



Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie  
Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung (AGPM)



## Qualitäts(mindest)standards zur Qualifizierung von Sprachmittler\_innen

Mike Mösko, Jessica Theresa Mueller, Christoph Breitsprecher

08.11.2018, Fachtagung „Mehr als Sprache“, Gleichberechtigung und Vernetzung e.V., Hannover



Universitätsklinikum  
Hamburg-Eppendorf



## Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung (AGPM)

### Forschungsschwerpunkte

- Zusammenhang von Migration/Flucht & Gesundheit/Resilienz
- Multilingualität in der Gesundheitsversorgung
- Interkulturelle Öffnung im Gesundheitssystem
- Epidemiologie und Versorgungsforschung
- Evaluation und Qualitätssicherung



Seelische  
Gesundheit  
Migration und  
Flucht e.V.

[www.segemi.org](http://www.segemi.org)  
[info@segemi.org](mailto:info@segemi.org)

## Psychosoziale Beratungs- & Koordinierungsstelle SEGEMI

Beratungsstelle		Koordinierungs- & Vermittlungsstelle	FOBI-Akademie	Projekte
Psychosoziale Beratungsstelle für Flüchtlinge /MigrantInnen	Beratungsstelle für Professionelle	Psychotherapeuten-netzwerk Hamburger Sprachmittlerpool	Fort-bildungen: • Sprachmittler • PP /KJP • Sozialarbeiter • Lehrer • Etc.	Prävention <a href="http://www.refugeeum.eu">www.refugeeum.eu</a>



# Barrieren & Ressourcen bei der Professionalisierung der Sprachmittlung in Deutschland

Keine Aus-, Fort- & Weiterbildungsstandards

Kein einheitliches Berufsbild

Keine einheitliche Qualitätssicherung

Keine Tariflichen Eingruppierungen

Mangelnde Akzeptanz / Sensibilität der Nutzer

Keine bundespolitische Regelungen

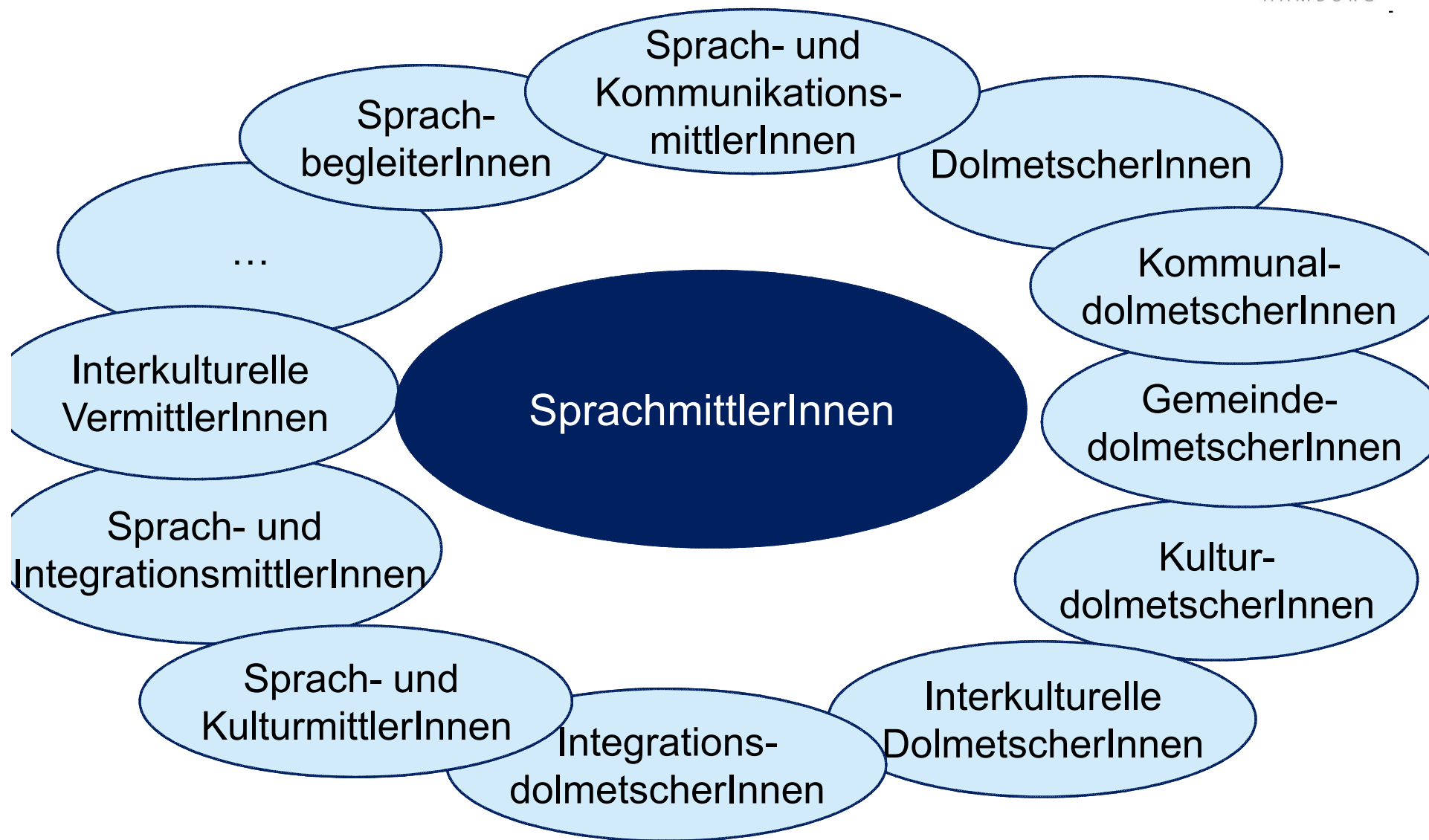
Viele engagierte SprachmittlerInnen

Mutige LandespolitikerInnen / BehördenvertreterInnen

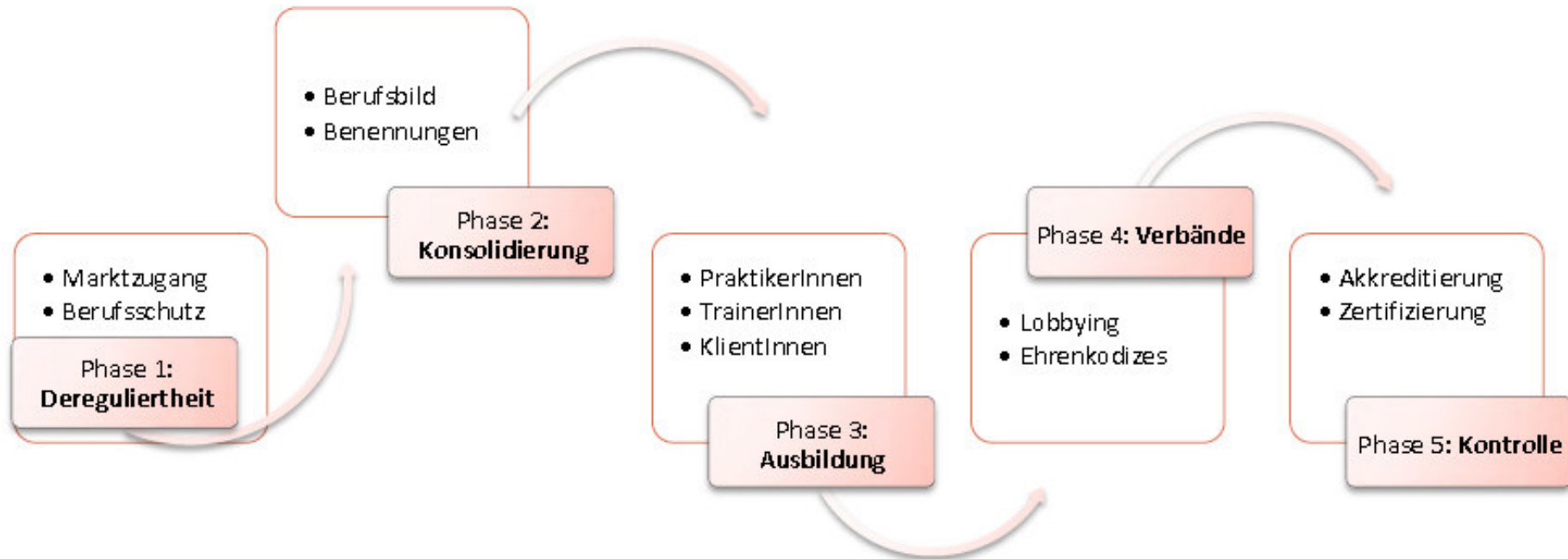
Wunderbare Initiativen

Herausforderungen und Möglichkeiten der Qualifizierung von  
SprachmittlerInnen verdeutlichen





# Phasen der Professionalisierung



# Wozu dienen Qualitätsstandards?

---

Qualitätsstandards sind eine wichtige Orientierungshilfe für

- ✓ SprachmittlerInnen
- ✓ Anbieter von Qualifizierungsmaßnahmen
- ✓ Sprachmittler-Pools
- ✓ Nutzer von Sprachmittlern
- ✓ Politische Akteure & Geldgeber
- ✓ ...

Qualitätsstandards dienen der Weiterentwicklung der beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen eines noch recht heterogenen Feldes!

# Hintergrund – Qualitätsstandards aus anderen Ländern



## ISO 13611:2014

Preview

Interpreting -- Guidelines for community interpreting

ISO 13611:2014 establishes criteria and recommendations for community interpreting during oral and signed communication that enables access to services for persons with limited proficiency in the language of such services. Community interpreting is provided in a wide variety of private and public settings and supports equal access to public services.

ISO 13611:2014 addresses community interpreting as a profession, not an informal practice such as interpreting performed by friends, family members, children, or other persons who do not have the competences and qualifications specified in the Standard or who do not follow a relevant Code of Ethics.

ISO 13611:2014 is a guidance document. It establishes and provides the principles and practices necessary to ensure quality community interpreting services for communities, for end users, as well as for requesters, and service providers. It provides general guidelines that are common to all forms of community interpreting. ISO 13611:2014 is applicable to settings wherever speakers of non-societal languages need to communicate to access services. The settings vary and can include, among

## National Standard Guide for Community Interpreting Services



Healthcare Interpretation Network

Supported By:



Printed with the financial support of:  
Association de l'industrie de la langue/Language Industry Association

# Qualitätssicherungsprojekt „ZwischenSprachen“

---



Projektverantwortlich:  
UKE, AG Psychosoziale Migrationsforschung

Projektpartner

- BiKuP - Internationale Gesellschaft für Bildung-Kultur-Partizipation gGmbH
- Diakonisches Hilfswerk Hamburg

Laufzeit: 07/2016 – 06/2018

Finanzierung: Ko-finanziert mit 75% durch den Asyl-, Migrations- & Integrationsfonds (AMIF) der Europäischen Union.

[www.sprachmittler-qualifizierung.de](http://www.sprachmittler-qualifizierung.de)

---

## Zusammenstellung

- Dr. Claudia Martini (Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge, Integration)
- Barbara Schmidt (Bundesministerium für Arbeit und Soziales)
- Natalia Bugaj-Wolfram/ Simone Haaf/ Stefan Kollasch (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege)
- Gabriele Stark-Angermeier (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.)
- Monika Eingriber (Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer)
- Inga Cordes/Burkhard Strunk (Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, Hamburg)
- Sophia Sprenger/ Moana Thomas (Fördern & Wohnen, Flüchtlingsunterkünfte, Hamburg)
- Susanne Kremer-Buttkereit (Kommunales Integrationszentrum, Köln)
- Ralf Sick (Bundesverband der Johanniter)

## Funktion

Kritisch konstruktive Begleitung des Projekts

## Anzahl der Treffen

Kick-off, „Halbzeit“, vor dem Abschluss

# Projektziel

---

Entwicklung und Dissemination von Qualitätsstandards für die  
Qualifizierung zu SprachmittlerInnen für die soziale Beratung  
und Betreuung von Drittstaatsangehörigen

# Projektmodule

---

Modul 1

Ist-Analyse

Modul 2

Systematische Bedarfserhebung

Modul 3

Konsensusverfahren

Modul 4

Dissemination

# Übersicht

---



## 2. Methoden

# Projektmodule

---

Modul 1

Ist-Analyse

# Modul 1: Ist-Analyse

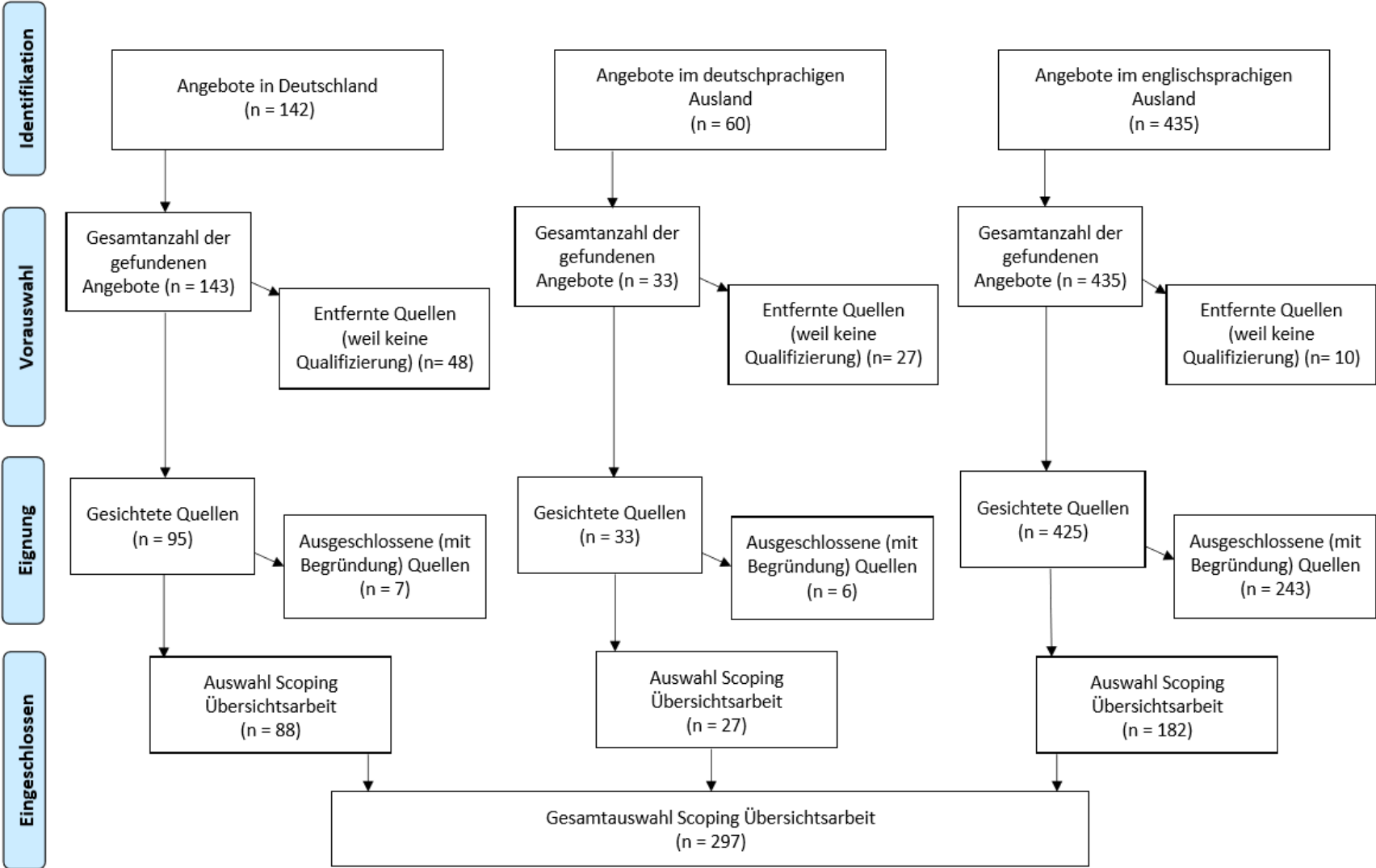
---

Fragestellung:  
Welche Qualifizierungsmaßnahmen bestehen  
im In- und Ausland?

Internationale Programmrecherche

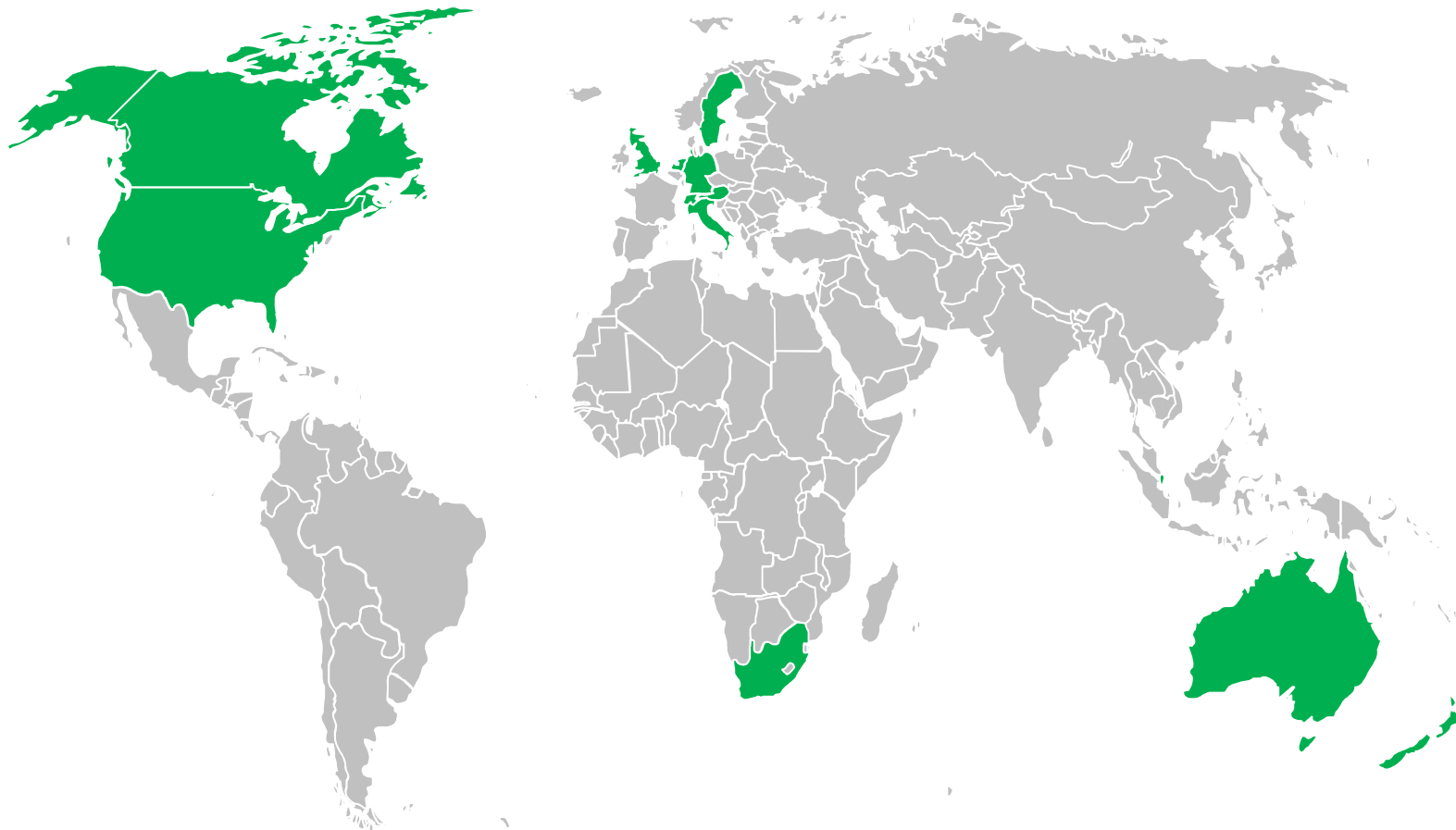
Nationale Programmrecherche

# Internationale Programmrecherche Flowchart



# Internationale Programmrecherche

## Länderverteilung der gefundenen Qualifizierungsprogramme



# Internationale Programmrecherche

## Teilergebnisse

---



- Unterschiedliche Qualifizierungsarten
- Dauer: 3 bis 2.500 Stunden (M=775; SD=182)
- Praktika: 6 bis 450 Stunden (M=89; SD=160)
- Wiederkehrende Inhalte: Dolmetschtechniken und ethische Standards

# Nationale Qualifizierungsangebote und -programme



Vielzahl an Qualifizierungsangeboten und -programmen für „SprachmittlerInnen in der sozialen Arbeit“. Diese unterscheiden sich unter anderem in:

- Berufsbezeichnung
- Qualifizierungsumfang und -dauer
- Qualifizierungsinhalte
- Qualitätsanforderungen
- Zugangsvoraussetzungen
- Rollenverständnis
- Tätigkeitsausübung
- Tätigkeitsfelder

# Kategorisierung der Angebote



## Allgemeine Angebote (u.a.)

- IntegrationslotsInnen
- Sprach- und KulturmittlerInnen
- GemeindedolmetscherInnen

## Projekte (u.a.)

- MiMi – Mit MigrantenInnen für MigrantenInnen
- Stadtteilmütter und -väter
- Sprach- und SozialbetreuerInnen

## Zertifizierte Programme (u.a.)

- SprachmittlerInnen mit IHK Zertifikat
- Fortbildung zum/r Sprach- und IntegrationsmittlerIn
- DolmetscherInnen mit Hochschulabschluss

# Allgemeine Angebote

## IntegrationslotsInnen

### Qualifizierungsumfang u.a.:

zu über 90% keine Qualifizierung  
8 UE an zwei Abende  
12 bis 24 UE im Jahr  
432 UE Theorie und 432 Std.  
Praktikum in 8 Monate

### Träger u.a.:

Malteser Dortmund, Sozialamt der  
Stadt Neuss, GFBM gGmbH Berlin

### Unzählige Standorte:

z.B. Neuss, Dortmund, Berlin, Köln,  
Hannover, München, Freiburg  
über 100, München

### Finanzierung u.a.:

Senatsverwaltung, Städte,  
Projektgelder (z.B. ESF),  
Senatsverwaltung Berlin

## Sprach- und KulturmittlerInnen

### Qualifizierungsumfang u.a.:

14 UE in 2 Tagen  
48 UE in 6 Monate  
880 UE + 80 UE  
Ausbildereignungsschein + 3  
Wochen Praktikum in 6 Monate (HZA  
Zertifizierung)

### Träger u.a.:

Diakonie Oberfranken/Allgäu,  
Diakonische Werk Augsburg,  
Hayatts Akademie Hamburg

### Standorte u.a.:

Coburg, Kempten, Augsburg,  
Hamburg, Gummersbach

### Finanzierung u.a.:

Projektgelder, Agentur für Arbeit,  
Jobcenter, Selbstzahler

## GemeindedolmetscherInnen

### Qualifizierungsumfang u.a.:

mind. 2 Schulungen à 60 Std. pro  
Jahr (Mündliche Telefonauskunft -  
MT)  
64 bis 85 UE in 4 Wochen (MT)  
800 UE (600 UE Theorie und 200  
UE Praxis) in 6 Monate

### Träger u.a.:

Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.,  
Bayerisches Zentrum für  
Transkulturelle Medizin e.V.,  
Gesundheit Berlin-Brandenburg eV.

### Standorte u.a.:

Hannover, Berlin, Brandenburg,  
München

### Finanzierung u.a.:

Senatsverwaltung, Landesprogram  
me, Stadt und Kommunen

# Projekte

## MiMi-Projekt - Mit M. für M. (GesundheitslotsInnen)

**Qualifizierungsumfang:**  
mind. 65 UE + regelmäßige  
Schulungen (sehr unterschiedlich)

**Träger u.a.:**  
Initiator Ethno-Medizinisches Zentrum  
Hannover e.V.

**Standorte u.a.:**  
Insgesamt 72 Standorte, z.B.  
Hannover, Berlin, Hamburg, Bielefeld,  
Landshut

**Finanzierung u.a.:**  
Bundesmittel, Stadtverwaltung,  
Projektmittel

## Stadtteilmütter und -väter

**Qualifizierungsumfang:**  
10 Themen á 190 UE in 6 Monate  
ca. 1.083 UE in 12 Monate

**Träger u.a.:**  
Diakoniewerk Simeon gGmbH  
Berlin, Bremische Evangelische  
Kirche, Stadt Köln Amt für  
Weiterbildung und VHS Köln

**Standorte u.a.:**  
Berlin, Bremen, Köln, Hannover,  
Hamburg, Essen, Dortmund

**Finanzierung u.a.:**  
Bezirksamt, Projektgelder,  
städtische Mittel, Senatsverwaltung  
für Stadtentwicklung, Jobcenter

## Sprach- und Sozialbetreu- erInnen in der Flüchtlingsarb.

**Qualifizierungsumfang:**  
600 UE inkl. 40 Stunden Praxis

**Träger:**  
Bikup gGmbH

**Standort:**  
Köln

**Finanzierung:**  
ESF-Mittel (75%) und  
Eigenmittel (25%)

# Zertifizierte Programme



## SprachmittlerInnen mit IHK Zertifikat

### Qualifizierungsumfang:

172 UE, 5 - 6 Monate  
188 UE, 6 Monate  
192 UE, Zeitraum variiert  
172 UE, 2 - 3 Wochen  
150 UE, 6 Monate

### Träger u.a.:

IHK (bundesweit), Aqtivus gGmbH,  
VHS Mainz

### Standorte:

Mainz, Hamburg, Potsdam,  
Saarbrücken, Reutlingen, Halle  
(Saale)

### Finanzierung:

Trägerinterne Finanzierung,  
Jobcenter, Selbstzahler



## Fortbildung zum/r Sprach- und IntegrationsmittlerIn

### Qualifizierungsumfang:

1.808 UE inklusive Praxis  
2.010 UE inklusive Praxis  
2.000 UE exklusive Praxis  
12 / 18 / 24 Monate

### Träger u.a.:

renatec GmbH, bikup gGmbH,  
SprInt gemeinnützige  
eGenossenschaft

### Standorte:

Düsseldorf, Köln, Wuppertal, Berlin,  
Dortmund, Augsburg, Bochum,  
Mannheim, Hagen, Leipzig, Erfurt

### Finanzierung:

Jobcenter, Agentur für Arbeit,  
Rentenversicherung, Selbstzahler,  
Projektgelder



## DolmetscherInnen mit Hochschulabschluss

### Qualifizierungsumfang:

Bachelor-Studium Übersetzen und  
Dolmetschen in der Regel 3 Jahre.  
Aufbauend möglich Masterstudium.  
(14 Hochschulen)

### Träger u.a.:

Johannes Gutenberg Universität  
Mainz, Universität Leipzig,  
Sprachen und Dolmetscher Institut  
München e.V.

### Standorte u.a.:

München, Germersheim, Leipzig,  
Köln, Heidelberg, Hildesheim,  
Flensburg

### Finanzierung:

Staat finanziert, Studiengebühren,  
Semesterbeitrag zwischen 150 -  
250 €

# Modul 1: Ist-Analyse

---

Nationale Programmrecherche

Internationale Programmrecherche

Fragestellung:

Welche wissenschaftlichen Evidenzen gibt es hinsichtlich der Wirksamkeit solcher Qualifizierungsmaßnahmen?

Internationale Literaturrecherche

# Modul 1: Ist-Analyse

## Systematische Literaturrecherche

---

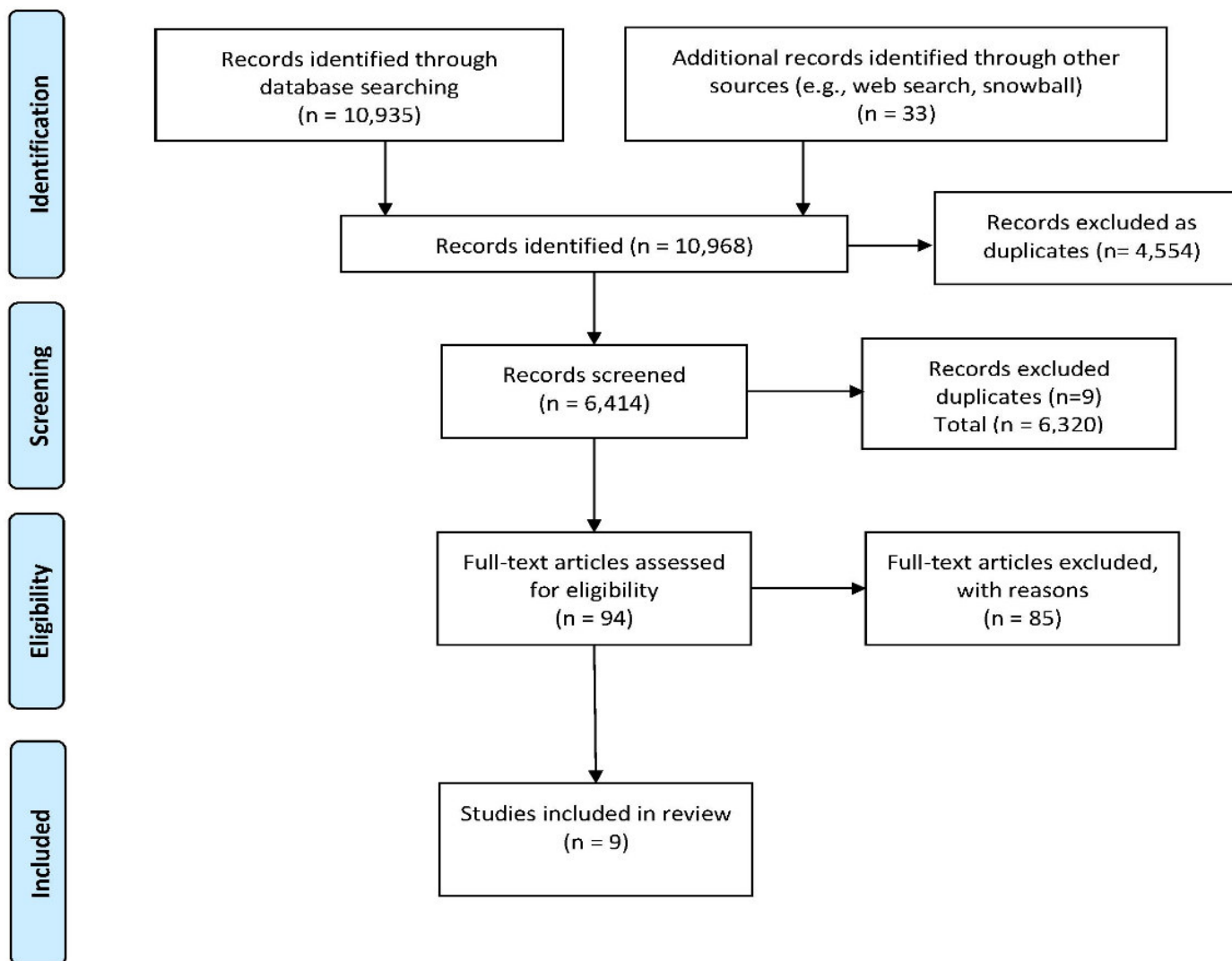
Suchsprachen: Deutsch und Englisch

Festlegung der Parameter nach dem PICO-Modell

Datenbanken:

- **Psychologie** (z.B. PsychINFO)
- **Lebenswissenschaften** (z.B. CINAHL, Medine, PubMed)
- **Natur- und Sozialwissenschaften** (z.B. Web of Science, International Bibliography of the Social Sciences, SocINDEX, Sociological Abstracts)
- **Erziehungswissenschaften** (z.B. Educational Resources Information Centre (ERIC))
- **Sprachwissenschaften** (z.B. Bibliography of Linguistic Literature, Linguistics and Language Behavior Abstracts, MLA International Bibliography)

# Internationale Literaturrecherche Flowchart



## Ergebnisse:

- Sehr geringe Anzahl evaluierter und veröffentlichter Studien
- Hohe Heterogenität der Qualifizierungen
- Ergebnisse schwer vergleichbar, da Arten der Evaluationen sehr unterschiedlich

## Fazit:

Notwendigkeit des Ausbaus der Evaluation von Qualifizierungsmaßnahmen, um auf der Basis systematischer empirischer Forschungsmethoden die Wirksamkeit von Maßnahmen besser bewerten zu können (Bortz & Döring, 2015).

# Projektmodule

---

Modul 1

Ist-Analyse

Modul 2

Systematische Bedarfserhebung

# Modul 2: Systematische Bedarfserhebung

Fokusgruppen



Einzelinterviews



# Fokusgruppen

## NRW

1. Fachkräfte aus der sozialen Arbeit
2. Ehrenamtliche HelferInnen
3. Sprach- und IntegrationsmittlerInnen (Zertifiziert)
4. SprachmittlerInnen (bezahlt, aber gering qualifiziert)
5. SprachmittlerInnen (Ehrenamtlich)
6. Geflüchtete (Arabisch sprachig)

## Hamburg

1. Fachkräfte aus der sozialen Arbeit
2. Ehrenamtliche HelferInnen
3. SprachmittlerInnen (Bezahlt mit unterschiedlicher Qualifikation)
4. SprachmittlerInnen (Ehrenamtlich)
5. Geflüchtete (Dari sprachig)

Insgesamt 86 TeilnehmerInnen

# Einzelinterviews

Zielgruppen	N
Flüchtlinge (weitere Sprachgruppen)	12
Koordinationsfunktion bei Qualitätssicherung, Vermittlung und Qualifizierung von SprachmittlerInnen	4
Wissenschaftliche ExpertInnen	4
Leitungsfunktion bei Bedarfsträgern	4
DolmetscherInnen mit Master-Abschluss	2

Insgesamt 26 TeilnehmerInnen

# Fokusgruppen und Einzelinterviews: Teilergebnisse

„Wunsch nach  
Begleitung und  
Sprachmittlung!“

„Rollenverständnis  
klären!“



Thema: Rolle der  
SprachmittlerInnen

„Keine Doppelrolle (BeraterIn/  
SprachmittlerIn)!“

# Projektmodule

---

Modul 1

Ist-Analyse

Modul 2

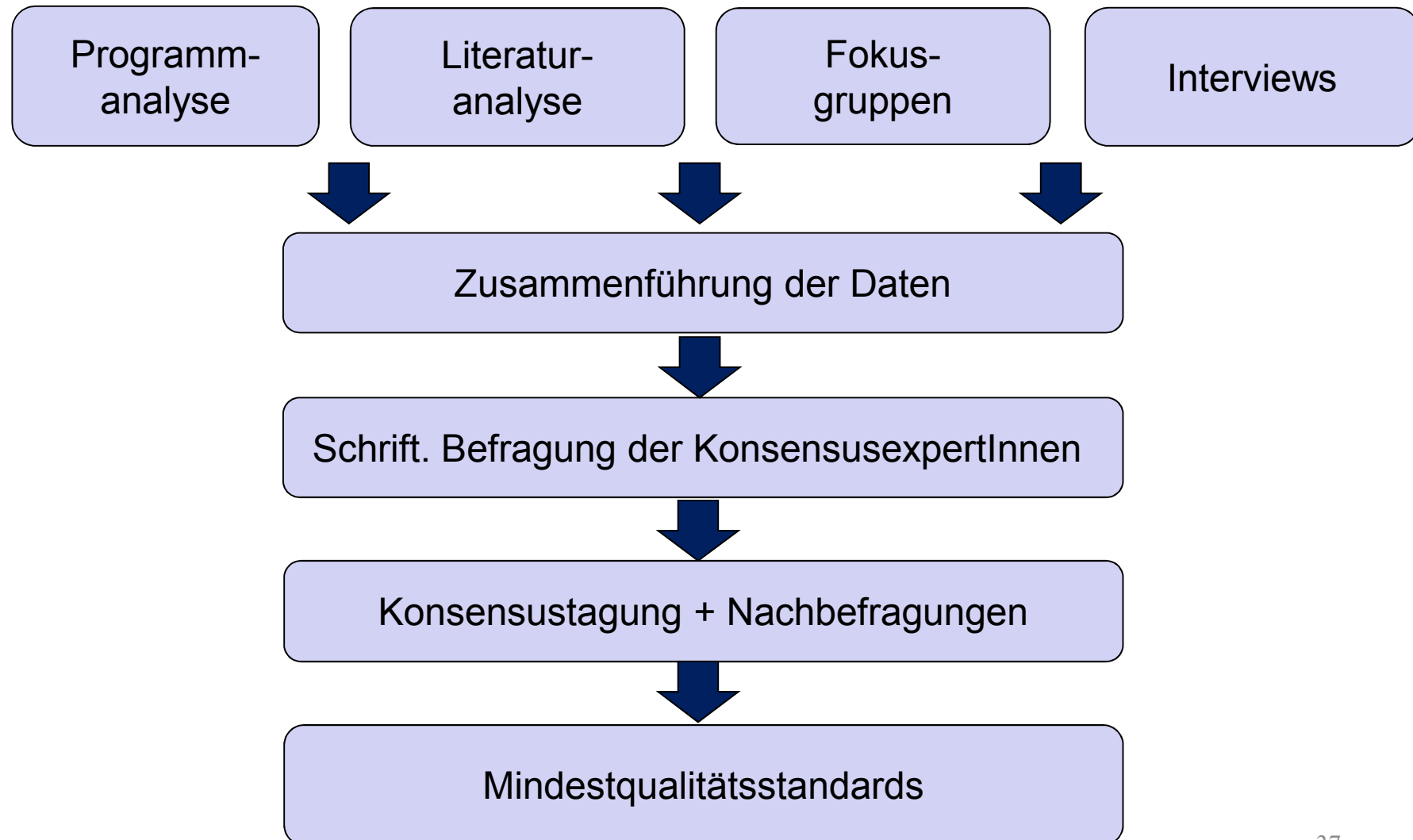
Systematische Bedarfserhebung

Modul 3

Konsensusverfahren

Konsensusverfahren sind informelle oder formelle Methoden, um innerhalb von Gruppen mit unterschiedlichen Meinungen hinsichtlich eines Thema zu versuchen, Einigkeit herzustellen.

# Konsensusverfahren



# Prämissen bei der Zusammenstellung der Konsensusgruppe

---



- Bundesweite Einladung relevanter Akteure
- Fachleute unterschiedlicher Bereiche
- Auch Stakeholder, zur Steigerung der Akzeptanz

# Konsensusverfahren - Beteiligte Akteure

1. Bundesagentur für Arbeit
2. bikup gGmbH, Köln
3. Bayrisches Zentrum für Transkulturelle Medizin e.V.
4. Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)
5. Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
6. meco Akademie Berufskolleg GmbH, Berlin
7. renaTec - Gesellschaft für Rehabilitation und Neue Arbeit mbH, Düsseldorf
8. Sprach- und Kommunikationsmittlung (SPuK), Osnabrück
9. Katholische Hochschule Mainz – Fachbereich Soziale Arbeit
10. Universität Hamburg, Institut für Interkulturelle Erziehungswissenschaft
11. Universität Mainz – Fachbereich Translations-, Sprach- & Kulturwissenschaft
12. TU Dortmund – Fakultät Erziehungswissenschaften, Psychologie & Soziologie
13. TU Dortmund – Fachbereich Kulturwissenschaften
14. Assoziierte Dolmetscher und Übersetzer in Norddeutschland e.V. (ADÜ-Nord)
15. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW)
16. Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ)
17. DaMigra – Dachverband Migrantinnenorganisationen
18. Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (DBSH)
19. Deutscher Landkreistag
20. Qualitätssicherungskommission SprInt

## **Folgende Organisationen wurden ebenso angefragt**

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Bundesministerium für Bildung und Forschung
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
- Bundesinstitut für Berufsbildung
- Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH
- Deutscher Volkshochschul-Verband
- Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Migration & Integration
- Deutscher Städtetag
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge
- Bundesarbeitsgemeinschaft PRO ASYL
- Bundesverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge
- Bundesverband Netzwerke von Migrant\*innenorganisationen

# Konsensustagung



...mit neuer Kraft in den 2. Tag

# Konsensusverfahren

## Methode und Prozessergebnisse

---

### **Methode**

- Zweistufiges Verfahren (1. Stufe: schriftliche Befragung; 2. Stufe: Diskussion)
- Wahloptionen: „obligatorisch“, „fakultativ“ oder „nicht relevant“
- Konsensus jeweils 75% Zustimmung

### **Prozessergebnisse**

- Reduzierung der Item-Zahl von 229 auf 110
- Umstrukturierungen der Datentabelle
- Begriffliche Neufassungen
- Ergänzende Erläuterungen zu diversen Items

# Übersicht

---



## 3. Ergebnisse

# Konsensusverfahren - Ergebnisse

---

## Mindeststandards

Definierte Bereiche: Inhalte, Strukturmerkmale,  
Qualitätssicherung und Begrifflichkeiten

Obligatorisch (n=58); Wahlpflicht (n=31); fakultativ (n=13)

Kein Konsens bei 8 Items

## Inhalte der Qualifizierungsmaßnahmen

- Dolmetschetechniken, der Dolmetscheinsatz und Herausforderungen
- Bereichsspezifische Gesprächsarten (Wahlpflicht)
- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Institutionswissen in der Sozialen Arbeit
- Sprachkompetenzen
- Psychosoziale Kompetenzen
- Unterstützungsmaßnahmen

### Bereichsspezifische Gesprächsarten (*mind. 1 dieser Items muss vermittelt werden*)

- Bereichsspezifisches Sprachmitteln im Überblick
- Bereich Sozialwesen
- Bereich Asylangelegenheiten
- Bereich Behörden
- Bereich Bildung
- Bereich Gesundheitswesen
- Bereich Arbeit/Arbeitsmarkt

## Inhalte der Qualifizierungsmaßnahmen

### **Berufsethische Grundsätze**

- Schweigepflicht
- Neutralität/ Allparteilichkeit/ Unparteilichkeit
- Datenschutz
- Transparenz gegenüber NutzerInnen und KlientInnen

### **Rollenverständnis**

- Implikationen & Selbstreflexion der Rolle als SprachmittlerInnen
- KEINE begleitende Rolle
- KEINE betreuende Rolle

## Strukturelle Merkmale der Qualifizierungsmaßnahmen

### **Zulassungsvoraussetzungen**

- Sprachniveau B2 mit C1 als Lernziel für Arbeitssprache Deutsch sowie weitere Arbeitssprachen
- Aufnahmegespräch
- Bildungserfahrung auf mind. mittlerem Bildungsniveau

**Praxisbezug:** Praktikum mit Dolmetscheinsätzen

**Abschlussprüfung:** Mündliche Dolmetschprüfung (anhand von Simulationen) mit Prüfungsgespräch

**Qualitätssicherung:** Systematische Evaluation der Maßnahme durch Teilnehmende

# DolmetscherInnen in der sozialen Arbeit

# Bewertung des Projekts

---

## Limitationen:

- Art der Qualifizierung nicht festgelegt
- Zeitlicher Umfang der Qualifizierung nicht definiert

## Stärken:

- Breite und engagierte Mitwirkung
- Angelegt als Mindeststandards

## Ambivalenz:

- Nicht festgelegt Arbeitsfelder & Zielgruppen

# Resumée zum Projekt

---

- ✓ Empirischer Beitrag durch systematische Übersichtsarbeit und Bedarfsanalyse
- ✓ Gemeinsamer Nenner unterschiedlicher Akteure
- ✓ Landespolitische und kommunalpolitische Unterstützung
- ✓ Fehlende bundespolitische Unterstützung
- ✓ Wichtiger Schritt zur Weiterentwicklung des Berufsbildes

## Projekt „ZwischenSprachen“

### Veröffentlichungen der wissenschaftlichen Publikationen

- Systematische Übersichtsarbeit der Literatur – in Bearbeitung
- Systematische Übersichtsarbeit der Programmrecherche
- Qualitative Inhaltsanalyse – Fokusgruppen und Einzelinterviews
- Delphi-Verfahren (Konsensusverfahren)

Frei verfügbare Broschüre

„Lehrfilme zur Stärkung der kommunikativen  
Kompetenzen von Nutzern von Sprachmittlern“  
(AMIF Förderung in Kooperation mit INTERPRET)

## Zukunft der Sprachmittlung in Deutschland

- Weiterentwicklung der Qualitätsstandards
- Entwicklung, Durchführung und Evaluation von Curricula orientiert an den entwickelten Standards
- Entwicklung von Leitlinien für die berufliche Tätigkeit der SprachmittlerInnen
- Entwicklung von Leitlinien für die NutzerInnen von Sprachmittlern
  
- ..... ein / zwei / drei definierte Berufsbilder
- ..... Faire Bezahlung!

## Kontakt

---

Dr. Mike Mösko

Leiter der Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung (AGPM)

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie

Telefon: +49 (0) 40 7410-59743

Telefax: +49 (0) 40 7410-54940

[mmoesko@uke.de](mailto:mmoesko@uke.de)

[www.uke.de/agpm](http://www.uke.de/agpm)

[www.sprachmittler-qualifizierung.de](http://www.sprachmittler-qualifizierung.de)

