammen oder die Erstellung von verständlichen, einfachen Texten, werden bereits zum Teil integriert, könnten sich aber in einer größeren Bandbreite profilieren. Zielgruppenorientierte, qualitativ hochwertige schriftliche Materialien schaffen nicht nur ein besseres Verständnis für Kundinnen und Kunden, sondern unterstützen auch die Kommunikation zwischen ihnen und dem Personal.

In Bezug auf zwischenmenschliche Kommunikation wird ein sehr großer Bedarf an Dolmetscher_innen erwähnt. Die Ansprüche an Dolmetschdienste sind jedoch äußert hoch und in der Praxis nicht realisierbar. So sollen etwa hausinterne Dolmetscher_innen anwesend sein, die zeitlich flexibel sind, über komplexe Fachbereiche Bescheid wissen, pro Termin ausreichend Zeit aufwenden können und zudem kostengünstig sind. Eine mögliche Strategie, um dem Bedarf annähernd entgegenkommen zu können, ist das Wissen über bereits bestehende Dolmetschpools zu erweitern. Nicht allen befragten Institutionen war bewusst, dass es Dolmetschpools in Graz gibt, die sehr viele Sprachen abdecken.

Eine weitere Hilfestellung könnte es sein, die linguistischer Ressourcen, die etwa im Personal vorhanden sind, konstruktiv einzusetzen. Personal wird zwar bereits jetzt in den unterschiedlichsten Einrichtungen als ad hoc-Dolmetscher_innen zum

Einsatz gebracht, wünschenswert wäre es aber, dafür eine systematische Vorgehensweise zu entwickeln. Linguistische Kompetenzen der Mitarbeiter_innen sollen auf jeden Fall gefördert und geschätzt werden. Jedoch ist die Implementierung des Personals als "hausinterner Dolmetschpool" nur bis zu einem gewissen Grad möglich, da eine entsprechende Ausbildung zur Kommunaldolmetscherin/zum Kommunaldolmetscher in vielen Kommunikationssituationen unabdingbar ist.

Eine Herausforderung, die oftmals beim Dolmetschen auftaucht, ist die richtige Wahrnehmung der Rollenverteilung. Auch hier muss eine Strategie zur Bewusstseinsschaffung entwickelt werden, um die falsche Positionierung der dolmetschenden Person im Gesprächskontext zu verhindern.

Bewusstseinsbildung ist nicht nur im interkulturellen Bereich des Dolmetschens erforderlich, sondern in allen Bereichen der Gesellschaft unverzichtbar. Obwohl Österreich historisch gesehen ein Migrationsland ist, herrschen noch immer gegenteilige Meinungen und stereotype Vorstellungen von Migrantinnen und Migranten vor. Der Erwerb der deutschen Sprache ist ohne Zweifel ein wesentlicher Aspekt von gesellschaftlicher Integration. Allerdings kann nicht erwartet werden, dass die Deutschkenntnisse jeder Person schon zum Zeitpunkt des Zuzugs so weit fortgeschritten sind, dass etwa behördliche Gänge oder Arztbesuche ohne sprachliche Hürden erledigt werden können. Hier ist es auch Aufgabe der Institutionen, sich den Herausforderungen, die gesellschaftliche Heterogenität mit sich bringt, zu stellen.

Mögliche Strategien zur Bewusstseinsschaffung innerhalb der Institutionen sind z. B. die Organisation von Fortbildungen oder Workshops zu Interkulturalität. Vorbildliche Beispiele, die es auch an Grazer Institutionen gibt, heben positive Aspekte hervor und schaffen Motivation unter anderen Einrichtungen.

Im Zuge der Untersuchung ergaben sich weitere Anstöße für die Forschung, die im Rahmen der vorliegenden Studie nicht analysiert werden konnten. Die Befragung von Institutionen zum Umgang mit sprachlicher Vielfalt stellt nur eine Sichtweise auf die Interaktion dar. So wäre ein Anstoß für zukünftige Forschungsarbeiten, sich im Detail mit der Wahrnehmung von Kundinnen und Kunden in Hinblick auf die Kommunikation mit Institutionen zu beschäftigen, wobei auf die Ergebnisse der vorliegenden Studie aufgebaut werden kann. Inwieweit das Angebot der Institutionen tatsächlich erkannt und genutzt wird, könnte in Zukunft eingehender bestimmt werden. Darüber hinaus wäre eine nähere Analyse sprachenpolitischer Vorgehensweisen in den einzelnen Bereichen, sei es in Bezug auf die Erstellung von Materialien oder auf die direkte Interaktion, erforderlich, um realisierbare Strategien schließlich in den Alltag zu integrieren.

Literaturverzeichnis

Agar, Michael. 1994. *Language Shock: Understanding the Culture of Conversation.* New York: Harper Collins.

Algader, Salah. 2010. *„Gut, dass es Sie gibt": Kommunaldolmetschen am LKH Graz: Eine empirische Untersuchung.* Graz, Karl-Franzens-Universität: Masterarbeit.

Auer, Peter & Friederike Kern. 2001. Three ways of analysing communication between East and West Germans as intercultural communication. In Di Luzio, Aldo, Susanne Günthner & Franca Orletti (Hrsg.), *Culture in Communication: Analysis of Intercultural Situations.* Amsterdam: John Benjamins. 89–116.

Bauer, Werner T. 2008. *Zuwanderung nach Österreich.* Wien: Österreichische Gesellschaft für Politikberatung und Politikentwicklung. http://www.politikberatung.or.at/uploads/media/Zuwanderung-nach-Oesterreich.pdf (24.04.2015)

Blommaert, Jan & Jef Verschueren. 1992. The Role of Language in European Nationalist Ideologies. *Pragmatics* Vol. 2, no. 3: 355–375.

Blommaert, Jan, James Collins & Stef Slembrouck. 2005. Spaces of multilingualism. *Language & Communication* Vol. 25: 197–216.

Bremische Bürgerschaft. 2011. *Konzept für Mehrsprachigkeit in Bremen.* http://www.eum-bremen.de/material/HB_Konzept_Mehrspr.pdf (16.02.2015)

Broszinsky-Schwabe, Edith. 2011. *Interkulturelle Kommunikation: Missverständnisse – Verständigung.* Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Bührig, Kristin & Bernd Meyer. 2004. Ad hoc-interpreting and the achievement of communicative purposes in doctor-patient-communication. In House, Juliane & Jochen Rehbein (Hrsg.), *Multilingual Communication* (Hamburg Studies on Multilingualism). Amsterdam: John Benjamins Publishing. 52–62.

Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich, 42. Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta). 2006. http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2006_I_42/BGBLA_2006_I_42.html (11.02.2015)

Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten (KAKuG). StF: BGBl. Nr. 1/1957. https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010285 (11.02.2015)

Bundesgesetz vom 23. Jänner 1974 über die mit gerichtlicher Strafe bedrohten Handlungen (Strafgesetzbuch – StGB). StF: BGBl. Nr. 60/1974. https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002296 (11.02.2015)

Busch, Brigitta. 2004. Sprachenpolitik, Sprachen der Minderheiten und die Rolle des Staates. In Graf, Daniela & Karl Kaser (Hrsg.), *Vision Europa: Vom Nationalstaat zum Europäischen Gemeinwesen.* Wien: Czernin Verlag. 42–54.

Busch, Brigitta. 2013. *Mehrsprachigkeit.* Wien: Facultas.

Capito. 2014. *Wirkungsorientierter Geschäftsbericht nach dem Social Reporting Standard 2013.* http://www.capito.eu/de/Presse/Download-Bereich/Wirkungsbericht-2013/ (04.03.2015)

Cillia, Rudolf de & Ruth Wodak. 2006. *Ist Österreich ein „deutsches" Land? Sprachenpolitik und Identität in der Zweiten Republik* (Österreich – Zweite Republik: Befund, Kritik, Perspektive). Innsbruck, Wien, Bozen: Studienverlag.

Dowse, Ros & Martina Ehlers. 2005. Medicine labels incorporating pictograms: Do they influence understanding and adherence?. *Patient Education and Counseling* Vol. 58: 63–70.

Esser, Hartmut. 2006. *Migration, Sprache und Integration. AKI Forschungsbilanz 4.* Berlin: Wissenschaftszentrum Berlin.

Europäische Union. 2003. *Action plan on language learning and linguistic diversity.* http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1430736817735&uri=URISERV:c11068 (04.05.2015)

Ferraro, Gary & Susan Andreatta. 2008. *Cultural anthropology: An applied perspective* (8. Ausgabe). Belmont: Wadsworth Cengeage Learning.

Gorter, Durk (Hrsg.). 2006. *Linguistic Landscape: A new Approach to Multilingualism.* Clevedon: Multilingual Matters.

Grice, Paul H. 1993. Logik und Konversation. In Meggle, Georg (Hrsg.), *Handlung, Kommunikation, Bedeutung.* Frankfurt am Main: Suhrkamp. 243–265.

Gudykunst, William B. 2000. Methodological Issues in Conducting Theory-Based Cross-Cultural Research. In Spencer-Oatey, Helen (Hrsg.), *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures.* London: Continuum. 293–315.

Hale, Sandra Beatriz. 2007. *Community Interpreting* (Research and practice in applied linguistics). New York: Palgrave Macmillian.

Heller, Monica. 2003. Globalization, the new economy, and the commodification of language and identity. *Journal of Sociolinguistics* Vol. 7, no. 4: 473–492.

Heller, Monica. 2008. Doing Ethnography. In Li, Wei & Melissa G. Moyer. *The Blackwell Guide to Research Methods in Bilingualism and Multilingualism.* Malden: Blackwell Publishing. 249–263.

Hulst, Jacqueline & Leo Lentz. 2001. Public documents in a multilingual context. In Janssen, Daniël & Rob Neutelings (Hrsg.), *Reading and Writing Public Documents: Problems, Solutions and Characteristics.* Amsterdam: John Benjamins. 85–104.

Kramsch, Claire. 1998. *Language and Culture* (Oxford Introductions to Language Study). Oxford: Oxford University Press.

Land Steiermark. 2011. *Charta des Zusammenlebens in Vielfalt in der Steiermark.*
http://www.zusammenhalten.steiermark.at/cms/dokumente/11562700_103650128/6aa9c633/Charta_Unterlagen_22062011_Web_.pdf (26.02.2015)

Lüdi, Georges, Katharina Höchle & Patchareerat Yanaprasart. 2010. Patterns of language in polyglossic urban areas and multilingual regions and institutions: a Swiss case study. *International Journal of the Sociology of Language* Vol. 205: 55–78.

Magistrat Graz, Präsidialabteilung. 2014. *Bevölkerungsstatistik der Landeshauptstadt Graz, Stand 1.1.2014.* http://www1.graz.at/Statistik/bev%C3%B6lkerung/bevoelkerung_2013_final.pdf (29.01.2015).

Mansoor, Leila E. & Ros Dowse. 2003. Effect of Pictograms on Readability of Patient Information Materials. *The Annals of Pharmacotherapy.* Volume 37: 1003–1009.

Marktgemeinde Nenzing. 2008. *Umsetzungskonzept des Projekts Sprachfreude: Nenzing spricht mehr.* http://www.marktgemeindenenzing.com/daten/1/Downloads/Sprachfreude/SPumsetzung.PDF (16.02.2015)

Martinovic, Borja. 2011. *The Dutch City of Utrecht as a European Hotspot and Laboratory for Multilingualism.* Utrecht municipality: Department of Public, International and Subsidy Affaires. http://www.poliglotti4.eu/docs/Multilingualism_Utrecht.pdf (17.02.2015)

Meyer, Bernd. 2008. *Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund: Berufsfelder mit besonderem Potential.* Universität Hamburg. http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Expertisen/ExpertiseMehrsprachigkeit.html (30.04.2015)

Meyer, Bernd & Birgit Apfelbaum. 2010. Multilingualism at work: a brief introduction. In Meyer, Bernd & Birgit Apfelbaum (Hrsg.), *Multilingualism at work: From policies to practices in public, medical and business settings* (Hamburg Studies on multilingualism 9). Amsterdam: John Benjamins Publishing. 1–10.

Meyer, Bernd, Birte Pawlack & Ortrun Kliche. 2010. Family interpreters in hospitals: Good reasons for bad practice?. *mediAzioni* Vol. 10: 297–324. http://mediazioni.sitlec.unibo.it/ (04.09.2014)

Milroy, James. 2001. Language Ideologies and the Consequences of Standardization. *Journal of Sociolinguistics* Vol. 5, no. 4: 530–555.

Okita, Makiko, Yuki Nakaura & Hidetsugu Suto. 2009. Non-verbal Communication System Using Pictograms. In Jacko, Julie A. (Hrsg.), *Human-Computer Interaction: Novel interactions, methods and techniques.* Proceedings of 13th International Conference, HCI International HCI, San Diego, USA, Part II. Heidelberg: Springer. 720–724.

Omega. 2013. *Jahresbericht 2013.* Graz: Omega – Transkulturelles Zentrum für psychische und physische Gesundheit und Integration.

Pöchhacker, Franz & Mira Kadric. 1999. The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter. *The Translator*, Vol. 5, no. 2: 161–178.

Pöchhacker, Franz. 2000. *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen* (Studien zur Translation 7). Tübingen: Stauffenburg Verlag.

Pöchhacker, Franz. 2004. *Introducing interpreting studies.* London, New York: Routledge.

Roberts, Celia, Becky Moss, Val Wass, Srikant Sarangi & Roger Jones. 2005. Misunderstanding: a qualitative study of primary care consultations in multilingual settings, and educational implications. *Medical Education* Vol. 39: 465–475.

Roberts, Celia. 2007. Intercultural communication in healthcare settings. In Kotthoff, Helga & Helen Spencer-Oatey (Hrsg.), *Handbook of intercultural communicatio*n (Handbooks of applied linguistics volume 7). Berlin, New York: Mouton de Gruyter. 243–263.

Shohamy, Elana. 2006. *Language policy: Hidden agendas and new approaches.* London, New York: Routledge.

Spencer-Oatey, Helen & Helga Kotthoff. 2007. Introduction. In Kotthoff, Helga & Helen Spencer-Oatey (Hrsg.) *Handbook of intercultural communication* (Handbooks of applied linguistics volume 7). Berlin, New York: Mouton de Gruyter. 1–9.

Spolsky, Bernard. 2009. Prolegomena to a Sociolinguistic Theory of Public Signage. In Shohamy, Elana & Durk Gorter (Hrsg.), *Linguistic Landscape: Expanding the scenery.* New York, London: Routledge. 25–40.

Vertovec, Steven. 2007. Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies* Vol. 30, no. 6: 1024–1054.

Wetzelberger, Lisa Anna. 2011. *Mit Händ und Fiaß im Häfn: Eine Untersuchung zum Dolmetschen in österreichischen Haftanstalten.* Graz, Karl-Franzens-Universität: Diplomarbeit.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Information *Abfalltrennblatt der Stadt Graz*, Graz Umwelt. S. 25
Abb. 2: Mehrsprachige Zeitschrift *24 7 twentyfour / seven – Betreuung rund um die Uhr* der Fachgruppe der Gewerblichen Dienstleister Steiermark, WKÖ. S. 28
Abb. 3: Broschüre *Elternheft der Stadt Graz – Elternhefteintragungen den Unterricht betreffend*, Stadt Graz, Abteilung für Bildung und Integration. S. 32
Abb. 4: Aushang *Zuständigkeit der geburtshilflichen Ambulanz*, Landeskrankenhaus Universitätsklinikum Graz. S. 37
Abb. 5: Broschüre *Schmerztherapie, Information für Patienten, Geburtshilfe*, Landeskrankenhaus Universitätsklinikum Graz. S. 38
Abb. 6: Broschüre *Kommunikationshilfe für fremdsprachige Patienten*, Österreichisches Rotes Kreuz Steiermark. S. 39
Abb. 7: Broschüre *Teamsport und Mut: ein Handbuch für Sportvereine*, Stadt Graz Abteilung für Bildung und Integration. S. 45
Abb. 8: Fahrkartenautomat der Holding Graz Linien. S. 51
Abb. 9: Fahrkartenautomat der Österreichischen Bundesbahnen. S. 51
Abb. 10: Broschüre *Das Neue Pensionskonto*, Pensionsversicherungsanstalt. S. 54
Abb. 11: Formular *VISCI Bögen – Fragebogen Haftraumzuweisung* Justizanstalt Graz-Jakomini. S. 58
Abb. 12: Broschüre *Tschad – Visuelle Verständigungshilfe*, Landesverteidigungsakademie, Sprachinstitut des Bundesheeres. S. 59
Abb. 13: Broschüre *„Sprachlose Kommunikation“ in den Geriatrischen Gesundheitszentren*, Albert Schweitzer Klinik. S. 70
Abb. 14: Broschüre *Kommunikationshilfe für fremdsprachige Patienten*, Österreichisches Rotes Kreuz Steiermark. S. 70

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Sprachenübersicht Dienstleistungen. S. 27
Tabelle 2: Sprachenübersicht Institutionen für Migrant_innen. S. 33
Tabelle 3: Sprachenübersicht Gesundheitswesen. S. 40
Tabelle 4: Sprachenübersicht Sozialbereich. S. 46
Tabelle 5: Sprachenübersicht Infrastruktur. S. 52
Tabelle 6: Sprachenübersicht Versicherungen. S. 55
Tabelle 7: Sprachenübersicht Exekutive. S. 60
Tabelle 8: Sprachenübersicht Judikative. S. 62
Tabelle 9: Gesammelte Sprachauflistung nach Angaben der Institutionen. S. 65
Tabelle 10: OMEGA Dolmetschpool–Liste der am häufigsten benötigten Sprachen bei Dolmetscheinsätzen im Jahr 2013 in absteigender Reihenfolge. S. 67
Tabelle 11: *SPRACHE DIREKT* – Liste der am häufigsten gedolmetschten Sprachen in den Jahren 2013 und 2014 in absteigender Reihenfolge. S. 67

Anhang

Liste der Institutionen:

Albert Schweitzer Klinik
Amt für Jugend und Familie, Magistrat Graz
Annaheim der Kreuzschwestern
Antidiskriminierungsstelle Steiermark
Arbeiterkammer Steiermark
Arbeiterkammer Steiermark – Bibliothek
Arbeitsmarktservice Graz West und Umgebung
Berufsfeuerwehr Graz
Bezirksgericht Graz Ost
Bezirksgericht Graz West
Caritas Beratungszentrum für Schwangere
Caritas DIVAN – Frauenspezifische Beratungsstelle für Migrantinnen
Caritas Kontaktladen und Streetwork im Drogenbereich
Caritas Marienstüberl
Caritas Schlupfhaus – Notschlafstelle für Jugendliche
Caritas SIQ! – Sport, Integration, Qualifikation
Caritas tag.werk
Caritas – Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge
CINT Club International
Diakonie Flüchtlingsdienst Graz
Frauenservice Graz
Grazer Wechselseitige Versicherung
Haus der Senioren Liebenau
Holding Graz Linien
Infocafé palaver
Integrationsreferat der Stadt Graz
ISOP – Innovative Sozialprojekte
Jugend am Werk Steiermark
Justizanstalt Graz-Jakomini
Justizanstalt Graz-Karlau
Kinderschutz-Zentrum Graz
Krankenhaus Barmherzige Brüder Graz
Krankenhaus der Elisabethinen Graz
Landesnervenklinik Sigmund Freud Graz
LKH Graz West
LKH-Univ. Klinikum Graz, Universitätsklinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe
LKH-Univ. Klinikum Graz, Universitätsklinik für Kinder- und Jugendheilkunde
MAFALDA – Verein zur Förderung und Unterstützung von Mädchen und jungen Frauen
Magistrat Graz
Mietervereinigung Steiermark
MigrantInnenbeirat der Stadt Graz
OMEGA – Transkulturelles Zentrum für psychische und physische Gesundheit und Integration

Oberlandesgericht, Gerichtsvollzug
Österreichische Bundesbahnen
Pensionsversicherungsanstalt – Landesstelle Steiermark
Polizeianhaltezentrum Graz
Polizeiinspektion Graz – Hauptbahnhof
Rotes Kreuz Steiermark Graz-Stadt
Senioren- und Pflegeheim Odilieninstitut
Sozialamt der Stadt Graz
Stadtbibliothek Graz
Steiermärkische Gebietskrankenkasse
Steiermärkische Landarbeiterkammer
Steiermärkische Landesbibliothek
Streitkräfteführungskommando Belgierkaserne Graz
Verein DANAIDA
Verein IKEMBA
Verein Zebra – Interkulturelles Beratungs- und Therapiezentrum
VinziWerke Graz
Wirtschaftskammer Steiermark – Fachgruppe der Gewerblichen Dienstleister
Wirtschaftskammer Steiermark – Gründerservice