

# Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz

Eine Studie zur Situation und Weiterentwicklung  
von Sprachmittlungsangeboten in Rheinland-Pfalz

*erarbeitet durch*  
Feyza Evrin, M.A. & Prof. Dr. Bernd Meyer  
Evrin & Meyer GbR  
Trifelsstraße 3  
67346 Speyer  
Deutschland  
info@evrinmeyer.de  
www.evrinmeyer.de

*im Auftrag von*  
Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration  
in Rheinland-Pfalz (MFFKI)

15. August 2021



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR  
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR  
UND INTEGRATION

**EVVIN & MEYER**

- › Dolmetschen im sozialen Bereich
- › Mehrsprachigkeit in Organisationen
- › Interkulturelles Training

*Diese Studie wurde aus Mitteln des rheinland-pfälzischen Ministeriums für Familie, Frauen, Kultur und Integration (MFFKI) finanziert.*

## Zusammenfassung

Dieser Bericht wurde von Prof. Dr. Bernd Meyer (Johannes Gutenberg-Universität Mainz) und Feyza Evrin M.A. von Oktober 2020 bis Juli 2021 im Auftrag des rheinland-pfälzischen Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration erstellt. Im genannten Zeitraum wurde untersucht, wie in Rheinland-Pfalz Sprachbarrieren im institutionellen Alltag von sozialen und medizinischen Einrichtungen, in Schulen und der öffentlichen Verwaltung überwunden werden.

In Kapitel 1 werden **Angebote zum Thema Sprachmittlung** in allen Städten und Gemeinden des Landes erfasst und verglichen. In 12 von 36 kreisfreien Städten und Landkreisen ist mindestens ein weitgehend professionalisiertes Projekt vorhanden, das Sprachmittlung anbietet. Als „weitgehend professionalisiert“ werden in diesem Bericht Projekte bezeichnet, die eine Form von Vergütung sowie Qualifizierungsmöglichkeiten anbieten und begründete Auswahlkriterien für Sprachmittler/innen anwenden. Die Projekte sind in ihrer Leistungsfähigkeit und personellen Ausstattung sehr unterschiedlich und daher schwer zu vergleichen. In der Regel wird Sprachmittlung als ein Ehrenamt angesehen und über eine Aufwandsentschädigung honoriert. Die Höhe dieser Zahlungen ist jedoch in den Projekten nicht einheitlich. In die Erhebung wurden auch die psychosozialen Zentren (PSZ) aufgenommen, die überwiegend für Geflüchtete mit psychischen Problemen tätig werden und teilweise Sprachmittlung auch außerhalb ihrer eigenen Versorgungsstruktur betreiben. Insgesamt leisten alle Projekte zusammen pro Jahr nach eigenen Angaben ca. 4.500 Sprachmittlungseinsätze, allerdings betreiben nicht alle eine exakte Dokumentation.

In Kapitel 2 wird die **Bekanntheit von Projekten** in ausgewählten Städten und Kommunen für die Einsatzbereiche „Schule“ und „Öffentliche Verwaltung“ ermittelt. Von den insgesamt 247 Befragten aus vier Städten und Landkreisen, die angeben, dass Sprachbarrieren in ihrem eigenen beruflichen Alltag eine Rolle spielen, kennen 153 (ca. 60%) die genannten Pools nicht. Lediglich in Ludwigshafen besteht ein hoher Bekanntheitsgrad für das lokale Projekt. Die Nutzung von verfügbaren Sprachmittlungsangeboten scheitert also in den untersuchten Bereichen Schule und öffentliche Verwaltung oftmals an der mangelnden Bekanntheit der Angebote, bevor zusätzliche Nutzungshindernisse wie die teilweise unklare Finanzierung von Dolmetschereinsätzen oder der zusätzliche administrative Aufwand relevant werden können.

In Kapitel 3 werden im Rahmen von semistandardisierten Einzelinterviews mit 14 Nutzern/innen von Sprachmittlungsangeboten **Effekte von Sprachmittlung** auf ihre Arbeit nachgezeichnet. Sprachmittlungsangebote tragen aus Sicht der Nutzer/innen erheblich dazu bei, die Qualität und Effektivität der Versorgung in medizinischen Einrichtungen und im Sozial- und Bildungsbereich zu verbessern. Manche Einrichtungen könnten ohne die Einbeziehung von Sprachmittlern/innen ihre Aufgaben überhaupt nicht erfüllen. Der Bedarf an Sprachmittlung variiert quantitativ und qualitativ jedoch sowohl sozialräumlich sowie je nach Zielgruppe und Arbeitsweise einer

Einrichtung. Einige Projekte und Einrichtungen benötigen Sprachmittlung nur sporadisch, andere ständig. Auch das Spektrum der benötigten Sprachen variiert und ist nur teilweise vorhersehbar. Die positiven Effekte auf die Arbeit werden vor allem durch organisierte Sprachmittler/innen aus Projekten erreicht, weniger durch spontane Dolmetschleistungen von Begleitpersonen oder Familienangehörigen. Gerade die Einrichtungen, die einen großen Bedarf haben, sehen die Praxis des spontanen oder improvisierten Dolmetschens kritisch. Die Mehrheit der Befragten wünscht sich deutlich verbesserte Sprachmittlungsangebote, die leicht zugänglich und möglichst einfach zu administrieren sind.

In Kapitel 4 werden **Anspruchsgrundlagen für Sprachmittlung und rechtliche Aspekte** des Betriebs von Vermittlungsstellen für Sprachmittler/innen diskutiert. Im Ergebnis zeigt sich, dass es keinen Rechtsanspruch auf Sprachmittlung gibt oder dieser im Einzelfall individuell durchgesetzt werden müsste, was jedoch unrealistisch erscheint. Die finanzielle Förderung von Sprachmittlung aus Mitteln des Landes oder der Kommunen ist also eine freiwillige Leistung, die aus politischen Gründen erbracht wird, nicht aus rechtlichen. Beim Betrieb von Vermittlungsstellen sind zahlreiche arbeits-, sozial- und steuerrechtliche Aspekte sowie Belange des Datenschutzes zu beachten, die in vielen rheinland-pfälzischen Sprachmittlungsangeboten nicht ausreichend berücksichtigt werden.

In Kapitel 5 werden unter der Überschrift **„Professionalisierung von Sprachmittlung: Vermittlungsstellen“** Anforderungen an den Betrieb von Vermittlungsstellen beschrieben. Vermittlungsstellen haben die zentrale Aufgabe, die Dienstleistung „Sprachmittlung“ für Nutzer/innen bereitzustellen und zwischen Angebot und Nachfrage bzw. Bedarf zu vermitteln. Bisherige Veröffentlichungen wie die ISO-Norm 13611 beschreiben die Aufgaben und Verfahren nicht detailliert. Daher wurden in diesem Abschnitt zentrale konzeptuelle und operative Aufgaben von Vermittlungsstellen zusammenfassend dargestellt.

In Kapitel 6 wird als weiterer Aspekt der Professionalisierung die **Qualifizierung von Sprachmittlern/innen** diskutiert. Ausbildungsansätze sind grundsätzlich von Fortbildungen zu unterscheiden. Ausbildungen für Sprachmittler/innen, wie etwa das IHK-Zertifikat „Sprachmittler/in“, sind mit einer langen Ausbildungsdauer und einem hohen Einsatz an Fördermitteln verbunden. Außerdem ist fraglich, ob Ausbildungen gegenwärtig überhaupt zur Aufnahme einer neben- oder gar hauptberuflichen Tätigkeit im Bereich Sprachmittlung führen können. Fortbildungen hingegen haben in der Regel schon aktive Sprachmittler/innen aus existierenden Projekten als Zielgruppe, die in Bezug auf bestimmte Aspekte der Tätigkeit oder der Einsatzbereiche geschult werden. Zu beachten ist generell, dass der gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER) ab dem Sprachniveau B2 eine grundsätzliche Befähigung zur Sprachmittlung annimmt. Ab diesem Sprachniveau, das in den meisten Projekten als Aufnahmevoraussetzung gilt, muss Sprachmittlung nicht mehr grundsätzlich erlernt, sondern nur noch ausgebaut werden.

Kapitel 7 wurden in semistandardisierten Einzelinterviews die **Perspektiven von aktiven Sprachmittlern/innen** erfasst. Die Befragten wiesen unterschiedliche

Sprachkombinationen und damit auch unterschiedliche Einsatzerfahrungen auf. Sie waren je zur Hälfte in ländlichen und städtischen Projekten aktiv. Insgesamt zeigt sich eine Mischung aus sehr sprachkompetenten und reflektierten Sprachmittlern/innen und wenigen, die Sprachmittlung nicht deutlich von sozialarbeiterischen Tätigkeiten abgrenzen können oder über eine geringere Erfahrungsdichte verfügen. Die Motivation der Befragten war überwiegend intrinsisch und basierte auf eigenen Migrationserfahrungen. Die Schwächen dieser Motivation wurden insbesondere bei einigen besonders nachgefragten Sprachmittlern/innen deutlich, bei denen familiäre oder berufliche Gründe ein Engagement erschwerten und sich eine gewisse Ermüdung einstellte.

Kapitel 8 beschreibt die **Option Distanzdolmetschen**, die in Rheinland-Pfalz angesichts der Pandemie sowie der geografischen Verteilung von Sprachmittlungsressourcen besondere Relevanz hat. In erster Linie unterscheiden sich Präsenz- und Distanzdolmetschen in Bezug auf die Organisation und technische Aspekte. Auswirkungen auf die Dolmetschtätigkeit selbst sind eher Nebenwirkungen, auch wenn die mangelnde Sichtbarkeit der Beteiligten beim Dolmetschen per Telefon von manchen zunächst als Beeinträchtigung empfunden wird. Wie die Untersuchung zeigt, ist das Distanzdolmetschen eine wichtige Option, um Sprachmittlung in einem Flächenland bedarfsorientiert anzubieten.

Der Bericht schließt in Kapitel 9 mit Vorschlägen zu den **Handlungsoptionen bei der Förderung von Sprachmittlung**. Zunächst wird im Vergleich mit Projekten in Hamburg und der Schweiz deutlich gemacht, dass die rheinland-pfälzischen Projekte nur ca. 5-10% des geschätzten Bedarfs an Sprachmittlung in diesem Bundesland abdecken. Es wird daher vorgeschlagen, die Vermittlungsstellen zu professionalisieren. Weitere Handlungsoptionen sind Gesetzesinitiativen zur Verankerung eines Anspruchs auf Sprachmittlung im Ersten Sozialgesetzbuch, die bessere Abstimmung bei der Förderung von Sprachmittlung zwischen Landesministerien, Wohlfahrtsverbänden und Kommunen sowie ein Monitoring der Integrationskonzepte des Landes und der Kommunen. In den Integrationskonzepten wird Sprachmittlung oft nur am Rande behandelt, obwohl die Überwindung von Sprachbarrieren eine wichtige Voraussetzung für viele integrationspolitische Maßnahmen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitsbereich ist.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>1 Sprachmittlungsangebote in RLP</b>	<b>2</b>
1.1 Vorgängerstudie 2018	2
1.2 Methodisches Vorgehen bei der Datenerhebung	4
1.3 Versorgung mit Sprachmittlung 2020/21	8
1.3.1 Darstellung der Versorgungslage nach geographischer Verteilung	11
1.3.2 Darstellung der Versorgungslage nach fachlichen Kriterien	14
1.4 Zusammenfassung	37
<b>2 Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote</b>	<b>40</b>
2.1 Ergebnisse der Umfrage zur Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten	40
2.1.1 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten im Landkreis Bad Kreuznach	43
2.1.2 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten im Landkreis Kaiserslautern	44
2.1.3 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten in der Stadt Ludwigshafen	44
2.1.4 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten in der Stadt Mainz	45
2.2 Ergebnisse zur Nutzung von Sprachmittlungsangeboten	46
2.3 Zusammenfassung	47
<b>3 Effizienz und Effektivität von Sprachmittlung</b>	<b>49</b>
3.1 Kosten-Nutzen-Verhältnis von Sprachmittlung (Gesundheitswesen)	49
3.2 Befragung zum Nutzen von Sprachmittlung	51
3.3 Ergebnisse der Befragungen von Nutzern/innen	53
3.3.1 Relevanz von Sprachbarrieren und Sprachmittlung	53
3.3.2 Auswirkungen von Sprachmittlung	57
3.3.3 Vorschläge für eine verbesserte Versorgung mit Sprachmittlung	61
3.4 Zusammenfassung	63
<b>4 Rechtliche Aspekte von Sprachmittlung</b>	<b>65</b>
4.1 Anspruchsgrundlagen von Sprachmittlung	65
4.1.1 Verwaltungsverfahrensrecht (VwVfG)	65
4.1.2 Sozialrecht (SGB, KJHG)	66
4.1.3 Ärztliche Aufklärungspflicht (BGB)	68
4.1.4 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	69
4.2 Relevante Rechtsgebiete bei der Bereitstellung von Sprachmittlung	69
4.2.1 Arbeits- und Sozialrecht, sog. „Scheinselbständigkeit“	70
4.2.2 Steuerrecht	73
4.2.3 Datenschutz	74
4.2.4 Personenhaftung	75
4.2.5 Infektionsschutz	76
4.2.6 Vergaberecht	76
4.2.7 Führungszeugnis	77
4.2.8 Sprachmittlung in rechtlich besonders sensiblen Bereichen	77
4.3 Zusammenfassung	77

<b>5 Professionalisierung von Sprachmittlung: Vermittlungsstellen</b>	<b>80</b>
5.1 Konzeptuelle Aufgaben einer Vermittlungsstelle	81
5.2 Operative Aufgaben einer Vermittlungsstelle	85
<b>6 Professionalisierung von Sprachmittlung: Qualifizierung</b>	<b>87</b>
6.1 Qualifizierungsangebote für Sprachmittler/innen in RLP	87
6.2 Wissenschaftliche Perspektiven auf Qualifizierungsangebote	89
6.3 Zusammenfassung und Empfehlungen	92
<b>7 Perspektiven der Sprachmittler/innen</b>	<b>94</b>
7.1 Werdegang, Hintergrund, Motivation	94
7.2 Erfahrungen und Herausforderungen	96
7.3 Vorschläge	99
7.4 Zusammenfassung	100
<b>8 Option Distanzdolmetschen</b>	<b>102</b>
8.1 Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht	102
8.2 Distanzdolmetschen in Rheinland-Pfalz	104
8.3 Hinweise für die praktische Umsetzung	107
8.4 Zusammenfassung	108
<b>9 Handlungsmöglichkeiten</b>	<b>110</b>
9.1 Rechtliche Anspruchsgrundlagen klären	112
9.2 Sprachmittlung in Integrationskonzepten und Fördermaßnahmen thematisieren	113
9.3 Bedarfsorientierte Angebote für Sprachmittlung schaffen	114
9.4 Zusammenfassung	116
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>117</b>

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Leitfragen für erste Stufe der Befragung (Akteure/innen)	5
Tab. 2: Leitfragen für zweite Stufe der Befragung (Erhebungsbogen)	7
Tab. 3: Übersicht der teilnehmenden Sprachmittlungsangebote	11
Tab. 4: Übersicht weitgehend professionalisierte Sprachmittlungsangebote	14
Tab. 5: Übersicht „rechtlicher und finanzieller Rahmen“	17
Tab. 6: Übersicht „monatliche Einsatzzahlen“	18
Tab. 7: Übersicht „Einsatzzahlen und -bereiche“	21
Tab. 8: Übersicht „Dolmetscher/innengruppe, Auswahl und Qualifizierung“	27
Tab. 9: Übersicht „Nutzer/innen- und Zielgruppe, Ausblick“	29
Tab. 10: Übersicht „PSZ: rechtlicher und finanzieller Rahmen“	33
Tab. 11: Übersicht „PSZ: Einsatzzahlen und -bereiche“	34
Tab. 12: Übersicht „PSZ: Dolmetscher/innengruppe, Auswahl und Qualifizierung“	36
Tab. 13: Übersicht „PSZ: Nutzer/innen- und Zielgruppe, Ausblick“	37
Tab. 14: Anforderungen an die Vermittlungsstelle laut Norm ISO 13611	80
Tab. 15: Übersicht der befragten Sprachmittler/innen	94
Tab. 16: Rückmeldungen zum Distanzdolmetschen	104
Tab. 17: Vor- und Nachteile des Distanzdolmetschens aus der Sicht der Sprachmittlungsangebote	106
Tab. 18: Gegenüberstellung Präsenzdolmetschen - Distanzdolmetschen	109

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Kartografie der Sprachmittlung in RLP 2018	3
Abb. 2: Kriterien für die Farbcodierung der Landkarte	12
Abb. 3: Kartografie der Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz 2020/21	13
Abb. 4: Kartografie der Sprachmittlung in den Psychosozialen Zentren	31
Abb. 5: Umfrageteilnehmer/innen nach Ort und Bereich	41
Abb. 6: Umfrageteilnehmer/innen nach Dienststelle bzw. Schulform	41
Abb. 7: Rolle der Sprachbarrieren im Berufsalltag	42
Abb. 8: Umgang mit Sprachbarrieren im Berufsalltag	42
Abb. 9: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Bad Kreuznach (Landkreis)	43
Abb. 10: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Kaiserslautern (Landkreis)	44
Abb. 11: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Ludwigshafen (Stadt)	45
Abb. 12: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Mainz (Stadt)	45
Abb. 13: Nutzung von bekannten Sprachmittlungsangeboten in vier Regionen	46
Abb. 14: Gründe für Nichtnutzung von Sprachmittlungsangeboten in der Region	47

## Einleitung

Der vorliegende Bericht schließt eine wissenschaftliche Studie ab, die zwischen Oktober 2020 und Juli 2021 im Auftrag des Ministeriums für Familie, Frauen, Kultur und Integration durchgeführt wurde. Er bietet eine umfassende Bestandsaufnahme der Versorgung mit Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz und kann zu einer nachhaltigen Weiterentwicklung beitragen. In den Bericht fließen wissenschaftliche Erkenntnisse genauso ein wie die Ergebnisse von Befragungen und Recherchen zur Perspektive der Nutzer/innen und Anbieter/innen von Sprachmittlung. Er ist aber auch das Ergebnis der Erfahrungen der Autoren/innen, die sich seit 2011 aktiv an der Entwicklung von Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz beteiligen.

Der Fokus des Berichts liegt auf der Beschreibung der Sprachmittlungsangebote, die öffentlich gefördert werden und Sprachmittlung in sozialen und medizinischen Einrichtungen, in Schulen und der öffentlichen Verwaltung anbieten. In ihm werden Kriterien entwickelt, anhand derer bestehende Sprachmittlungsangebote eingeordnet und bewertet werden können. Hierfür werden die Befunde der Bestandsaufgabe ergänzt durch überblicksartige Ausarbeitungen zu rechtlichen und organisatorischen Aspekten sowie zur Qualifikation von Sprachmittlern/innen und – nicht nur aufgrund der Corona-Pandemie – zu den Besonderheiten des Distanzdolmetschens. Die Gesamtheit dieser Ergebnisse mündet in einem abschließenden Kapitel mit Handlungsvorschlägen für zukünftige Initiativen der Landesregierung, die die lokalen, rechtlichen und fachlichen Anforderungen berücksichtigen.

„Sprachmittlern“ und „Dolmetschen“ werden in diesem Bericht gleichbedeutend verwendet. Der Grund hierfür ist, dass der Fokus damit auf der Tätigkeit selbst liegt und nicht auf den formalen Qualifikationen, wie etwa einer akademischen Ausbildung oder einer gerichtlichen Beeidigung. Es ist falsch, „Dolmetschen“ als eine Tätigkeit mit einem höheren Grad an Professionalität anzusehen als „Sprachmittlern“, da es sich um dieselbe Tätigkeit handelt, auch wenn sie unter verschiedenen Bedingungen und von Personen mit unterschiedlichen Voraussetzungen ausgeübt wird. Gerade in diesem Bereich hat Professionalität viele Gesichter und lässt sich in der Regel nicht an akademischen Titeln oder der Art und Höhe der Honorierung festmachen. Ein großer Teil der ehrenamtlichen „Sprachmittler/innen“ in Rheinland-Pfalz ist zwar ohne formale Qualifikation tätig, legt dabei aber ein Maß an Verbindlichkeit, Sprachbeherrschung und Reflektion an den Tag, von dem auch hauptberufliche Dolmetscher/innen lernen könnten.

Wir danken allen, die uns in den letzten Monaten über ihren Anteil an Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz Auskunft gegeben haben und bitten zu entschuldigen, dass unsere Befunde nicht immer positiv sind. Ein Bericht kann nur dann etwas bewirken, wenn in ihm auch Schwachpunkte angesprochen werden. Es ist dem Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration hoch anzurechnen, dass erstmalig in einem Bundesland eine kritische Bestandsaufnahme zu diesem Thema durchgeführt wurde.

# 1 Sprachmittlungsangebote in RLP

Das Ziel dieses Kapitels ist es, die Ergebnisse einer landesweiten Sachstandserhebung zur Versorgung mit Sprachmittlungsleistungen in RLP darzustellen und einzuordnen. Zu diesem Zweck gehen wir wie folgt vor:

- In Abschnitt 1.1 werden die Ergebnisse der Vorgängerstudie aus 2018 präsentiert.
- Auf diese Ergebnisse wird bei der Ermittlung und Darstellung des Status quo (Erhebungszeitraum Ende 2020-Anfang 2021) teilweise zurückgegriffen. Vor allem aber wurde das methodische Vorgehen an die aktuelle, erweiterte Zielsetzung angepasst, die nicht nur eine Beschreibung der Angebote, sondern auch einen Vergleich und eine Bewertung ermöglichen soll. Dies wird in Abschnitt 1.2 näher erläutert.
- Der Abschnitt 1.3 bildet das Kernstück dieses Kapitels. Darin werden die Ergebnisse der Studie in zwei Teilschritten zusammengetragen und ausgewertet: Zunächst wird die geographische Verteilung der Angebote in Form einer Landkarte dargestellt. Die dabei ermittelten weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote werden einer feineren Auswertung nach fachlichen Kriterien unterzogen. In diesem Abschnitt wird zusätzlich auf spezifische Spartenangebote eingegangen.
- Die abschließende Zusammenfassung und Bewertung in 1.4 trägt die wesentlichen Ergebnisse dieses Kapitels vor und leitet daraus erste Handlungsempfehlungen ab.

## 1.1 Vorgängerstudie 2018

2018 wurde der erste Bericht zur Sprachmittlung in RLP vom Arbeitsbereich Interkulturelle Kommunikation am Fachbereich Translations-, Sprach- und Kulturwissenschaften der Johannes Gutenberg-Universität Mainz unter der Federführung von Prof. Dr. Bernd Meyer erarbeitet (Arbeitsbereich Interkulturelle Kommunikation 2018). Auch diese Studie wurde aus Mitteln des rheinland-pfälzischen Ministeriums für Familie, Frauen, Kultur und Integration (MFFKI) finanziert. Ziel war es, die für das Jahr 2018 aktuelle Praxis in allen 36 Landkreisen und kreisfreien Städten zu erheben, um aufzuzeigen, welche Kommunen bereits über eigene Sprachmittlerpools verfügen, wie diese organisiert sind, welches Niveau der Professionalität sie bieten und wo Angebote zur Sprachmittlung bislang gänzlich fehlen.

Wie aus der qualitativen Befragung und anschließenden Kartierung des Ist-Zustandes hervorging, ergab sich für RLP das folgende Bild (vgl. Abb. 1): Genau die Hälfte aller Landkreise und kreisfreien Städte verfügten zum Erhebungszeitpunkt nicht über eigenständige Angebote für Sprachmittlung (18). Rund ein Zehntel aller Verwaltungsgebiete legte durch die Verweigerung der Teilnahme sein fehlendes Engagement im Bereich der Sprachmittlung nahe (4). Die verbleibenden Landkreise

und kreisfreien Städte verfügten zwar über eigene Angebote für Sprachmittlung (14), es herrschte jedoch eine relativ breite Streuung, was die Professionalisierungsgrade dieser Projekte betrifft: Die meisten Pools waren im gänzlich oder weitgehend unprofessionalisierten Bereich anzusiedeln (10), während lediglich ein Zehntel aller Landkreise und kreisfreien Städte über Sprachmittlungsprojekte verfügt, die als weitgehend professionalisiert einzustufen sind (4).



Abb. 1: Kartografie der Sprachmittlung in RLP 2018

## 1.2 Methodisches Vorgehen bei der Datenerhebung

Zur Ermittlung des Ist-Zustandes wurde von Dezember 2020 bis Februar 2021 in allen rheinland-pfälzischen Landkreisen und kreisfreien Städten eine zweistufige Befragung durchgeführt.

### **Stufe 1: Befragung einschlägiger Akteure/innen (423 Adressaten/innen)**

In einem ersten Schritt wurde Kontakt zu sämtlichen Akteuren/innen aufgenommen, die aufgrund ihrer ehrenamtlichen oder hauptamtlichen Tätigkeit mit großer Wahrscheinlichkeit Berührung mit Sprachmittlung haben. Zum Adressaten/innenkreis gehörten:

- Verbände bzw. Organisationen der Freien Wohlfahrtsverbände (inkl. Migrationsfachdienste) sowie andere gemeinnützige Verbände (v.a. AWO, Caritas, DRK, Diakonie und Malteser) und Beratungsstellen (z. B. pro familia)
- Inhaber/innen von Ämtern, die auf Landes- und Kommunalebene für die Belange von Migrant\*innen und Personen mit Migrationshintergrund zuständig sind und sich für deren erfolgreiche Integration einsetzen (z. B. Integrationsbeauftragte, Bildungs koordinatoren/innen für Zugewanderte)
- Nichtstaatliche Organisationen und Vereine der Flüchtlingshilfe (z. B. Bürgerinitiativen)
- Kirchengemeinden und Kirchenkreise
- Freie Träger der Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit (z. B. Internationaler Bund)
- private Bildungsträger

Bei der Erstellung der Adressaten/innenliste wurden die Adressensammlungen der Netzwerke des AK Asyl-Flüchtlingsrat RLP e. V. (Koordinierungsstelle „Ehrenamtliche Aktivitäten im Flüchtlingsbereich Rheinland-Pfalz“: <https://fluechtlingsrat-rlp.de/> und <http://www.aktiv-fuer-fluechtlinge-rlp.de/>) berücksichtigt. Zusätzlich wurde die AGARP (Landesverband der kommunalen Beiräte für Migration und Integration in RLP) darum gebeten, den Fragenkatalog an ihre Mitglieder weiterzuleiten.

Die Umfrage richtete sich an alle Personen in RLP, die mit großer Wahrscheinlichkeit im Rahmen ihrer hauptamtlichen bzw. ehrenamtlichen Tätigkeit regelmäßig mit Situationen konfrontiert sind, in denen Sprachbarrieren tatsächlich auftreten bzw. eine Rolle spielen. Dabei war es nicht beabsichtigt, alle einschlägigen Akteure/innen zu erreichen. Das Ziel war vielmehr ein Schneeballeffekt, mit dem sich relevante Sprachmittlungsangebote in RLP abbilden lassen.

Entsprechend kurz und allgemein formuliert war der Fragenkatalog, der im Rahmen der ersten Stufe der Befragung eingesetzt wurde:

1	Zu welchen Anlässen/in welchen Situationen ist Sprachmittlung im Rahmen Ihrer beruflichen bzw. ehrenamtlichen Tätigkeit erforderlich?
2	Kennen Sie im Rahmen Ihrer beruflichen bzw. ehrenamtlichen Tätigkeit Sprachmittlungsangebote in Ihrer Region (z. B. ehrenamtliche Dolmetscher/innen, Integrationslotsen/innen, kommerzielle Dolmetschdienste, Videodolmetschen, Listen von zweisprachigen Personen)? Wenn ja, wer sind die Träger oder Organisatoren/innen dieser Angebote? Falls zur Hand, gerne mit Kontaktdaten.
3	Bieten Sie selbst solche Sprachmittlungsdienste an?
4	Wie sähe aus Ihrer Sicht die ideale Versorgung mit Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz aus?

Tab. 1: Leitfragen für erste Stufe der Befragung (Akteure/innen)

Die Fragen wurden fast ausschließlich per E-Mail beantwortet. In den 71 Rückmeldungen waren alle 36 Landkreise bzw. Städte mit einer Ausnahme (Stadt Worms) vertreten. Darin enthalten sind auch Standorte, an denen Sprachmittlung überwiegend nur von den Psychosozialen Zentren für ihre Klientel angeboten wird (Stadt Pirmasens, Landkreis Südwestpfalz, Stadt Zweibrücken abgedeckt durch das Psychosoziale Zentrum Westpfalz; Westerwaldkreis abgedeckt durch das Psychosoziale Zentrum Montabaur).

Die ersten drei Fragen dienten zur Identifizierung von Schlüsselpersonen und Sprachmittlungsstrukturen vor Ort. Die Antworten auf diese Fragen sind somit in die zweite Stufe der Befragung eingeflossen und nicht Gegenstand weiterer Betrachtung. Die Antworten auf die vierte Frage („ideale Versorgung“) spiegeln die Perspektive der (potenziellen) Nutzer/innen von Sprachmittlungsstrukturen. Auf sie wird teilweise in Kapitel 3 der Studie eingegangen.

## **Stufe 2: Befragung Sprachmittlungsangebote (25 Adressaten/innen)**

Im nächsten Schritt wurden 25 Sprachmittlungsangebote kontaktiert, die auf zwei Arten identifiziert wurden:

- Sprachmittlungsangebote, die im Rahmen der Vorgängerstudie 2018 identifiziert wurden,
- Sprachmittlungsangebote, auf die im Rahmen der Stufe 1 der Befragung hingewiesen wurde.

Alle Ansprechpersonen wurden gebeten, einen eigens für die Untersuchung entwickelten Erhebungsbogen auszufüllen, der Eckdaten zu Sprachmittlungsangeboten abfragt, die Rückschlüsse auf die landesspezifischen Anforderungen an Sprachmittlungsangebote sowie die Leistungsfähigkeit der vorhandenen Strukturen zulassen. Der Erhebungsbogen richtete sich an alle Angebote, es wurde beispielweise nicht nach Größe und finanzieller Ausstattung differenziert. Alle Ansprechpersonen wurden darauf hingewiesen, dass die Anzahl der ausgefüllten Felder für die Erhebung keine Rolle spielt, da bestimmte abgefragte Themenfelder nur spezifische Einsatzbereiche betreffen. Alle Daten sollten sich auf den Erhebungszeitraum 2019-2020 beziehen.

Bei der Entwicklung des Erhebungsbogens wurden zunächst acht zentrale Kenngrößen ermittelt, die aus fachlicher Perspektive aussagekräftig in Bezug auf die aktuelle Situation, aber auch relevant für die Entwicklung landesspezifischer Handlungsempfehlungen sind:

1. Finanzierung und personelle Ausstattung
2. Einsatzzahlen
3. Einsatzbereiche und Dolmetscharten
4. Nutzer/innengruppe
5. Dolmetscher/innengruppe
6. Auswahl und Qualifizierung
7. Zielgruppe
8. Nachhaltigkeit

Die Themenbereiche wurden im Erhebungsbogen um konkrete Fragen erweitert, die für die anschließende Auswertung erforderlich waren:

<b>1</b>	<b>Finanzierung und personelle Ausstattung</b>
a.	Wie wird das Sprachmittlungsangebot finanziert/gefördert (z. B. über Zuwendungen, privatrechtlichen Vertrag, eigene Haushaltsmittel etc.)?
b.	Wann hat die Förderung begonnen und was ist der aktuelle Förderzeitraum?
c.	Wie viele Stellen oder Stellenanteile mit welcher Eingruppierung werden für das Sprachmittlungsangebot eingesetzt? (Gemeint sind hauptamtlich Tätige, inkl. Aufgabe und Eingruppierung.)
d.	Falls Sprachmittlungsangebot öffentlich gefördert: Wofür werden die Fördermittel zu welchen Anteilen eingesetzt (z.B. Sprachmittlung, Schulungen, Qualifizierungen, Vermittlungsstelle, andere Honorare etc.)?
<b>2</b>	<b>Einsatzzahlen</b>
a.	Wie viele Anfragen für Dolmetschleistungen wurden an das Sprachmittlungsangebot in 2019 und 2020 im Jahr insgesamt oder im Monat durchschnittlich gestellt?
b.	Wie viele davon wurden versorgt?
c.	Wie häufig wurden Anfragen abgelehnt? Aus welchem Grund? Falls Sie eigene Erfassungsmuster haben, nutzen Sie gerne (ergänzend) auch diese.
<b>3</b>	<b>Einsatzbereiche und Dolmetscharten</b>
a.	In welchem (geographischen) Einzugsgebiet ist das Sprachmittlungsangebot tätig?
b.	Für welche Anlässe/Themenbereiche können SprachmittlerInnen angefordert werden (Arztgespräche, Schule, Beratung, ...)?
c.	In welchen Einsatzbereichen (Schulen, Kita, Gesundheit, soziale Arbeit, Verwaltung) werden die Dolmetschenden wie häufig tätig?
d.	Gibt es nach Ihrer Kenntnis Sprachmittlungsbedarf, der an Sie herangetragen wird und dem Sie nicht entsprechen können?
e.	Welche Form der Sprachmittlung bieten Sie an (z. B. Face-to-Face, Telefon- oder Videodolmetschen)?

<b>4</b>	<b>Nutzer/innengruppe</b>
a.	Wer ist berechtigt, Sprachmittlungsleistungen anzufordern (bestimmter oder eingeschränkter Personenkreis, Institutionen...)?
<b>5</b>	<b>Dolmetscher/innengruppe</b>
a.	Wie viele Sprachen umfasst das Sprachenangebot? Welche Sprachen sind das?
b.	Wie viele SprachmittlerInnen sind im Sprachmittlungsangebot tätig? Wenn möglich, bitte gliedern nach fest angestellt, selbstständig auf Honorarbasis, ehrenamtlich.
c.	Wenn Sprachmittler/innen Honorar bzw. Aufwandsentschädigung erhalten: Wie hoch ist die Vergütung?
d.	Sind die SprachmittlerInnen auf Honorarbasis tätig, unentgeltlich, bekommen Sie eine Ehrenamts-Pauschale, sind Sie fest angestellt?
<b>6</b>	<b>Auswahl und Qualifizierung</b>
a.	Geben Sie Qualitätskriterien bei der Auswahl der Sprachmittler vor? Wenn ja, welche sind das?
b.	Bilden Sie Sprachmittler/inne aus bzw. fort? Wenn ja, was ist der Umfang der Qualifizierung? Welche Themen werden in den Qualifizierungen vorwiegend behandelt?
<b>7</b>	<b>Zielgruppe</b>
a.	Für welche Zielgruppe ist das Sprachmittlungsangebot überwiegend gedacht?
<b>8</b>	<b>Nachhaltigkeit</b>
a.	Ist geplant, dieses Angebot auszubauen, es einzustellen oder in der existierenden Form weiterzuführen?

Tab. 2: Leitfragen für zweite Stufe der Befragung (Erhebungsbogen)

Ein überwiegender Teil der Rückmeldungen ließ eine sehr positive Haltung zum Gegenstandsbereich der Studie erkennen. Vor allem Träger von Sprachmittlungsangeboten zeigten sich sehr dankbar dafür, dass das Thema Sprachmittlung im Rahmen einer größeren Studie aufgegriffen wird. Dies wirkte sich positiv auf den Rücklauf aus. Dennoch war die Erreichbarkeit der Ansprechpersonen pandemiebedingt deutlich erschwert. Die Pandemielage wirkte sich zusätzlich inhaltlich auf die Rückmeldungen aus: Viele Sprachmittlungsangebote gaben an, dass die pandemiebedingten Einschränkungen einen deutlichen und nachhaltigen Effekt auf ihre Arbeitsweisen haben (z. B. Einführung von Distanzdolmetschen, Ausstattung der Dolmetscher/innen mit Endgeräten, Ausbleiben von Anfragen, Aussetzen von Vermittlungsaktivitäten).

### 1.3 Versorgung mit Sprachmittlung 2020/21

Die sprachmittlerische Infrastruktur in RLP wird im Folgenden aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet:

- Zunächst wird in tabellarischer Form eine Übersicht über alle Sprachmittlungsangebote präsentiert, die an der Studie teilgenommen haben. Das bedeutet, dass die Ansprechpersonen einen (mindestens teilweise) ausgefüllten Erhebungsbogen zugeschickt haben. Hier werden alle Angebote unabhängig von ihrem Professionalisierungsgrad aufgeführt.
- Im Anschluss wird eine Klassifizierung dieser Angebote vorgenommen. Solche, die Sprachmittler/innen nach begründeten Kriterien auswählen, ihnen Qualifizierungsmöglichkeiten und eine Form der finanziellen Vergütung bieten, stehen im Mittelpunkt der anschließenden Auswertung. Diese Sprachmittlungsangebote werden als weitgehend oder wenig professionalisiert eingestuft und bilden einen großen Teil der sprachmittlerischen Infrastruktur, die in 1.3.1 nach ihrer geographischen Verteilung kartografiert wird.
- Diese Landkarte bietet die Grundlage für die Feinauswertung im zweiten Arbeitsschritt (1.3.2). Hier werden die erhobenen Daten nach definierten Kenngrößen kategorisiert und gegenübergestellt, die stellenweise eine fachlich fundierte Bewertung der Leistungsfähigkeit erlauben. Dabei geht es nicht darum, den teilnehmenden Sprachmittlungsangeboten Zeugnisse auszustellen. Stattdessen sollen aus dieser Auswertung übergreifende Handlungsempfehlungen für die weitere Beschäftigung mit der Thematik Sprachmittlung abgeleitet werden.

Für folgende Sprachmittlungsangebote liegen Daten vor (die lokale Zuordnung erfolgt nach dem Sitz der Vermittlungsstelle bzw. der Auskunft gebenden Personen):

Nr.	Sitz der Vermittlungsstelle bzw. der Auskunft gebenden Person/en	Sprachmittlungsangebot <i>c/o zugeordnete Stelle</i>	zuständige Person <i>Funktion</i>	geographischer Wirkungsbereich	Organisationsgrad
1	Alzey-Worms, Landkreis	Sprachmittler <i>c/o Kreisverwaltung Alzey-Worms</i>	Alexandra von Bose <i>Integrationsbeauftragte</i>	Landkreis Alzey-Worms	hoch
2	Bad Dürkheim, Landkreis	Sprachmittlersystem <i>c/o Beirat des Landkreises Bad Dürkheim für Migration und Integration</i>	Anna Breier <i>Stellvertretende Vorsitzende des Beirats des Landkreises Bad Dürkheim für Migration und Integration</i>	Landkreis Bad Dürkheim	niedrig
3	Bad Kreuznach, Landkreis	Sprachmittlerpool <i>c/o Kreisverwaltung Bad Kreuznach</i>	Ilka Gräff <i>Betreuung des Sprachmittlerpools</i> in Vertretung: Denise Demaré <i>Integrationsbeauftragte</i>	Landkreis Bad Kreuznach	hoch

4	Bernkastel-Wittlich, Landkreis	Dolmetscher-Pool c/o Kreisverwaltung Bernkastel-Wittlich	Ute Erz <i>Integrationsbeauftragte</i>  Veronika Kutschin <i>Bildungskoordinatorin für Neuzugewanderte</i>	Landkreis Bernkastel-Wittlich	niedrig
5	Birkenfeld, Landkreis	Sprachmittler c/o Kreisverwaltung Birkenfeld	Jan Jakobi <i>Asylkoordinator</i>	Landkreis Birkenfeld	niedrig
6	Cochem-Zell, Landkreis	Dolmetscherpool c/o Kreisverwaltung Cochem-Zell	Hedwig Brengmann <i>Integrationsbeauftragte</i>	Landkreis Cochem- Zell	niedrig
7	Eifelkreis Bitburg-Prüm, Landkreis	TREE c/o ARBEIT & LEBEN gGmbH, Zweigstelle Mittelrhein (Koblenz)	Ute Rosenfelder <i>Zweigstellenleiterin Prokuristin</i>	Landkreis Bitburg- Prüm und Vulkaneifel	hoch
8	Kaiserslautern, Landkreis und Stadt	Integrationslotsen c/o Malteser Hilfsdienst, Dienststelle Kaiserslautern	Michelle Sturgis-Kratz <i>Koordinatorin Integrationslotsen</i>	Landkreis und Stadt Kaiserslautern	niedrig
9	Koblenz, Stadt	Dolmetscherpool c/o Stadtverwaltung Koblenz	Christina Massion- Schmidt <i>Bildungskoordinatorin für neuzugewanderte Kinder und Jugendliche</i>	Stadt Koblenz	hoch
10	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	Brückenbauer c/o Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein	Hannele Jalonen <i>Integrationsbeauftragte</i>	Stadt Ludwigshafen	hoch
11	Mainz, Stadt	Kultur- und Sprachmittler c/o Kultur- und Sprachmittler e.V.	Sima Hosseini <i>Geschäftsführerin und 1. Vorsitzende</i>	Mainz, Bingen, Ingelheim, Kusel, Bad Kreuznach, Idar-Oberstein, Worms, Frankenthal	hoch
12	Mainz, Stadt	Videodolmetschen c/o Verbraucherzentrale Mainz	Sonja Guettat <i>Beraterin</i>  Sabine Bohland <i>Projekt Menschen mit Migrationshintergrund als Verbraucherinnen und Verbraucher</i>	Rheinland-Pfalz	hoch
13	Mainz, Stadt	DOOR c/o ARBEIT & LEBEN gGmbH, Zweigstelle Rheinhessen-Nahe	Katja E. Rickert <i>Zweigstellenleiterin</i>	Rheinland-Pfalz, vorwiegend Stadt Mainz und Umgebung, Landkreise Alzey- Worms und Germersheim	hoch
14	Mainz-Bingen, Landkreis	„Gemeindedolmetscher“ c/o Stadtverwaltung Ingelheim	Dr. Dominique Gillebeert <i>Stabstelle für Vielfalt und Chancengleichheit</i>	Stadt Ingelheim	hoch

			Rael Flesch <i>Stabstelle für Vielfalt und Chancengleichheit, Migrations- und IntegrationsBüro</i>		
15	Mainz-Bingen, Landkreis	Integrationsbegleiter & Sprachmittler <i>c/o United Nackenheim</i>	Peter Stey <i>Projektverantwortlicher</i>	Verbandsgemeinde Bodenheim	niedrig
16	Mayen-Koblenz, Landkreis	Dolmetscherpool <i>c/o Caritas Koblenz</i>	Susanne Thorn <i>Fachdienst für Migration und Integration</i>	Landkreis Mayen-Koblenz, Stadt Koblenz	hoch
17	Neustadt an der Weinstraße, Stadt	Integrationsscouts <i>c/o Volkshochschule Neustadt an der Weinstraße</i>	Ilirjana Haas <i>Leiterin Volkshochschule Neustadt an der Weinstraße</i>  Kristina Eichelberger <i>Städt. Koordinierungsstelle für Migration und Integration</i>	Stadt Neustadt an der Weinstraße, Stadt	niedrig
18	Neuwied, Landkreis	Dolmetscherpool <i>c/o AWO Bezirksverband Rheinland</i>	Elvin Sokoli <i>Migration und Interkulturelle Öffnung</i>	Stadt Neuwied	niedrig
19	Neuwied, Landkreis	Sprachmittler <i>c/o Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied</i>	Violetta Kunz <i>Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE), Projekt „Ankommen in RLP 2.0“</i>	Stadt und Kreis Neuwied	hoch
20	Trier, Stadt	Projekt „Medizinische Sprachmittlung“ <i>c/o Psychosoziales Zentrum Trier (Caritas)</i>	Bernhard Jocher <i>Abteilung Beratung, Hilfe und Migration</i>	Stadt Trier, selten Einsätze außerhalb	hoch
21	Kaiserslautern, Landkreis	<i>Psychosoziales Zentrum Westpfalz (Kaiserslautern) (DRK)</i>	Susanne Sage <i>Leitung Psychosoziales Zentrum Westpfalz</i>	Landkreis und Stadt Kaiserslautern, Städte Zweibrücken und Pirmasens, Landkreise Donnersbergkreis, Kusel, Birkenfeld und Südwestpfalz	PSZ
22	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	<i>Psychosoziales Zentrum Pfalz (Diakonie)</i>	nicht angegeben	Städte Ludwigshafen, Frankenthal, Neustadt, Landau, Speyer; Landkreise Südliche Weinstraße, Germersheim, Bad Dürkheim, Rhein-Pfalz-Kreis	PSZ

23	Mainz, Stadt	<i>Psychosoziales Zentrum Mainz (Caritas)</i>	Lara Brinkrolf <i>Sprachmittlerkoordinatorin</i>	Stadt Mainz, Landkreis Mainz-Bingen	PSZ
24	Mayen-Koblenz, Landkreis	<i>Psychosoziales Zentrum Mayen, Ahrweiler und Andernach (IN TERRA, Caritas)</i>	Markus Göpfert <i>Fachdienst Migration</i>	Landkreise Mayen-Koblenz, Ahrweiler, Neuwied, Stadt Koblenz	PSZ
25	Westerwaldkreis, Landkreis	<i>Psychosoziales Zentrum Montabaur (Diakonie)</i>	nicht angegeben	Westerwaldkreis, Kreis Altenkirchen, Rhein-Lahn-Kreis	PSZ

Tab. 3: Übersicht der teilnehmenden Sprachmittlungsangebote

### 1.3.1 Darstellung der Versorgungslage nach geographischer Verteilung

Die Auswertung der erhobenen Daten erfolgt in Anlehnung an die Vorgängerstudie in Form einer farblich kodierten Landkarte. Die Farbzuzuweisung orientiert sich dabei am Professionalisierungsgrad der ermittelten Sprachmittlungsangebote. Ziel dieser Darstellung ist es, einen Überblick über die Versorgungslage in allen Verwaltungsgebieten in RLP zu gewinnen.

Anders als in der Vorgängerstudie fokussiert die Darstellung organisierte Sprachmittlungsangebote, die nach dem Differenzierungsmerkmal „Organisationsgrad“ eingeordnet werden. Es geht also nicht um die lückenlose Darstellung aller formellen und informellen Sprachmittlungsangebote in RLP, denn:

- Die Anzahl der Angebote und das bloße Vorhandensein von vielen Angeboten sprechen nicht zwangsläufig für eine hohe Qualität der Versorgungslage oder eine hohe Frequenz der Inanspruchnahme der Dienstleistung. Hohe Einsatzzahlen belegen wiederum nicht, dass die Versorgung die angedachten Bevölkerungsgruppen tatsächlich erreicht bzw. zentrale Einsatzbereiche abgedeckt sind.
- Die Selbstauskunft von bestimmten Akteuren/innen in den jeweiligen Verwaltungsgebieten kann nicht auf eine ganze Region übertragen werden. Die Erfahrung zeigt, dass Akteure/innen im Bereich Sprachmittlung nicht immer vernetzt sind und häufig keine Kenntnis der Sprachmittlungslandschaft haben.
- Sprachmittlung ist *eine* Form des Umgangs mit Sprachbarrieren neben anderen. Sie findet überall da statt, wo Menschen kommunizieren müssen oder wollen, die keine gemeinsame Sprache teilen und keine anderen Hilfsmittel (wie z. B. Apps) einsetzen können. Wie Sprachmittlung praktiziert wird, wird häufig spontan ausgehandelt. Das bedeutet, dass Nutzer/innen und Zielgruppen von Sprachmittlungsangeboten im Normalfall improvisieren und nicht sensibilisiert sind für die Herausforderungen gedolmetschter Kommunikation. Sprachmittlung findet daher auch spontan und *en passant* statt. Eine lückenlose Bestandaufnahme aller formellen und informellen Verfahren der Sprachmittlung zu erstellen, wäre somit nicht möglich – und auch nicht zielführend. Das Ziel ist vielmehr, organisierte Strukturen zu identifizieren, da nur diese aussagekräftig in Bezug auf die Qualität der flächendeckenden Versorgung sind.

Im nachstehenden Diagramm wird die Farbcodierung veranschaulicht:

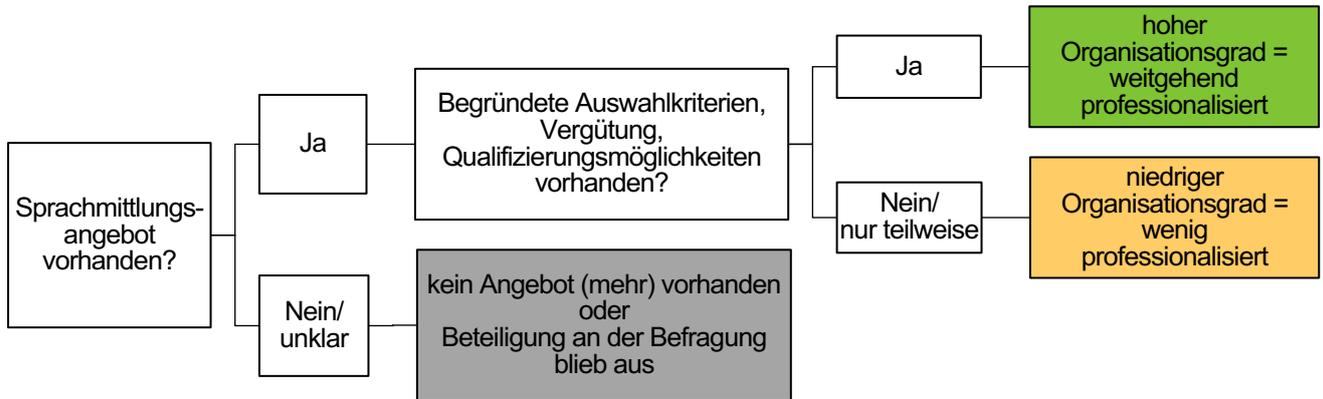


Abb. 2: Kriterien für die Farbcodierung der Landkarte

Sprachmittlungsangebote, die begründete Auswahlkriterien für Dolmetscher/innen anlegen, ihnen eine Form der Vergütung sowie Qualifizierungsmöglichkeiten anbieten, wurden als weitgehend professionalisiert gewertet (in der Landkarte grün markiert). Sprachmittlungsangebote, die diese Merkmale nur teilweise erfüllen, wurden als wenig professionalisiert eingestuft (gelb markiert). Wenn Sprachmittlungsangebote laut der Auskunft der Studienteilnehmer/innen nicht existieren bzw. die Beteiligung an der Befragung ausgeblieben ist, wurden die betreffenden Verwaltungsgebiete grau markiert.

Die Datengrundlage bilden die Selbstauskünfte der teilnehmenden Sprachmittlungsangebote. Eine Überprüfung oder Bewertung der Angaben wird zu diesem Zeitpunkt nicht vorgenommen. Daraus ergibt sich die folgende Darstellung in Bezug auf die Versorgungslage in RLP. Sprachmittlungsangebote der Psychosozialen Zentren versorgen in der Regel ausschließlich ihre eigene Klientel und wurden separat eingezeichnet; Ausnahmen bilden die Psychosozialen Zentren Trier und Westpfalz, die über die psychosoziale Versorgung hinaus Dolmetscheinsätze in anderen Einsatzbereichen wie z. B. Schulen durchführen.

- Mindestens ein weitgehend professionalisiertes Sprachmittlungsangebot vorhanden
- Mindestens ein teilweise professionalisiertes Sprachmittlungsangebot vorhanden
- Kein Sprachmittlungsangebot (mehr) vorhanden oder Beteiligung an der Befragung blieb aus

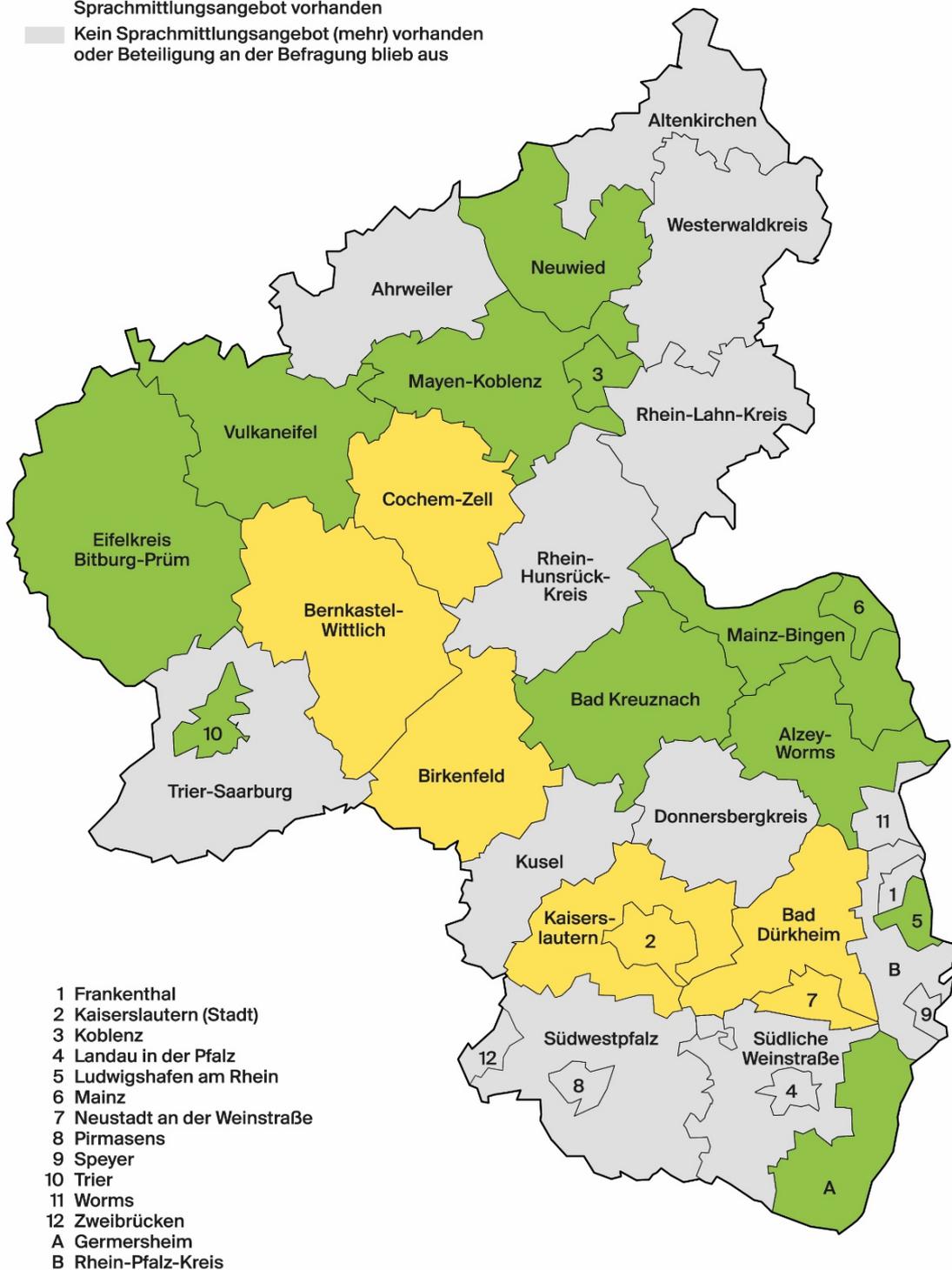


Abb. 3: Kartografie der Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz 2020/21

### 1.3.2 Darstellung der Versorgungslage nach fachlichen Kriterien

Die folgenden elf Sprachmittlungsangebote wurden auf der Grundlage der oben beschriebenen Systematik als weitgehend professionalisiert eingestuft und werden einer Auswertung nach fachlichen Kriterien unterzogen:

Nr.	Sitz der Vermittlungsstelle bzw. der Auskunft gebenden Person/en:	Anbieter/in:
A	Alzey-Worms, Landkreis	Kreisverwaltung Alzey-Worms (Sprachmittler)
B	Bad Kreuznach, Landkreis	Kreisverwaltung Bad Kreuznach (Sprachmittlerpool)
C	Eifelkreis Bitburg-Prüm, Landkreis	ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)
D	Koblenz, Stadt	Stadtverwaltung Koblenz (Dolmetscherpool)
E	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein (Brückenbauer)
F	Mainz, Stadt	Kultur- und Sprachmittler e.V. (Kultur- und Sprachmittler)
G	Mainz, Stadt	ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR)
H	Mainz-Bingen, Landkreis	Stadtverwaltung Ingelheim (Gemeindedolmetscher)
I	Mayen-Koblenz, Landkreis	Caritas Koblenz (Dolmetscherpool)
J	Neuwied, Landkreis	Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied (Sprachmittler)
K	Trier, Stadt	Psychosoziales Zentrum Trier, Caritas (= Projekt „Medizinisches Dolmetschen“)
L	Kaiserslautern, Landkreis	Psychosoziales Zentrum Westpfalz (Kaiserslautern) (DRK)
M	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	Psychosoziales Zentrum Pfalz (Diakonie)
N	Mainz, Stadt	Psychosoziales Zentrum Mainz (Caritas)
O	Mayen-Koblenz, Landkreis	Psychosoziales Zentrum Mayen, Ahrweiler und Andernach (IN TERRA, Caritas)
P	Westerwaldkreis, Landkreis	Psychosoziales Zentrum Montabaur (Diakonie)

Tab. 4: Übersicht weitgehend professionalisierte Sprachmittlungsangebote

#### **Rechtlicher und finanzieller Rahmen**

Die weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote in RLP sind unterschiedlich finanziert, die angegebenen Finanzierungsarten sind: Integrationspauschale, kommunale Haushaltsmittel, Landesmittel (MFFKI), Zuwendungen von Stiftungen, Mittel der Caritas, EU-Zuwendungen durch den Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF) und Spenden.<sup>1</sup> So unterschiedlich wie die Finanzierungsarten ist auch die personelle Ausstattung. Diese lässt sich in den meisten Fällen nicht genau beziffern, da die konzeptuelle Entwicklung, Leitung und Verwaltung von Sprachmittlungsangeboten in der Regel als Teilaufgaben im Rahmen

<sup>1</sup> In der Übersicht wird nicht vermerkt, wenn Projekte eine Landesförderung bekommen, dies aber nicht explizit erwähnt haben. Bei einigen Projekten ist auch unklar, in welchem Umfang Landesmittel der Förderung von Sprachmittlung dienen. So erhalten etwa die PSZ nach Auskunft des MFFKI jeweils ca. 180.000 € im Jahr, der Sprachmittlungsanteil kann jedoch nicht beziffert werden. In Prostituiertenberatungsstellen werden geringfügig Beschäftigte als Sprachmittlerinnen eingesetzt, die über die Personalbudgets vom MFFKI gefördert werden, ohne als solche ausdrücklich benannt zu werden. Diese Projekte tauchen daher in der Übersicht nicht auf.

von übergreifenden Stellenbeschreibungen ausgeführt werden, deren Umfang nicht immer festgelegt bzw. dokumentiert ist.

Der deutlich größere Teil (acht von elf) der weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote in RLP sind auf ehrenamtlicher Basis tätig. Das bedeutet, dass die Tätigkeit als Dolmetscher/in mit einer Aufwandsentschädigung honoriert wird. Dabei variiert die Höhe der Aufwandsentschädigung von 8 Euro/Stunde (Stadtverwaltung Ingelheim) bis 25 Euro/Stunde (Stadtverwaltung Koblenz). Eine Besonderheit unter den ehrenamtlich tätigen Sprachmittlungsangeboten stellt das des Diakonischen Werks im Ev. Kirchenkreis Wied dar. Hier erhalten die ehrenamtlichen Dolmetscher/innen einen Übungsleitervertrag (auf den Steuerfreibetrag im Rahmen der Übungsleiterpauschale geht das vierte Kapitel detailliert ein). Drei weitere Sprachmittlungsangebote beauftragen Dolmetscher/innen auf Honorarbasis. Die Höhe des Honorars variiert zwischen 25 Euro/Stunde (Caritas Koblenz und Psychosoziales Zentrum Trier) und 35 Euro/Stunde (Kultur- und Sprachmittler e.V.).

	Finanzierung/ Förderung (Beginn und Dauer)	Verwendung der Finanzierung/ Förderung	personelle Ausstattung	Vertrags- verhältnis + Vergütung
<b>A</b>	50 % Haushaltsmittel 50 % Zuwendung MFFKI  (2019, jährliche Neubeantragung)	Aufwandsentschädigung für Sprachmittlung	Einsatzkoordination über Kooperationspartner DOOR	Ehrenamt  20 €/Stunde
Kreisverwaltung Alzey-Worms (Sprachmittler)				
<b>B</b>	Kreisanteil der Integrationspauschale (2016/2017)  Bis 12/2018: Finanzierung im Rahmen der Krankenhilfe  2019-vsl. 2024: Integrationspauschale	Aufwandsentschädigung für Sprachmittlung, Personalkosten	02/2019-12/2020: eine Stelle 28 WStd. (A 11)  ab 2021: Vollzeitstelle 39 WStd. (E6) + eine Stelle 25 WStd. (A11): Integrationsbeauftragte und Koordination/ Vertretung SMP	Ehrenamt  12 €/Stunde (max. 7 Stunden pro Tag)
Kreisverwaltung Bad Kreuznach (Sprachmittlerpool)				
<b>C</b>	99,88% Förderung (50% Interreg V-A Euregio Maas Rhein [EMR], 49,88% MFFKI)  (09/2017-05/2021)	- transnationale Zusammenarbeit - Entwicklung von Qualifizierungs- konzepten für ehrenamtliche, nebenamtliche und hauptamtliche Personen, die an der Integration von Geflüchteten mitwirken - Ehrenamtspauschale für Sprachmittlung - Qualifizierung für Dolmetscher/innen	Stellenanteile: 1,37; davon 1,09 für den pädagogischen Bereich und 0,28 für die Verwaltung	Ehrenamt  20 €/Stunde
ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)				

<b>D</b>	Eigene Haushaltsmittel des Kultur- und Schulverwaltungsamtes der Stadtverwaltung Koblenz  (seit 01.01.2020)	keine Angabe	Die Verwaltung des Dolmetscherpools ist eine Teilaufgabe der Bildungskoordination für neuzugewanderte Kinder und Jugendliche.	Ehrenamt  25 €/Stunde
Stadtverwaltung Koblenz (Dolmetscherpool)				
<b>E</b>	2010-2015: EFRE, 2015-2020: BASF, 2021: Nehring Stiftung  Seit 2016 werden die Einsätze über den städtischen Haushalt finanziert (Pflichtaufgabe)	städtischer Haushalt: Vermittlungsstelle und Sprachmittlung  Sponsoren (BASF, Stiftungen): Qualifizierungen, Weiterbildungen, Supervisionen	E 7, 50% Abrechnungen, Einsätze  S 11 B 50% Qualifizierung, Weiterbildung, Supervision, Koordinierung, Vernetzung, Öffentlichkeitsarbeit	Ehrenamt  17 €/Stunde
Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein (Brückenbauer)				
<b>F</b>	Seit 2019: Förderung für Mediation und Coaching (inkl. in diesem Rahmen erforderliche Sprachmittlung) durch MFFKI  (2019-31.12.2021)	Sprachmittlung 7,4%, Qualitätssicherung 1,7%, Präventionsarbeit 1,8%, Mediation 33,6%, Coaching 22%, Verwaltung 6,5 %, Vermittlung 27%	zwei Minijobstellen für Akquise und Koordination (Mediation und Coaching)  Koordination und Buchhaltung auf ehrenamtlicher Basis	Honorarbasis  35 €/Stunde
Kultur- und Sprachmittler e.V. (Kultur- und Sprachmittler)				
<b>G</b>	MFFKI  seit 2015 (ehemals Laiendolmetscherpool), jährliche Neubeantragung der Förderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalkosten</li> <li>- Ehrenamtspauschale für Sprachmittlung</li> <li>- Vermittlung</li> <li>- Qualifizierungen (Honorare für Referent/innen)</li> <li>- Softwarekosten</li> <li>- Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5% Projektleitung</li> <li>- 40% Päd. Mitarbeiter/in (Qualifizierungsorganisation, inhaltliche Entwicklung)</li> <li>- 1,05% Projektsachbearbeitung (Vermittlung, Verwaltung, Mitarbeit an inhaltlicher Ausgestaltung)</li> </ul>	Ehrenamt  20 €/Stunde
ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR)				

<b>H</b>	Eigene Haushaltsmittel	- Aufwands- entschädigung Sprachmittlung	10% Stelle, TvÖD 8	Ehrenamt
Stadtverwaltung Ingelheim (Gemeindedolmetscher)	(seit 2018)	- Schulungen und Qualifizierungen - Supervision		8 €/Stunde
<b>I</b>	Eigenmittel-Bistum Trier und Caritasverband für die Diözese Trier e. V.	keine Angabe	keine Angabe	eine Person geringfügig beschäftigt, sonst auf Honorarbasis
Caritas Koblenz (Dolmetscherpool)	(2015-2020)			25 €/Stunde
<b>J</b>	Zeitweise Projektfinanzierung über den Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF)	keine Angabe	19,5 Stunden/Woche BAT-KF SD12	Ehrenamt (Übungsleiter vertrag)
Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied (Sprachmittler)	(01.01.2021-30.06.2022)			10 €/Stunde
<b>K</b>	Spenden und Stiftungen: Sprachmittlung	Honorare für Sprachmittlung (inkl. Fahrtkosten)	Der Stellenumfang der Sprachmittler/innen beträgt 3 bis 5 %.	Honorarbasis
PSZ Trier (=Projekt „Medizinische Sprachmittlung“ )	Spenden und Stiftungsmittel; Förderung im Rahmen des Akutprogrammes PSZ (2020) Bund: Schulung der Sprachmittler/innen, Begleitung, Supervision, Einsatzvermittlung und - abrechnung  (01.04.2019-31.03. des jeweiligen Förderjahrs) [Anmerkung: lt. MFFKI erfolgte zusätzlich Förderung aus Etat MFFKI]		[Anmerkung der Autoren/innen: Diese Frage wurde möglicherweise missverstanden.]	25 €/Stunde

Tab. 5: Übersicht „rechtlicher und finanzieller Rahmen“

### **Einsatzzahlen und -bereiche**

Bis auf die Sprachmittlungsangebote der Stadtverwaltung Koblenz und des PSZ Trier sind alle einsatzbereichsübergreifend tätig. Zu ihren Einsatzbereichen gehören das

Bildungswesen (insbesondere Schule und Kita), das Gesundheitswesen (insbesondere Arzt- und Krankenhausbesuche), ambulante psychotherapeutische und psychiatrische Versorgung, Beratungsstellen (inkl. Sozialberatung in Einrichtungen der Gemeinschaftsunterbringungen Geflüchteter sowie der stationären Jugendhilfe) sowie Behördengänge und Jobcenter. Anwaltliche Mandantengespräche gehören explizit zu den Einsatzbereichen von ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR und TREE) und dem Diakonischen Werk im Ev. Kirchenkreis Wied. Einzig das Sprachmittlungsangebot der Kreisverwaltung Bad Kreuznach zählt Krankenkassen zu seinen Einsatzbereichen. Zwei Sprachmittlungsangebote konzentrieren sich auf jeweils einen Einsatzbereich: die Stadtverwaltung Koblenz auf den Bereich Schule und das PSZ Trier auf Arztpraxen und Krankenhäuser.

Vor diesem Hintergrund sind die angegebenen Einsatzzahlen nur stellenweise vergleichbar. Um dennoch einen Eindruck von den Vermittlungsaktivität zu gewinnen, wurden durchschnittliche Einsatzzahlen pro Monat ermittelt. Zwei Sprachmittlungsangebote haben nicht die Anzahl, sondern die zeitliche Dauer der vermittelten Dolmetscheinsätze angegeben. In diesen Fällen wurden die Daten zur Dauer in Daten zur Anzahl der Dolmetscheinsätze umgewandelt. Grundlage dabei sind Erfahrungswerte zur durchschnittlichen Dauer von Dolmetscheinsätzen im sozialen Bereich. In den Fällen, in denen Werte zu den Jahren 2019 und 2020 vorliegen, fällt auf, dass die Pandemielage zu einem deutlichen Rückgang der Vermittlungsaktivität geführt hat. Dies ist zum einen auf Lockdown-Maßnahmen zurückzuführen. Zum anderen haben viele Vermittlungsstellen ihren Betrieb zeitweise eingestellt, sodass etwaige Bedarfe nicht gedeckt worden sind, was ebenfalls zu geringen Einsatzzahlen führt. Dabei fällt auf, dass sich die Sprachmittlungsangebote grob in vier Kategorien unterteilen lassen:

Nr.	Sprachmittlungsangebot	Ø monatliche Einsatzzahl
<b>Kategorie 1: Ø monatlich 101-150 Dolmetscheinsätze</b>		
E	Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein (Brückenbauer)	147
<b>Kategorie 2: Ø monatlich 51-100 Dolmetscheinsätze</b>		
G	ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR)	75
B	Kreisverwaltung Bad Kreuznach (Sprachmittlerpool)	73
<b>Kategorie 3: Ø monatlich 11-50 Dolmetscheinsätze</b>		
K	Psychosoziales Zentrum Trier, Caritas (Medizinisches Dolmetschen)	21
J	Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied (Sprachmittler)	17
H	Stadtverwaltung Ingelheim (Gemeindedolmetscher)	14
<b>Kategorie 4: Ø monatlich 0-10 Dolmetscheinsätze</b>		
I	Caritas Koblenz (Dolmetscherpool)	8
A	Kreisverwaltung Alzey-Worms (Sprachmittler)	6
C	ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)	6
F	Kultur- und Sprachmittler e.V. (Kultur- und Sprachmittler)	4
D	Stadtverwaltung Koblenz (Dolmetscherpool)	3

Tab. 6: Übersicht „monatliche Einsatzzahlen“

Im Rahmen der Datenerhebung wurde ebenfalls abgefragt, ob es bekannte Versorgungslücken in der jeweiligen Region gibt. Hier wurden entweder unterversorgten Sprachgruppen (z. B. Tigrinya, Somali, Mandinka, Albanisch, Rumänisch) oder unterversorgte Einsatzbereiche (z. B. Schule und private, juristische und medizinische Anlässe) genannt.

Alle weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote bieten neben dem Präsenzdolmetschen auch mindestens eine Art des Distanzdolmetschens an. Sechs von ihnen bieten sogar zusätzlich zum Präsenzdolmetschen sowohl das Telefon- als auch das Videodolmetschen an, was sicherlich auch auf die Pandemielage zurückzuführen ist.

	Anzahl Anfragen und Einsätze	Einsatzbereiche und Gesprächsanlässe	Bekannte Versorgungslücken	Dolmetschart
<b>A</b>	2019: 70 Anfragen (Vermittlungsquote 91 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schule,</li> <li>- Gesundheitsamt (z.B. Eingangsuntersuchungen)</li> <li>- Arztbesuch, Behördenbegleitung (Schwerpunkt: Arztbesuche und Kita/Schule)</li> </ul>	Weibliche Tigrinya-Dolmetscherinnen	Präsenz, Telefon, Video
Kreisverwaltung Alzey-Worms (Sprachmittler)	2020: 51 Anfragen (Vermittlungsquote 74 %)			
<b>B</b>	2019: 1.746 vermittelte Std.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arztbesuche, Krankenhaus, Krankenkasse</li> <li>- Behördengänge (z.B. Gesundheitsamt, Ausländerbehörde, Jobcenter, Jugendamt)</li> <li>- Kita/Schule (Schwerpunkt: Arztbesuche, Behördengänge, Kita/Schule)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Private Anlässe (Gespräch mit Vermieter, beim Einkaufen)</li> <li>- komplexe und rechtlich relevante Inhalte (anwaltliche Mandantengespräche, Gerichtstermine, ärztliche Aufklärung)</li> </ul>	Präsenz, Telefon
Kreisverwaltung Bad Kreuznach (Sprachmittlerpool)	2020: 1.301 vermittelte Std.			
<b>C</b>	Seit Mai 2019: ca. 165 Anfragen, ca. 20-25 Anfragen monatlich	Gespräche im sozialen Raum: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kita/Schule</li> <li>- Ämter/Behörden, Verwaltungen</li> <li>- soziale Träger</li> <li>- Arztbesuche, Krankenhaus</li> <li>- Therapie/psychologischer Bereich</li> <li>- Verbraucherzentrale</li> <li>- Rechtsanwälte</li> </ul>	Bestimmte Regionen (z.B. Trier, Trier-Saarburg, Bernkastel-Wittlich, Cochem-Zell) haben Bedarf an qualifizierten Dolmetscher/innen. Bestimmte Sprachen wie z.B. Tigrinya, Somali, Mandinka.	Präsenz, Telefon, Video
ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)	Bisher 113 abgerechnete Einsätze (Stand 13.01.2021)			
<b>D</b>	2020: 42 Anfragen, 40 Einsätze	Schule	außergewöhnliche Sprachen	Präsenz, Telefon
Stadtverwaltung Koblenz (Dolmetscherpool)				

<b>E</b> Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein (Brückenbauer)	2019: 1768 Einsätze  2020: noch nicht erfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ämter/Behörden (Jugendamt, Ausländerbehörden, Jobcenter)</li> <li>- Institutionen und Beratungsstellen</li> <li>- Schulen, Kindergärten</li> <li>- Kinder-/ Jugendeinrichtungen</li> <li>- Institutionen der Gesundheitsvorsorge</li> <li>- Wohlfahrtsverbände</li> <li>- Vereine und Hilfsorganisationen</li> <li>- Kultureinrichtungen</li> </ul>	medizinischer und juristischer Bereich	Präsenz, Telefon, Video
<b>F</b> Kultur- und Sprachmittler e. V. (Kultur- und Sprachmittler)	2019: monatlich 40-60 Anfragen  2020: monatlich 40-50 Anfragen  Vermittlungsquote 98%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jugendamt 60%</li> <li>- Verbraucherzentrale 15%</li> <li>- Schule 10%</li> <li>- Standesamt, Sozialamt 5%</li> <li>- Jobcenter 5%</li> <li>- Kita 5%</li> </ul>	keine	Präsenz, Telefon, Video
<b>G</b> ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR)	2019 (Vermittlungsquote): Gesamt: 1185, davon MZ: 913 (85 %) GER: 202 (84 %) AZ-WO: 70 (91 %)  2020: Gesamt: 617, davon MZ: 478 (93 %) GER: 88 (80 %) AZ-WO: 51 (74 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arztbesuche/Krankenhäuser</li> <li>- Therapie/psychologischer Bereich</li> <li>- Soziale Institutionen</li> <li>- Ämter/Behörden</li> <li>- Kindertagesstätten/Schulen</li> <li>- Unterkünfte für geflüchtete Menschen</li> <li>- Verbraucherzentrale</li> <li>- Jobcenter/Agentur für Arbeit</li> <li>- Absicherung Grundbedarf</li> <li>- Rechtsanwalt</li> </ul>	bestimmte Sprachen (z. B. Albanisch, Rumänisch, Somali)	Präsenz, Telefon, Video
<b>H</b> Stadtverwaltung Ingelheim (Gemeindedolmetscher)	2019: 240 Anfragen 221 Einsätze  2020: 138 Anfragen 122 Einsätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kita/Schule</li> <li>- Arzttermine</li> <li>- Behördentermine</li> <li>- Verfahrensberatung (Schwerpunkt: Schule und Arzttermine)</li> </ul>	bestimmte Sprachen (Tigrinya, Amharisch)	Präsenz, Telefon, Online

<b>I</b>	2019: Einsätze: 215 Stunden	- Asyl- und Flüchtlingsberatung - Kita - Arztbesuche - Therapiesgespräche	medizinischer, pädagogischer oder ehrenamtlicher Bereich außerhalb der CV- Klientel	Präsenz, Telefon
Caritas Koblenz (Dolmetscherpool)	2020 Einsätze: 134 Stunden	- Hilfeplangespräche - Einrichtungen der stationären Jugendhilfe - Bildungsträger		
<b>J</b>	397 Einsätze	- Jobcenter - Jugendamt - Grundschule - Kita - Kreis- und Stadtverwaltung - Wohlfahrtsverband - Ärzte/Krankenhaus - Rechtsanwälte	private Anfragen von Ratschenden	Präsenz, Video
Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied (Sprachmittler)				
<b>K</b>	Mitte 2019-Mitte 2020: 248 Einsätze	- Arztbesuche - Krankenhaus	Anfragen von Schulen zur Sprachmittlung bei Einschulung oder Elterngesprächen	Präsenz, Telefon
PSZ Trier (Medizinische Sprachmittlung)				

Tab. 7: Übersicht „Einsatzzahlen und -bereiche“

### ***Dolmetscher/innengruppe, Auswahlkriterien und Qualifizierungsmöglichkeiten***

ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR) verfügt über die mit Abstand größte Dolmetscher/innengruppe mit 132 Mitgliedern, die Kreisverwaltung Alzey-Worms und das PSZ Trier mit jeweils 13 Mitgliedern über die kleinsten Dolmetscher/innengruppen. In Relation zu den monatlichen Einsatzzahlen sind diese Werte besonders auffällig. Das PSZ Trier verfügt über die niedrigste Zahl an Dolmetscher/innen, kommt aber auf die vierthöchste Zahl an Dolmetscheinsätzen. Ebenfalls ins Auge fallen die Brückenbauer der Stadtverwaltung Ludwigshafen, die mit 38 Dolmetscher/innen im Jahr auf monatlich ca. 147 Dolmetscheinsätze kommen.

Zehn von elf Sprachmittlungsangeboten haben Angaben zum Sprachenangebot gemacht (keine Angaben von Kultur- und Sprachmittler e.V). Auch bei den Arbeitssprachen bietet das PSZ Trier ein konzentriertes Angebot. Das Sprachenangebot umfasst neun Sprachen. Alle anderen weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote bieten zwischen 16-34 Sprachen an. Zu diesen gehören (es werden nur die Sprachen angegeben, die von mindestens fünf Sprachmittlungsangeboten angegeben wurden):

- immer Russisch (10), Kurdisch Kurmanci/Sorani (10),
- fast immer Arabisch (9), Farsi/Dari (9), Paschto (9), Türkisch (9),

- sehr häufig Italienisch (8), Bulgarisch (8), Urdu (8), Französisch (7), Englisch (7), Serbisch bzw. Serbokroatisch (7), Spanisch (7)
- häufig Italienisch (6), Polnisch (6), Armenisch (5), Griechisch (5), Hindi (5), Rumänisch (5), Tigrinya (5)

Dieses Sprachenangebot deckt sich zu einem großen Teil mit den 10 häufigsten Herkunftsländern der Asylsuchenden in RLP<sup>2</sup>, während Somali nur von vier Anbieter/innen angegeben wurde. Das Sprachenangebot korrespondiert ebenfalls mit den Daten des Ausländerzentralregisters zu den nicht-deutschen Staatsangehörigen in RLP<sup>3</sup>.

Bei den Kriterien für die Auswahl von Dolmetscher/innen geben die meisten Sprachmittlungsangebote an, dass „gute Deutschkenntnisse“ vorausgesetzt werden (das PSZ Trier gibt das Sprachniveau im Deutschen als „in der Regel C1“ an). Vier Sprachmittlungsangebote geben explizit an, dass neben dem Deutschen auch die Kompetenz in anderen Arbeitssprachen zählt. Die Sprachkenntnisse sind die alleinige Aufnahmevoraussetzung in den Sprachmittlungsangeboten der Kreisverwaltung Bad Kreuznach sowie der Stadtverwaltung Koblenz. Das „Auftreten“ wird zweifach als ein Auswahlkriterium erwähnt, und zwar von der Kreisverwaltung Alzey-Worms und von ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR). Fünf Sprachmittlungsangebote machen die Bereitschaft, sich regelmäßig fortzubilden (Stadtverwaltung Ludwigshafen) bzw. die Teilnahme an Fortbildungs- und Supervisionsangeboten zur Voraussetzung (ARBEIT & LEBEN gGmbH [DOOR und TREE], Stadtverwaltung Ingelheim, Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied und PSZ Trier. Zu den konkreten Aufnahmeverfahren machen drei Sprachmittlungsangebote Angaben: Kreisverwaltung Bad Kreuznach (persönliches Gespräch/Telefonat), ARBEIT & LEBEN gGmbH, DOOR (Einführungsveranstaltung) und PSZ Trier (verpflichtendes Vorstellungsgespräch). Einen Nachweis für die formale Qualifikation fordert nur Kultur- und Sprachmittler e.V. an (IHK-Zertifikat o. ä.).

Einige Sprachmittlungsangebote setzen Nachweise bzw. Eigenschaften voraus, die sich an anderer Stelle nicht wiederfinden lassen: Beispielsweise ist die eigene Migrationsgeschichte ein Auswahlkriterium beim Diakonischen Werk im Ev. Kirchenkreis Wied. Die Haltung zu den Grundsätzen des Dolmetschens, wie sie vom Projekt DOOR vertreten werden, ist ein Kriterium für die Aufnahme von neuen Sprachmittlern/innen in dieses Projekt. Soziale Kompetenzen werden von der Kreisverwaltung Alzey-Worms vorausgesetzt. Die Caritas Koblenz formuliert eine spezifische Aufnahmevoraussetzung, die die Haltung der Dolmetscher/innen betrifft: „Fähigkeit, sich sowohl in der Herkunftskultur als auch der deutschen Kultur ‚bewegen‘ zu können und dabei die In Between-Situation weniger als Defizit, vielmehr als Ressource zu sehen“. Es bleibt offen, wie diese Voraussetzungen konkret

<sup>2</sup> <https://mffjiv.rlp.de/de/themen/integration/humanitaere-zuwanderung-und-gefluechtete/aktuelles-zahlen-und-fakten/> (Stand 01.04.2021)

<sup>3</sup> <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1095094/umfrage/anzahl-der-auslaender-in-rheinland-pfalz-nach-staatsangehoerigkeit>

nachgewiesen bzw. überprüft werden. Das PSZ Trier zählt zu den Auswahlkriterien je nach Einsatzgebiet ein erweitertes Führungszeugnis.

Manche Anbieter/innen machen die Teilnahme an Schulungen und/oder Supervisionen verpflichtend. Bei dem Umfang und den Themen der Qualifizierungsangebote zeichnet sich ein sehr heterogenes Bild ab. Drei Sprachmittlungsangebote haben keine Angabe zum Umfang der Qualifizierungsveranstaltungen gemacht. Die acht Sprachmittlungsangebote, die Angaben hierzu gemacht haben, lassen einen Trend im Hinblick auf den Umfang der Qualifizierungsmöglichkeiten erkennen:

**Fünf** von ihnen bieten Qualifizierungsmaßnahmen im Umfang von **20-30 Stunden** an:

- Kreisverwaltung Alzey-Worms (über DOOR)
- ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)
- Stadtverwaltung Koblenz (über DOOR)
- ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR)
- Stadtverwaltung Ingelheim

**Zwei** von ihnen bieten **1-2 Schulungen** an:

- Kreisverwaltung Bad Kreuznach
- Caritas Koblenz

**Ein** Sprachmittlungsangebot bietet den IHK-Zertifikatslehrgang „Sprachmittler/in“ im Umfang von **180 Unterrichtseinheiten** an:

- Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein

Die inhaltliche Ausrichtung der Qualifizierungsmöglichkeiten ist ebenfalls äußerst heterogen. Teilweise lässt sich kein konkreter Bezug zum Dolmetschen im sozialen Bereich erkennen. Vielmehr erwecken diese Qualifizierungsprogramme den Eindruck, dass es sich um organisch gewachsene Strukturen handelt, die sich bei der Schwerpunktsetzung an den persönlichen Wirkungskreisen der Akteure/innen orientieren. Qualifizierungen zum Dolmetschen im sozialen Bereich werden im sechsten Abschnitt der Studie ausführlich aufgegriffen und an dieser Stelle nicht vertieft.

	Anzahl Dolmetscher/in	Anzahl Sprachen	Auswahlkriterien	Qualifizierungsmöglichkeiten
<b>A</b>	13 Personen	32 Sprachen	- gutes Deutsch in Wort und Schrift - verbindliches Auftreten - soziale Kompetenzen	über Kooperation mit ARBEIT & LEBEN gGmbH
Kreisverwaltung Alzey-Worms (Sprachmittler)				

<b>B</b> Kreisverwaltung Bad Kreuznach (Sprachmittlerpool)	ca. 80 Personen	20 Sprachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gute Deutschkenntnisse (Zertifikate werden erfragt)</li> <li>- persönliches Gespräch/ Telefonat zur Einschätzung der Deutschkenntnisse</li> </ul>	Im Jahr 2019 erfolgten zwei Schulungen zum Thema Kita und Übergang Kita/Schule. Im Jahr 2020 sollten weitere Schulungen zu den Themenbereichen Schule, Behörden u.a. stattfinden, diese mussten jedoch aufgrund der Pandemielage abgesagt werden.
<b>C</b> ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)	40 Personen	30 Sprachen	Die Sprachmittler/innen müssen ein Qualifizierungsprogramm durchlaufen, das ca. 12 Stunden Theorie beinhaltet und mindestens 8 Stunden Teilnahme an sogenannten Praxisabenden.	Inhalt der Theorie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dolmetschen im soz. Raum</li> <li>- Rollenverständnis</li> <li>- Kommunikation im Einsatz</li> <li>- Reflexion eigene Biographie &amp; kultureller Hintergrund</li> <li>- Umgang Vorurteile, Stereotype</li> <li>- systemischer Blick auf menschliches Verhalten</li> <li>- Grundlagen Kommunikation</li> </ul> Praxisabende: Professionelle aus potenziellen Einsatzbereichen werden für einen Austausch mit Dolmetscher/innen eingeladen.
<b>D</b> Stadtverwaltung Koblenz (Dolmetscherpool)	20 Personen	16 Sprachen	Muttersprache und die deutsche Sprache sollen fließend gesprochen werden können.	2020 bestand die Möglichkeit für die Sprachmittler/innen, an den DOOR-Fortbildungsveranstaltung von ARBEIT & LEBEN gGmbH teilzunehmen.
<b>E</b> Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein (Brückenbauer)	38 Personen	34 Sprachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gute sprachliche Kompetenzen in Deutsch und mindestens einer weiteren Sprache</li> <li>- Bereitschaft, sich regelmäßig fortzubilden</li> </ul>	IHK-Zertifikatslehrgang (180 UE): <ul style="list-style-type: none"> <li>- interkulturelle Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenzen</li> <li>- Kenntnisse des Sozial-, Bildungs- und Gesundheitssystems sowie relevanter rechtlicher Rahmenbedingungen</li> <li>- Methodenkompetenzen</li> <li>- Dolmetsch- und Übersetzungstechniken</li> <li>- Vernetzungsmöglichkeit mit den Akteuren/innen des Integrationsnetzwerkes in Ludwigshafen</li> <li>- Reflexion der Rolle als Integrationsbegleiterin oder -begleiter</li> </ul> Zudem werden laufend aktuelle Themen in zusätzlichen Seminaren aufbereitet und vermittelt, jetzt u.a. Digitale Medien.

<b>F</b> <i>Kultur- und Sprachmittler e.V. (Kultur- und Sprachmittler)</i>	60 Personen	28 Sprachen	IHK-Zertifikat oder ähnliche Qualifikation	Dolmetschprozess I. (Vortrag & Übung) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dolmetscher Grundlagen</li> <li>- Dolmetschtechniken</li> </ul> Dolmetschprozess II. (Vortrag) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dolmetscher Phasen</li> <li>- Dolmetscher Werkzeuge</li> <li>- Nonverbales Verhalten</li> <li>- Störungen</li> </ul> Verhaltenscodex für Sprachmittler (Vortrag) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rollenverständnis</li> </ul>
<b>G</b> <i>ARBEIT &amp; LEBEN gGmbH (DOOR)</i>	132 Personen	32 Sprachen	Einführungsveranstaltung (ab 2021 beinhaltet diese 6 Stunden) zur Bewertung von <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deutschkenntnissen</li> <li>- Auftreten</li> <li>- Haltung zu den Grundsätzen des Dolmetschens, die das Projekt DOOR vertritt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sechsstündige Einführungsveranstaltung vor der Tätigkeit als Dolmetscher/in</li> <li>- zwei Mal jährlich 24-stündiges Qualifizierungsangebot für Mitglieder des Pools</li> </ul> Über das Jahr verteilt gibt es folgende Angebote: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zweistündige Expert/innenabende, in denen Personen aus der Praxis berichten (z. B. Kita, Schule, Jobcenter, MädchenHaus, Verbraucherzentrale, Jugendamt)</li> <li>- dreistündige interaktive Workshops die Wissenserwerb und Reflexion anregen sollen (z. B. Auftreten und Stimme, besondere Einsatzgebiete wie Psychotherapie und Medizin, Dolmetschtechniken usw.)</li> <li>- zweistündiges Kollegiales Coaching zum Austausch und zur Unterstützung</li> <li>- für 2021 sind drei mehr- stündige Schwerpunkt- schulungen vorgesehen</li> </ul>
<b>H</b> <i>Stadtverwaltung Ingelheim (Gemeindedolmetscher)</i>	30 Personen	20 Sprachen	Qualifizierung mit insgesamt 24 UE und Supervisionsangebot	Themen der Qualifizierung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dolmetschtechniken und - strategien</li> <li>- Dolmetscherkompetenz</li> <li>- Berufsethik und berufsethische Prinzipien.</li> </ul> Je nach Bedarf werden auch Auffrischungs- und Vertiefungsveranstaltungen angeboten.

<p style="text-align: center;"><b>I</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Caritas Koblenz (Dolmetscherpool)</i></p>	<p>14 Personen</p>	<p>13 Sprachen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sicheres Bewegen in der Muttersprache und der deutschen Sprache</li> <li>- Fähigkeit, sich sowohl in der Herkunftskultur als auch der deutschen Kultur „bewegen“ zu können und dabei die -In Between- Situation weniger als Defizit, vielmehr als Ressource zu sehen</li> </ul>	<p>Alle Sprach- und Kulturmittler/innen erhalten im Vorfeld der Tätigkeit eine niedrigschwellige Schulung zum Thema Kultur- und Sprachmittlung in Beratung und Therapie. Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eigene Rolle</li> <li>- Abgrenzung</li> <li>- Psychohygiene</li> <li>- Reflektion</li> <li>- Grundlagen Psychotraumatologie</li> </ul> <p>(durchgeführt von Koordinierungsstelle für interkulturelle Öffnung des Gesundheitssystems in RLP)</p>
<p style="text-align: center;"><b>J</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied (Sprachmittler)</i></p>	<p>37 Personen</p>	<p>19 Sprachen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eigene Migrationsgeschichte</li> <li>- gute Deutschkenntnisse</li> <li>- Kenntnis einer Fremdsprache in Wort und Schrift</li> <li>- Teilnahme an Schulung und regelmäßigen Coachings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundlagen der Kommunikation</li> <li>- Soziale Kompetenzen</li> <li>- Grundkenntnisse der Migrationsprozesse</li> <li>- Grundlagen des Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesens</li> <li>- Fachspezifisches Deutsch</li> <li>- Interkulturelle Kommunikation</li> <li>- Reflexion soziokultureller Prägungen und eigener Migrationserfahrung</li> <li>- Sprach- und Integrationsvermittlung im Sozialwesen</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>K</b></p> <p style="text-align: center;"><i>PSZ Trier (Medizinische Sprachmittlung)</i></p>	<p>13 Personen</p>	<p>9 Sprachen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verpflichtendes Vorstellungsgespräch</li> <li>- (verpflichtende?) Schulungen zum Sprachmitteln</li> <li>- Regelungen zur Verschwiegenheit und Prävention</li> <li>- je nach Einsatzgebiet: erweitertes Führungszeugnis</li> <li>- in der Regel C1-Sprachniveau in Deutsch</li> </ul>	<p>Gruppenschulungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einverständnis</li> <li>- vollständige Übersetzung</li> <li>- Übersetzen in direkte Rede: Ich-Form</li> <li>- Wertfreiheit der Übersetzung</li> <li>- Erklärung von Metaphern, Sprichwörtern etc.</li> <li>- Vermittlung bedeutender kultureller Aspekte</li> <li>- Aufgreifen der Anfragen der Klienten, Patienten</li> <li>- Umgang mit Verständnisproblemen</li> <li>- Unterbrechungen bei langer Rede</li> <li>- Umgang mit grobem Sprachgebrauch</li> <li>- Private Kontakte: Nähe und Distanz-Frage, Situation im Wartezimmer</li> <li>- Vergewisserung des übersetzten Inhaltes</li> <li>- Neutralität</li> <li>- Psychohygiene</li> <li>- Schweigepflicht</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestaltung des Beratungssettings (im Krankenhaus, Arztpraxis, Therapie etc.)</li> <li>- Vor- und Nachbereitung der Übersetzungssituation</li> <li>- Prävention vor sexuellem Missbrauch</li> <li>- Einbeziehung des Sozialen Dienstes / Krankenhaussozialdienstes</li> </ul> <p>Verpflichtende Teilnahme an der Supervision.</p>
--	--	--	--	---

Tab. 8: Übersicht „Dolmetscher/innengruppe, Auswahl und Qualifizierung“

### **Nutzer/innen- und Zielgruppe, Ausblick**

Zwei von elf weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote geben an, dass ihre Sprachmittlungsleistungen von Privatpersonen abgerufen werden, bei vier anderen zählen Institutionen und Privatpersonen zum Kreis der Antragsberechtigten. Somit richtet sich der deutlich größere Teil (neun von elf) der Sprachmittlungsangebote an Institutionen. Fast alle planen eine Fortsetzung des Angebots.

	Antragsberechtigte Nutzer/innen	Zielgruppe	Ausblick
<b>A</b> Kreisverwaltung Alzey-Worms (Sprachmittler)	Alle Schulen, Kitas, Behörden (Ämter und Jobcenter) und Institutionen, die mit der Integrationsarbeit zu tun haben (Wohlfahrtsverbände).	Ein- und zugewanderte Menschen, die die deutsche Sprache noch nicht perfekt beherrschen.	Das Angebot soll weitergeführt werden, ein Ausbau ist denkbar und wünschenswert.
<b>B</b> Kreisverwaltung Bad Kreuznach (Sprachmittlerpool)	Flüchtlinge und Migranten	Flüchtlinge und Migranten	Das Angebot wurde Ende 2020 für weitere 4 Jahre bewilligt und läuft somit weiter.
<b>C</b> ARBEIT & LEBEN gGmbH (TREE)	Mitarbeiter/innen von sozialen Institutionen, soziale Träger etc.	Professionelle und Menschen, die wenig oder kein Deutsch sprechen.	Es ist geplant, den Pool von TREE in DOOR (Mainz) zu überführen. [Stand 01.04.2021]

<b>D</b>	Schulen in der Trägerschaft der Stadt Koblenz	Erziehungsberechtigte, deren Deutschkenntnisse nicht ausreichend sind.	Ziel: Erstellung einer ämterübergreifenden Datenbank, um den Einsatz für verschiedene Gebiete zu öffnen.
Stadtverwaltung Koblenz (Dolmetscherpool)			
<b>E</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ämter, Behörden</li> <li>- Beratungsstellen</li> <li>- Schulen, Kindergärten</li> <li>- Kinder-/Jugendeinrichtungen</li> <li>- Institutionen der Gesundheitsvorsorge</li> <li>- Wohlfahrtsverbände</li> <li>- Vereine, Hilfsorganisationen</li> <li>- Kultureinrichtungen</li> </ul>	<p>Drei Zielgruppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bürger/innen, die Unterstützung in der Kommunikation brauchen</li> <li>- Mitarbeiter/innen der anfragenden Einrichtungen</li> <li>- Sprachmittler/innen selbst (Wertschätzung und Qualifizierung)</li> </ul>	Weiterführung bzw. Ausbau (Pflichtaufgabe), Wirkungsanalyse wurde durchgeführt. Auffrischungsqualifikationen für die erfahrenen Brückenbauer.
Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein (Brückenbauer)			
<b>F</b>	uneingeschränkt	Ämter, Organisationen und Verbraucher	keine Angabe
Kultur- und Sprachmittler e.V. (Kultur- und Sprachmittler)			
<b>G</b>	Es können sowohl Institutionen als auch Privatpersonen Einsätze anfragen, der Schwerpunkt liegt auf Institutionen.	Für Personen, die nicht genügend Deutschkenntnisse haben, um sich adäquat verständigen zu können, sowie für ihre Betreuungspersonen und Institutionen, die mit dieser Zielgruppe Gespräche führen.	Das Angebot soll Mitte 2021 mit dem Projekt TREE aus der Eifel zusammengelegt werden, um somit das Einsatzgebiet von DOOR zu erweitern. [Stand 01.04.2021]
ARBEIT & LEBEN gGmbH (DOOR)			
<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulen bzw. Lerninstitutionen</li> <li>- Behörden</li> <li>- Kitas</li> <li>- Ärzte bzw. Krankenhäuser</li> <li>- Beratungsstellen (z.B. Verfahrens-, Suchtberatung)</li> <li>- Privatpersonen</li> </ul>	Ingelheimer/innen mit Migrationshintergrund, die der deutschen Sprache noch nicht mächtig sind.	Das Angebot wird ausgebaut, indem neue Interessierte rekrutiert werden und diese sich durch eine Schulung qualifizieren.
Stadtverwaltung Ingelheim (Gemeindedolmetscher)			

I Caritas Koblenz (Dolmetscherpool)	Die Personen müssen an den Migrationsdienst angebunden sein. Des Weiteren werden die Kosten nur übernommen, wenn kein vorrangiger Kostenträger zuständig ist und die Personen sich nicht selbst helfen können.	Flüchtlinge, Asylsuchende, alle Menschen mit Fragen rund um das Thema Integration (Arbeit, Sprache, Aufenthalt, Familiennachzug)	Zweckbezogene Gelder vom Bistum Trier sind Ende 2020 ausgelaufen. Eine Finanzierung im Rahmen von Spendengeldern und anderer Kostenträger wird derzeit geprüft.
J Diakonisches Werk im Ev. Kirchenkreis Wied (Sprachmittler)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ämter und Behörden</li> <li>- Institutionen und Organisationen</li> </ul>	Das Angebot wird hauptsächlich für die Sprachmittlung bei Drittstaatlern angeboten.	Das Angebot wurde aufgrund des Bedarfs bereits 2013 installiert und etabliert. Seither wurden immer wieder Projekte initiiert. Weiterhin soll das Angebot auch über die Projektlaufzeit weitergeführt werden.
K PSZ Trier (Medizinische Sprachmittlung)	Flüchtlinge in der Stadt Trier, vermittelt durch den Sozialdienst für Flüchtlinge Trier (Caritas, Diakonie, Stadt Trier)	Geflüchtete Menschen, wohnhaft in der Stadt Trier	Derzeit Beantragung einer Förderung durch das Land RLP in Vorbereitung.

Tab. 9: Übersicht „Nutzer/innen- und Zielgruppe, Ausblick“

### **Sprachmittlungsangebot der Psychosozialen Zentren in RLP**

Eine Besonderheit stellen die Sprachmittlungsangebote der sechs Psychosozialen Zentren (PSZ) in RLP dar, die für die Betreuung von traumatisierten Geflüchteten eingerichtet worden sind und Beratung, Diagnostik, und Therapie anbieten. Für die Überführung dieser Aufgaben in das Regelsystem wurde die landesweite Koordinierungsstelle für die Interkulturelle Öffnung des Gesundheitswesens in Rheinland-Pfalz in Trägerschaft des Caritasverbandes Rhein-Mosel-Ahr eingerichtet. Ihre Aufgaben sind „die nachhaltige Sicherstellung der Behandlung psychisch kranker Geflüchteter in Rheinland-Pfalz und die Interkulturelle Öffnung des Gesundheitswesens“<sup>4</sup>. Konkret unterstützt die Koordinierungsstelle „den Auf- und Ausbau entstehender oder vorhandener [Sprachmittlungs]Pools in RLP mit dem Schulungsangebot ‚Sprach- und Kulturmittlung in Therapie und Beratung‘“ (E-Mail-Korrespondenz mit Herrn Sikkes vom 18.12.2020). Das Schulungsangebot wird überwiegend für die Schulung von Dolmetschern/innen der PSZ angefragt. Die Koordinierungsstelle verfügt somit nicht selbst über ein Sprachmittlungsangebot.

<sup>4</sup> <https://mffjiv.rlp.de/de/themen/integration/humanitaere-zuwanderung-und-gefluechtete/integration-von-gefluechteten/> (Stand 01.04.2021)

Alle PSZ haben die Gemeinsamkeit, dass sie sich auf die Versorgung von PSZ-Klienten/innen beschränken. Die Klienten/innen können die Angebote teilweise auch für externe Einsatzbereiche nutzen, andere sind ausschließlich PSZ-intern einsetzbar:

- Das Sprachmittlungsangebot des PSZ Trier ist identisch mit dem Projekt „Medizinische Sprachmittlung“ der Caritas und wurde daher weiter oben den weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangeboten zugeordnet. Dieses Sprachmittlungsangebot wird im Folgenden ausgeklammert.
- Die PSZ Westpfalz (Kaiserslautern) setzt Sprachmittler/innen für die eigenen Klienten/innen auch in externen Einsatzbereichen ein.
- Die PSZ Pfalz (Ludwigshafen), PSZ Mainz, PSZ Mayen, Ahrweiler und Andernach und PSZ Montabaur setzen Sprachmittler/innen nur intern ein.

Die Sprachmittlungsleistungen der PSZ sind deshalb separat von den o. g. Angeboten zu betrachten, weil sie in der Regel aus zweifacher Hinsicht eingeschränkt sind: Zum einen richten Sie sich ausschließlich an Schutzsuchende, die in der psychosozialen Versorgung erfasst sind, zum anderen werden sie in den meisten Fällen ausschließlich in PSZ-internen Beratungs- und Therapiegesprächen eingesetzt. Die folgende Darstellung ist vor diesem Hintergrund zu betrachten.

//// Sprachmittlungsangebot eines PSZ vorhanden



Abb. 4: Kartografie der Sprachmittlung in den Psychosozialen Zentren

• **PSZ: Rechtlicher und finanzieller Rahmen**

Alle Psychosozialen Zentren sind landesfinanziert (MFFKI, Referat 724, Flüchtlingsaufnahme), teilweise liegt eine Mitfinanzierung durch Eigenmittel der Träger vor. So unterscheidet sich auch die Verwendung der öffentlichen Fördermittel: Teils werden sie überwiegend für Honorare der Sprachmittler/innen eingesetzt, teils auch für die personelle Ausstattung der Vermittlungsstelle (Schulungen und Koordination), die sich von PSZ zu PSZ teilweise stark unterscheidet. Ebenfalls heterogen sind die Vertragsverhältnisse zwischen den Dolmetscher/innen und den PSZ: Im PSZ Westpfalz sind drei Hauptamtliche angestellt, die u. a. als Sprachmittler/innen tätig sind, weitere Sprachmittler/innen sind in diesem PSZ als Honorarkräfte (Vergütung zwischen 15-20 Euro) tätig. Drei weitere PSZ setzen Sprachmittler/innen auf Honorarbasis (25 Euro/Stunde) ein, eines im Rahmen eines Übungsleitervertrags. Im PSZ Pfalz sind Sprachmittler/innen ehrenamtlich tätig (Aufwandsentschädigung 20 Euro/Stunde + Fahrtkosten).

	Finanzierung/ Förderung (Beginn und Dauer)	Verwendung der Finanzierung/ Förderung	personelle Ausstattung	Vertrags- verhältnis + Vergütung
<b>L</b>	Landesmittel MFFKI	85%: Honorare für Sprachmittlung	drei Hauptamtliche (2,6 Stellen) mit sozialarbeiterischen und sozialhelferischen Aufgaben inkl. Sprachmittlung	drei hauptamtlich Angestellte, sonst auf Honorarbasis
<i>PSZ Westpfalz (Kaiserslautern)</i>	(09/2017-12/2021)	15%: interne Schulungen und Weiterbildung Sprachmittler/innen		15-20 €/Stunde
<b>M</b>	- Spenden - Landesmittel MFFKI (wenn Beratungsstellen durch Landesmittel finanziert werden) - Eigenmittel des Diakonischen Werkes	- Honorare für Sprachmittlung finanziert durch Spenden und andere öffentliche Mittel - Interne Schulungsangebote für Sprachmittler/innen, die Verwaltungsarbeit und Betreuung der Sprachmittler/innen werden immer über Eigenmittel des Diakonischen Werkes abgerechnet.	keine Angabe	Ehrenamt  bis 09/2020: 15 €/Stunde+ Fahrtkosten, ab 10/2020: 20€/Stunde+ Fahrtkosten  eine Person auf Honorarbasis  35 €/Stunde+ Fahrtkosten
<i>PSZ Pfalz (Ludwigshafen)</i>	(seit 2015, Finanzierung für Sprachmittlung wird pro Haushaltsjahr neu eingeplant. Aktuell bis Dezember 2021)			
<b>N</b>	Landesmittel MFFKI + über die jeweilige Kostenstelle der einzelnen Caritasdienste	Gefördert wird die Stelle der Sprachmittlerkoordination (Tätigkeiten: Akquise, Einstellung, Organisation, Vermittlung und Schulung der Sprachmittler/innen) und die Sprachmittlung	Stelle der Sprachmittlerkoordination 0,5 VZÄ AVR 12	Honorarbasis
<i>PSZ Mainz</i>	Finanzierung der Sprachmittlerkoordination seit 2017 jeweils für ein Jahr, Sprachmittlungskosten seit 2016 jeweils für ein Jahr			25 €/Stunde (Übungsleiter pauschale)

<b>O</b>	Landesmittel MFFKI  (Beginn: 2016, aktuell: bis 30.04.2021)	100 % Sprachmittlung	keine hauptamtliche Kraft	Honorarbasis  25 €/Stunde
PSZ Mayen, Ahrweiler und Andernach				
<b>P</b>	Landesmittel <sup>5</sup> + Eigenmittel  (Beginn: 01.04.2019, bis zum 31.03. des jeweiligen Förderjahres)	Sprachmittlung inkl. Fahrtkosten	Der Stellenumfang der Sprachmittler/innen beträgt 3 bis 5 %.  [Anmerkung der Autoren/innen: Diese Frage wurde möglicherweise missverstanden.]	Honorarbasis  25 €/Stunde
PSZ Montabaur				

Tab. 10: Übersicht „PSZ: rechtlicher und finanzieller Rahmen“

- **PSZ: Einsatzzahlen und -bereiche**

Analog zu den Einsatzbereichen sind die Einsatzzahlen der verschiedenen PSZ sehr heterogen: Das PSZ Westpfalz, das für Klienten/innen auch externe Einsatzbereiche versorgt, führt im Monat durchschnittlich 63 Dolmetscheinsätze durch. Die übrigen PSZ versorgen ausschließlich interne Anlässe mit Sprachmittlung und kommen auf sehr unterschiedliche Einsatzzahlen: innerhalb des PSZ Pfalz werden monatlich im Durchschnitt 48 Dolmetscheinsätze durchgeführt, im PSZ Mainz 63, das PSZ Mayen, Ahrweiler und Andernach ca. 14 und im PSZ Montabaur ca. 7-14.

Sicherlich sind die Einsatzzahlen vor dem Hintergrund der Bevölkerungsstruktur zu interpretieren, die das jeweilige PSZ umgibt. Dennoch sind die teilweise gravierenden Unterschiede nicht nachvollziehbar, wie das folgende Beispiel veranschaulicht: Das geographische Einzugsgebiet des PSZ Westpfalz umfasst knapp 600.000 Einwohner/innen. Die 40 Dolmetscher/innen (drei davon im Angestelltenverhältnis) dieses PSZ führen monatlich insgesamt ca. 63 Dolmetscheinsätze durch – sowohl innerhalb als auch außerhalb des PSZ. Das PSZ Mainz führt ebenfalls monatlich ca. 63 Dolmetscheinsätze durch – und zwar durch den Einsatz von 85 Dolmetscher/innen und ausschließlich im Rahmen von PSZ-internen Therapie- und Beratungsgesprächen in einem Einzugsgebiet mit ca. 430.000 Einwohner/innen.

<sup>5</sup> Dies bezieht sich vermutlich auf eine Förderung durch das MFFKI.

	Anzahl Anfragen und Einsätze	Einsatzbereiche und Gesprächsanlässe	Bekannte Versorgungslücken	Dolmetschart
<b>L</b>	2019: 723 Einsätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einzel- und Gruppentherapien</li> <li>- Psychosoziale/ Aufenthaltsrechtliche Beratungen</li> <li>- Multimodale Therapieangebote</li> <li>- Arzt- und Behördengänge</li> <li>- Schulen</li> <li>- Sprachkurs für Frauen mit alltagsrelevanten Modulen</li> <li>- Brückenfrauen (Kontakt zu Flüchtlingsfrauen in sogenannten Parallelgesellschaften)</li> </ul>	Der Bedarf an Sprachmittlung seitens vieler Ämter, Behörden, Ärzte, Schulen etc. wird relativ hoch eingeschätzt.	Präsenz, Telefon, geplant: Video
<i>PSZ Westpfalz (Kaiserslautern)</i>	2020: 797 Einsätze			
<b>M</b>	Einsätze: ca. 1000 Stunden jährlich	Angebote innerhalb des PSZ (Beratung, Psychotherapie, Stellungnahmen), einmalige Begleitung zu Arztbesuchen.	Sprachmittlungsbedarf wird wesentlich größer geschätzt; Anfragen von Dritten müssen abgelehnt werden.	Präsenz, Telefon, Video
<i>PSZ Pfalz (Ludwigshafen)</i>				
<b>N</b>	2019: 1595 Stunden = ca. 800 Einsätze	ausschließlich Beratungs- und Therapiegespräche	keine bekannt; was darauf zurückgeführt wird, dass die Voraussetzungen im Caritasverband klar kommuniziert werden	Präsenz, Telefon
<i>PSZ Mainz</i>	01-11/2020: 1070 Stunden = ca. 700 Einsätze			
<b>O</b>	2019: 90 interne Einsätze für Beratung und Therapie, 60 externe Einsätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hauptanlass: Einsatz im PSZ in der Beratung und Therapie</li> <li>- Extern: Arztgespräche, Kliniken, Schule, andere Beratungsdienste. Ein Einsatz kommt nur in Frage, wenn die Kosten von Extern getragen werden können.</li> <li>- Ausnahme: Gespräche finden im Kontext der Beratung und Therapie im PSZ statt.</li> </ul>	V.a. andere Beratungsdienste oder Regeldienste wie Schuldnerberatung, Interventionsstelle bei Gewalt in engen sozialen Beziehungen, Allgemeine Sozialberatung, Schwangerenberatung etc.	Präsenz, Telefon, Video
<i>PSZ Mayen, Ahrweiler und Andernach</i>	2020: 130 interne Einsätze für Beratung und Therapie, 60 externe Einsätze			
<b>P</b>	2019 und 2020: 185 Anfragen 184 Einsätze	<p>PSZ-interne traumatherapeutische und psychosoziale Beratung, Arztgespräche, Schule, Behördengänge, Rechtsberatung, allgemeine Migrations- und Asylverfahrensberatung im Diakonischen Werk Westerwald.</p> <p>Am häufigsten (ca. 95 %) werden die Sprachmittler für die traumatherapeutische und psychosoziale Beratung im PSZ eingesetzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bestimmte Sprachen (Somali, Kurmanci, Sorani, Tigrinya, Farsi, Dari, Urdu)</li> <li>- bestimmtes Geschlecht in allen Sprachen</li> </ul>	Präsenz, Telefon
<i>PSZ Montabaur</i>	[Anmerkung der Autoren/innen: Unklar, auf welchen Zeitraum sich dieser Wert bezieht.]			

Tab. 11: Übersicht „PSZ: Einsatzzahlen und -bereiche“

- **PSZ: Dolmetscher/innengruppe, Auswahlkriterien und Qualifizierungsmöglichkeiten**

Die Sprachmittlungsangebote der PSZ umfassen jeweils 40-85 Dolmetscher/innen, die jeweils 13-44 Sprachen abdecken. Die angegebenen Auswahlkriterien rücken anders als andere Sprachmittlungsangebote deutlich die persönliche Eignung der Dolmetscher/innen in den Vordergrund. Es bleibt offen, wie diese Kriterien bei der Neuaufnahme in die Sprachmittlungspools überprüft werden.

Das Fortbildungskonzept wurde von der landesweiten Koordinierungsstelle für die Interkulturelle Öffnung des Gesundheitswesens in Rheinland-Pfalz entwickelt und wird von dieser Stelle auch durchgeführt. Es handelt sich um ein für die rheinland-pfälzischen PSZ spezifisches Fortbildungskonzept, von dem offenkundig angenommen wird, dass es sich auf andere Einsatzbereiche im sozialen Bereich übertragen lässt, da bspw. die PSZ Trier und Westpfalz Sprachmittler/innen auch in externen Einsatzbereichen einsetzen.

	Anzahl Dolmetscher/in	Anzahl Sprachen	Auswahlkriterien	Qualifizierungsmöglichkeiten
<b>L</b>	40 Personen	13 Sprachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr gute deutsche Sprachkenntnisse</li> <li>- psychische Stabilität</li> <li>- Empathiefähigkeit</li> <li>- polizeiliches Führungszeugnis</li> </ul>	regelmäßige interne Schulungen zum Thema Sprachmitteln durch hauptamtlich Angestellte. Z. B: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anforderungen an eine Therapie zu dritt</li> <li>- Nachbesprechungen und Feedback im Anschluss an die Therapien</li> <li>- Hilfen im Umgang mit belastenden Themen</li> <li>- Raum für Austausch</li> </ul>
PSZ Westpfalz (Kaiserslautern)				
<b>M</b>	45 Personen	28 Sprachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erweitertes Führungszeugnis</li> <li>- persönliche Eignung für Übersetzungen im sozialen und therapeutischen Bereich</li> <li>- psychische Stabilität</li> <li>- Bereitschaft zur Teilnahme an Supervision und Fortbildungen</li> </ul>	Regelmäßige Teilnahme an Basis- und Aufbauschulung der Koordinierungsstelle für interkulturelle Öffnung des Gesundheitssystems Rheinland-Pfalz. Angebot von Supervision und Intervention.
PSZ Pfalz (Ludwigshafen)				
<b>N</b>	85 Personen	44 Sprachen	ausführliches Vorstellungsgespräch: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schweigepflicht</li> <li>- erweitertes Führungszeugnis</li> <li>- ausreichend gute Sprachkenntnisse (Deutsch und Muttersprache)</li> <li>- Kenntnis beider Kulturen</li> <li>- tolerante und respektvolle Haltung</li> <li>- Pünktlichkeit</li> <li>- Zuverlässigkeit</li> <li>- gute Konzentrationsfähigkeit</li> <li>- Empathie</li> <li>- Reflektionsfähigkeit</li> <li>- Belastbarkeit</li> <li>- gutes Abgrenzungsvermögen</li> </ul>	Verpflichtende Teilnahme an: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Basisschulung (Dauer ca. 3-4 Stunden)</li> <li>2. Vor- und Nachgespräch bei jedem Einsatz (Dauer 30 Min., bezahlt) zur inhaltlichen Vorbereitung bzw. Entlastung.</li> <li>3. Fortbildungen (Dauer jeweils 1,5- 2 Std.).</li> </ol> Es besteht zudem das Angebot externer Supervision (ab einer bestimmten Stundenzahl verbindlich)
PSZ Mainz				

<b>O</b>	55 Personen	20 Sprachen	Vorstellungsgespräch, Einführung im Einzelsetting	Schulungsangebot „Sprach- und Kulturmittlung in Therapie und Beratung“ für Pools in RLP. Inhalte der Basisschulung (4 Zeitstunden): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trauma und therapeutisches Arbeiten</li> <li>- Besonderheiten des Dolmetschens in Therapien zur Behandlung psychischer Erkrankungen, schwerpunktmäßig posttraumatischer Belastungsstörungen</li> <li>- Dolmetschen in der Triade</li> <li>- Psychohygiene</li> <li>- Organisatorisches bei externen Anfragen</li> </ul> Inhalte Aufbauschulung (2,5 Zeitstunden): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schwerpunkt „die Rolle des Sprachmittlers“</li> <li>- Grundlagen des Telefon- und Videodolmetschens</li> </ul>
	<i>PSZ Mayen, Ahrweiler und Andernach</i>			
<b>P</b>	47 Personen	25 Sprachen	Vorstellungsgespräch: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deutschsprachniveau B1 bis C1</li> <li>- Die Kenntnisse der jeweiligen Herkunftssprache werden nicht geprüft</li> </ul>	Verpflichtende Schulung (vier Zeitstunden): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trauma und therapeutisches Arbeiten (Trauma – Was ist das? Einflussfaktoren PTBS, Therapeutisches Vorgehen)</li> <li>- Dolmetschen in Therapie und Beratung (WINNERS-Regeln + Gruppenübungen, Do's und Dont's beim Dolmetschen)</li> <li>- Psychohygiene (Bedeutung, Warnsignale, Professionelle und individuelle Psychohygiene)</li> </ul>
	<i>PSZ Montabaur</i>			

Tab. 12: Übersicht „PSZ: Dolmetscher/innengruppe, Auswahl und Qualifizierung“

• **PSZ: Nutzer/innen- und Zielgruppe, Ausblick**

Wie bereits an anderer Stelle angemerkt, versorgen die PSZ mit dem Betrieb und der Schulung von Sprachmittlungspools in erster Linie sich selbst. Das Angebot ist also wenig aussagekräftig in Bezug auf die übergreifende Sprachmittlungsinfrastruktur.

	Antragsberechtigte Nutzer/innen	Zielgruppe	Ausblick
<b>L</b>	Klient/innen des PSZ Westpfalz.	Flüchtlinge und Migrant/innen, welche die Angebote des PSZ Westpfalz und des Psychosozialen Dienstes an der Aufnahmeeinrichtung für Asylbegehrende (AfA Kusel) in Anspruch nehmen.	Ziel: Pool weiter ausbauen, neue Kultur- und Sprachmittler/innen rekrutieren. Ausbau der Fortbildungs- und Schulungsangebote.
<i>PSZ Westpfalz (Kaiserslautern)</i>			

<b>N</b>	Die Sprachmittler/innen werden nur für die KlientInnen des PSZ Westpfalz eingesetzt. Alles Weitere geschieht in Ausnahmefällen aus Kulanz.	Flüchtlinge und Migranten/innen, welche die Angebote des PSZ Westpfalz und des Psychosozialen Dienstes an der Aufnahmeeinrichtung für Asylbegehrende (AfA Kusel) in Anspruch nehmen.	Aktuelle finanzielle Ausstattung ermögliche nur Erhalt des Status quo.
PSZ Pfalz (Ludwigshafen)			
<b>N</b>	Ausschließlich Mitarbeiter/innen der Caritas-Einrichtungen Mainz und Mainz-Bingen	Vorwiegend Berater/innen, Pädagogen/innen und Psychotherapeuten/innen der Caritas Beratungsstellen.	Es ist geplant, das Angebot in der existierenden Form weiterzuführen.
PSZ Mainz			
<b>O</b>	Keine Einschränkungen. V.a. Ärzte/innen, Psychotherapeuten/innen, Kliniken, Akteure/innen der sozialen Arbeit	Beratungen und Therapien im PSZ, externer Einsatz für Ärzte/innen, Psychotherapeuten/innen, Akteure/innen im Sozialwesen, Schulen, Kitas	Weiterführung, Ausbau fortlaufend
PSZ Mayen, Ahrweiler und Andernach			
<b>P</b>	Hauptsächlich Klienten/innen des PSZ. Werden Sprachmittler/innen von anderen Personen oder Institutionen angefragt, kann das PSZ diese an Dritte vermitteln.	Traumatisierte Flüchtlinge, d.h. Schutzsuchende mit schweren verfolgungsbedingten traumatischen Symptomen und Erkrankungen, psychisch erkrankte Flüchtlinge, Folteropfer, Opfer von Menschenhandel und sexueller Ausbeutung sowie Schutzsuchende mit schweren Behinderungen und unbegleitete minderjährige Flüchtlinge mit psychischen Belastungen, unabhängig vom Aufenthaltsstatus.	Das Beratungsangebot des PSZ soll auch weiterhin so fortgeführt werden wie bisher. Jedoch ist angedacht, zukünftig das Gruppenangebot weiter auszubauen.
PSZ Montabaur			

Tab. 13: Übersicht „PSZ: Nutzer/innen- und Zielgruppe, Ausblick“

## 1.4 Zusammenfassung

1. Im Unterschied zur Untersuchung von 2018 hat die aktuelle Studie durch die Befragung von mehr Akteuren/innen mehr Angebote erfasst. Zudem sind neue Pools dazugekommen. Die Typisierung der Projekte wurde gegenüber der Erhebung von 2018 gestrafft, es werden nur noch drei Typen erfasst: weitgehend professionalisiert, wenig professionalisiert oder als Restkategorie die Kommunen mit unklarer Versorgungsstruktur. Des Weiteren wurden die Sprachmittlungsangebote der Psychosozialen Zentren (PSZ) separat in die Auswertung aufgenommen.

2. Die Sprachmittlungsangebote haben eine extrem heterogene Finanzierung, personelle Ausstattung und Organisationsstruktur. Ein Vergleich ist daher nur sehr eingeschränkt möglich.
3. Sprachmittlung wird überwiegend als Ehrenamt behandelt und variiert in der Bezahlung zwischen 8-25€ (Aufwandsentschädigung) oder 25-35€ (Honorar).
4. Die meisten Angebote sind bereichsübergreifend tätig, seltener gibt es jedoch auch Spartenangebote. So sind bspw. Sprachmittler/innen der Stadtverwaltung Koblenz ausschließlich in Schulen tätig; manche PSZ versorgen nur eigene Beratungs- und Therapieangebote.
5. Pandemiebedingt sind viele Angebote schwer zugänglich, teils wegen der Kontaktbeschränkungen, teils aber auch, weil Träger sich nicht in der Lage sahen, Angebote weiterzuführen.
6. Die Einsatzzahlen der einzelnen Projekte variieren extrem (3/Monat bis 147/Monat) und bilden in den meisten Fällen nicht den Bedarf ab, der in der jeweiligen Region vermutlich existiert. Die Gruppe der Pools mit geringer Vermittlungsaktivität (0-10 Einsätze/Monat) ist die größte.
7. Alle Pools bieten irgendeine Form des Distanzdolmetschens an (Telefon/Video), zusätzlich zum Präsenzdolmetschen. Mehr als die Hälfte bietet sogar beide Arten des Distanzdolmetschens an.
8. Auffällig ist, dass Pools mit großen Dolmetscher/innengruppen kleine Einsatzzahlen generieren und umgekehrt andere Pools mit relativ kleinen Gruppen relativ viele Einsätze leisten. Bspw. generiert das Projekt „Brückenbauer“ in Ludwigshafen mit der relativ kleinen Gruppe von 38 Pers 147 Einsätze im Monat.
9. Die Arbeitssprachen in den Projekten variieren extrem, aber wichtige Sprachen von Migranten/innen und Geflüchteten sind in der Regel repräsentiert (Ausnahme: Somali).
10. Nur drei von elf weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangeboten machen Angaben zum Auswahlverfahren und wählen Sprachmittler/innen auf der Basis definierter Kriterien aus. Die Verfahren scheinen jedoch nicht immer fachlich begründet zu sein und bewerten teilweise eher vage Aspekte wie „Auftreten“, „Konzentrationsfähigkeit“ oder „soziale Kompetenzen“.
11. Die Sprachkompetenzen der Sprachmittler/innen werden nicht systematisch überprüft. Falls es Kriterien gibt, beziehen sich diese meist nur auf die Beherrschung des Deutschen. Herkunftssprachliche Kompetenzen, die ebenso wichtig sind, werden bei fast allen Projekten nicht geprüft.
12. Acht von elf weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangeboten bieten Qualifizierungsmöglichkeiten für Sprachmittler/innen an. Davon fünf bieten für die Sprachmittler/innen Qualifizierungen im Umfang von 20-30 Stunden an. Die Schulungsinhalte sind sehr heterogen und der Bezug zum Dolmetschen ist nicht

immer erkennbar. Teilweise scheinen eher persönliche Interessen oder Arbeitsschwerpunkte der Akteure/innen vor Ort ausschlaggebend zu sein.

13. In der Regel richten sich die Sprachmittlungsangebote an institutionelle Nutzer/innen, nicht an Privatpersonen.
14. Die PSZ bieten ein zweifach eingeschränktes Angebot: Erstens richtet es sich ausschließlich an die Geflüchteten, die psychosoziale Versorgung bei den Trägerorganisationen der PSZ (DRK, Diakonie und Caritas) in Anspruch nehmen. Zweitens werden die Sprachmittler/innen fast ausschließlich in Angeboten des PSZ tätig. Die PSZ sind damit ein Spartenangebot für traumatisierte Geflüchtete und leisten nur einen geringen Beitrag zur Sprachmittlungsinfrastruktur in RLP. Es ist nicht erkennbar, wie auf diese Weise eine Integration der PSZ-Zielgruppe in die Regelversorgung erreicht werden kann. Vielmehr scheint die Praxis der PSZ auf die Etablierung eines parallelen Versorgungssystems für traumatisierte Geflüchtete ausgerichtet zu sein.
15. Die Finanzierung der PSZ beträgt gemäß Auskunft des MFFKI, Referat 724 (Flüchtlingsaufnahme) jährlich ca. 180.000 € für jeden der sechs Standorte sowie 150.000 € für die Koordinierungsstelle. Trotz der vergleichsweise hohen Finanzierung sind bei den PSZ – wie bei finanziell schlechter gestellten Projekten auch – die Einsatzzahlen in der Sprachmittlung sehr unterschiedlich und korrelieren nicht mit der Demografie der Einsatzgebiete. Wie in Kapitel 3 deutlich wird, scheinen andere Akteure/innen der psychosozialen Versorgung von Geflüchteten keinen Zugang zu den Sprachmittlungsangeboten der PSZ zu haben. Die Gründe liegen vermutlich in den unterschiedlichen Finanzierungswegen und rechtlichen Vorgaben (Regelversorgung vs. projektbezogene Versorgung).
16. Übergreifende Bewertung: Die Infrastruktur für Sprachmittlung in RLP ist wild gewachsen und daher extrem zersplittert. Auch die weitgehend professionalisierten Angebote schaffen es nicht, den Bedarf an Sprachmittlung zu decken, der in den Regionen aufgrund demografischer Daten vermutet werden kann (s. Kapitel 9). Die Finanzierung der Sprachmittlungsangebote ist regional verschieden und weder bedarfsorientiert, noch nachhaltig. Die Qualität der Angebote ist auch bei den weitgehend professionalisierten Angeboten nicht immer sichergestellt, weil die Aufnahmekriterien unklar und die Fortbildungsangebote für Sprachmittler/innen nicht immer sachgerecht sind.

## **2 Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote**

Für die Untersuchung der Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten wurden vier Regionen und zwei Einsatzbereiche ausgewählt. Es wurden Daten zur Rolle von und zum Umgang mit Sprachbarrieren im Arbeitsalltag sowie zur Bekanntheit von in den jeweiligen Regionen existierenden Sprachmittlungsangeboten erhoben. Die Kurzumfrage wurde als Online-Umfrage im Zeitraum 17.06.-02.07.2021 durchgeführt. Insgesamt haben 259 Personen teilgenommen, die

- erstens in ausgewählten Bereichen der öffentlichen Verwaltung (Ausländerbehörde, Bürgerbüro, Sozialamt, Standesamt) oder an einer allgemeinbildenden Schule (Grundschule, Realschule plus, Integrierte Gesamtschule, Gymnasium, Förderschule) tätig sind, und
- zweitens ihren Dienort im Landkreis Bad Kreuznach, Landkreis Kaiserslautern, in der Stadt Ludwigshafen oder in der Stadt Mainz haben, und
- drittens in ihrem Arbeitsalltag mit Personen kommunizieren, die kein/kaum Deutsch sprechen.

Die Kontaktaufnahme mit potentiellen Umfrageteilnehmer/innen erfolgte individuell. Das bedeutet

- für den Einsatzbereich Schule: An den ausgewählten vier Standorten wurden alle Schulen in kommunaler Trägerschaft (Grundschule, Gymnasium, Integrierte Gesamtschule, Realschule plus, Förderschule) angeschrieben. Die Schulverwaltung wurde darum gebeten, den Link zur Online-Umfrage an das gesamte Kollegium weiterzuleiten. Auf diesem Weg wurden 138 E-Mails verschickt.
- für den Einsatzbereich öffentliche Verwaltung: Anhand der Verwaltungsgliederungspläne und Mitarbeiter/innenverzeichnisse wurden Adressaten/innenlisten erstellt. Das heißt, dass die Ansprechpartner/innen der jeweiligen Fachbereiche direkt angeschrieben worden sind, wobei die zugeordneten Fachbereichsleitungen nach Möglichkeit in Kopie gesetzt wurden. In den Städten Ludwigshafen und Mainz war es nicht möglich, die zuständigen Mitarbeiter/innen individuell zu ermitteln. Die Anfrage konnte in diesen Fällen lediglich an Funktionspostfächer adressiert werden mit der Bitte um Weiterleitung. Auf diesem Weg wurden 48 E-Mails verschickt.

### **2.1 Ergebnisse der Umfrage zur Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten**

An der Umfrage haben insgesamt 259 Personen teilgenommen. Die meisten Rückmeldungen sind der Stadt Mainz und dem Bereich Schule zuzuordnen.

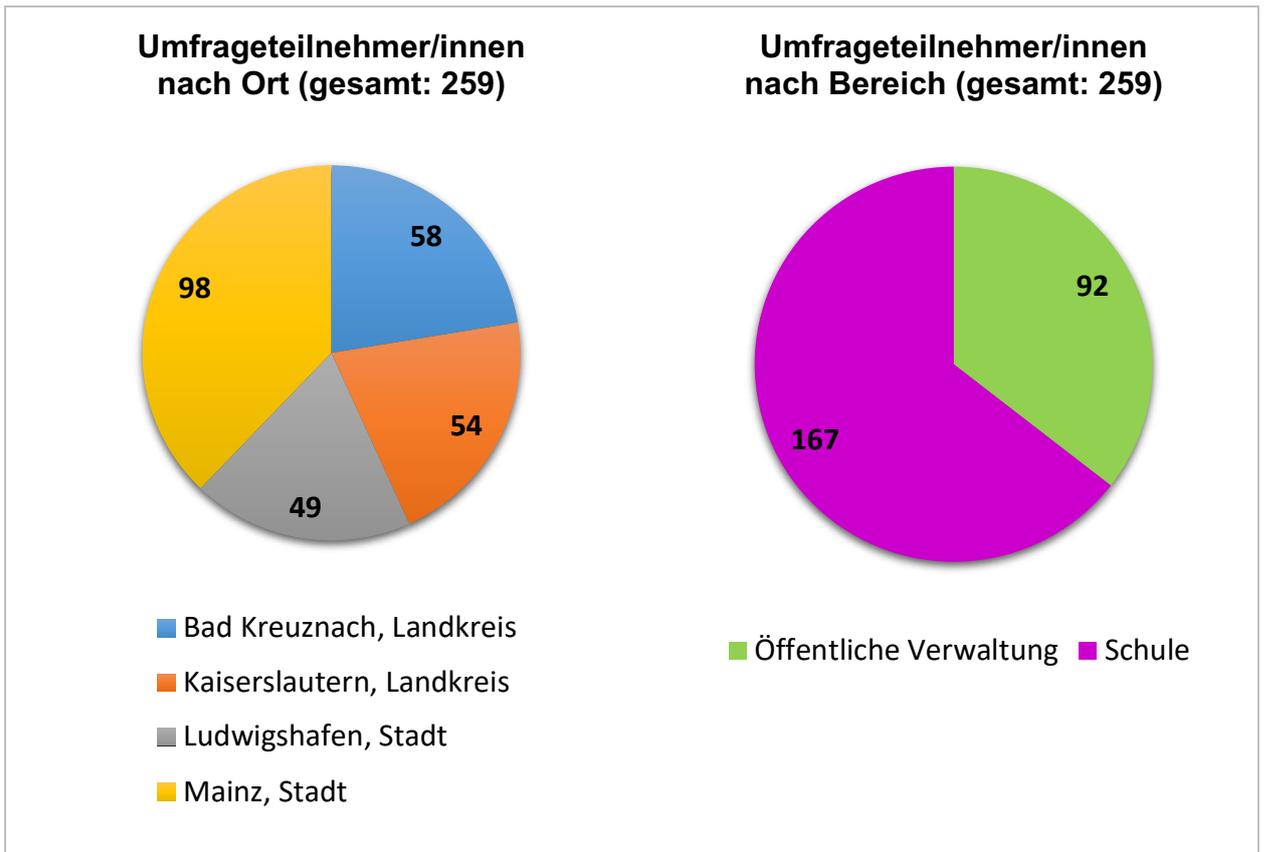


Abb. 5: Umfrageteilnehmer/innen nach Ort und Bereich

Die meisten Umfrageteilnehmer/innen aus der öffentlichen Verwaltung sind den Bürgerbüros zuzuordnen. Schulen sind in erster Linie durch Grundschulen vertreten.

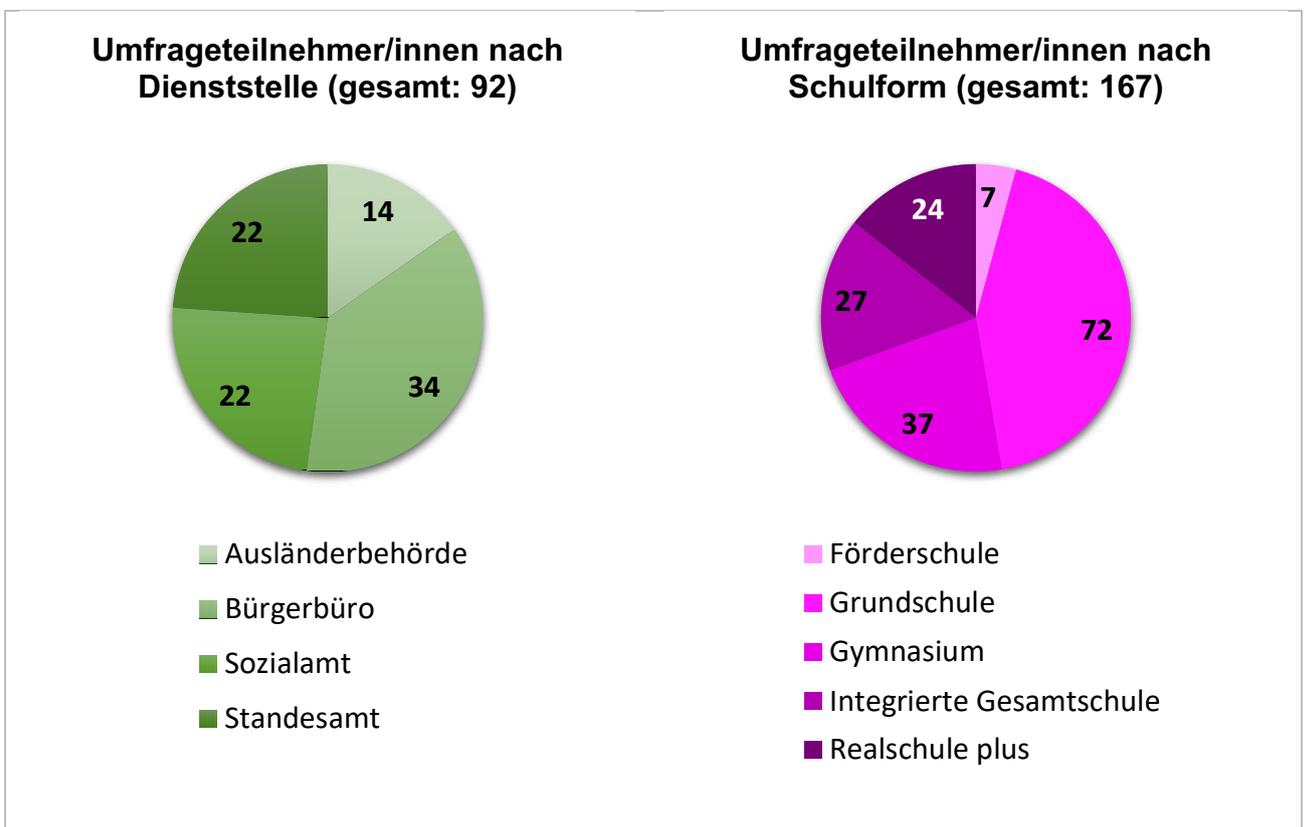


Abb. 6: Umfrageteilnehmer/innen nach Dienststelle bzw. Schulform

Nur ca. 15% der Umfrageteilnehmer/innen sprechen neben Deutsch mindestens eine Herkunftssprache<sup>6</sup>. Rund zwei Drittel geben an, dass Sprachbarrieren eine Rolle in ihrem beruflichen Alltag spielen.

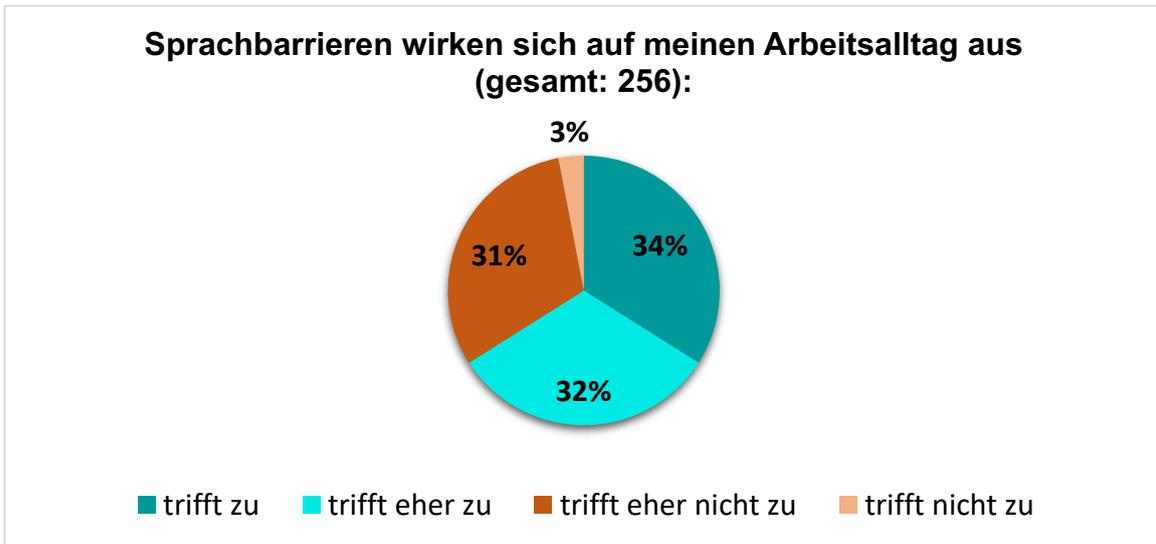


Abb. 7: Rolle der Sprachbarrieren im Berufsalltag

Knapp 91% aller Teilnehmer/innen geben an, dass sie im Kontakt mit nichtdeutschsprachigen Personen bereits auf einfache Sprache zurückgegriffen haben. 74% kommunizieren mit „Händen und Füßen“, 73% durch den Einsatz von mehrsprachigen Begleitpersonen. Der Trend zeigt sich in beiden Einsatzbereichen.

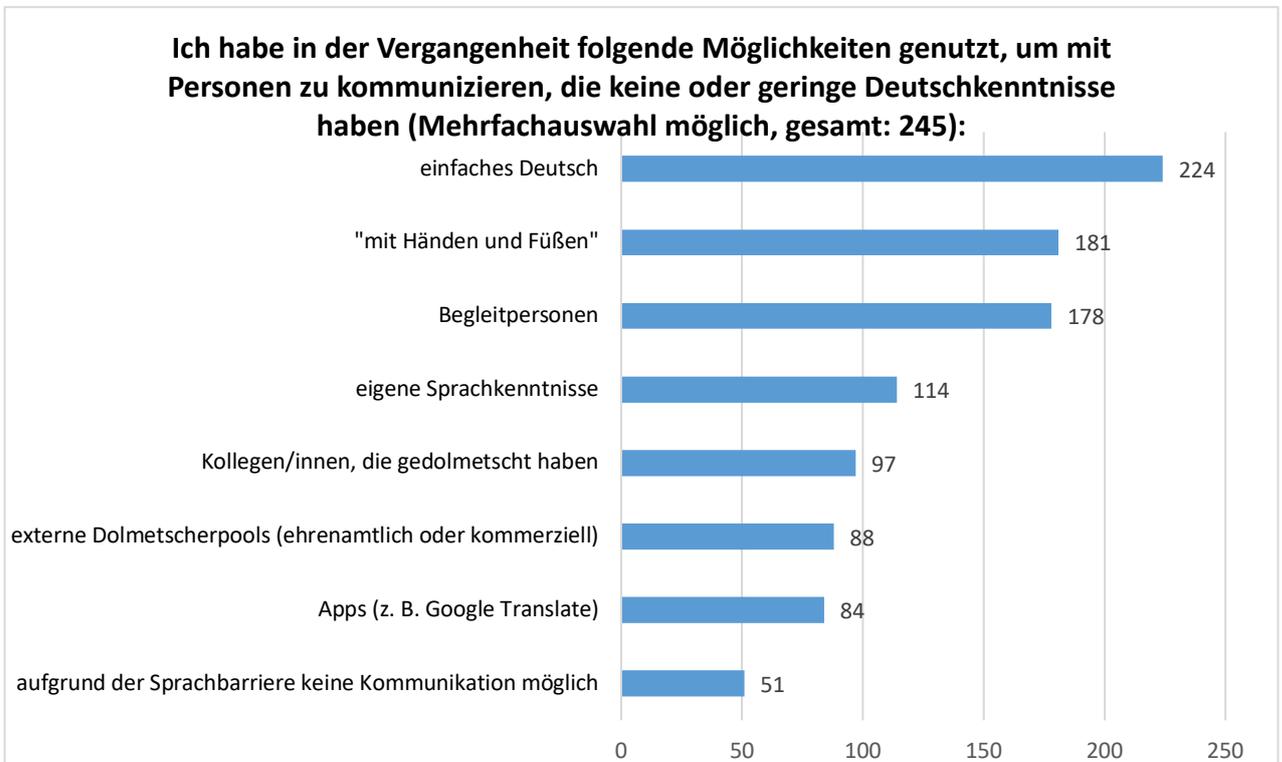


Abb. 8: Umgang mit Sprachbarrieren im Berufsalltag

<sup>6</sup> Zu den in Deutschland am häufigsten gesprochenen Herkunftssprachen gehören Türkisch, Russisch, Polnisch und Arabisch.

Zusätzliche Angaben zum Umgang mit Sprachbarrieren waren:

- Bildmaterialien und AnyBook (Sprachausgabegerät in Stiftform)
- Laufzettel und Visitenkarte mit der Bitte um Rückruf von einer deutschsprachigen Person im Freundes-/Bekanntenkreis/Familie
- im schulischen Kontext: Schüler/innen als Dolmetscher/innen für Mitschüler/innen und Eltern

Zur Bekanntheit von lokalen Sprachmittlungsangeboten haben sich bereichsübergreifend 247 Teilnehmer/innen geäußert. Dabei hatten sie zum einen die Möglichkeit anzugeben, ob sie die vorgegebenen Sprachmittlungsangebote kennen – unabhängig davon, ob sie sie bereits genutzt haben (die Antwortoptionen wurden auf der Basis von Kapitel 1 vorgeschlagen). Zum anderen war es möglich, eigene Antwortoptionen hinzuzufügen, wenn das ihnen bekannte Sprachmittlungsangebot nicht aufgeführt war. In den Antwortoptionen sind nur Sprachmittlungsangebote enthalten, die nach eigenen Angaben in dieser Region sowohl im schulischen Kontext als auch bei Behördengängen aktiv sind.

### 2.1.1 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten im Landkreis Bad Kreuznach

Die 58 Teilnehmer/innen aus den Bereichen öffentliche Verwaltung (37) und Schule (21) am Tätigkeitsort Bad Kreuznach wurden gefragt, ob ihnen die folgenden Sprachmittlungsangebote bekannt sind:

- Ehrenamtlicher Sprachmittlerpool (Kreisverwaltung Bad Kreuznach)
- Kultur- und Sprachmittler e.V. (Mainz)

Der ehrenamtliche Sprachmittlerpool der Kreisverwaltung Bad Kreuznach ist knapp der Hälfte der Befragten bekannt. Die andere Hälfte kennt kein Sprachmittlungsangebot in der Region. Einer Person ist das Angebot von Kultur- und Sprachmittler e. V. aus Mainz bekannt.

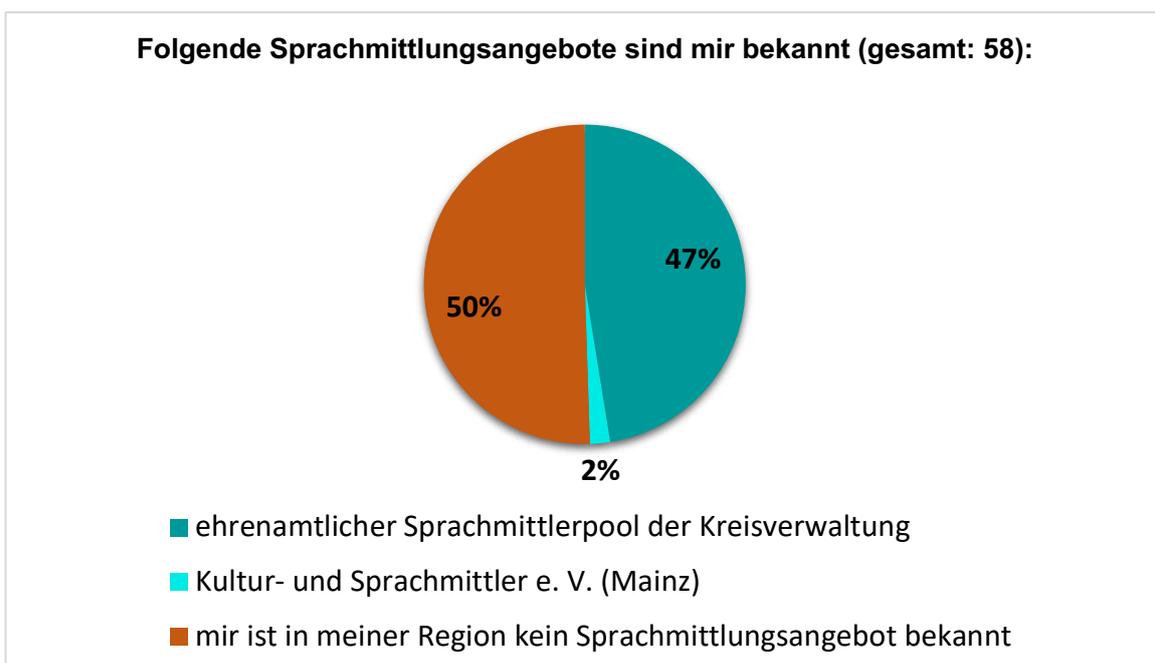


Abb. 9: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Bad Kreuznach (Landkreis)

### 2.1.2 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten im Landkreis Kaiserslautern

Die 53 Befragten, die an Schulen (38) bzw. bei Dienststellen der öffentlichen Verwaltung (15) im Landkreis Kaiserslautern tätig sind, wurden gefragt, ob ihnen der Sprachmittlerpool des Psychosozialen Zentrums Westpfalz bekannt ist. Dies ist das einzige Angebot, das im LK Kaiserslautern überhaupt in Schulen und Verwaltungen bekannt sein könnte. Es versorgt nach eigenen Angaben eigene Klienten/innen u. a. im Bereich Schule und bei Behördengängen mit Sprachmittlung.

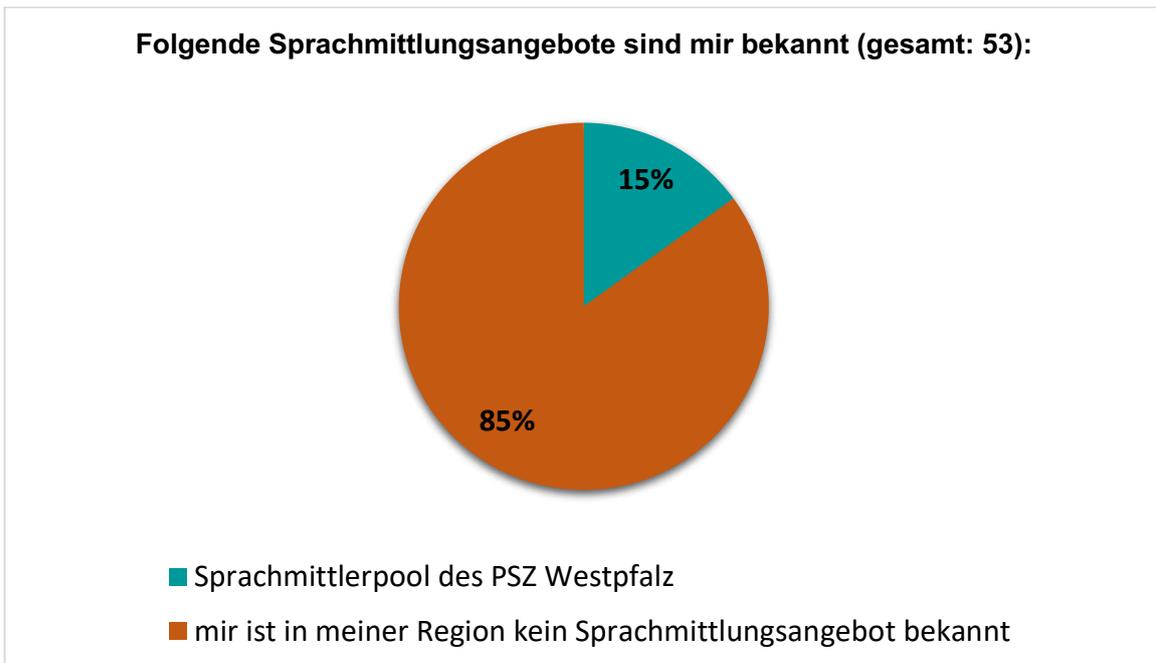


Abb. 10: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Kaiserslautern (Landkreis)

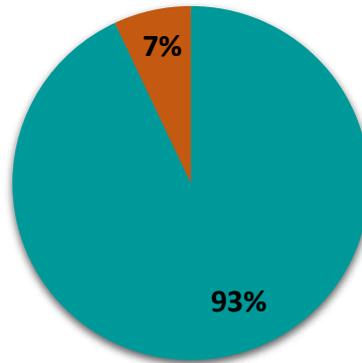
Ein Teilnehmer/eine Teilnehmerin vom Standesamt gibt an, dass er/sie sich der Online-Dolmetscher- und Übersetzerdatenbank für die Landesjustizverwaltungen bedient, um beeidigte Dolmetscher/innen zu beauftragen.

### 2.1.3 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten in der Stadt Ludwigshafen

Am Tätigkeitsort Ludwigshafen haben insgesamt 42 Personen teilgenommen – 7 aus dem Bereich öffentliche Verwaltung und 35 aus dem schulischen Kontext. Sie wurden gefragt, ob sie das Projekt „Brückenbauer“ der Stadtverwaltung kennen. In der Stadt Ludwigshafen ist dies das einzige weitgehend professionalisierte Sprachmittlungsangebot, das einsatzbereichsübergreifend tätig ist.

Dem deutlich überwiegenden Teil der Befragten ist das Sprachmittlungsangebot der Stadtverwaltung bekannt. Mit 93% erreicht es von allen Sprachmittlungsangeboten mit Abstand den höchsten Bekanntheitswert.

**Folgende Sprachmittlungsangebote sind mir bekannt (gesamt: 42):**



- Projekt "Brückenbauer" (Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein)
- mir ist in meiner Region kein Sprachmittlungsangebot bekannt

Abb. 11: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Ludwigshafen (Stadt)

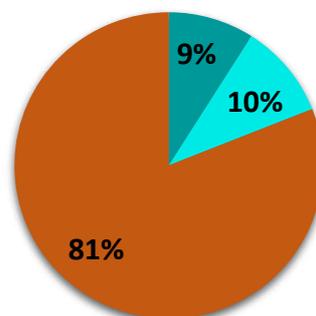
#### **2.1.4 Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten in der Stadt Mainz**

Zum Tätigkeitsort Mainz liegen 94 Rückmeldungen vor. 66 Teilnehmer/innen aus dem Einsatzbereich Schule und 28 Teilnehmer/innen aus der öffentlichen Verwaltung wurden gefragt, ob ihnen die folgenden Sprachmittlungsangebote in ihrer Region bekannt sind, die laut ihrer Selbstauskunft einsatzbereichsübergreifend aktiv sind:

- DOOR (ARBEIT & LEBEN gGmbH, Mainz)
- Kultur- und Sprachmittler e.V. (Mainz)

Diese Sprachmittlungsangebote sind dem deutlich überwiegenden Teil der Befragten nicht bekannt.

**Folgende Sprachmittlungsangebote sind mir bekannt (gesamt: 94):**



- DOOR (ARBEIT & LEBEN gGmbH, Mainz)
- Kultur- und Sprachmittler e.V. (Mainz)
- mir ist in meiner Region kein Sprachmittlungsangebot bekannt

Abb. 12: Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote in Mainz (Stadt)

Eine Rückmeldung vom Mainzer Standesamt verwies zusätzlich auf den Online-Dolmetscher- und Übersetzerdatenbank für die Landesjustizverwaltungen.

## 2.2 Ergebnisse zur Nutzung von Sprachmittlungsangeboten

72 von 247 Teilnehmer/innen geben an, dass sie mindestens einmal eines der genannten Sprachmittlungsangebote in Anspruch genommen haben.

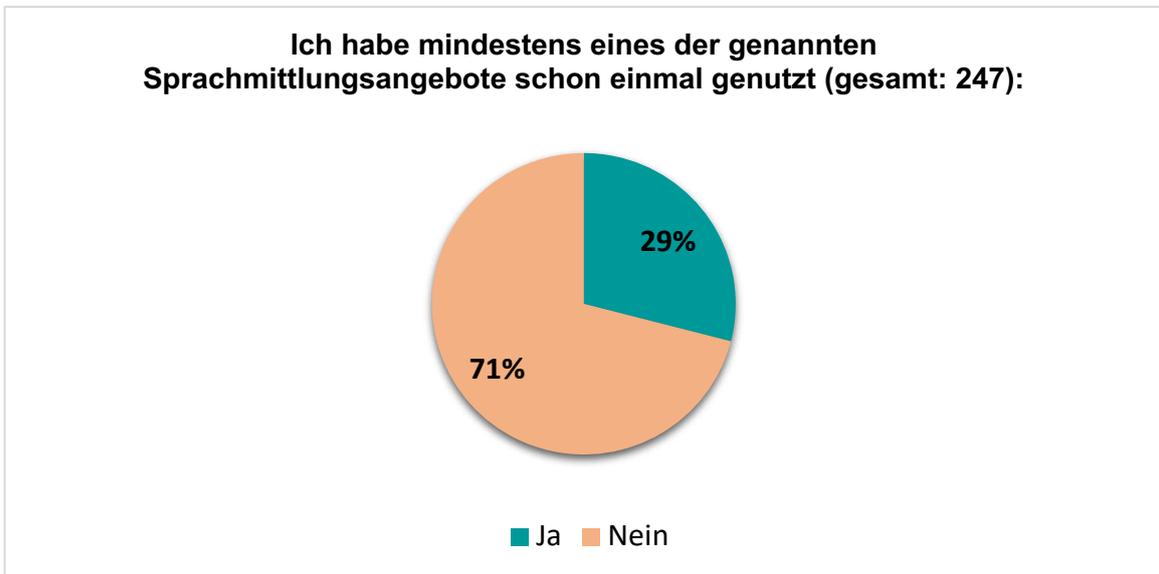


Abb. 13: Nutzung von bekannten Sprachmittlungsangeboten in vier Regionen

Das bedeutet, dass 175 von 247 Teilnehmer/innen noch kein Sprachmittlungsangebot in ihrer Region in Anspruch genommen haben, auch wenn sie im Berufsalltag manchmal mit Personen kommunizieren, die keine oder geringe Deutschkenntnisse haben. Ein möglicher Grund für die Nichtnutzung von Sprachmittlungsangeboten mag darin liegen, dass Sprachbarrieren in manchen Fällen keine große Auswirkung auf die berufliche Tätigkeit haben (s. Abb. 7).

Andere Gründe für die Nichtnutzung liegen in beiden Einsatzbereichen deutlich in der fehlenden Bekanntheit der Sprachmittlungsangebote.

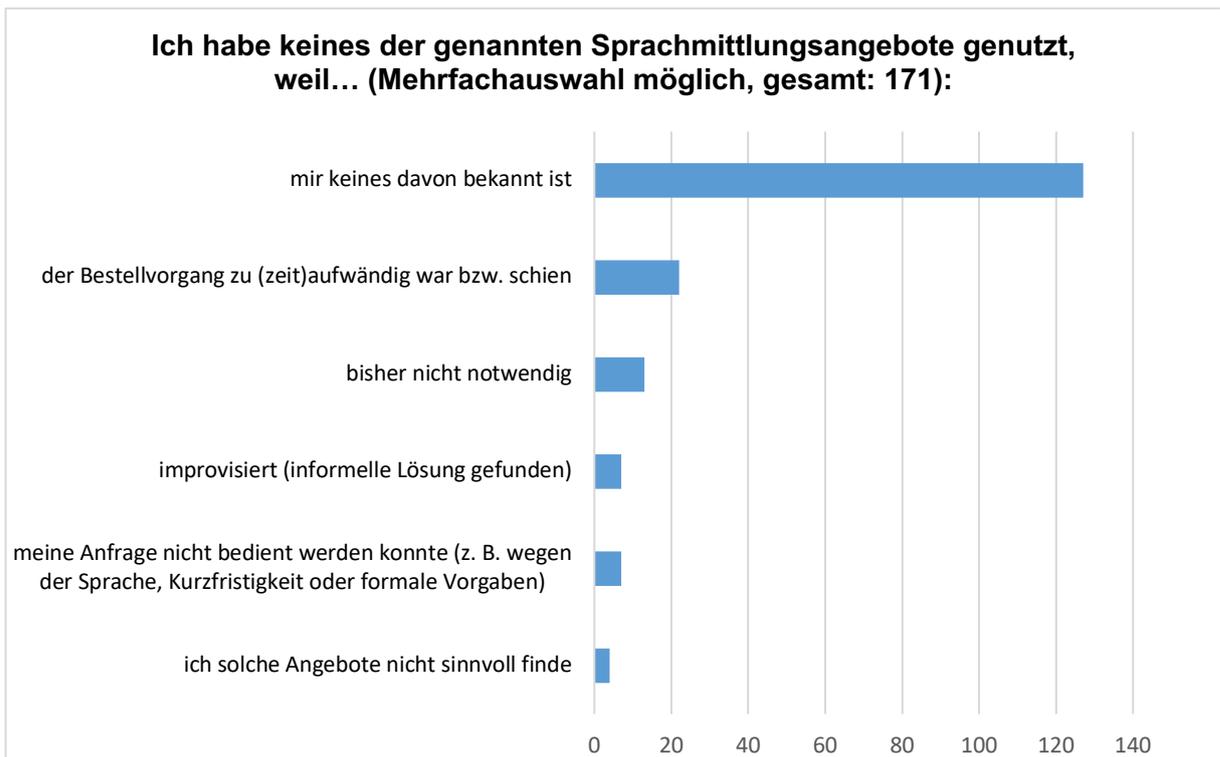


Abb. 14: Gründe für Nichtnutzung von Sprachmittlungsangeboten in der Region

Vier Teilnehmer/innen haben zusätzlich angegeben, dass sie keines der Sprachmittlungsangebote in Anspruch genommen haben, weil die Klienten selbst Dolmetscher/innen mitbringen bzw. aufgefordert werden, selbst Dolmetscher/innen mitzubringen. Eine weitere Rückmeldung betrifft die ungeklärte Finanzierung, die als Grund für die Nichtnutzung angegeben wurde.

## 2.3 Zusammenfassung

Im Rahmen einer nicht-repräsentativen Online-Befragung wurden Verwaltungsangestellte und Lehrer/innen in ausgewählten Kommunen zu ihrem Umgang mit Sprachbarrieren und zur Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten befragt. Die Kommunen wurden danach ausgewählt, ob in ihnen weitgehend professionalisierte Sprachmittlungsangebote prinzipiell verfügbar sind. Die Dienststellen der kommunalen Verwaltung (Ausländerbehörde, Bürgeramt, Sozialamt, Standesamt) wurden aufgrund regelmäßiger Bürger/innenkontakte ausgewählt. Bei den Schulen wurde keine Vorauswahl getroffen, es wurden alle allgemeinbildenden Schulen in kommunaler Trägerschaft kontaktiert. Die Umfrage wurde durch Aussenden personalisierter E-Mails an die Angestellten in den betreffenden Dienststellen und an die Schulleitungen kommuniziert. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen:

- In beiden Einsatzbereichen (Schule und öffentliche Verwaltung) spielen Sprachbarrieren eine Rolle im beruflichen Alltag.
- Beim Umgang mit Sprachbarrieren greifen die meisten Befragten auf einfaches Deutsch und Kommunikation „mit Händen und Füßen“ zurück, genauso häufig wird mithilfe von mitgebrachten Begleitpersonen kommuniziert.
- Mit 47% bzw. 93% erreichen die Sprachmittlungsangebote im Landkreis Bad Kreuznach und in der Stadt Ludwigshafen deutlich höhere Bekanntheitswerte als im Landkreis Kaiserslautern und in der Stadt Mainz. Hier sind die Sprachmittlungsangebote bei 15% bzw. 9-10% der Befragten bekannt.
- Knapp ein Drittel der Teilnehmer/innen hat eines der abgefragten Sprachmittlungsangebote schon einmal genutzt.
- Knapp zwei Drittel der Befragten hat bisher keines der Sprachmittlungsangebote genutzt. Als Hauptgrund für die Nichtnutzung wird die fehlende Kenntnis über bestehende Sprachmittlungsangebote angegeben.

In Relation zu den in Kapitel 1 ermittelten durchschnittlichen Einsatzzahlen fallen folgende Werte besonders auf: Das Ludwigshafener Projekt „Brückenbauer“ erreicht sowohl die höchste Zahl an Dolmetscheinsätzen (durchschnittlich 147/Monat) als auch den höchsten Bekanntheitswert (93%). Das Mainzer Sprachmittlungsangebot DOOR hingegen kommt monatlich auf ca. 75 Dolmetscheinsätze bei einem Bekanntheitswert von knapp 9%. Die Nutzung von verfügbaren Sprachmittlungsangeboten scheitert also in den untersuchten Bereichen Schule und öffentliche Verwaltung oftmals an der mangelnden Bekanntheit der Angebote, bevor zusätzliche Nutzungsbarrieren wie die teilweise unklare Finanzierung von Dolmetscheinsätzen oder der zusätzliche administrative Aufwand überhaupt relevant werden könnten.

### 3 Effizienz und Effektivität von Sprachmittlung

In diesem Abschnitt wird die Bedeutung von Sprachmittlung für die Arbeit spezifischer Einrichtungen im Sozial- und Bildungsbereich sowie der medizinischen Versorgung untersucht. Insbesondere geht es darum, wie sich Sprachmittlung auf die Effizienz und Effektivität der Beschäftigten auswirkt, die in den Einrichtungen tätig sind und Sprachmittlung nutzen. Effizienz und Effektivität werden hier aus der Perspektive der in diesen Bereichen Beschäftigten verstanden, d.h. es wird danach gefragt, inwieweit Sprachmittlung aus Sicht der Befragten ihrer Arbeit nutzt und welche Hindernisse es bei der Nutzung entsprechender Angebote gibt.

Die Leitfrage ist, welche Erfahrungen Beschäftigte in verschiedenen sozialen Bereichen mit Sprachmittlung haben, und wie sie selbst deren Einfluss auf die Effizienz und Effektivität ihrer Tätigkeit bewerten. Auf diese Weise soll deutlich werden, inwieweit organisierte Sprachmittlungsangebote aus fachlicher Sicht einen Nutzen bedeuten, und wie andere (weniger strukturierte) Verfahren zur Überwindung von Sprachbarrieren von den Nutzer/innen bewertet werden.

Im ersten Schritt werden Untersuchungen zu Kosten und Nutzen von Sprachmittlung im Gesundheitswesen referiert. Hierzu liegen Arbeiten aus den USA und der Schweiz vor, die einen Eindruck davon geben, wie komplex die Bewertung von Kosten und Nutzen in Bezug auf Sprachmittlungsleistungen ist.

#### 3.1 Kosten-Nutzen-Verhältnis von Sprachmittlung (Gesundheitswesen)

Was kostet Sprachmittlung und was kostet es, wenn Sprachbarrieren nicht oder nur schlecht überbrückt werden? Pym (2021) präsentiert einige Anekdoten, die zeigen, dass schlechte Sprachmittlung durchaus weitreichende Konsequenzen haben und entsprechende Kosten verursachen kann. So basierte etwa die Überzeugung von Kolumbus, er habe den Seeweg nach Indien gefunden, auf einer fehlerhaften Übersetzung von arabischen Meilen in römische Meilen bei der Berechnung des Erdumfangs. Die Westroute nach Indien erschien Kolumbus kürzer als sie tatsächlich ist. Die Auswirkungen dieses Fehlers können offensichtlich unterschiedlich bewertet werden, aber möglicherweise wäre die Reise nicht angetreten worden, wenn dem „Entdecker“ die tatsächliche Entfernung bekannt gewesen wäre.

In einem anderen, etwas alltäglicheren Fall wurde ein Patient in den USA mit dem Hinweis in ein Krankenhaus eingeliefert, er sei „intoxicado“ (*vergiftet*). Dies wurde in der Patientenakte mit „intoxicated“ (*betrunken*) übersetzt. Die aus dem „falschen Freund“ (ähnliche Wortstruktur bei unterschiedlicher Bedeutung) resultierende fehlerhafte Behandlung führte bei dem Patienten zu schweren Gesundheitsschäden und einer Schadenersatzforderung in Höhe von 71 Millionen US-Dollar. Nach deutschem Recht sind solche Schadenersatzforderungen kaum zu erwarten, aber das Beispiel zeigt, dass die Kosten sich nicht nur aus der Sprachmittlung selbst ergeben,

sondern auch aus dem, was passieren kann, wenn Sprachmittlung nicht adäquat eingesetzt wird.

Wie Bischoff (2020) feststellt, werden Sprachbarrieren und Sprachmittlung nur selten mitgedacht, wenn es im Gesundheitswesen um einen besseren Umgang mit „Diversity“ geht. Stattdessen stehen häufig interkulturelle Trainings und ähnliche Maßnahmen im Vordergrund, die Sprachbarrieren eher ausklammern. Diese Nichtbeachtung sei umso erstaunlicher, als es deutliche Hinweise darauf gebe, dass Sprachmittlung im Gesundheitswesen eine Reihe zentraler Parameter positiv beeinflusse, wie etwa die Länge des Krankenhausaufenthaltes, die Therapietreue oder die Quote der Fehlbehandlungen. Sprachmittlung habe also erwiesenermaßen einen positiven Effekt auf die Leistungsfähigkeit des Gesundheitswesens, wird jedoch in der institutionellen Praxis kaum systematisch genutzt.

Die Kosten von Sprachmittlung und die oft ungeklärte Frage, wer für diese Kosten aufkommt, sind dabei ein wesentlicher Hinderungsgrund. Aufgrund seiner Erfahrungen im schweizerischen Gesundheitswesen postuliert Bischoff, dass solche Hindernisse, die sich aus institutionellen Normen, Zuständigkeiten und Arbeitsteilungen ergeben, erst durch einen grundsätzlichen Perspektivenwechsel überwunden werden können, bei dem die Qualität der medizinischen Versorgung in den Mittelpunkt gestellt wird (Bischoff 2020: 18). Sprachmittlung müsse in einer mehrsprachigen Gesellschaft als ein integraler Bestandteil der Versorgung erkannt werden, der helfen könne, erhebliche Folgekosten zu vermeiden.

Das Verhältnis von Kosten und Nutzen wurde von Bischoff & Denhaerynck (2010) für eine Gruppe von Asylsuchenden untersucht, die zwischen 2000 und 2003 in einem größeren Schweizer Kanton aufgenommen wurden. Diese Personen hatten vollen Zugang zur medizinischen Versorgung, die Kosten dafür und auch für etwaige Dolmetscher/innen wurden von der Einwanderungsbehörde übernommen. In der Studie wurde unterschieden zwischen a) Personen ohne Verständigungsprobleme, b) Personen, die Sprachmittlung in Anspruch nahmen und c) Personen, die trotz Sprachbarrieren keine Sprachmittlung in Anspruch nahmen. Wie sich zeigte, steigerte Sprachmittlung kurzfristig die Kosten, weil die Gruppe b) mehr Versorgungsleistungen in Anspruch nahm. Zugleich sank bei ihnen jedoch die Anzahl der Kontakte mit dem Gesundheitswesen und war deutlich geringer als bei Personen, die trotz Sprachbarriere keine Sprachmittlung nutzten. Die geringere Anzahl an Kontakten mit dem Gesundheitssystem verringerte langfristig die Gesundheitskosten bei der Gruppe, die durch Sprachmittler unterstützt wurde, so die Vermutung der Autoren.

Ähnliche Ergebnisse lieferte eine Interventionsstudie von Jacobs et al (2007), die den Zugang zu und die Inanspruchnahme von medizinischer Versorgung durch spanischsprachige Patienten/innen untersuchte. Auch in dieser Studie wurden Parameter wie die Patienten/innenzufriedenheit oder die Länge des Krankenhausaufenthaltes einbezogen, um die Kosten der Behandlung und die Effekte von Sprachmittlung zu erfassen. In einem großen öffentlichen Krankenhaus in Chicago wurden bestimmten Abteilungen für Innere Medizin Sprachmittler/innen zur Verfügung gestellt, während andere nur herkömmliche Möglichkeiten hatten, wie etwa

dolmetschende Angehörige. Im Ergebnis zeigte sich, dass die zusätzlichen Kosten des Sprachmittlungsangebotes durch die zugleich erreichte Kostensenkung kompensiert wurden – die Behandlung kostete durchschnittlich pro Patienten/in in etwa genauso viel wie zuvor, trotz der zusätzlichen Kosten für die Sprachmittler/innen. Eine echte Kostensenkung war erst dann festzustellen, wenn das behandelnde medizinische Personal selbst spanischsprachig war und die Behandlung in dieser Sprache erfolgte. Allerdings waren die Kosten für Sprachmittlung im Verhältnis zu den Gesamtkosten einer Behandlung ohnehin sehr gering. Dadurch konnten sie auch kaum Einfluss auf die Gesamtkosten haben. Das Sprachmittlungsangebot führte jedoch immerhin dazu, dass spanischsprachige Patienten/innen nach ihrer Entlassung seltener die Notaufnahme aufsuchten. Der Effekt von Sprachmittlung liegt also auch nach dieser Studie nicht in einer unmittelbaren Kostensenkung, sondern in einer Qualitätssteigerung und generell einer besseren Versorgung bestimmter Bevölkerungsgruppen, die dann vermutlich langfristig kostensenkend wirken könnte.

Für die Frage nach der Effektivität und Effizienz von Sprachmittlungsangeboten bedeutet dies, dass die Kosteneffekte aller Wahrscheinlichkeit nach auch in anderen Bereichen eher gering ausgeprägt sind. Mit anderen Worten: Sprachmittlung spart kein Geld. Vielmehr hat Sprachmittlung Auswirkungen auf die fachliche Qualität der Arbeit und die Zugänglichkeit der Angebote für alle Bevölkerungsgruppen. Dies sollte bei der Bewertung von Kosten und Nutzen im Vordergrund stehen.

### **3.2 Befragung zum Nutzen von Sprachmittlung**

Um Auskunft über die Effekte von Sprachmittlung geben zu können, wurden im Dezember 2020 leitfadengestützte Interviews mit 14 Personen geführt, die verschiedene Sprachmittlungsangebote in RLP nutzen. Im Bildungsbereich basiert die Untersuchung auf zwei Interviews mit Schulsozialarbeiterinnen aus Mainz und Umgebung und der schriftlichen Befragung von 22 Mainzer Schulen. Beratungsstellen und Frauenhäuser sind durch Interviews mit Akteuren/innen aus der Migrationsberatung (2), aus zwei Beratungsstellen für Prostituierte und der Schwangerschaftsberatung (2) sowie der Leiterin eines Frauenhauses (1) repräsentiert. Aspekte der Sprachmittlung für psychotherapeutische und psychiatrische Angebote werden in 3 Interviews besprochen (1 Praxis, 2 Ambulanz). Je ein Interview wurde mit einer Sozialarbeiterin in einer Jugendhilfeeinrichtung und einer Ehrenamtlichen aus einem Helferkreis geführt. In zwei weiteren Interviews wurden Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale RLP befragt. Zusätzlich zu den Interviews werden zur Frage der Verbesserungsmöglichkeiten auch Rückmeldungen von Akteuren/innen aus der (Migrations-)Sozialarbeit ausgewertet, die auf eine Umfrage zu Sprachmittlungsangeboten in den Landkreisen und Kommunen geantwortet hatten.

Das Ziel der unterschiedlichen Befragungen war, ein breites Spektrum von Nutzern/innen zu erfassen, um über unterschiedliche Bedarfe und Erfahrungen berichten zu können. Mit Hilfe der vorliegenden Aussagen von insgesamt mehr als 50 unterschiedlichen Akteuren/innen aus allen Teilen von RLP gibt die Erhebung einen

Überblick über die Erfahrungen und Einschätzungen von institutionellen Nutzern/innen von Sprachmittlung. Dieser Überblick ist jedoch nicht repräsentativ für die Erfahrungen der Gesamtheit der Beschäftigten in diesen Bereichen. Vielmehr werden ausschließlich Personen befragt, für die Sprachbarrieren und Sprachmittlung eine gewisse Relevanz für ihre Arbeit haben. Dieser Nachteil der mangelnden Repräsentativität wird durch den Vorteil ausgeglichen, detaillierte Einblicke in die Erfahrungen der Nutzer/innen von Sprachmittlungsangeboten und ihre Perspektive auf Sprachbarrieren und Sprachmittlung zu bekommen.

In den Interviews wurden Fragen zu mehreren Aspekten von Sprachmittlung gestellt:

- a) **Relevanz von Sprachbarrieren und Sprachmittlung für die jeweilige Tätigkeit.** In diesem Teil der Befragung ging es vor allem darum, wie häufig Sprachbarrieren vorkommen und welche Relevanz sie für den konkreten Arbeitsbereich haben. Außerdem ging es um die bisherigen Erfahrungen mit Sprachmittlung und die praktischen Lösungen, die Projekte jeweils für sich gefunden haben.
- b) **Die konkreten Auswirkungen von Sprachmittlung und die Arbeit mit Sprachmittlern/innen.** In diesem Teil der Interviews sollte ermittelt werden, wie sich die Beteiligung von unterschiedlichen Typen von Sprachmittlern/innen auf die Arbeit der Befragten auswirkt, sowohl hinsichtlich des Arbeitsaufwandes als auch hinsichtlich der Qualität der Kommunikation und der Beziehungsgestaltung mit den Klienten/innen.
- c) **Vorschläge für eine verbesserte Versorgung mit Sprachmittlung.** Zum Ende der Interviews und in den schriftlichen Befragungen wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, die ihnen bekannten Lösungen zu reflektieren und Verbesserungswünsche zu äußern.

Zusätzlich zu den 14 Nutzer/innen wurden per E-Mail 22 Schulen in Mainz kontaktiert, die im Jahr 2020 herkunftssprachlichen Unterricht in der Sprache Türkisch angeboten hatten. Die angeschriebenen Schulleitungen sollten sieben Fragen zum Vorkommen von und Umgang mit Sprachbarrieren in ihrer jeweiligen Schule beantworten. Anhand der Stichprobe sollte die Frage beantwortet werden, inwieweit in diesen Schulen Sprachbarrieren bestehen und welche Lösungen ggfs. gefunden wurden. Anlass für diese zusätzliche Befragung war die Antwort des rheinland-pfälzischen Bildungsministeriums auf eine Anfrage der Autoren/innen dieser Studie, in der mitgeteilt worden war, dass Sprachbarrieren an Schulen generell durch Lehrkräfte aus dem Herkunftssprachenunterricht überbrückt würden.

Aus den Antworten der zwölf Schulen, die den Fragebogen beantwortet haben, wird deutlich, dass nur in einer Schule (einem Gymnasium) Sprachbarrieren kein Thema sind. In den anderen 11 Schulen, die auf die Anfrage trotz Pandemie reagiert haben, ist die Kommunikation in anderen Sprachen ein mehr oder weniger drängendes Problem, auf das die Schulen in unterschiedlicher Weise reagiert haben. Lehrer/innen mit herkunftssprachlichen Kenntnissen werden dabei auch eingesetzt, es überwiegen jedoch andere Lösungen und Hilfsverfahren. Die Ergebnisse beider Erhebungen werden im nächsten Abschnitt dargestellt.

Alle Interviews und Fragebögen wurden anonymisiert und Klarnamen durch Pseudonyme ersetzt, sodass Personen und Orte sowie teilweise auch Institutionen oder Einrichtungen nicht erkannt werden können (sofern dies nicht für das Verständnis der Aussagen erforderlich und für die Befragten unschädlich ist). Die Anonymisierung dient dazu, eine Identifikation einzelner Befragter oder Einrichtungen unmöglich zu machen.

### **3.3 Ergebnisse der Befragungen von Nutzern/innen**

Im Folgenden werden die Aussagen der einzelnen Akteure/innen in den Befragungen thematisch zusammengefasst. Die Themenbereiche sind die Relevanz von Sprachbarrieren und Sprachmittlung (3.3.1), die Auswirkungen von Sprachmittlung (3.3.2) und Verbesserungsmöglichkeiten (3.3.3). In den thematischen Zusammenfassungen werden Unterschiede zwischen einzelnen Einsatzbereichen deutlich. Dies betrifft sowohl den Bedarf an Sprachmittlung als auch die Anforderungen an das Können und die Vorgehensweise der Sprachmittler/innen.

Generell sind Bereiche, in denen der Beziehungsaufbau besonders wichtig ist, wie etwa die Psychotherapie oder die Arbeit mit Gewaltopfern, besonders kommunikationsintensiv und mit hohen Erwartungen seitens der Nutzer/innen bezüglich der Qualität von Sprachmittlung verbunden. In anderen Bereichen wie etwa der Verbraucherberatung, steht die korrekte Informationsübermittlung im Vordergrund. In diesen Bereichen erwarten Nutzer/innen in der Sprachmittlung vor allem eine hohe Sprachkompetenz.

Erwartungsgemäß ist für die Mehrheit der Befragten der Zugang zu Sprachmittlungsangeboten ein wichtiges Thema. Mehrere Befragte sehen hier Änderungsbedarf oder wünschen sich Verbesserungen. Einige Projekte haben für ihren Bedarf über die Jahre Lösungen entwickelt, die mehr oder weniger funktionieren und sich mit diesen abgefunden, wie etwa Netzwerke von sprachkundigen Kollegen/innen. Ideal wären aus der Sicht der meisten Befragten jedoch Angebote, die leicht und kurzfristig zugänglich und mit wenig administrativen Aufwand verbunden sind. Dies hängt insbesondere damit zusammen, dass in vielen Bereichen der Bedarf an Sprachmittlung nicht vorhergesehen werden kann und eher kurzfristig auftritt.

Insbesondere in Schulen, Kitas, medizinischen Einrichtungen und manchen Beratungsstellen sind aus Sicht der Nutzer/innen Fragen des Zugangs zu und der Finanzierung von Sprachmittlung bedeutend, weil in den Budgets keine Mittel dafür vorgesehen sind und daher momentan nur kostenfreie Angebote oder Ad hoc-Lösungen genutzt werden können.

#### **3.3.1 Relevanz von Sprachbarrieren und Sprachmittlung**

**Schulen, Schulsozialarbeit:** In den Interviews mit Sozialarbeiterinnen wurden keine genauen Angaben zur quantitativen Notwendigkeit von Sprachmittlung gemacht. Frau Wehner, die in einem Mainzer Stadtteil mit hohem Migrationsanteil arbeitet, spricht

jedoch von „30% der Gespräche. Und der Rest, da wurschtelt man sich halt so durch irgendwie, ja?“ (12). Deutlich wird, dass Sprachbarrieren die üblichen Kommunikationswege zu den Schülern/innen und ihren Eltern versperren und starke Auswirkungen auf die Arbeit haben: „Wir sind immer angewiesen auf Hilfe von außen“, wobei sowohl auf organisierte Angebote, als auch auf Helferkreise oder Ad hoc-Lösungen zugegriffen wird (Frau Schmidt, 15). Sie hat in den letzten zwei Jahren ca. 6-7 Fälle gehabt, in denen Sie auf Sprachmittler/innen aus Mainz (DOOR) zugreifen konnte. Eine andere Möglichkeit sind „gute Netzwerke“ der Eltern (Wehner, 14). Allerdings werde unter den Landsleuten „viel getratscht“, sodass die Inhalte eines Gesprächs dann nicht mehr vertraulich sind (34). Auch Sprachmittlung durch Geschwisterkinder wird als problematisch und überfordernd eingeschätzt (Wehner 102, Schmidt 22). Zur Konsequenz von Sprachbarrieren sagt Frau Schmidt: „Wenn gar kein Sprachmittler dabei wäre, würden die Probleme ungelöst im Raum stehen bleiben“ (17). Frau Wehner hebt hervor, dass organisierte Sprachmittlung insbesondere in wichtigen Gesprächen stattfindet, etwa wenn mit den Eltern ein besonderer Förderbedarf oder eine etwaige Diagnostik besprochen werden muss (4). Für sie ist ein Resultat der Sprachbarriere vor allem, dass die Eltern ihre Kinder nicht unterstützen können und somit die Elternrolle nicht übernehmen (22).

Die Relevanz von Sprachmittlung für einzelne Schulen zeigt sich auch in den Antworten von 11 Schulen aus Mainz. So gibt es etwa nach Aussage eines Gymnasiums einen „regelmäßigen“ Bedarf in den Klassen 5 und 6 für Elterngespräche und Elternabende, der mit unterschiedlichen Mitteln gedeckt werde. Eine Grundschule gibt an, dieser Bedarf bestehe „sehr häufig“, eine andere spricht von 20 Situationen im Jahr mit Eltern und täglichem Sprachmittlungsbedarf mit Kindern: „mangelnde Sprachkenntnisse sind ein großes Problem an unserer Schule.“ Eine andere Grundschule gibt hingegen an, dass nur selten Sprachmittlung benötigt werde und man gute Erfahrungen mit sprachkundigen Personen aus dem Umfeld der Familien gemacht habe. Generell scheinen Schulen mit hohem Bedarf selbstorganisierte Sprachmittlung durch Personen aus dem Umfeld der Familien kritisch zu sehen. Lehrkräfte für Herkunftssprachen spielen bei der Kommunikation mit Kindern und Eltern nur eine untergeordnete Rolle. Stattdessen werden andere Eltern, Kinder, Angestellte der Schule oder selten auch externe Dolmetscher eingesetzt.

**Beratungsstellen für Frauen, Frauenhäuser:** Die Leiterin eines Frauenhauses und einer Beratungsstelle schätzt, dass in ihrer Einrichtung 60-90% der Frauen einen Migrationshintergrund haben. Diese können teilweise Deutsch, „oft dann aber eben auch nicht“ (Münch 101). Bei etwa der Hälfte der Bewohnerinnen und Ratsuchenden sei Sprachmittlung erforderlich. Sprachmittlung oder herkunftssprachliche Beratung durch Kolleginnen sei für manche Sprachen möglich, aber nicht immer sinnvoll, denn „da ist ganz schnell so eine Nähe von den Klienten dann da. (...) Die eigentlich nicht dem sonstigen Arbeitsmodus entspricht“ (Münch 69-71).

Stattdessen arbeite man mit dem Telefondolmetscherdienst der Firma Lingatel, über den 5 Sprachen während der Arbeitszeit sofort per Telefon verfügbar seien. Manchmal sei das Präsenzdolmetschen besser (151), aber insgesamt sei man mit dieser Lösung

sehr zufrieden. Im Jahr 2020 seien bisher 387 Gespräche gedolmetscht worden (247). Viele dieser Gespräche seien relativ kurz, die einfache Handhabung des Dienstes erlaube, auch „Alltagssachen“ dolmetschen zu lassen, die „wichtig sind zu wissen oder zu erklären“ (257). Teilweise ginge es auch um Informationen zu Gefährdungsanalysen, die nur einen kurzen Informationsaustausch erfordern, aber eine große Bedeutung für die Arbeit haben. Wenn Sprachen nicht über das Telefondolmetschen abgedeckt werden können, würden Frauenhäuser meist auf Netzwerke von Sprachkundigen vor Ort zurückgreifen (Münch 279).

In der Beratung für Prostituierte wurden andere Lösungen gefunden. Auch hier spielt die Sprachbarriere eine große Rolle. Neben Netzwerken von sprachkundigen Kolleginnen aus anderen Projekten setzen die befragten Projekte vor allem auf Mitarbeiterinnen oder Honorarkräfte, die selbst mehrsprachig sind und neben der Sprachmittlung teilweise auch selber die Beratung machen können. Des Weiteren werden auch lokale Sprachmittlerpools genutzt. Dies ist jedoch aufgrund der aufsuchenden Arbeitsweise nicht immer möglich. Außerdem spiele Vertrauen eine große Rolle, da sei der Wechsel bei den Sprachmittler/innen nicht hilfreich. Es sei besser, wenn es immer dieselbe Person ist (Bellmer 54). Aufgrund der Festlegung auf osteuropäische Sprachen gebe es aber auch Notlagen, wie im Fall einer Arabisch sprechenden Klientin in einer Nachbarstadt: der lokale Dolmetscherpool bedient diese Stadt nicht und das Budget erlaube nicht, eine Dolmetscherin für Arabisch zu bestellen: „Sind mir dann ein bisschen die Hände gebunden“ (Bellmer 70). In letzter Zeit habe man hin und wieder auch Telefondolmetschen praktiziert, was auch gut funktioniere (Bellmer 100), allerdings sei der Aufbau von Vertrauen so manchmal erschwert. Ohne Dolmetscherin sei jedoch oftmals „kein Gespräch möglich“ (132). Die Lösung mit den fest eingebundenen Honorarkräften erscheint vor allem für die aufsuchende Arbeit passend: „der Einsatz meiner Dolmetscherinnen in der aufsuchenden Arbeit, der ist größer wie meiner“ (Bellmer 212).

Eine Sozialarbeiterin aus einer Prostituierten- und Schwangerschaftsberatungsstelle in einer anderen Stadt spricht von einem „Migrationsanteil von über 80%“ (Biel 2), 40% der Klientinnen könnten überhaupt kein Deutsch. In der Beratungsstelle sind auch zwei andere Sozialarbeiterinnen mit bulgarischen und rumänischen Sprachkenntnissen beschäftigt, die auch selber Streetwork mit Prostituierten machen. Beratungsgespräche werden pandemiebedingt häufig telefonisch gedolmetscht, „wir können jemanden dazuschalten“ (Biel 18), allerdings selbstorganisiert und nicht als professionelle Dienstleistung. In der Schwangerschaftskonfliktberatung sei eine Fokussierung auf bestimmte Sprachen jedoch problematisch, weil ganz unterschiedliche Frauen kämen. Es sei schwierig, Dolmetscher/innen zu finden, mit denen alle Beteiligten einverstanden seien. Gleichzeitig sei Sprachmittlung jedoch essentiell wichtig: „unsere Arbeit besteht ja mehr oder weniger aus Sprache“ (Biel 30). Man habe sich daher auch einen eigenen Pool aufgebaut, nutze aber auch ein Internetangebot der BzGA („ZANZU“) für Worterklärungen oder basale Verständigung. Teilweise würden auch Freunde und Verwandte dolmetschen, was organisatorisch zwar einfacher sei, aber man könne „halt als Berater natürlich nie wissen, inwiefern das Ganze am Ende subjektiv eingefärbt ist“ (Biel 78).

**Helferkreise:** Frau Gräber hat lange im Jugendamt gearbeitet und betreut nach ihrer Pensionierung weiter jugendliche Geflüchtete, „weil einem sonst langweilig ist“. Sie ist in einer Mentorengruppe organisiert und hat schon früher vor allem Jugendlichen auf dem Weg in ein selbständiges Leben begleitet und mit ihnen alltägliche Dinge geregelt. Sprachbarrieren spielten dabei immer wieder eine Rolle und es gab Dolmetschbedarf, der durch Netzwerke gedeckt wird, z.B. arabischsprechende Sozialarbeiter/innen usw. (19). Aktuell betreut sie jedoch zwei Familien, die schon relativ gut Deutsch können. Wenn es Dolmetschbedarf gibt, regelt sie das informell über eine Dolmetscherin, die ihr ehrenamtlich hilft und die sie anrufen kann. Manchmal bucht sie Sprachmittler/innen über DOOR, momentan jedoch eher selten.

**Psychiatrie und Psychotherapie:** Es wurden Gespräche mit einer Psychotherapeutin aus einer Praxis geführt sowie je eines mit dem stellvertretenden Leiter einer Ausbildungsambulanz und einer Fachärztin in einer Klinik. In der Ambulanz werden im Jahr ca. 1400 Patient/innen behandelt, die meisten sind deutschsprachig. Geschätzt sind vielleicht 10-20 Patient/innen im Jahr nicht in der Lage, an einer Therapie in deutscher Sprache teilzunehmen. In der Regel wird die Sprachfrage vorab oder in den ersten Treffen geklärt (Behrend 26). Sprachbarrieren seien ein großes Problem, da ja Sprache das „Behandlungsmittel“ sei und auch viele Erfahrungen in der Muttersprache gemacht wurden, so der Therapeut aus der Ambulanz (Behrend 28). Er ist der Meinung, dass „Menschen, die nicht Deutsch sprechen, insgesamt im Gesundheitssystem nicht so versorgt werden, wie Menschen, die Deutsch sprechen. Und bei der Psychotherapie ist es noch gravierender. Also da finde ich wirklich, dass das hier eine Benachteiligung gibt“ (Behrend 34).

Ähnlich äußert sich die Therapeutin Frau Hansen aus der niedergelassenen Praxis. Der Anteil der Patient/innen mit geringen Deutschkenntnissen sei niedrig, weil der Zugang erschwert ist. Zugleich sei Sprache für die Behandlung zentral, ohne Dolmetscher/in sei das nicht möglich und eine Einbeziehung von Angehörigen eigentlich ethisch nicht vertretbar. Sie erzählt den Fall eines Jungen, dessen älterer Bruder als Dolmetscher fungieren sollte: „ich kann doch diesem älteren Bruder nicht diese Bürde da aufladen (...) mir die Suizidgedanken seines Bruders zu übersetzen“ (Hansen 42). Die klinische Psychiaterin Frau Fellner hat im Schnitt ca. 30 Geflüchtete als Patient/innen, die ihr von verschiedenen Stellen zugewiesen werden. Nicht alle benötigen Sprachmittlung, aber die Sprachbarriere erschwert generell die Therapieentscheidungen, auch wenn Deutschkenntnisse vorhanden sind. Sie könne bei der Wahl der Medikation aufgrund der Sprachbarrieren „auch manchmal nur raten“ (Fellner 41). Sie nutzt, wie andere Ärzte auch, ad hoc Sprachmittler/innen wie etwa Reinigungskräfte, bucht aber auch häufig bei dem Mainzer Sprachmittlungsprojekt DOOR.

**Jugendhilfe:** Frau Müller ist Pädagogin und Sozialarbeiterin in einer Mädchenwohngruppe mit neun Plätzen, die überwiegend durch das Jugendamt belegt werden. Träger ist eine gemeinnützige GmbH. Die Bewohnerinnen sind allesamt Jugendliche zwischen 13 und 21 Jahren. Es gibt Fälle von familiärer Gewalt, Verwahrlosung, psychische Probleme. In den letzten anderthalb Jahren gab es 5

Bewohnerinnen, alle aus Afghanistan, mit denen eine Verständigung auf Deutsch kaum möglich war und Sprachmittlung benötigt wurde. Die Möglichkeit der Aufnahme in eine Wohngruppe werde von Geflüchteten eher nicht genutzt, vermutlich auch aus kulturellen Gründen.

Die Bewohnerinnen bekommen bei Bedarf Sprachförderung und auch Förderunterricht, die Sprachbarriere wirke sich vor allem auf den Beziehungsaufbau aus (31). Improvisierte Sprachmittlung sei in diesem Bereich teilweise keine Lösung, weil die Arbeitsweise und die Ziele der Einrichtung durch das Vorgehen der ungeschulten Sprachmittler/innen eher konterkariert werde. Deren Botschaft an die Mädchen sei dann sowas wie: „hey, reißt euch zusammen, seid dankbar, ihr habt was zu essen“, oder sie würden direktiv wie eine ältere Familienangehörige auftreten – das sei aber nicht der Ansatz der Einrichtung (43). Auch die Sprachmittler/innen von DOOR würden manchmal „gar nicht das übersetzen, was wir wollen“ (45). Staatlich geprüfte Dolmetscher/innen seien jedoch zu teuer, „das Jugendamt bezahlt maximal 30 bis 50 €“ in der Stunde (47).

**Migrationsberatung:** In der Migrationsberatung wurden Interviews mit der Beraterin Frau Seelmann und dem Berater Herrn Werfer geführt, die beide in verschiedenen Städten bei kirchlichen Trägern Migrationsberatung und Asylverfahrensberatung machen. Die Beratung richtet sich also prinzipiell nicht nur an Geflüchtete, sondern auch an andere Personen, aber beide arbeiten überwiegend mit Geflüchteten. Beide Befragte bestätigen, dass Sprachbarrieren bei Geflüchteten erwartungsgemäß das größere Problem sind.

Herr Werfer hat unter normalen Bedingungen 8-10 Klient/innen am Tag, kann aber die Anzahl derjenigen mit geringen Deutschkenntnissen nicht genauer beziffern. Er betont, dass durch Sprachmittlung grundsätzlich erstmal eine Klärung der Sachverhalte und Anliegen möglich wird, allerdings große Unterschiede zwischen verschiedenen Typen von Sprachmittler/innen bestehen: „da hat man sehr vielschichtige Erlebnisse“ (41).

Frau Seelmann schätzt, dass sie trotz hohem Bedarf ca. 70% der Gespräche ohne Sprachmittlung macht. Aufgrund ihrer eigenen guten Sprachkenntnisse würde das gehen, aber die Beratung sei dann eben nicht auf einem hohen Niveau. Sie habe ca. 300 Klient/innen im Jahr mit unterschiedlich ausgeprägtem Beratungsbedarf, von denen ca. die Hälfte kaum Deutsch spreche (19). Diese Personen bringen dann auch oft Angehörige zum Sprachmitteln mit (27). Da die Terminvergabe über die Verwaltung erfolgt und dort der Dolmetschbedarf nicht vorab geklärt wird, sei es eben eine eingeübte Praxis, dass die Klienten/innen selber jemanden mitbringen. Die Sprachbarrieren führen dazu, dass „die Menschen nicht unbedingt alle Informationen bekommen können, die Sie bräuchten, um wirklich zu wissen, was passiert da eigentlich mit mir“ (29).

### **3.3.2 Auswirkungen von Sprachmittlung**

**Schulen, Schulsozialarbeit:** Frau Wehner betont, dass gedolmetschte Elterngespräche eher auf Augenhöhe sind, aber dadurch auch länger werden (84-86). Sie sieht dies jedoch als positiven Effekt („Das wird sonst ja direktiv“, 89). Bei einem

gelungenen Gespräch könnten alle aktiv mitwirken, dies führe dann auch zu einem besseren Verständnis bei den Eltern und vermeide Spiralen des Nichtverstehens (92). Ähnlich äußert sich Frau Schmidt: „Natürlich dauert ein Gespräch länger, wenn immer übersetzt werden muss, aber gleichzeitig spart es eine Menge Zeit, weil man Dinge nicht kompliziert erklären muss“ (73). Nach Aussage von Frau Wehner hätten die organisierten Sprachmittler/innen allerdings früher manchmal unzuverlässig gedolmetscht und sich nicht neutral positioniert; dies sei durch die Fortbildungen besser geworden (76).

In Schulen sei auch das Hintergrundwissen wichtig, etwa über das Schulsystem. Es gebe immer wieder Sprachmittler/innen, die nicht genug darüber wissen (78). Dadurch, dass die Sprachmittler/innen von DOOR immer wieder wechseln, gebe es dann auch manchmal nicht genug Hintergrundwissen zu den einzelnen Fällen, das erschwere die Kommunikation via Sprachmittlung (78). Aber ohne die Unterstützung würde vieles vollkommen ungeklärt bleiben (98). Sie berichtet von einem Fall: ein Kind macht keine Hausaufgaben, Hefte und Schulranzen sind durcheinander. Mittels Sprachmittlung erklärt die Mutter der Lehrerin, dass sie zu sechst in einem 15 qm-Zimmer leben, an Hausaufgaben sei nicht zu denken. Die Lehrerin versteht zum ersten Mal das Problem und bietet von sich aus eine Lösungsmöglichkeit an, das Kind könne auch immer Freitags in der Schule Hausaufgaben machen und die Schulsachen in der Klasse lagern. Frau Wagner bezeichnet solche Erfahrungen als „richtige Aha-Erlebnisse“ (96), die ohne Sprachmittlung kaum möglich wären.

Wenn Angehörige Sprachmittlung übernehmen sind für Frau Schmidt die Resultate allerdings eher kritisch zu sehen. Sie erzählt von einem dolmetschenden Onkel, der sich ausgiebig mit den Eltern in der Herkunftssprache berät und dann auf Deutsch sagt: „Nein, nein, alles ist gut!“ Es ging um ein Mädchen, das unter einer traumabedingten Lernstörung litt (35). Bei den Sprachmittler/innen von DOOR sei das anders: „wir können davon ausgehen, das, was wir sagen, wird übersetzt und wir bekommen auch das übersetzt, was die Eltern uns sagen wollen“ (61).

**Beratungsstellen für Frauen, Frauenhäuser:** Als Vorteil der telefonischen Sprachmittlung sieht die Leiterin eines Frauenhauses, Frau Münch, dass der Beziehungsaufbau zwischen Beraterin und Klientin nicht durch eine Sprachmittlerin verändert wird: „ist weniger möglich, sagen wir mal, Schulter zu Schulter zu machen mit der Dolmetscherin“ (309). Die Kolleginnen seien erst skeptisch gewesen und würden dies nun aber als einen Vorteil sehen. Erforderlich sei allerdings, dass die Dolmetscherinnen geschult seien und sich mit Themen wie Gewalt in engen sozialen Beziehungen auskennen. Generell habe Sprachmittlung den Effekt, dass die Gespräche „länger und langsamer“ werden (Münch 333), dies sei jedoch positiv, weil man Zeit zum Nachdenken gewinnt. Manchmal seien auch kulturelle Unterschiede Thema, wobei die Dolmetscherinnen hilfreich eingreifen könnten. Allerdings sei dies vor allem dann positiv, wenn solche Beiträge transparent in beide Richtungen erfolgen, also alle Beteiligten einbezogen werden (341). Dies betreffe insbesondere den Begriff „Gewalt“, also das, was überhaupt als Gewalt gilt (349).

Frau Münch sieht hinsichtlich der Arbeitsweise und der Nutzbarkeit einen deutlichen Unterschied zwischen den Telefondolmetscherinnen und einer „ehrenamtlichen Dolmetscherin, die dann in zwei Wochen Zeit hat“ (427). So eine Lösung nütze im Krisenfall nichts: „Also das braucht wirklich geschultes Personal.“ (441). Ähnlich äußert sich die Sozialarbeiterin Frau Biel, die Prostituierte berät, aber auch Schwangerschaftsberatung macht: die Terminsuche sei zwar einfacher, wenn Angehörige involviert sind, aber mit Familienangehörigen, „dann haben Sie praktisch zwei Klienten“ (80). Eine große Schwierigkeit sei jedoch, dass es für manche Sprachen nur männliche Sprachmittler gibt (90). Neben dem Beziehungsaufbau und der verbesserten Verständigung sieht Frau Bellmer, die ausschließlich in der Prostituiertenberatung arbeitet, einen Effekt von Sprachmittlung auch darin, dass die Frauen sich besser einlassen, weil durch die gemeinsame Sprache mit der Dolmetscherin „ein vertrautes Gefühl“ entsteht (138). Dies sei in der Arbeit mit den oft sehr prekär und isoliert lebenden Frauen besonders wichtig.

**Helferkreise:** Sprachmittlung macht für Frau Gräber die Verständigung besser, Missverständnisse werden ausgeschlossen und die Beziehung der Sprachmittler/innen zu den Klienten/innen ist neutraler, als das für sie selbst möglich wäre: „der Dolmetscher übersetzt und ich bin außen vor und bin nicht in der Beziehung dann so drin“ (39). Sie habe nur einmal einen schlechten Sprachmittler erlebt, der vieles weggelassen hat. Die anderen waren immer sehr gut und hilfreich. Die Qualität der Sprachmittlung sei aber auch in anderen Bereichen unterschiedlich, das wisse sie aus ihrer früheren beruflichen Tätigkeit, wo sie oft im Bundesamt bei Anhörungen war. Auch manche Profis „übersetzen nur so das Allernotwendigste“ (47). Wichtig ist ihr, dass man für eine Familie auch möglichst immer denselben Dolmetscher/dieselbe Dolmetscherin bestellt. Mit telefonischem Dolmetschen hat sie keine Erfahrung.

**Psychiatrie und Psychotherapie:** Für den Therapeuten Behrend hat Sprachmittlung auf vielen Ebenen Auswirkungen auf die Therapie. Die therapeutischen Gespräche verlängern sich durch die Teilnahme von Sprachmittlern/innen ca. um das Doppelte (Behrend 36). Man muss mehr Pausen machen, kürzere Sätze, andere unterbrechen, Sprachmittler/innen manchmal auch explizit zum Dolmetschen auffordern (62). Sprachmittlung bringt jedoch auch kulturelles Hintergrundwissen ins Gespräch, was manchmal hilfreich sei, um Patienten/innen richtig verstehen zu können (68).

Sprachmittler/innen werden in der Ambulanz aus ganz unterschiedlichen Quellen bezogen: regionale Projekte wie DOOR, oder auch kommerzielle Angebote aus anderen Städten, wenn die Finanzierung geklärt ist. Die Finanzierung von Sprachmittlung sei jedoch kompliziert, weil stets verschiedene Kostenträger in Frage kämen, die aber jeweils auch nicht vorhersehbar entscheiden würden. Am ehesten gäbe es eine Kostenübernahme, wenn wegen Kindern das Jugendamt involviert sei (Behrend 44-46). Der Aufwand zur (oft erfolglosen) Beantragung der Finanzierung von Sprachmittlung sei eine der größten Hürden bei der Bereitstellung von therapeutischen Angeboten für Personen mit geringen Deutschkenntnissen (Behrend 50).

Ähnlich äußert sich die Psychiaterin Frau Fellner, die daher überwiegend bei DOOR bucht: „andere müssten wir bezahlen und dafür haben wir kein Geld. Also dann müsste

ich darauf verzichten“ (Fellner 55). Sie behandelt Geflüchtete und Migranten/innen, weil es ihr wichtig ist, aber für die Klinik, in der sie tätig ist, lohne sich das finanziell nicht: „das wäre okay, wenn ich (...) aufhören würde. Das wäre denen [ihren Vorgesetzten] egal“ (Fellner 67). Dies liege an den Fallpauschalen, die die zeitaufwendigere Behandlung von Migranten/innen nicht abbilden (Fellner 79). Sprachmittlung ist schwer zu beschaffen und zu administrieren, aber trotzdem essentiell für die Arbeit. Die Erfahrung mit organisierter Sprachmittlung sei überwiegend positiv, nicht jedoch mit Notlösungen wie Kindern usw. Dies betreffe schon die Alltagssprache, etwa wenn man jemanden nach der Stimmung frage: „Die verstehen nicht, was ich mit Stimmung meine“ (Fellner 129). Gegenüber anderen Lösungen sind auch aus Sicht der Therapeutin Frau Hansen Sprachmittler/innen aus organisierten Zusammenhängen nicht zu ersetzen: „Also, es würde ohne nicht funktionieren“ (Hansen 96). Andere würden sich zu sehr ins Gespräch einmischen: „die ehrenamtlichen Dolmetscher sind einfach invasiver“ (Hansen 106, 118). Professionalisierte Sprachmittlung sei jedoch auch Vertrautheit: „man gibt ihnen (den Klienten/innen) irgendwie so ein Stück Kultur (...) mit in den Raum. So ein Stück Heimat“ (Hansen 106).

**Jugendhilfe:** Die Relevanz von Sprachmittlung liegt für Frau Müller in der direkteren Beziehung mit ihren Klientinnen. Für die Arbeit mit den Mädchen sei es wichtig, direkt mit ihnen kommunizieren zu können. Sie sagt: „Wenn man wichtige Sachen vermitteln möchte, (...) und das kann man eben nur mit dem Sprachmittler (...). Ich kann ja nicht einem Mädchen die Regeln vermitteln in Deutsch und dann sauer sein, wenn sie die Regeln nicht einhält“ (73). Die Professionalität der Sprachmittler/innen sei in ihrem Bereich jedoch ein wesentlicher Faktor. Diese sei nach ihrer Erfahrung nur bei Personen gegeben, die das hauptberuflich machen und hochqualifiziert sind. Sie erzählt von einem Dolmetscher für Somali: „Ich glaube, er hat 120 € die Stunde gekostet, aber wenn der da war, brauchte man nicht zwei, drei Wochen danach nochmal jemanden. Also dann waren die Kosten sozusagen wieder ausgeglichen, weil er wirklich extrem gut ist“ (55).

**Migrationsberatung:** Herr Werfer nutzt das Angebot von DOOR, hat aber auch andere Optionen. Zwischen Laiendolmetschern/innen, qualifizierten Laien/innen und erfahrenen Dolmetschern/innen könne man durchaus große Unterschiede im Selbstverständnis und in Bezug auf das nötige juristische Hintergrundwissen feststellen. Die Anwesenheit von Sprachmittlern/innen sei oftmals stärkend für die Klienten/innen, es könne jedoch auch Vertraulichkeitsprobleme geben oder eben Unterschiede in der Arbeitsweise. Erfahrene Gerichtsdolmetscher/innen etwa seien genauer und würden das Gespräch auch stärker koordinieren (49). Ein gutes Zeichen sei für ihn, wenn Dolmetscher/innen auch selber Rückfragen stellen zu den juristischen Details. Er würde manchmal zweifeln, wenn all die komplizierten juristischen Sachverhalte scheinbar mühelos gedolmetscht werden (55).

Die Buchung von Sprachmittler/innen über DOOR findet Herr Werfer „aufwendig“ (73). Erst nach drei oder vier Tagen weiß man, ob ein Termin überhaupt stattfinden kann. „Wir lagern das an unsere Praktikanten aus“. Auch die Buchung von Terminen zum

Telefondolmetschen sei zu kompliziert, die Einladungsmail an die Klienten/innen für die Telefonkonferenz sei nur auf Deutsch und auch für Muttersprachler/innen schwer verständlich. Wenn es klappt, ist es für alle „eine wunderbare Lösung für die aktuelle [Pandemie-]Situation“, aber auch für Fälle, in denen keine Dolmetscher/innen vor Ort verfügbar sind (87). Insgesamt sei Sprachmittlung aber „der effizientere und einfachere Weg, Dinge geklärt zu bekommen“ (89). Die Arbeitsweise der Behörden mit ihrer Beharrung auf der deutschen Amtssprache sei „von effizient ganz weit entfernt“.

Frau Seelmann, die überwiegend Sprachmittlung von Begleitpersonen der Klienten/innen erhält, sieht ebenfalls einen deutlichen Unterschied zwischen diesen und externen Sprachmittlern/innen. Bei den Begleitpersonen sei das oftmals „kein Dolmetschen“ (49), weil man nicht wisse, was wirklich gesagt wird. Positiv sei, dass durch Sprachmittlung die Informationen schnell ausgetauscht werden können, andererseits bleibe jedoch die Unsicherheit darüber, wieviel die Sprachmittler/innen selbst in das Gespräch hineinbringen. Wenn Begleitpersonen zum Dolmetschen mitkommen, würde sie sich auch eher mehr Zeit nehmen, um die Möglichkeit zum Austausch optimal zu nutzen, wodurch sich auch die Beziehung mit den Klienten/innen verbessere, über den Informationsaustausch hinaus (53). Ein gutes Gespräch erkennt sie jedoch daran, dass der Austausch geklappt hat. Generell wird ihrer Meinung nach der ganze Beratungsprozess effektiver durch Sprachmittlung. Allerdings hält auch sie den Buchungsvorgang bei DOOR für zu aufwendig (69), weil die Verwaltungskräfte, die das in ihrer Einrichtung machen, schon zu viele andere Aufgaben haben. Für die müsste es vielmehr „verdammt einfach sein“ (73).

### **3.3.3 Vorschläge für eine verbesserte Versorgung mit Sprachmittlung**

**Schulen, Schulsozialarbeit:** Von den befragten Mainzer Schulen sind diejenigen, die nur selten Sprachmittlung benötigen, mit den Lösungen, die sie gefunden haben, zufrieden. Mehrere regen jedoch an, auch verbesserte Sprachfördermöglichkeiten für Eltern, etwa hinsichtlich der Lesefähigkeiten, anzubieten. Schulen mit einem hohen Sprachmittlungsbedarf wünschen sich hingegen besser organisierte und vorfinanzierte Lösungen wie z.B. DOOR, mit denen sie teilweise auch schon Erfahrungen sammeln konnten. Auch mit digitalen Tools für die Übersetzung von Aushängen und Elterninformationen wird experimentiert. Gewünscht wird von mehreren der besonders geforderten Schulen eine zentrale Stelle, an die man sich wenden kann, wenn man Sprachmittlung benötigt.

Frau Schmidt betont, dass man Sprachmittler/innen auch in alltäglichen Gesprächen benötigt, wie etwa „Einschulung, für Lehrer-Eltern-Schüler-Gespräche, Elternabende“ (95) und dass es für Schulen im ländlichen Raum möglich sein müsste, Ferndolmetschen zu praktizieren, also per Telefon oder Video, damit Sprachmittler/innen nicht anreisen müssen (97). Noch besser wäre es ihrer Meinung nach, „wenn ich pro Schulkind einen festen Dolmetscher hätte, der sozusagen mit dem Kind vertraut ist, mit der Familie vertraut ist“ (101). Die Schulsozialarbeiterin Frau Wehner bezieht bei ihrer Vorstellung einer idealen Versorgung auch die Lehrer/innen

mit ein: „Ideal wäre, Schulen haben einen niedrighschwelligigen Zugang zu Dolmetschern und das Thema Sprachmittlung ist auch präsent in der Lehrerschaft. D. h. Lehrer können auf eigene Initiative ohne großen Aufwand einen Dolmetscher buchen für Gespräche, wo sie es einfach für nötig halten“ (117). Bei wichtigen Gesprächen wie Entscheidungen über die Schullaufbahn sollte ihrer Meinung nach Sprachmittlung ohne vorherige Bedarfsklärung und Einzelfallentscheidung grundsätzlich vorgesehen werden (124).

**Beratungsstellen für Frauen, Frauenhäuser:** Aus dem Kreis der Beratungsstellen wird vor allem der Zugang zu professioneller Sprachmittlung thematisiert. Eine Sozialarbeiterin aus Landau fordert einen „Pool an professionellen Sprachmittler/innen“, eine andere Sozialarbeiterin aus Landstuhl schreibt: „Es wäre sicher gut, wenn die Schulen, Kindergärten, Ämter und Beratungsstellen auf professionelle Dolmetscher zurückgreifen könnten und dafür einen Etat hätten.“ Die Frauenhäuser, die einen Telefondolmetscherdienst nutzen dürfen, thematisieren hingegen vor allem die ungesicherte Finanzierung. Eine Verbesserung wäre, „wenn ich das nicht jährlich neu beantragen müsste“ (Münch 445) und man mehr als fünf Sprachen fest in die Versorgung einplanen könnte. Aus Sicht der Prostituiertenberatung wäre es hingegen sinnvoll, die Einbindung von dolmetschenden Honorarkräften auszubauen (Bellmer 156). Das sei besser „als uns ewig daran aufzuhalten, wie schaffe ich es jetzt bei dieser einen Frau mit dieser einen Dolmetscherin (...) einen Termin zu finden“ (Bellmer 226). Für Frau Biel, die auch in der Schwangerschaftsberatung arbeitet, wäre es hingegen ein Fortschritt, wenn die Sprachmittler/innen auf die jeweiligen Einsatzbereiche inhaltlich besser vorbereitet seien und man „da leichter darauf zurückgreifen“ könnte (Biel 108).

**Helferkreise:** Vorschläge hat Frau Gräber keine, für ihre Tätigkeit ist die Sprachmittlung, die für sie zugänglich ist, ausreichend (65, 69): „da wird eigentlich genug getan, also auf dieser Ebene.“

**Psychiatrie und Psychotherapie:** Aus Sicht der Therapeutin Frau Hansen sind die mangelnde Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten wie DOOR und die unklare Finanzierung die größten Probleme. Es sei wichtig, dass es für diese zentrale Leistung eine nachhaltige Finanzierung gebe (192, 196). Ansonsten sei sie mit den Angeboten sehr zufrieden. Betonen möchte Sie, dass man die Psychohygiene der Sprachmittler/innen nicht unterschätzen solle (208). Für die Psychiaterin Frau Fellner ist der Zugang zu den kostenlosen Sprachmittlern/innen von DOOR „das größte Glück“, weil die Finanzierung geklärt ist (161). Telefondolmetschen findet sie in der Pandemie aus hygienischen Gründen problematisch, wenn sie sich mit einer Klientin das Gerät hin und her reichen muss. Am besten wäre es, wenn Sie direkt Sprachmittler/innen buchen könnte und die dann ihre Rechnung „einfach irgendwohin, wo es dann bezahlt wird“ schicken (168). Der direkte Kontakt zu den Sprachmittlern/innen würde die Terminvereinbarung erleichtern, insbesondere bei Änderungen (171). Für den Therapeuten Herrn Behrend aus der Ambulanz wäre es eine große Hilfe, wenn es „klare standardisierte Finanzierungswege“ gäbe, sowie „eine klare Qualifizierung von Dolmetschern, sodass ich nicht nachschulen muss“ (86). Sehr

hilfreich wäre für ihn „eine zentrale Kontaktstelle“ (86), die auch administrative Aufgaben übernimmt, sodass er sich auf seine eigentliche Aufgabe, die therapeutische Arbeit, konzentrieren kann.

**Jugendhilfe:** Für die Betreuerin in einer Jugendwohnung sind der bürokratische Zugang und die Finanzierung von Sprachmittlung die Hauptprobleme. „Die Problematik ist, man muss [bei DOOR] teilweise ein bis zwei Wochen vorher Termine online beantragen, dann kriegt man eine schriftliche Bestätigung und dann kommen die Dolmetscherinnen oder Dolmetscher zu dem Termin“ (41). Sie hätten jedoch viele andere Dinge zu tun und würden lieber einfach irgendwo anrufen und telefonisch gleich einen Termin vereinbaren. Außerdem möchte sie den Sprachmittlern/innen und ihrer Arbeitsweise vertrauen können. Kompetente Sprachmittler/innen direkt telefonisch kontaktieren zu können wäre aus ihrer Sicht „das Nonplusultra“ (79). Ideal wäre „spontane Termine ausmachen plus nicht zu teuer und zuverlässig und flexibel“.

**Migrationsberatung:** Frau Seelmann fände einen Video- oder Telefondolmetscherdienst auf Knopfdruck optimal (77). Oder zumindest einen Pool an sprachlich kompetenten Leuten, auf den man unbürokratisch zugreifen kann. Auch Herr Werfer würde sich eine Videokonferenz als ideale Lösung wünschen. Gut fände er auch, wenn es mehr Austausch zwischen existierenden Pools wie DOOR und den Nutzern/innen gäbe. Die Rückmeldeformulare gehen im Alltag unter (97), momentan käme ihm das sehr einseitig vor (99).

### 3.4 Zusammenfassung

1. **Nutzen:** Sprachmittlungsangebote verringern die Kosten nicht, tragen jedoch aus Sicht der Nutzer/innen erheblich dazu bei, die Qualität und Effektivität der Versorgung in medizinischen Einrichtungen sowie dem Sozial- und Bildungsbereich zu verbessern. Manche Einrichtungen könnten ohne die Einbeziehung von Sprachmittlern/innen ihre Aufgaben überhaupt nicht erfüllen. Der Bedarf an Sprachmittlung variiert quantitativ und qualitativ jedoch sowohl sozialräumlich sowie je nach Zielgruppe und Arbeitsweise einer Einrichtung. Manche Projekte und Einrichtungen benötigen Sprachmittlung nur sporadisch, andere ständig. Auch das Spektrum der benötigten Sprachen variiert und ist nur teilweise vorhersehbar. Gleiches gilt für die Ansprüche, die an die Tätigkeit der Sprachmittler/innen gestellt werden. Diese können sehr hoch sein, wie etwa in der Psychotherapie oder der Arbeit mit Gewaltopfern sowie bei juristischen Themen. In anderen Einrichtungen, wie etwa Schulen, werden hingegen auch einfache Sprachmittlungsangebote für alltägliche Anlässe benötigt, etwa Informationsschreiben oder Aushänge.

Die unterschiedlichen Bedarfe, die heterogene Projektlandschaft und die administrativen Fragen (Buchung, Bezahlung, Zuständigkeit) verursachen in den Projekten teilweise erheblichen Mehraufwand und führen zu unterschiedlichen Lösungen:

- Bilinguale Mitarbeiter/innen, die speziell für die herkunftssprachliche Kommunikation mit Klienten/innen auf Honorarbasis oder in Teilzeit beschäftigt werden (z.B. in der Prostituiertenberatung)
- Kommerzielle Anbieter für Telefondolmetschen (Frauenhäuser)
- Systematische Nutzung von Videodolmetschen in Verbindung mit Sprachmittlungsangeboten (Verbraucherzentrale)
- Präsenzdolmetschen durch Sprachmittler/innen aus geförderten Projekten (Psychotherapie, Schulen, Jugendhilfe).
- Ad hoc-Lösungen (Bilinguale Mitarbeiter, andere Klienten/innen, usw.), z. B. in Schulen und offenen Beratungsangeboten.

Diese unterschiedlichen Lösungen werden in manchen Einrichtungen auch in Kombination genutzt.

2. **Effekte:** Die Auswirkungen von Sprachmittlung auf die Arbeit der Befragten sind grundsätzlich positiv. Dies betrifft sowohl die Beziehungsgestaltung zu den Klienten/innen, als auch die Qualität des Informationsaustausches. Für die meisten Befragten gilt dies jedoch nur in Bezug auf Sprachmittler/innen, die als externe Dienstleister/innen hinzugezogen werden oder fest in ein Team integriert sind. Ad hoc-Sprachmittler/innen, etwa Angehörige oder Begleitpersonen von Klienten/innen, gelten in den allermeisten Einrichtungen als ungeeignet oder Notlösung. Die Administration von Sprachmittlungseinsätzen wird in mehreren Projekten als besondere Herausforderung angesehen und als zu aufwendig bzw. überbürokratisiert empfunden. Sprachmittlung per Telefon oder Video gilt mehreren Nutzern/innen als effiziente und effektive Lösung, wenn Zugang, Abwicklung und Bezahlung geregelt sind. Dies gilt insbesondere für den ländlichen Raum.

3. **Bedarf:** Einige Befragte, die einen für ihre Tätigkeit angemessenen Zugang zu Sprachmittlungsangeboten haben, sind mit den jetzt existierenden Lösungen zufrieden und sehen nur in Details Verbesserungsbedarf. Die Mehrheit hat jedoch aus unterschiedlichen Gründen bisher keinen für die Erfüllung der eigenen Aufgaben angemessenen Zugang zu Sprachmittlung und wünscht sich deutlich verbesserte Sprachmittlungsangebote, die leicht zugänglich und möglichst einfach zu administrieren sind. Distanzdolmetschen (Sprachmittlung per Internet/Telefon) erscheint für alle Befragten als eine effiziente Lösung, lediglich in psychotherapeutischen Kontexten wird diese Lösung nicht präferiert. Neben dem Bedarf an Sprachmittlung wird verschiedentlich auch die Notwendigkeit verbesserter Sprachförderungsangebote für die deutsche Sprache für bestimmte Gruppen thematisiert, etwa Arbeitsmigranten/innen aus Osteuropa. Übergreifend wird in den Bereichen Medizin und Bildung sowie teilweise im Sozialbereich die Finanzierungsproblematik angesprochen. Die Finanzierung von notwendiger Sprachmittlung sei teilweise komplett ungeklärt bzw. viel zu gering und in der Administration zu kompliziert.

## **4 Rechtliche Aspekte von Sprachmittlung**

Rechtliche Aspekte können im Kontext von Sprachmittlung unter zwei Fragestellungen diskutiert werden:

1. Haben Individuen bei der Inanspruchnahme von Bildungsangeboten, im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung sowie bei sozialen oder medizinischen Dienstleistungen einen Anspruch auf Sprachmittlung, der sich aus gesetzlichen Regelungen ableiten lässt? Gibt es rechtliche Vorschriften, die den Staat zur Bereitstellung von Sprachmittlung für andere Sprachen als die jeweilige offizielle Landessprache verpflichten könnten?
2. Welche Rechtsgebiete sind bei der Bereitstellung von Sprachmittlungsangeboten z. B. über Sprachmittlerpools (etwa durch Kommunalverwaltungen oder gemeinnützige Träger) besonders zu beachten?

Diese beiden Fragenkomplexe werden im Folgenden anhand von existierenden Veröffentlichungen und Urteilen zu diesen Themen und mit Bezug auf einschlägige Rechtsgebiete erörtert. Der Abschnitt 4 erhebt dabei nicht den Anspruch, einen begründeten juristischen Standpunkt zu den einzelnen Aspekten zu entwickeln, sondern hat vor allem die Funktion, Problemfelder zu umreißen und, soweit vorhanden, juristische Standpunkte zu diesen Problemfeldern wiederzugeben. Anspruchsgrundlagen für die Bereiche Gebärdensprache und Leichte Sprache, die im Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) formuliert sind, werden nicht betrachtet.

### **4.1 Anspruchsgrundlagen von Sprachmittlung**

In diesem Abschnitt wird diskutiert, ob und inwieweit im Kontakt mit öffentlichen Einrichtungen ein rechtlich begründbarer Anspruch auf Sprachmittlung bestehen könnte. Es wurden drei Rechtsbereiche identifiziert, die in Veröffentlichungen zu diesem Thema immer wieder angesprochen werden: das Verwaltungsverfahrensrecht, das Sozialrecht und das BGB. Diese Rechtsgebiete haben Auswirkungen auf verschiedene Typen von Einrichtungen, in denen Sprachmittlung regelmäßig zum Einsatz kommt: Schulen, Verwaltungen, Beratungsstellen, Krankenhäuser und Arztpraxen.

Ansprüche auf Sprachmittlung in Einrichtungen, die nicht aufgrund einer gesetzlichen Vorgabe geschaffen wurden, sondern vom Staat freiwillig durch Zuwendungen gefördert werden, wie etwa Frauenhäuser, werden in diesem Abschnitt nicht behandelt. Ein viertes Rechtsgebiet, das potentiell relevant sein könnte, aber bisher in Veröffentlichungen zu Anspruchsgrundlagen von Sprachmittlung nicht thematisiert wird, ist das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bzw. die übergeordneten europäischen Rechtsvorschriften wie etwa die Antirassismusrichtlinie und die EU-Grundrechtecharta.

#### **4.1.1 Verwaltungsverfahrensrecht (VwVfG)**

Kommt die öffentliche Verwaltung mit Bürgern/innen in Kontakt, stellt sich die Frage, ob dieses jeweils auch in einer Sprache geschehen muss, die diese Bürger/innen verstehen. Hier geht es nicht um die Frage, ob es sinnvoll ist, auch im Bereich der

öffentlichen Verwaltung Sprachmittlung jedenfalls für häufiger vorkommende Herkunftssprachen anzubieten. Es geht vielmehr darum, ob ein Rechtsanspruch darauf besteht, in einer anderen Sprache als Hochdeutsch mit der Verwaltung zu kommunizieren.

Der Wissenschaftliche Dienst des Deutschen Bundestags befasst sich in einem Gutachten aus dem Mai 2017 (WD 3 – 3000 – 095/17) mit dem Anspruch von Geflüchteten und Asylsuchenden auf Dolmetschleistungen. Hier wird zunächst darauf hingewiesen, dass § 23 VwVfG sowie die entsprechenden Vorschriften der Landesverwaltungsverfahrensgesetze Deutsch als Amtssprache festlegen. Weiterhin wird klargestellt, dass das Asylgesetz (§ 17) sowie das Gerichtsverfassungsgesetz (§ 185) die Hinzuziehung von Dolmetschern/innen für ihren Regelungsbereich jeweils vorschreiben.

Für sonstige Bereiche der öffentlichen Verwaltung bestehen demnach keine Vorschriften über die Hinzuziehung von Dolmetschern/innen im Verfahren. Hieraus lässt sich jedoch nicht generell der Schluss ziehen, dass eine Person mit geringen Deutschkenntnissen sich selbst um die Sprachmittlung kümmern muss. Im Einzelfall könne es durchaus auch rechtlich geboten sein, einen Dolmetscher/in von Amts wegen durch die Behörde hinzuzuziehen. Dies insbesondere dann, wenn es um eine Entscheidung geht, die die Bürger/innen belastet und eine sorgfältige Ermittlung des Sachverhalts voraussetzt. Bei derartigen Entscheidungen könne aus der Pflicht zur Anhörung des/der Betroffenen auch folgen, dass die Behörde die Kosten des Dolmetschens trägt. Demgegenüber könne eher der sprachunkundige Bürger/die sprachunkundige Bürgerin auf die Hinzuziehung von Dolmetschleistungen verwiesen werden, wenn diese/r selbst eine für sie/ihn günstige Entscheidung beantragt.

Im Ergebnis muss die Behörde letztlich für jeden Einzelfall ermessensfehlerfrei entscheiden, ob die Hinzuziehung eines Dolmetschers oder einer Dolmetscherin durch die Behörde geboten ist und in einem zweiten Schritt ggf. prüfen, wer die Kosten hierfür zu tragen hat.

#### **4.1.2 Sozialrecht (SGB, KJHG)**

Im Sozialrecht werden ähnliche Erwägungen wie im allgemeinen Verwaltungsrecht angestellt, wobei hier natürlich die regelhaft vorkommende Bedürftigkeit der betroffenen Personen eine größere Rolle spielt. Eine Studie im Auftrag des Caritasverbandes Osnabrück (Weiser 2011) sowie ein Positionspapier des Paritätischen Wohlfahrtsverbands (Paritätischer Gesamtverband 2018) kommen hier zu folgenden Ergebnissen:

Auch das Sozialgesetzbuch IX bestimmt Deutsch als Amtssprache. Der Anspruch auf Sprachmittlung kann sich auch hier zunächst aus der Anhörungspflicht der Behörde ergeben, die besteht, sofern eine für die nichtdeutschsprechende Person nachteilige Entscheidung getroffen werden soll. Umstritten ist hier, ob die Ablehnung beantragter Leistungen den nachteiligen Entscheidungen gleichsteht, ob also etwa die Ablehnung beantragten Arbeitslosengeldes weniger Anhörungspflichten auslöst als der Entzug einer bereits bewilligten Leistung. Weiterhin besteht im Sozialrecht nach § 14 SGB IX

eine Beratungspflicht, die Behörde muss die Bürger/innen über die ggf. zustehenden Leistungen aufklären. Auch hierzu kann Sprachmittlung erforderlich sein, sofern eine Verständigung anders nicht möglich ist.

Im Ergebnis besteht in zahlreichen Fällen eine Verpflichtung der Sozialbehörden, den Betroffenen unter Einsatz von Sprachmittlung anzuhören, wenn anders eine Verständigung nicht gewährleistet erscheint. Ungeklärt erscheint die Frage, wer jeweils die Kosten der Sprachmittlung zu tragen hat. Da hierbei auch die individuellen Verhältnisse zu berücksichtigen sind, könnte es im Sozialverwaltungsrecht sehr häufig auf eine Kostentragung durch die Behörde hinauslaufen. De facto wird diese Aufgabe jedoch den Klienten/innen auferlegt und nicht von den Sozialbehörden übernommen. Die juristische Durchsetzung individueller Ansprüche auf Sprachmittlung erscheint unrealistisch. Neben den dargestellten allgemeinen Erwägungen zum Sozialverwaltungsrecht sind in Einzelbereichen weitere Erwägungen anzustellen.

Nicht nur für den Bereich Agentur für Arbeit und Jobcenter ist die EU-Verordnung 883/2004 zu beachten, die die Koordinierung der Sozialsysteme betrifft und sicherstellen soll, dass Angehörige von Unionsstaaten, Staatenlose und Geflüchtete in nationalen Sozialsystemen nicht benachteiligt werden. Die EU-Verordnung wurde bei der Agentur für Arbeit durch die „Weisung 201611028 vom 21.11.2016 – Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten“ für die von den Agenturen erbrachten Dienste verankert. Hinsichtlich des Dolmetschens und der Übersetzung von Dokumenten wird in der Weisung generell von Kundinnen und Kunden ohne ausreichende Deutschkenntnisse gesprochen, denen durch die Inanspruchnahme von Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten der Zugang zu den Leistungen der Agenturen erleichtert werden soll.

Gemäß der Weisung sollten vordringlich die Kunden/innen eine Person „mit entsprechenden Sprachkenntnissen“ mitbringen. Geschehe dies nicht, sollten Mitarbeiter/innen der Agentur mit der Sprachmittlung betraut werden. Als dritte Option sollten ehrenamtliche Einrichtungen mit Sprachmittlung betraut werden. Erst wenn all diese kostensparenden Möglichkeiten nicht zur Verfügung stehen, sollten externe Dolmetscher/innen auf Honorarbasis beauftragt werden. Dies gilt jedenfalls für EU-Bürger/innen, Geflüchtete und Staatenlose, da diese einen aus EU-Recht abgeleiteten Rechtsanspruch auf Sprachmittlung haben. Wörtlich heißt es in Abschnitt 4, die BA sei „verpflichtet Übersetzungen vorzunehmen und Dolmetscherdienste anzubieten.“ Für Drittstaatsangehörige hingegen soll gelten, dass diese aufgefordert werden, auf Deutsch zu kommunizieren oder Dolmetscher/innen mitzubringen. Die Handlungsanweisung der Agentur für Arbeit zählt auch weitere Länder auf, deren Staatsbürger/innen aufgrund zwischenstaatlicher Vereinbarungen Anspruch auf kostenfreie Übersetzung hätten (ehemaliges Jugoslawien, Schweiz; für den Bereich Kindergeld auch Marokko, Tunesien und Türkei).

Zur praktischen Handhabung dieser Weisungen liegen keine systematischen Untersuchungen vor. Nach Aussage des Paritätischen Gesamtverbandes lassen Berichte und Erfahrungen aus der Praxis jedoch darauf schließen, dass es nicht-deutschkundigen Personen regelmäßig nicht gelingt, die gemäß der eigenen Weisung

der Agentur für Arbeit offenbar bestehenden Ansprüche auf Sprachmittlung durchzusetzen und Ermessensentscheidungen in Einzelfällen zu ihren Gunsten zu erwirken. Jedenfalls werden Anträge auf qualifizierte Sprachmittlung in der Praxis kaum gestellt oder bewilligt. De facto wird der Adressatengruppe der EU-Verordnung (EU-Bürger/innen, Geflüchtete, Staatenlose) mit dieser Weisung der Zugang zu den Leistungen der BA in vielen Fällen vermutlich nicht erleichtert, sondern eher erschwert, da in der Regel Begleitpersonen, Angehörige oder Fremde dolmetschen müssen.

In Bezug auf die Jugendhilfe (vgl. etwa §§ 11 ff, 27 ff SGB VIII) ist eine Verständigung sowohl mit den Eltern wie auch den Kindern regelmäßig besonders wichtig, so dass in der Regel auf Kosten der Behörde Dolmetscher/innen hinzuziehen sind (Weiser 2011). Auch hierbei hängt es jedoch in erheblichem Maße von den Bedingungen vor Ort ab, ob diese Ansprüche auch tatsächlich zu einer Beiziehung von Sprachmittlern/innen führen (Verfügbarkeit, etablierte Beschaffungsverfahren, Ermessen der Sozialarbeiter/innen). Das Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbands weist daher darauf hin, dass eine gesetzliche Regelung der Sprachmittlung im Bereich des SGB VIII bislang fehlt, als Klarstellung jedoch wünschenswert wäre. Der Verband kommt weiterhin auch zu dem Ergebnis, dass im Sozialgesetzbuch I eine Regelung geschaffen werden sollte, die die Sozialleistungsträger generell verpflichtet, kostenfrei qualifizierte Sprachmittlung zur Verfügung zu stellen. Dies würde auch für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe rechtliche Klarheit schaffen.

#### **4.1.3 Ärztliche Aufklärungspflicht (BGB)**

Die ärztliche Aufklärungspflicht vor diagnostischen und therapeutischen Behandlungen beinhaltet auch die Aufklärung im Gespräch. Die Aufklärungspflicht leitet sich aus dem BGB (§630a-c, Abs. 1, 2, Behandlungsvertrag) und letztlich dem Grundgesetz (Art. 2, Abs. II, Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit) ab. Danach sind Ärzte/innen verpflichtet, Patienten/innen in einer für sie verständlichen Weise über Behandlungsmethoden aufzuklären, um ihnen eine selbstbestimmte Entscheidung bezüglich der Durchführung einer Methode zu ermöglichen. In verschiedenen Urteilen befassten sich Oberlandesgerichte in diesem Zusammenhang auch mit der Frage, inwieweit die Pflicht zur Aufklärung auch bei nicht Deutsch sprechenden Patienten/innen gilt und kamen zu der Auffassung, dass diese Pflicht auch beinhaltet, Patienten/innen in fremden Sprachen zu informieren. Hierzu müsse nach Auffassung des OLG Düsseldorf vom 12.10.1989 (8 U 60/88) eine „sprachkundige Person“ hinzugezogen werden. Nach Auffassung des OLG Nürnberg v. 28.06.1995 (4 U 3943/94) reicht es dabei nicht aus, wenn Patienten/innen nur anhand von schriftlichen Materialien aufgeklärt werden. Ein Gespräch ist also in jedem Fall zu führen, allerdings können nach Auffassung des OLG Karlsruhe v. 02.08.1995 (13 U 44/94) als sprachkundige Personen auch Reinigungskräfte eingesetzt werden. Ärzte/innen müssen jedoch sicherstellen, dass auf diese Weise die Verständigung auch tatsächlich gewährleistet ist, die sprachkundige Person also auch tatsächlich sprachkundig ist und dies nicht nur vorgibt (OLG Köln v. 09.12.2015, 5 U 184/14). Die etwaigen Kosten von Sprachmittlung sind jedoch nicht durch die Krankenkassen zu zahlen, sondern dürfen den Patienten/innen auferlegt werden, wie das

Bundessozialgericht im Fall eines gehörlosen Patienten urteilte. Da Ärzte/innen die Dolmetschtätigkeit nicht beurteilen können, kann sie auch nicht als Teil der ärztlichen Tätigkeit angesehen werden (Urteil v. 10.05.1995, 1 RK 20/94).

#### **4.1.4 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)**

(Öffentliche Verwaltung, Bildungsbereich, medizinische Versorgung)

Sprache ist regelmäßig eng verknüpft mit der ethnischen Herkunft einer Person. Wird nicht berücksichtigt, dass in Deutschland zahlreiche Menschen leben, die Deutsch nicht als Muttersprache erworben haben, kann dies zum Ausschluss dieser Personen aus Bereichen des täglichen Lebens sowie zur geringeren Möglichkeit der Inanspruchnahme von angebotenen Gütern und Dienstleistungen führen. Das Unterlassen von Sprachmittlung könnte mithin auch mit dem Benachteiligungsverbot des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes, der „Antirassismusrichtlinie“ 2000/43/EG sowie der internationalen Konvention zur Beseitigung aller Formen der Rassendiskriminierung in Konflikt geraten. Ein Rechtsanspruch auf jederzeitige und kostenlose Sprachmittlung in jedweder Herkunftssprache jedoch lässt sich aus diesen Vorschriften nicht konstruieren.

Das AGG gilt zwar nach seinem in § 2 formulierten Anwendungsbereich an sich recht umfassend, etwa auch für die Bildung sowie die soziale Sicherheit und Gesundheitsdienste. Tatsächliche Regulierungen und Rechtsfolgen enthält es dann jedoch nur für die Bereiche Beschäftigung und Zivilvertragsrecht. In der Rechtsprechung zum AGG sind Sprachkenntnisse bislang nur in Bezug auf sprachliche Anforderungen in Stellenausschreibungen thematisiert worden (vgl. Sacksofsky 2010, an deren Befund sich bis heute offenbar nichts geändert hat). Ob das AGG sowie die übergeordneten internationalen Regularien Anforderungen an die Sprachmittlung in den hier interessierenden Bereichen stellen, wird – soweit ersichtlich – nicht diskutiert. Wenn überhaupt, könnte sich hier die Pflicht ergeben, unterschiedliche Sprachkenntnisse nicht schlicht zu ignorieren; in einigen der hier betrachteten Bereiche (Bildung, Soziales, Gesundheit) ist dies möglicherweise der Fall. Für den Bereich des Sozialrechts regelt § 33c SGB I den Diskriminierungsschutz wegen der ethnischen Herkunft im Übrigen auch eigenständig und abschließend.

## **4.2 Relevante Rechtsgebiete bei der Bereitstellung von Sprachmittlung**

Während in Bezug auf Anspruchsgrundlagen für Sprachmittlung für verschiedene Einsatzbereiche jeweils bestimmte gesetzliche Regelungen einschlägig sind, können bei der Bereitstellung von Sprachmittlung nicht einzelne Gesetze, sondern verschiedene Rechtsgebiete relevant werden. Dabei geht es um zwei Bereiche:

1. Die rechtlichen Beziehungen zwischen einer Vermittlungsstelle und den Sprachmittlern/innen. Hier sind neben dem Arbeits- und Sozialrecht auch der Datenschutz sowie die Personenhaftung zu beachten. In bestimmten Fällen können auch steuerrechtliche Aspekte relevant werden.

2. Die rechtlichen Beziehungen zwischen Vermittlungsstelle, Sprachmittlern/innen und Nutzern/innen des Angebots. Hier stehen Haftung und Datenschutz im Mittelpunkt.

#### **4.2.1 Arbeits- und Sozialrecht, sog. „Scheinselbständigkeit“**

Arbeits- und sozialrechtliche Aspekte sind in Bezug auf die Frage relevant, inwieweit die jeweiligen Sprachmittler/innen als Arbeitnehmer/innen oder als freiberufliche bzw. selbständige Dienstleister/innen betrachtet werden müssen. Die bestehende vertragliche Beziehung zur Vermittlungsstelle oder die Bezeichnung sind dabei weniger relevant als die gelebte Praxis. Wird ein Arbeitsvertrag geschlossen, ist klar, dass es sich um ein Arbeitsverhältnis handelt. Wird die Tätigkeit als Selbstständigkeit oder Ehrenamt abgewickelt, kann jedoch danach gefragt werden, ob es sich hierbei um den Versuch der Umgehung zwingender arbeitsrechtlicher Vorschriften handelt.

Bei einer selbständigen Tätigkeit entfällt die Zahlung von Pflichtbeiträgen zur Arbeitslosen-, Kranken-, und Rentenversicherung, was Vor- und Nachteile für beide Seiten bietet. Von Scheinselbständigen wird hingegen gesprochen, wenn die Tätigkeit nach außen als selbständige (oder auch als ehrenamtliche) bezeichnet wird, tatsächlich jedoch der eines regulären Arbeitnehmers entspricht. Bei Vorliegen einer Scheinselbständigkeit drohen sozial-, steuer-, arbeits- und im Extremfall auch strafrechtliche Konsequenzen. In Bezug auf dolmetschende Honorarkräfte oder ehrenamtliche Sprachmittler/innen scheinen die Probleme bislang nicht zu Gerichtsverfahren geführt zu haben; jedenfalls lassen sich keine entsprechenden Urteile finden. Aufgrund des weitgehend unregulierten Tätigkeitsfeldes Sprachmittlung erscheint es jedoch sinnvoll, auf arbeitsrechtliche Aspekte einzugehen.

Generell gilt, dass Selbständige ihre Tätigkeit für einen Auftraggeber weitgehend selbstbestimmt ausführen, während bei abhängig Beschäftigten eine Einbindung in die betrieblichen Abläufe, eine persönliche Abhängigkeit und eine Weisungsgebundenheit bestehen (§ 611a BGB). Selbständig ist also, wer im Wesentlichen frei seine Tätigkeit gestalten und seine Arbeitszeit bestimmen kann (§ 84 Abs. 1 Satz 2 HGB).

Welche Rechtsform jeweils hinsichtlich der Tätigkeit der Sprachmittler/innen gewählt wird, folgt mithin maßgeblich den Anforderungen an deren Einsatz. Sollen die Sprachmittler/innen weisungsfrei und selbstbestimmt arbeiten, kommt eine Gestaltung als selbständige Tätigkeit in Frage. Sollen sie jedoch ähnlich wie Arbeitnehmer/innen zum Einsatz kommen, ist ein Arbeitsverhältnis zu begründen. Letzteres insbesondere dann, wenn gewünscht ist, größeren Einfluss auf die Verfügbarkeit der Sprachmittler/innen zu bestimmten Zeiten und auf die Art und Weise der Ausführung der Aufgaben zu haben.

Die folgenden Ausführungen zur Differenzierung zwischen Arbeitnehmern/innen und Selbständigen beruhen u.a. auf einer statusrechtlichen Begutachtung, die von der Hamburger Fördern & Wohnen AöR (2020) in Auftrag gegeben und den Autoren/innen der vorliegenden Studie freundlicherweise zur Verfügung gestellt worden ist.

Die Unterscheidung zwischen Selbständigkeit und Scheinselbständigkeit ist hauptsächlich durch den Grad der persönlichen Abhängigkeit hinsichtlich Zeit, Ort,

Inhalt, Durchführung und Dauer der Tätigkeit sowie die Art und Weise einer Eingliederung in die betriebliche Arbeitsorganisation des Vertragspartners/der Vertragspartnerin gekennzeichnet. Ob jemand abhängig beschäftigt oder selbstständig tätig ist, hängt davon ab, welche Merkmale überwiegen und das Vertragsverhältnis prägen. Hierbei wird jeweils das Gesamtbild der Tätigkeit angesehen – es gibt keine Merkmale, die für sich genommen den jeweiligen Status begründen. Letztlich geht es darum, durch eine Gesamtbetrachtung einen Eindruck davon zu bekommen, ob ein tatsächlich bestehendes Arbeitsverhältnis durch die Bezeichnung als selbstständige Tätigkeit verschleiert werden soll. Um dies zu objektivieren, werden folgende Aspekte in die Betrachtung mit einbezogen:

- **Weisungsgebundenheit in Bezug auf Inhalt und konkrete Durchführung der Dolmetscheinsätze**

Für eine selbstständige Tätigkeit der Dolmetscher/innen müssen diese hinsichtlich Zeit, Ort, Inhalt, Durchführung und Dauer ihrer Arbeitsleistung grundsätzlich weisungsunabhängig sein. Die Dauer und Inhalte der gedolmetschten Gespräche ergeben sich naturgemäß aus den Erfordernissen der konkreten Situation und können nicht von Sprachmittlern/innen beeinflusst werden. Bei der Beurteilung der Weisungsunabhängigkeit in Bezug auf die konkrete Durchführung der Dolmetscheinsätze ist vor allem ausschlaggebend, ob die Vermittlungsstelle konkrete Vorgaben über die Durchführung des Einsatzes gibt, die als Weisung gelten können.

- **Weisungsfreiheit in Bezug auf Arbeitszeit und Arbeitsort**

Für eine selbstständige Tätigkeit müssen die Sprachmittler/innen hinsichtlich Zeit und Ort frei in der Gestaltung der Tätigkeit sein, sofern sich diese Umstände nicht zwingend aus dem Einsatz selbst ergeben. Hier ist vor allem interessant, ob der Aufenthaltsort beim Distanzdolmetschen frei gewählt werden kann und ob für Auftragnehmer/innen Mitspracheoptionen hinsichtlich des Zeitraums, in dem die Tätigkeit angeboten und ausgeführt wird, bestehen.

- **Eingliederung in die betriebliche Arbeitsorganisation**

Bei einer selbstständigen Tätigkeit sollten die Dolmetscher/innen nicht dazu verpflichtet werden, an einer An- und Abwesenheitskontrolle teilzunehmen. Unschädlich für die Annahme einer selbstständigen Tätigkeit ist es, wenn die jeweilige Einsatzzeit zu Abrechnungszwecken durch die anfordernde Stelle bestätigt wird.

- **Arbeitsteiliges Zusammenwirken**

Für eine selbstständige Tätigkeit dürfen die Dolmetscher/innen nicht derart in die betrieblichen Abläufe integriert werden, dass sie quasi „Hand in Hand“ mit Arbeitnehmern/innen in Arbeitsprozesse eingebunden sind. Auch in der Außendarstellung muss klar sein, dass es sich um Selbstständige und nicht um Arbeitnehmer/innen handelt. Das arbeitsteilige Zusammenwirken kann etwa in psychotherapeutischen Kontexten auf eine Scheinselbstständigkeit von Sprachmittler/innen hindeuten, wenn die Sprachmittlung als direkte Mitgestaltung des therapeutischen Prozesses interpretiert wird.

- **Vergütung**

Die Art der Festlegung des Stundenhonorars sowie seine Höhe können ebenfalls eine Rolle bei der statusrechtlichen Beurteilung der Dolmetscher/innen spielen. Relevant sind folgende Aspekte:

- Wird das Honorar individuell ausgehandelt oder vorgegeben?
- Entspricht die Höhe des Honorars eher der Stundenvergütung von Arbeitnehmern/innen oder der von Selbstständigen? Lässt das Honorar für Selbstständige eine Eigenvorsorge (Kranken- und Altersvorsorge) zu?

Liegt das Honorar deutlich über demjenigen vergleichbarer Arbeitnehmer/innen mit ähnlicher Tätigkeit, ist dies ein gravierendes Indiz für eine tatsächlich selbständige Tätigkeit (Bundessozialgericht vom 31.3.2017, B 12 R 7/15 R).

Ähnliche Fragen hinsichtlich der Vergütung stellen sich, wenn die Tätigkeit als Sprachmittler/in ehrenamtlich ausgeübt wird. Dies ist sicherlich im Einzelfall möglich, insbesondere dann, wenn die eingesetzte Person anderweitig bereits ökonomisch abgesichert ist und die Aufwandsentschädigung keinen wesentlichen Teil ihres Einkommens darstellt (Beispiel: Eine Richterin dolmetscht einige Stunden im Monat ehrenamtlich).

Wird jedoch eine Aufwandsentschädigung hierfür gezahlt, die den tatsächlichen Aufwand übersteigt oder gar in die Nähe üblicher Arbeitsentgelte gerät, kann dies durchaus als sozialversicherungspflichtige Beschäftigung angesehen werden (Bundessozialgericht Urteil vom 15. 7. 2009 – B 12 KR 1/09 R; BSG 16.8.2017, B 12 KR 14/16). Auch hier geht es darum, nicht das Ehrenamt unmöglich zu machen, sondern rechtsmissbräuchliche Gestaltungen zur Vermeidung von Kündigungsschutz und der Zahlung von Sozialversicherungsbeiträgen zu verhindern.

- **Fortbildungen pp.**

Auch für Selbstständige können Workshops oder Weiterqualifizierungen angeboten werden, ohne dass dies diese gleich zu Arbeitnehmern/innen machen würde. Hierbei ist allerdings darauf zu achten, dass es sich lediglich um Angebote handelt, die in keiner Weise verpflichtend sind. Auch ein indirekter Druck zur Wahrnehmung dieser Angebote darf nicht ausgeübt werden. Gelegentliche derartige Angebote werden an der Selbstständigkeit nichts ändern, sofern keine weiteren Indizien für eine abhängige Beschäftigung vorliegen.

- **Arbeitsmittel**

Werden den Sprachmittlern/innen Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt, die sie für die Durchführung der Dolmetschtätigkeit benötigen, spricht dies gegen die selbstständige Tätigkeit. Dies gilt z.B. für Mobiltelefone, Computer und ähnliches.

- **Statusvergleich**

Wenn es in demselben Betrieb abhängig Beschäftigte gibt, die im Wesentlichen gleiche Aufgaben erfüllen wie die Dolmetschenden, kann das als ein Indiz gegen eine selbstständige Tätigkeit betrachtet werden.

- **Weitere Auftraggeber**

Die selbstständige Tätigkeit umfasst die tatsächliche Möglichkeit, für mehrere Auftraggeber/innen tätig zu sein. Ob die Dolmetscher/innen von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, ist nicht relevant. Vielmehr ist zu prüfen, ob sie von einer Vermittlungsstelle wirtschaftlich abhängig sind. Ein Arbeitsverhältnis würde insbesondere dann angenommen werden, wenn irgendein Druck dahingehend ausgeübt wird, nicht für andere Auftraggeber/innen tätig zu werden.

- **Tragen von unternehmerischem Risiko**

Kennzeichnend für selbstständige Tätigkeit ist das Tragen eines eigenen unternehmerischen Risikos. Ein unternehmerisches Risiko besteht dann, wenn der Erfolg des Einsatzes der Arbeitskraft ungewiss ist. Konkret lässt sich das auf folgende Bereiche beziehen:

- Erhalten die Dolmetscher/innen ein Ausfallhonorar bei Nicht-Inanspruchnahme der Dienstleistung?
- Werden den Dolmetscher/innen Fahrtkosten erstattet bzw. kann man die Fahrtzeit als Auftragsleistung in Rechnung stellen?
- Können Sprachmittler/innen durch regelmäßige Einsätze in bestimmten Bereichen mit einer monatlich verstetigten Vergütung rechnen?

Der Status als Arbeitnehmer/in oder Selbstständige/r ergibt sich grundsätzlich aus einer komplexen Gesamtschau der genannten Indikatoren. Neben den vertraglichen Vereinbarungen wird dabei auch maßgeblich betrachtet, inwieweit diese tatsächlich umgesetzt werden.

Für Vermittlungsstellen ergibt sich vor diesem Hintergrund die Notwendigkeit, den arbeits- und sozialrechtlichen Status der Sprachmittler/innen mit der tatsächlichen Praxis abzugleichen, um die vertraglichen Beziehungen rechtmäßig zu gestalten. Behörden, die auf Vermittlungsstellen zurückgreifen, sollten – nicht nur in Bezug auf die Tariftreue – darauf achten, dass dort zu rechtmäßigen Bedingungen beschäftigt wird.

#### **4.2.2 Steuerrecht**

Erfolgt die Beschäftigung von Sprachmittler/innen als Arbeitsverhältnis, wird die Steuerpflicht durch den Lohnsteuerabzug erfüllt. Selbstständige haben ihre Einnahmen selbst zu versteuern; sofern die Sprachmittler/innen noch keine Erfahrung mit selbstständiger Tätigkeit haben, kann ein Hinweis auf die Pflicht zur Versteuerung hilfreich sein. Unklarheiten entstehen gelegentlich, wenn es sich um ehrenamtliche Tätigkeiten handeln soll, für die jedoch eine Aufwandsentschädigung gezahlt wird.

Die Übungsleiterpauschale aus § 3 Nr. 26 EStG, die für bestimmte Tätigkeiten einen Betrag bis zu € 3000,- im Jahr steuerfrei stellt, kann für bestimmte Bereiche der Sprachmittlung möglicherweise genutzt werden. Dies setzt u.a. voraus, dass es sich um eine nebenberufliche Tätigkeit handelt, die der Förderung gemeinnütziger, mildtätiger oder kirchlicher Zwecke dient und den in § 3 Nr. 26 EStG genannten Tätigkeiten zumindest vergleichbar ist. Das Bayerische Landesamt für Steuern erwähnt jedoch Dolmetscher/innen ausdrücklich als nicht in diesem Sinne begünstigt (Bayerisches Landesamt für Steuern v. 01.01.2018 - S 2121.2.1 - 29/11 St 32).

Ein Betrag bis zu € 840,- im Jahr kann nach § 3 Nr. 26a als Ehrenamtspauschale steuerfrei sein. Auch hier ist zu klären, ob das Finanzamt dies in Bezug auf Sprachmittlung anerkennt. Sowohl bei der Übungsleiter- wie auch bei der Ehrenamtspauschale sind Beträge, die die jeweiligen Freibeträge überschreiten, zu versteuern.

Im Sinne des Einkommensteuergesetzes handelt es sich bei der Dolmetschtätigkeit um eine freiberufliche Tätigkeit (§ 18 EStG), d. h. Dolmetscher/innen sind von der von der Gewerbesteuer befreit und können die Vorteile der vereinfachten Buchführung in Anspruch nehmen.

#### **4.2.3 Datenschutz**

Auch bei dem Einsatz von Sprachmittlern/innen sind die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung sowie des Bundesdatenschutzgesetzes zu beachten. Auch hier gilt, dass die Übermittlung und Speicherung personenbezogener Daten nur zulässig ist, wenn und soweit dies tatsächlich erforderlich ist. Besondere Umsicht ist auf den Schutz der Kategorien sensibler Daten zu verwenden, die die Datenschutz-Grundverordnung in Art. 9 wie folgt definiert:

personenbezogene Daten, aus denen die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung einer natürlichen Person

Wegen der Sensibilität des Themas sowie ggf. drohenden Bußgeldern bei Verstößen dürfte es sich empfehlen, hier mit den Datenschutzbeauftragten jeweils geeignete Lösungen abzustimmen. Insbesondere ist auf Folgendes zu achten:

Auch für selbständige Sprachmittler/innen gelten die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes. Sprachmittler/innen, die als Arbeitnehmer/innen beschäftigt sind, unterfallen der Verantwortung des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin und können durch Arbeitsanweisungen auf den Datenschutz verpflichtet werden. Selbständige Sprachmittler/innen müssen sich selbst hierum kümmern. Dies kann insbesondere dann zu Problemen führen, wenn die Sprachmittler/innen keine Erfahrung mit der Verantwortung für den Datenschutz haben und noch nicht entsprechend geschult sind. Insoweit empfiehlt sich für nutzende Einrichtungen und Vermittlungsstellen, den Datenschutz in den Verträgen mit selbstständigen Sprachmittlern/innen besonders aufmerksam zu gestalten, sowie eine

kontinuierliche Sensibilisierung der Sprachmittler/innen zumindest zu den folgenden Pflichten vorzunehmen:

- Grundsätze der Datenvermeidung und Datensparsamkeit sind einzuhalten. Dies gilt auch für die vermittelnden und einsetzenden Stellen, der Dolmetscher/die Dolmetscherin darf nicht mehr Informationen erhalten, als zur Durchführung des Auftrags erforderlich sind (Beispiel: Für eine Annahme bzw. Ablehnung eines Dolmetschauftrags ist es ausreichend, wenn Dolmetscher/innen Zeit und Ort des Einsatzes kennen, der Name der betroffenen Person muss zuvor nicht mitgeteilt werden);
- Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden;
- Sprachmittler/innen sollten sich einen Überblick darüber verschaffen, in welcher Weise bei ihren Arbeitsabläufen durch welche Software Daten erhoben und gespeichert werden, um dies ggf. gegenüber der Aufsichtsbehörde nachweisen zu können;
- Personenbezogene Daten, die durch die Dolmetschtätigkeit bekannt geworden sind, dürfen Dritten unter keinen Umständen mitgeteilt werden (es sei denn, die Betroffenen haben eingewilligt);
- Bei einer elektronischen Datenübertragung (Telefon- oder Videodolmetschen) ist auf eine DGSVO-konforme Übertragung zu achten. Videotelefonie mit US-Anbietern wie Skype beinhaltet möglicherweise eine unzulässige Datenübertragung in ein Drittland.

Insbesondere Dolmetscher/innen mit wenig Erfahrung sollten sowohl durch die Vermittlungsstelle wie auch die einsetzende Stelle wiederholt vermittelt bekommen, dass Verstöße gegen die Vorschriften des Datenschutzes sowohl zu Geldbußen wie auch zu Schadensersatzforderungen der Betroffenen führen können.

Keine geringeren Anforderungen bestehen hinsichtlich der Datenverarbeitung durch Ehrenamtliche. Hier kann es sich anbieten, diese durch entsprechende Merkblätter und Verpflichtungserklärungen zu sensibilisieren. Muster hierfür finden sich etwa auf der Homepage der EKD (<https://datenschutz.ekd.de/>).

#### **4.2.4 Personenhaftung**

In den hier interessierenden Bereichen Gesundheit, Bildung, öffentliche Verwaltung, Sozialwesen und Unterbringung von Geflüchteten sind ernsthafte Haftungsproblematiken durch fehlerhafte Dolmetschleistungen nur schwer vorstellbar. Sollte es aufgrund von fehlerhaften Übersetzungen zu falschen hoheitlichen Entscheidungen kommen, können diese im Rahmen der vorgesehenen Rechtsmittel Widerspruchsverfahren bzw. Klage korrigiert werden. Werden diese Rechtsmittel nicht eingelegt, entfällt auch der Schadensersatzanspruch (§ 839 Abs. 3 BGB, § 254 BGB). Es ist nun kaum vorstellbar, dass eine fehlerhafte Entscheidung, die auf einer nachweislich fehlerhaften Sprachmittlung beruht, im Rechtsmittelverfahren nicht korrigiert wird.

Anders ist es im medizinischen Bereich, wo fehlerhafte Übersetzungen zu erheblichen Personenschäden und – bei unterlassener ärztlicher Aufklärung vor einem Eingriff –

auch zu dem Vorwurf der Körperverletzung führen können. In derartigen Konstellationen liegt die Verantwortung dafür, dass der Patient die Aufklärungen hinreichend versteht und der Dolmetscher/die Dolmetscherin hinreichend qualifiziert ist, jedoch bei den behandelnden Ärzten/innen bzw. dem Krankenhaus. Ärzte/innen müssen sich mithin selbst vergewissern, dass ihre Aufklärungen zutreffend verstanden wurden (siehe hierzu auch Abschnitt 4.1.3).

Vorstellbar sind auch Schäden, die etwa dadurch entstehen, dass ein Sprachmittler/eine Sprachmittlerin unangekündigt nicht zu einem abgesprochenen Einsatz erscheint oder dass die vermittelnde Stelle einen abgesprochenen Einsatz unterlässt. Hier wäre daran zu denken, dass durch den ausfallenden Termin andere Teilnehmer/innen einen Verdienstausschlag erleiden oder deren Arbeitgeber/innen „unnütze“ Lohnkosten für eine unproduktive Zeit aufwenden müssen. Derart geringfügige „Schäden“ werden kaum einmal geltend gemacht werden. Möglich wäre es, in Verträgen mit selbständigen Sprachmittlern/innen festzuhalten, dass diese für Schäden aufzukommen haben, die aus der schuldhaften Nichtwahrnehmung eines zugesagten Dolmetschtermins entstehen.

Hinsichtlich der Unfallversicherung von Ehrenamtlichen sollte die jeweils verantwortliche Organisation prüfen, ob diese bereits über die bestehenden subsidiären Regelungen unfallversichert sind. Anderenfalls kann die Unfallversicherung der ehrenamtlich Tätigen durch den Abschluss zusätzlicher Gruppenversicherungen erreicht werden. Besteht keinerlei Versicherungsschutz, sollten die Ehrenamtlichen hierauf hingewiesen werden, damit diese privat für eine Absicherung sorgen können.

#### **4.2.5 Infektionsschutz**

Bei der Tätigkeit von Dolmetschern/innen vor Ort ist das Infektionsschutzgesetz zu beachten. In Einrichtungen wie Arztpraxen und Krankenhäusern, Gemeinschaftseinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften dürfen insbesondere nach § 20 Infektionsschutzgesetz nur Personen tätig werden, die einen ausreichenden Masern-Impfschutz (bzw. eine Masern-Immunität oder eine medizinische Kontraindikation für eine Impfung) nachweisen können. Dies gilt für alle Personen, die ab dem 01.01.1971 geboren wurden. Bei Dolmetscher/innen, die in derartigen Einrichtungen tätig werden sollen, ist mithin zuvor der Impfstatus zu überprüfen. In Bezug auf die Corona-Pandemie wird zu klären sein, ab wann hier ebenfalls Impfnachweise für eine Tätigkeit in gefährdeten Einrichtungen gefordert werden.

#### **4.2.6 Vergaberecht**

Überschreiten Aufträge die Schwellenwerte, die eine Verpflichtung zur Ausschreibung begründen, ist auf ein ordnungsgemäßes Vergabeverfahren zu achten. Dies dürfte insbesondere dann zu bedenken sein, wenn Rahmenverträge mit einzelnen Vermittlungsstellen über ein hohes Auftragsvolumen geschlossen werden sollen oder Verträge geschlossen werden, die voraussichtlich auf eine häufige Inanspruchnahme des Dienstleistenden hinauslaufen, etwa bei regelmäßiger Sprachmittlung für eine bestimmte Sprache in einer bestimmten Einrichtung. Hier ist dann das voraussichtliche

Gesamt-Auftragsvolumen abzuschätzen, wofür § 3 der Vergabeordnung in den Absätzen 10 und 11 die Vorgaben macht.

#### **4.2.7 Führungszeugnis**

Hinsichtlich der öffentlichen Jugendhilfe bestimmt § 72 SGB VIII, dass ein erweitertes Führungszeugnis von Personen angefordert werden soll, wenn diese Personen in einen ähnlichen Kontakt wie Erzieher/innen oder Ausbilder/innen mit Minderjährigen kommen können. Das erweiterte Führungszeugnis kann insbesondere Angaben zu Verurteilungen wegen Sexualstraftaten enthalten. Ob in diese Einrichtungen entsandte oder vermittelte Dolmetscher/innen ein erweitertes Führungszeugnis benötigen, ergibt sich regelmäßig aus der „Rahmenvereinbarung nach § 72a SGB VIII zum Tätigkeitsausschluss einschlägig vorbestrafter Personen aus der Kinder- und Jugendhilfe in Rheinland-Pfalz“ vom 23. Januar 2014. Die Tätigkeit von Dolmetschern/innen wäre jeweils nach dem in dieser Vereinbarung enthaltenen, differenzierten Prüfschema nach ihrem Risiko für die Minderjährigen einzuordnen.

#### **4.2.8 Sprachmittlung in rechtlich besonders sensiblen Bereichen**

Vermittlungsstellen oder andere Auftraggeber/innen müssen sich bewusst machen, dass Dolmetschleistungen zu ganz erheblichen Rechtsfolgen für die Betroffenen führen können. Auch wenn kein Gesetz die Hinzuziehung von geprüften bzw. beeidigten Dolmetschern/innen zwingend vorschreibt, sollte immer beachtet werden, dass die Sprachmittlung durch nicht formal qualifizierte (z. B. beeidigte und geprüfte) Sprachmittler/innen auch ihre Grenzen hat. In den folgenden Fällen etwa erscheint es sinnvoll, auf den Einsatz von beeidigten Dolmetschern/innen hinzuwirken, auch wenn es nicht in jedem Fall eine Rechtsvorschrift gibt, die dies erzwingt:

- Eheschließungen, Vaterschaftsanerkennungen
- Vernehmungen als Zeugen oder Beschuldigte durch Polizei und Staatsanwaltschaft
- Wahrnehmung von Rechtsanwaltsterminen, sofern es um Angelegenheiten von erheblicher Bedeutung geht

### **4.3 Zusammenfassung**

1. Anspruchsgrundlagen: In Bezug auf Sprachmittlung im Verwaltungsverfahren und im Sozialleistungsverfahren müssen Behörden und Sozialversicherungsträger in jedem Einzelfall prüfen, ob Sprachmittlung erforderlich ist und wer hierfür die Kosten zu tragen hat. Für den Bereich der Agentur für Arbeit sind Anspruchsgrundlagen aus dem EU-Recht ableitbar, die entsprechende „Handlungsempfehlung und Geschäftsanweisung“ der Bundesagentur wird jedoch offenbar in der Praxis restriktiv ausgelegt. In medizinischen Kontexten ist lediglich in Aufklärungsgesprächen die Beiziehung einer „sprachkundigen Person“ grundsätzlich erforderlich. Darüber hinaus bestehen keine Anspruchsgrundlagen aus anderen Gesetzen (etwa AGG). Für Gebärdensprache und Leichte Sprache

- bestehen demgegenüber Anspruchsgrundlagen nach dem Behindertengleichstellungsgesetz BGG § 9-11.
2. Arbeitnehmer/innen oder Selbständige? Sprachmittlung ist im Arbeitsverhältnis oder als selbständige Tätigkeit möglich. Welche Rechtsform für die Vertragsgestaltung gewählt wird, hängt wesentlich davon ab, wieviel Einfluss Einrichtungen oder Vermittlungsstellen auf die Arbeit der Sprachmittler/innen nehmen wollen bzw. müssen und in welchem Umfang Sprachmittler/innen in einem Projekt tätig werden.
  3. Scheinselbständigkeit: Sprachmittlung sollte je nach Umfang und Bedarf der jeweiligen Sprache entweder auf Honorarbasis oder im Rahmen eines regulären Arbeitsverhältnisses ausgeübt werden (z. B. geringfügige Beschäftigung, Minijob). Reguläre Arbeitsverhältnisse sind insbesondere bei Sprachen mit einem fortlaufend hohen Bedarf sinnvoll, wie etwa Arabisch oder Farsi, um Scheinselbständigkeit auszuschließen. Ehrenamtlich ausgeübte Sprachmittlung unterliegt den gleichen arbeitsrechtlichen Vorgaben wie eine Honorartätigkeit und kann ebenfalls scheinselbständige Arbeitsverhältnisse begründen. Qualifizierungsmöglichkeiten sollten grundsätzlich organisatorisch getrennt von der Vermittlungsstelle (nicht verpflichtend!) angeboten werden, um scheinselbständige Arbeitsverhältnisse zu vermeiden.
  4. Datenschutz: Einrichtungen sowie Vermittlungsstellen sollten die Sprachmittler/innen kontinuierlich hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Verpflichtungen sensibilisieren. Auch die Einrichtungen und Vermittlungsstellen selbst müssen die Haltung und Übertragung von Daten der Sprachmittler/innen und Nutzer/innen sowie die Kommunikationswege (Videotelefonie) datenschutzkonform gestalten.
  5. Vergaberecht: Bei der Vergabe von Dolmetschleistungen auf Honorarbasis durch öffentliche oder mit öffentlichen Mitteln geförderte Stellen sind die Vorschriften des Vergaberechts zu beachten. Eine Ausschreibungspflicht kann insbesondere bei längerfristigen wiederkehrenden Leistungen und größeren Aufträgen in Betracht kommen, etwa in Aufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete oder bei der fortlaufenden Vergabe von Aufträgen an einzelne Sprachmittler/innen, die (z. B. im Rahmen von Folgeaufträgen in psychotherapeutischen Kontexten) regelmäßig in einer bestimmten Einrichtung tätig werden.
  6. Infektionsschutz: Die jeweiligen Bestimmungen sind zu beachten, Dolmetscher/innen müssen durch die Einrichtungen und Vermittlungsstellen entsprechend sensibilisiert oder auch geprüft werden, etwa durch Vorlage von Impfpässen und die Dokumentation von vorgelegten Nachweisen.
  7. Steuerrecht: Bei der Dolmetschtätigkeit handelt es sich um eine freiberufliche Tätigkeit. Selbstständige müssen sich grundsätzlich selbst um die Versteuerung der Einnahmen kümmern. Aus Gründen der Fürsorge für die Mitglieder eines Projekts empfiehlt es sich jedoch, dass Vermittlungsstellen diese über ihre Verpflichtungen aufklären. Die Angabe der durch Sprachmittlung erzielten Einkommen betrifft auch Bezieher/innen von Transferleistungen, die diese gegenüber der Agentur für Arbeit bzw. dem Jobcenter angeben müssen. Das

Anbieten von sogenannten Übungsleiterverträgen kann mindestens irreführend sein.

8. Jugendhilfe: Nutzende Einrichtungen und Vermittlungsstellen müssen prüfen, ob ein erweitertes Führungszeugnis für Sprachmittler/innen erforderlich ist, die in Jugendhilfeeinrichtungen oder Kitas tätig werden.

## 5 Professionalisierung von Sprachmittlung: Vermittlungsstellen

Die Sprachmittlungslandschaft in RLP ist sehr heterogen, wie im ersten Kapitel deutlich geworden ist. Entsprechend divers sind die personellen Ressourcen, die den Sprachmittlungsangeboten zugeordnet sind. Sie reichen von mehreren Stellen bis zu Projekten mit geringen Stellenanteilen. In der Regel werden Aufgaben rund um die Sprachmittlung zusätzlich zu anderen Aufgaben „nebenher“ erledigt. Oft ist es nicht möglich, das Arbeitsvolumen genau zu beziffern. Dabei ist für eine nachhaltige Verankerung von Sprachmittlungsangeboten in den Regelbetrieb die Schaffung einer Vermittlungsstelle unerlässlich, die geeignete Personen auswählt und Sprachmittlungsanfragen nach standardisierten Verfahren bearbeitet. Im Folgenden wird ein Organisationsmodell beschrieben, das alle Anforderungen an die Vermittlungsstelle berücksichtigt. Als Ausgangspunkt dienen dabei zwei Veröffentlichungen, die sich mit den Aufgaben einer Vermittlungsstelle befassen.

Die Norm ISO 13611 der International Standardization Organisation (ISO), der internationalen Vereinigung von Normungsorganisationen mit dem Titel „Dolmetschen - Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“ wurde veröffentlicht nach „einer langen und teils kontrovers geführten Ausarbeitungsphase“ (INTERPRET Kompetenzzentrum 2016: 1). Sie ist in englischer sowie französischer Fassung erhältlich und enthält Richtlinien zum Dolmetschen im öffentlichen Bereich, die im Kern die Kompetenzen und Qualifikationen der dolmetschenden Person betreffen. „Dolmetschen“ wird hier verstanden als eine professionelle Berufstätigkeit, die das Vorhandensein bestimmter Kompetenzen und Qualifikationen voraussetzt und die Beachtung eines Berufskodex verlangt. Die Norm enthält ebenfalls grundlegende Anforderungen an die Arbeitsweisen der Vermittlungsstellen, die sich grob in folgende Bereiche gliedern lassen (ISO 13611-12:2014):

Bereiche der Richtlinie	Exemplarische Aufgaben der Vermittlungsstelle: Die Vermittlungsstelle...
<b>Procedere für die Aufnahme von neuen Dolmetschern/innen</b>	– überprüft und dokumentiert die fachlichen Nachweise der Dolmetscher/innen (Dolmetscher/innen ohne Hochschulabschluss und ohne Kompetenznachweis müssen einen Nachweis über mindestens fünfjährige kontinuierliche Dolmetschpraxis erbringen)
<b>Handlungsempfehlungen für Auftraggeber/innen von Dolmetschleistungen</b>	– holt so viele Einsatzinformationen wie möglich ein – stattet Auftraggeber/innen mit Leitfäden zur Zusammenarbeit mit Dolmetschern/innen aus
<b>Einsatzabwicklung</b>	– versorgt Dolmetscher/innen mit Einsatzinformationen – lehnt Dolmetschanfragen, die nicht bedient werden können, rechtzeitig ab
<b>Sicherstellung der Einhaltung von berufsethischen und dolmetschspezifischen Anforderungen</b>	– stellt sicher, dass die Dolmetscher/innen nur Einsätze übernehmen, die ihre Kompetenz nicht übersteigen – versichert, dass die eingesetzten Dolmetscher/innen jederzeit den Berufskodex befolgen
<b>Qualitätsmanagement</b>	– stellt sicher, dass alle eingesetzten Dolmetscher/innen die formalen Kriterien zur erfolgreichen Absolvierung des Dolmetscheinsatzes erfüllen

Tab. 14: Anforderungen an die Vermittlungsstelle laut Norm ISO 13611

Zum anderen ermittelt Lietz 2017 in einer Dissertation Erfolgskriterien zur qualitätsgesicherten Umsetzung von Integrationslotsenprojekten. Diese Projekte weisen große Schnittmengen mit den hier untersuchten Sprachmittlungsangeboten auf. Nach der Auswertung von Experteninterviews kommt er zu dem Schluss, dass „das Aufgabenspektrum der Projektkoordination divers ist und unter anderem die Vermittlung von Lotseneinsätzen sowie die Begleitung und Betreuung der Lotsen selbst beinhaltet“ (Lietz 2017: 157). Folgende Aufgaben werden in seiner empirischen Untersuchung konkret bei der Vermittlungsstelle verortet (Lietz 2017: 158):

- Koordination der Lotseneinsätze
- Fachliche Unterstützung der Integrationslotsen
- Psychosoziale Unterstützung der Integrationslotsen
- Rekrutierung der Integrationslotsen
- Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit des Integrationslotsenprojekts
- Organisation des Vor-Ort-Büros
- Organisation der Qualifizierungsmaßnahmen
- Projekt(mittel)verwaltung
- Organisation von begleitetem Erfahrungsaustausch, Supervision oder Teamsitzungen
- Qualitätskontrolle

In beiden Veröffentlichungen bleibt die Konkretisierung jedoch aus. Im Folgenden wird daher ein nach Themenbereichen gegliedertes Aufgabenprofil einer Vermittlungsstelle beschrieben, das diese Darstellungen aufgreift, aber auch zusätzliche Aspekte behandelt und Details ausführt. Aufgaben auf konzeptueller Ebene sollten dabei idealerweise von einschlägigen Fachkräften ausgeführt werden, während Tätigkeiten auf operativer Ebene von Verwaltungskräften umgesetzt werden können. Umfang und Bewertung der Stellen sind hier nicht Gegenstand. Idealerweise sollten nicht beide Ebenen von derselben Person abgedeckt werden.

## **5.1 Konzeptuelle Aufgaben einer Vermittlungsstelle**

### **Klärung und Monitoring der rechtlichen Voraussetzungen**

Vor der Einführung eines Sprachmittlungsangebots sind rechtliche Grundlagen zu klären und ihre Einhaltung bei der Beauftragung von Dolmetschern/innen sicherzustellen. Welche Rechtsbereiche tangiert werden, ist in Kapitel 4 ausführlich dargestellt.

### **Entwicklung eines Anforderungsprofils**

Für die Etablierung von Standards ist die Entwicklung eines Anforderungsprofils für Dolmetscher/innen unerlässlich. Im Zuge der Aufnahme in das Sprachmittlungsangebot und der anschließenden Beauftragung sollte Klarheit darüber bestehen, dass Dolmetscher/in und Vermittlungsstelle Ansichten zu Aufgaben und Grenzen der Sprachmittlung im sozialen Bereich grundsätzlich teilen. Die konkrete Ausgestaltung des Anforderungsprofils ist zwar abhängig vom Einsatzbereich und dem etwaigen Auftrag, in dem das Sprachmittlungsangebot tätig ist. Dennoch sollten

essentielle einsatzbereichsübergreifende Anforderungen an Dolmetscher/innen erarbeitet und vereinbart werden. Darunter fallen Grundlagen wie Neutralität und Professionalität, aber auch Richtlinien zum Dolmetschprozess selbst (z. B. vollständige Verdolmetschung) und den Umgang mit schriftlichen Dokumenten.

### **Differenzierte Beschreibung der Einsatzbereiche**

Abhängig von der Zielsetzung, der Finanzierung und den Einsatzbereichen des Sprachmittlungsangebots ist es erforderlich, die Einsatzbereiche differenziert zu beschreiben. Auf dieser Grundlage werden Sprachmittlungsanfragen auf der operativen Ebene entweder angenommen oder abgelehnt. Es gilt beispielweise zu klären, welche Personengruppen oder Einrichtungen als antragsberechtigt, welche Gesprächsanlässe als finanzierungs- bzw. förderungsfähig gelten.

### **Akquise**

In regelmäßigen Abständen ist es erforderlich, Dolmetscher/innen für gefragte Sprachen zu akquirieren. Hierzu gehören folgende Teilaufgaben:

- Überblick über Bedarfssprachen verschaffen
- Informationsmaterialien über das Sprachmittlungsangebot erstellen
- Sprecher/innengemeinschaften (z. B. Kulturvereine, Moscheen, Datenbanken von qualifizierten bzw. beeidigten Dolmetscher/innen) und Multiplikatoren/innen gezielt ansprechen
- adäquate Kommunikationskanäle und Akquisemethoden (z. B. Post, soziale Medien, „Kaltakquise“) ermitteln

### **Auswahlverfahren**

Für die Schaffung eines systematischen Auswahlverfahrens ist es zum einen erforderlich, Voraussetzungen für die Aufnahme ins Sprachmittlungsangebot zu formulieren. Diese sollten mindestens beinhalten: Sprachkenntnisse, Dolmetscherfahrung bzw. -ausbildung sowie ein reflektiertes Rollenverständnis. Zum anderen sollte eine Liste von akzeptierten Nachweisen entwickelt werden, die die gefragten Kompetenzen und Erfahrungen belegen. Voraussetzungen, wie sie von Berufsverbänden oder im Rahmen der Norm ISO 13611 formuliert werden, kommen hier an ihre Grenzen: Kenntnisse in relevanten Sprachen sind (wenn sie überhaupt schriftlich fixiert sind) oft nicht belegbar, Nachweise für Dolmetscherfahrung bzw. -ausbildung sind aufgrund fehlender Standardisierung in ihrer Aussagekraft oft nicht einschätzbar. Folgende Teilaufgaben ergeben sich daraus für die Vermittlungsstelle:

- Entwicklung einer Liste von Mindestanforderungen und akzeptierten Nachweisen: Bei Sprachen, für die es Sprachstandserhebungen auf der Grundlage von international vereinbarten Standards (wie z. B. dem Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen) gibt, ist festzulegen, welches Mindestniveau im mündlichen (und ggf. schriftlichen) Bereich anzufordern ist. Viele Sprachen, die im sozialen Bereich eine Rolle spielen, können jedoch nicht durch Sprachzertifikate oder Zeugnisse nachgewiesen werden. Die Vermittlungsstelle muss Instrumente zur

Einschätzung der Sprachkenntnisse entwickeln, die unabhängig von offiziellen Sprachzertifikaten funktionieren. Hier können beispielsweise nachgewiesene Auslandsaufenthalte, Schulbesuch oder der berufliche Kontakt mit der jeweiligen Sprache zugrunde gelegt werden.

- Auch ist es oft nicht möglich, langjährige (ehrenamtliche) Dolmetscherfahrung nachzuweisen. Die Vermittlungsstelle benötigt ein Verfahren zum Nachweis von Dolmetscherfahrungen, die nicht zertifiziert sind und z. B. im Rahmen von unentgeltlichen Dolmetscheinsätzen erworben wurden.
- Die Vermittlungsstelle sollte sich mit Aus- und Fortbildungsprogrammen für Dolmetscher/innen im sozialen Bereich auskennen und diese in ihrem Qualitätsanspruch einschätzen können. Bundesweit haben sich unterschiedliche Qualifizierungsmöglichkeiten (s. Kapitel 6) etabliert, die im Umfang und Anspruch teilweise gravierende Unterschiede aufweisen.
- Für den Fall, dass Interessenten/innen mit sehr seltenen Sprachen aufgenommen werden, sollte die Vermittlungsstelle alternative Instrumente parat haben, die anstelle der standardmäßig geforderten Nachweise eingesetzt werden können. Beispiele für solche Verfahren sind die (kostenpflichtige) telefonische Überprüfung der Dolmetschersprache durch Sprachexperten/innen wie bei INTERPRET oder das Abhalten eines Kolloquiums wie bei der Abnahme der staatlichen Prüfung als Dolmetscher/in an der Lehrkräfteakademie in Darmstadt.

### **Prozessorganisation und -optimierung**

Da die Vermittlungsstelle äußerst heterogene Vorgänge und Akteure/innen bündelt, ist es im Sinne einer nachhaltigen Verankerung erforderlich, dass sie ihre Prozesse nach innen und nach außen organisiert:

- Die Arbeitsorganisation nach innen umfasst in erster Linie die eindeutige Festlegung von Verantwortlichkeiten im Team sowie die Entwicklung und Umsetzung von Workflows. Weitere Aufgaben ergeben sich möglicherweise durch die Finanzierungsart des Sprachmittlungsangebots. In jedem Fall unverzichtbar für die interne Arbeitsorganisation ist die Entwicklung von Instrumenten zur (teil)automatisierten Dokumentation, Vermittlung, Abrechnung und Auswertung von Dolmetscheinsätzen.
- Prozesse, die nach außen gerichtet sind, betreffen insbesondere die Dolmetscher/innen und die anfragenden Auftraggeber/innen. Den Dolmetscher/innen gegenüber müssen die Beauftragungs- und Abrechnungsverfahren klar dargestellt werden. Zum Zeitpunkt der Aufnahme in das Sprachmittlungsangebot sollten sie mit Leitfäden und Kontaktinformationen von Zuständigen ausgestattet werden. Auch Auftraggeber/innen benötigen einen Überblick über standardisierte Bestell- und Abrechnungswege von Dolmetschleistungen. Sie sollten zudem ausgestattet werden mit Informationen über das Qualifikationsprofil der eingesetzten Dolmetscher/innen sowie zur Zusammenarbeit mit Dolmetscher/innen.

## **Öffentlichkeitsarbeit**

Vor allem öffentlich geförderte Sprachmittlungsangebote betreiben in der Regel keine systematische Öffentlichkeitsarbeit. Wie in Kapitel 2 gezeigt werden konnte, sind Sprachmittlungsangebote in Rheinland-Pfalz in vielen Fällen bei potenziellen Nutzern/innen unbekannt – was regelmäßig dazu führt, dass die Dienstleistung an den Bedarfsstellen nicht ankommt. Gezielte Öffentlichkeitsarbeit kann deutlich dabei helfen, ein Sprachmittlungsangebot im Regelbetrieb zu verankern. Die Umfrage zur Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten hat deutlich ergeben, dass es eher die fehlende Bekanntheit ist, die von der Nutzung der Angebote abhält – nicht etwa grundsätzliche Vorbehalte. Zur Öffentlichkeitsarbeit gehören auch folgende Maßnahmen:

- Erstellung von ggf. mehrsprachigen Informations- und Werbematerialien für potenzielle Nutzer/innen sowie Zielgruppen (z. B. Klienten/innen von Beratungsstellen, Patienten/innen)
- Gezielte Bewerbung des Angebots in spezifischen Einsatzbereichen bzw. -regionen
- Informationsveranstaltungen zur Nutzbarkeit des Angebots und den Vermittlungsverfahren für spezifische Berufsgruppen oder Einrichtungen
- Aufbauen und Pflegen von Kooperationen mit nutzenden Einrichtungen, Abschließen von Rahmenvereinbarungen

## **Berichtswesen/Auswertung**

Vor allem öffentlich geförderte Sprachmittlungsangebote werden üblicherweise vertraglich verpflichtet, in regelmäßigen Abständen über den Projektzustand zu berichten. Zunächst sind Kenngrößen zu identifizieren, die aussagekräftig in Bezug auf die erfolgreiche Umsetzung des geförderten Angebots sind. Hierzu gehören beispielsweise Angaben zur Vermittlungsquote und den Vermittlungsvorgängen in Bezug auf einzelne Sprachen und Institutionen sowie Überblick über die Kosten, ihre Zusammensetzung und Entwicklung.

## **Fortbildungen bzw. Hinweis auf Fortbildungsangebote**

Wenn die Vermittlungsstelle Fortbildungsangebote für Dolmetscher/innen bereithält, bedarf es eines Fortbildungskonzepts (s. hierzu Kapitel 6). Falls die Vermittlungsstelle selbst kein Qualifizierungsangebot durchführt, sollte sie Informationen für Dolmetscher/innen vorhalten, die sich für Weiterbildungsmöglichkeiten interessieren. Da verpflichtende Fortbildungen als Indiz für den Tatbestand der Scheinselbständigkeit gewertet werden können, sollten die Dolmetscher/innen generell nicht verpflichtet werden, an Fortbildungen teilzunehmen (s. Kapitel 4).

Auch wenn Veranstaltungen zur Weiterbildung nicht angeboten werden, ist es ratsam, dass die Vermittlungsstelle eine Plattform für den Erfahrungsaustausch und Empfehlungen für den Umgang mit belastenden Dolmetschsituationen bietet.

## **Feedbackmanagement**

Ein zentraler Aspekt der Qualitätssicherung ist die Entwicklung und Umsetzung eines Feedbacksystems zur systematischen Dokumentation und Auswertung von Rückmeldungen zu Dolmetscheinsätzen sowie den Vermittlungsvorgängen.

## **Vernetzung**

Die Vernetzung mit anderen Akteuren/innen ist essentiell für die nachhaltige Verankerung des Sprachmittlungsangebots im Regelbetrieb. Sprachmittlungsangebote haben so die Gelegenheit für Austausch und gegenseitige Unterstützung im Fall von Engpässen bei der Bearbeitung von Sprachmittlungsanfragen.

## **5.2 Operative Aufgaben einer Vermittlungsstelle**

### **Einsatzabwicklung**

Eine wesentliche Aufgabe der Vermittlungsstelle ist die zuverlässige, standardisierte und zügige Bearbeitung von Sprachmittlungsanfragen. Sowohl Auftragnehmern/innen als auch Auftraggebern/innen gegenüber sollte die gesamte Einsatzabwicklung transparent gemacht werden. Ein besonderes Erfordernis des sozialen Bereichs besteht darin, dass Dolmetschbedarfe häufig spontan festgestellt werden und ein großer Teil der Gespräche nicht planbar ist. So kommt der raschen Bearbeitung von Anfragen eine besondere Bedeutung zu. Mindestens ebenso bedeutend ist der unbürokratische Zugang zur Vermittlungsstelle. Je einfacher die Bestellung ausgelöst und bearbeitet wird, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass das jeweilige Sprachmittlungsangebot ins Regelsystem einer Einrichtung integriert wird. Vermittlungsstellen müssen also Verfahren entwickeln, die eine bedarfsgerechte Einsatzabwicklung gewährleisten.

### **Anlaufstelle für Fragen und Feedback**

Die Vermittlungsstelle ist das „Gesicht“ des Sprachmittlungsangebots nach außen. Entsprechend sollte sie von Beginn an als zentrale Anlaufstelle für alle Beteiligten aufgebaut werden. Zum einen betrifft das den Umgang mit Fragen rund um die Einsatzabwicklung, zum anderen Rückmeldungen zu Dolmetscheinsätzen sowie Vermittlungsverfahren. Das Ziel sollte sein, dass die Vermittlungsstelle zu allen Belangen rund um die Sprachmittlung ansprechbar ist und die Rolle einer Zentrale einnimmt, von der aus Sprachmittlung flächendeckend organisiert, verwaltet, geleitet und gesteuert wird.

### **Datenbankpflege**

Die Vermittlungsstelle arbeitet mit unterschiedlichen Datenbanken, um alle rechtlichen und inhaltlichen Anforderungen zu erfüllen. Hierzu gehören Stammdaten der Auftragnehmer/innen und Auftraggeber/innen, die stets auf dem neuesten Stand zu halten sind. Zum anderen sind Datenbanken zu Dolmetscheinsätzen sowie Abrechnungen anzulegen und zu pflegen.

## **Abrechnung**

Unabhängig davon, ob die Abrechnung von Sprachmittlungseinsätzen von der Vermittlungsstelle durchgeführt oder ausgelagert wird, sollte die Vermittlungsstelle zu jedem Zeitpunkt Auskunft über den Stand der Bearbeitung geben können.

## **Dokumentenverwaltung**

Je nach Einsatzbereich kann es erforderlich sein, dass die Vermittlungsstelle aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verschiedene Dokumente von Dolmetschern/innen anfordern und teilweise dokumentieren muss. Dies betrifft in vielen Fällen den Masernschutz (Dolmetscher/innen fallen in die Kategorie der in Gemeinschaftseinrichtungen und Gesundheitseinrichtungen „Tätigen“ nach § 33 Nr. 1 bis 3 IfSG) und im Kinder- oder Jugendbereich das erweiterte Führungszeugnis nach § 30a Nr. 1 bis 2 BZRG. Die Vermittlungsstelle muss sich entsprechende Nachweise vorlegen lassen und die Vorlage datenschutzkonform dokumentieren.

## **5.3 Zusammenfassung**

Vermittlungsstellen haben die zentrale Aufgabe, die Dienstleistung „Sprachmittlung“ für Nutzer/innen bereitzustellen und zwischen Angebot und Nachfrage bzw. Bedarf zu vermitteln. Bisherige Veröffentlichungen wie die ISO-Norm 13611 beschreiben die Aufgaben und Verfahren nicht detailliert. Daher wurden in diesem Abschnitt zentrale konzeptuelle und operative Aufgaben von Vermittlungsstellen zusammenfassend dargestellt.

Konzeptuelle Aufgaben umfassen unter anderem Verfahren zur Akquise neuer Sprachmittler/innen, Feststellung von undokumentierten Sprachkompetenzen, Aufbauen von Kooperationen und ggf. die Entwicklung von Fortbildungsangeboten. Operative Aufgaben umfassen vor allem die Administration von Einsätzen inkl. Dokumentation und Abrechnung.

Für eine nachhaltige Verankerung von Sprachmittlung in den Regeldiensten erscheint es notwendig, dass Vermittlungsstellen stärker als bisher qualitätsorientiert und bedarfsgerecht arbeiten und die konzeptuellen und operativen Aufgaben in der personellen Ausstattung abgebildet werden.

## **6 Professionalisierung von Sprachmittlung: Qualifizierung**

In diesem Kapitel werden die Verfahren für die Qualifizierung von Sprachmittlern/innen beschrieben, die derzeit in Rheinland-Pfalz praktiziert werden. Des Weiteren wird zum einen ein Überblick über wissenschaftliche Ansätze zur Qualifikation von Sprachmittlern/innen gegeben. Zum anderen werden die in Rheinland-Pfalz praktizierten Ansätze in diese Diskussion eingeordnet. Mit Bezug auf aktuelle Forschungsbeiträge und Lehrgangskonzepte werden die unterschiedlichen Überlegungen und Konzepte zur Qualifikation von Sprachmittlern/innen in verschiedenen Einsatzbereichen dargestellt. Daran anschließend werden mögliche Aus- bzw. Weiterbildungsbedarfe in Rheinland-Pfalz skizziert.

### **6.1 Qualifizierungsangebote für Sprachmittler/innen in RLP**

Die Befragung der in RLP existierenden Projekte vom Dezember 2020 zeigt, dass es verschiedene Qualifizierungsmöglichkeiten für Sprachmittler/innen gibt. In 6 von 25 Sprachmittlungsangeboten werden jedoch überhaupt keine Qualifizierungen angeboten. Die in den anderen Projekten angebotenen Fortbildungen variieren erheblich hinsichtlich der Verbindlichkeit der Teilnahme, des Umfangs und der inhaltlichen Gestaltung.

Verbindliche Teilnahme an Fortbildungen bzw. die Bereitschaft dazu als Aufnahmekriterium erwähnen 9 von 19 Projekte. Die verpflichtend oder auf freiwilliger Basis angebotenen Fortbildungen umfassen zwischen mindestens 3-4 Stunden (PSZ Montabaur, PSZ Mainz) und maximal 24 Zeitstunden (DOOR Mainz, Gemeindedolmetscher Bingen).

Inhaltlich werden in den Fortbildungen dolmetschbezogene Themen angesprochen sowie Hintergrundwissen zum deutschen Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen vermittelt. So hat der Sprachmittlerpool des LK Bad Kreuznach im Jahr 2019 Schulungen zu Kindertagesstätten und dem Übergang von der Kindertagesstätte in die Schule angeboten und plant weitere Fortbildungen zum Bildungswesen. Im Projekt „Dolmetschen im sozialen Raum“ (DOOR) thematisiert die Basisfortbildung sowohl zentrale Aufgaben von Sprachmittlern/innen als auch kommunikative Herausforderungen in den verschiedenen Einsatzbereichen. Hinzu kommen eine Einführungsveranstaltung und Angebote zum kollegialen Coaching, Reflexionsworkshops und Austauschtreffen mit Experten/innen aus Einrichtungen, in denen Sprachmittler/innen tätig werden.

Die Fortbildungen unterscheiden sich also erheblich hinsichtlich des zeitlichen und inhaltlichen Aufwandes und des mit ihnen verbundenen Grades an Verbindlichkeit. Sie dienen generell dazu, die Aufgaben von und Anforderungen an Sprachmittler/innen zu reflektieren sowie Kenntnisse über die Arbeitsweisen der nutzenden Einrichtungen und die Kommunikation in ihnen zu erlangen.

Die Schulungen für Sprachmittler/innen in den 6 Psychosozialen Zentren (PSZ Mayen, Westpfalz, Mainz, Pfalz, Trier, Montabaur) beinhalten jeweils eine 4-stündige Basisschulung „Sprach- und Kulturmittlung in Therapie und Beratung“, die von der „Koordinierungsstelle für die interkulturelle Öffnung des Gesundheitswesens in Rheinland-Pfalz“ konzipiert und durchgeführt wird. In dieser Basisschulung wird therapeutisches Hintergrundwissen vermittelt und es werden die Besonderheiten der Beteiligung von Sprachmittlern/innen an Therapiesitzungen sowie die Notwendigkeit der eigenen Psychohygiene angesprochen. Des Weiteren werden in einigen PSZ 2,5-stündige Aufbauschulungen zu Grundlagen des Ferndolmetschens (Telefon/Video) und zu Fragen der Dolmetscherrolle angeboten, die Mitarbeiter/innen der PSZ durchführen. Diese Basisschulungen werden auch anderen Projekten angeboten. Es liegen jedoch keine Informationen dazu vor, wie häufig dieses Angebot in Anspruch genommen wird. Darüber hinaus bieten die PSZ Supervision für die Sprachmittler/innen an und reflektieren Therapiesitzungen mit den Sprachmittlern/innen in vor- und nachbereitenden Gesprächen.

Neben den Angeboten innerhalb der verschiedenen Sprachmittlungsangebote wurde in Rheinland-Pfalz auch der IHK-Lehrgang „Sprachmittler/in“ von der Volkshochschule Mainz sowie in Ludwigshafen mit insgesamt ca. 70 Teilnehmern/innen und mehr als 10 Sprachen mehrfach durchgeführt. Der Lehrgang umfasst insgesamt 180 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten, die in 7 Modulen organisiert sind. Er wird mit einer schriftlichen und mündlichen Prüfung abgeschlossen und ist, anders als die deutlich begrenzteren Fortbildungen der verschiedenen Pools, als Ausbildung konzipiert, die potentiell zu einer beruflichen Qualifikation führen und einen Vollerwerb ermöglichen soll.

Während die Module 1 („Einführung in das Community Interpreting“), 5 („Dolmetsch- und Übersetzungstechniken“) und 6 („Praxisübungen“) überwiegend die Dolmetsch- und Übersetzungspraxis fokussieren, geht es in den Modulen 2 („Institutionenwissen“), 3 („Erfahrungen von Migration, Integration und Diskriminierung“) und 4 („Persönliche Kompetenzen“) um Hintergrunderfahrungen bzw. eine Auseinandersetzung mit den individuellen Voraussetzungen, die für die Sprachmittlungspraxis relevant sind. Dies betrifft insbesondere die individuellen Erfahrungen und Biografien der Teilnehmer/innen sowie die Fähigkeit zum öffentlichen Sprechen und Auftreten. Diese beiden unterschiedlich ausgerichteten Ausbildungsteile sind mit einem leicht unterschiedlichen Zeitaufwand verbunden (68 Lst. für Hintergrund und persönliche Kompetenzen vs. 80 Lst. für Sprachmittlung im engeren Sinne). Eine Besonderheit des Lehrgangs ist das Modul 7 („Begleitung in die berufliche Selbständigkeit“), mit dem der Anspruch unterstrichen wird, für eine spätere Erwerbstätigkeit auszubilden. Es ist allerdings nicht bekannt, wie viele der von der IHK zertifizierten Absolventen/innen seither auch tatsächlich dauerhaft als Sprachmittler/innen im Voll- oder zumindest im Nebenerwerb tätig geworden sind.

Eine weitere Möglichkeit zur Qualifizierung ist in Rheinland-Pfalz der Studienschwerpunkt „Fachdolmetschen (Community Interpreting)“, der im Rahmen des Masterstudiengangs „Translation“ am Fachbereich 06 der Johannes Gutenberg-

Universität Mainz in Germersheim belegt werden kann. Der Studienschwerpunkt umfasst 2 Module à 12 ECTS (insgesamt ca. 600 Std.) im Wahlpflichtbereich, die jedoch nicht in allen Sprachkombinationen belegbar sind. Zudem werden im Rahmen des Studiums überwiegend europäische Nationalsprachen angeboten, für die im Bereich Sprachmittlung nur begrenzte Anwendungsmöglichkeiten bestehen. Eine weitere Einschränkung ergibt sich daraus, dass im Studienschwerpunkt Veranstaltungen aus dem Vorlesungsbetrieb versammelt werden, die zwar einen inhaltlichen Bezug zum Thema Sprachmittlung aufweisen, aber nicht ausschließlich dafür konzipiert sind, auf eine Tätigkeit in diesem Bereich vorzubereiten, sondern beispielsweise auch wissenschaftliche Methoden fokussieren. Es handelt sich somit nicht um eine eigenständige Ausbildung, sondern um einen optionalen Themenschwerpunkt innerhalb des genannten Masterstudienganges „Translation“, der insgesamt für verschiedene Tätigkeiten im Bereich der Sprachdienstleistungen qualifiziert (vgl. Landtag von Rheinland-Pfalz 2015). Der Germersheimer Studienschwerpunkt „Fachdolmetschen (Community Interpreting)“ bietet also keine eigenständige Ausbildungsmöglichkeit für diesen Bereich.

## 6.2 Wissenschaftliche Perspektiven auf Qualifizierungsangebote

In wissenschaftlichen Untersuchungen zum Thema Sprachmittlung wird seit ca. 20 Jahren über die Qualifizierung von Sprachmittlern/innen diskutiert und dabei wurden verschiedene Konzeptionen entwickelt. Eine grundlegende Unterscheidung wird zwischen der Ausbildung und der Fortbildung von potentiellen Sprachmittlern/innen gemacht (vgl. Meyer & Steinke 2014, Meyer 2021). Fortbildungen sind kürzer und workshopartig organisiert. Sie erfordern eine Vorauswahl geeigneter Teilnehmer/innen, die schon über ausreichende Sprachkenntnisse in beiden Sprachen und Vorerfahrungen im Bereich Sprachmittlung verfügen müssen. Der Fokus liegt damit auf dem Ausbau dieser schon vorhandenen Kompetenzen.

Im Rahmen eines DFG-Projekts zum „**Dolmetschen im Krankenhaus**“ (SFB 538 Mehrsprachigkeit) entwickelte Meyer (2003) einen Workshop für mehrsprachiges Krankenhauspersonal. Dieser Fortbildungsansatz wurde in einem Transferprojekt der DFG 2009-2012 in Zusammenarbeit mit einem Krankenhaus weiterentwickelt und erprobt (Meyer et al. 2010). Im Zentrum steht dabei die Überlegung, die vorhandenen Dolmetscherfahrungen der Teilnehmer/innen aufzugreifen und eine kritische Reflexion der eigenen Dolmetschtätigkeit zu fördern.

Inhaltlich orientiert sich dieser Ansatz an der empirisch basierten Beobachtung von Meyer (2002), dass Sprachmittler/innen generell mit drei Anforderungen konfrontiert sind: (1) der Ermöglichung des Gesprächs zwischen den primären Gesprächsbeteiligten trotz Sprachbarriere, (2) dem Umgang mit den unterschiedlichen sprachlichen Ressourcen und Kompetenzen der Beteiligten (z. B. rudimentäre Deutschkenntnisse der Klienten/innen, Fachsprache der Institutionsvertreter/innen), (3) den unausgesprochenen institutionellen Voraussetzungen von Gesprächen im medizinischen oder sozialen Kontext (z. B. rechtliche Vorgaben, Arbeitsabläufe), die häufig zu besonderen Formulierungen oder einer besonderen Wortwahl führen.

Ausbildungsprojekte sind im Unterschied zu Fortbildungen breiter angelegt und zielen darauf ab, die Lerner/innen umfangreich zu qualifizieren. Ein Beispiel hierfür ist die Qualifikation „**Sprach- und Integrationsmittler/-in (SprInt)**“, die von der Diakonie Wuppertal angeboten wird und in ca. 18 Monaten (2000 Std.) Kenntnisse und Kompetenzen in verschiedenen Bereichen der sozialen Arbeit und im Gesundheitswesen vermittelt ([www.sprachundintegrationsmittler.org](http://www.sprachundintegrationsmittler.org)). Der Bereich „Theorie und Praxis des Dolmetschens“ ist dabei einer von 8 Bausteinen und macht nur einen kleineren Teil der Gesamtausbildung aus. Die Finanzierung erfolgt in der Regel über Bildungsgutscheine, die Teilnehmer/innen müssen also Transferleistungen beziehen. Wie Lietz (2017) in der schon erwähnten Dissertation über „Integrationslotsen“ bemerkt, befinden sich jedoch 2-5 Jahre nach Abschluss der Ausbildung nur etwa 10% der SprInt-Absolventen/innen in einem Beschäftigungsverhältnis, das in einer Beziehung zu dieser Ausbildung bzw. zur Integrationsbegleitung steht. Der SprInt-Ansatz zeigt im Ergebnis, dass Ausbildungsansätze für die Absolventen/innen nicht ohne Weiteres zu einer anschließenden Arbeitsaufnahme im Bereich Sprachmittlung führen. Es besteht also eine Mißverhältnis zwischen dem hohen Ressourceneinsatz bzw. dem Anspruch einer Ausbildung und den tatsächlich daraus resultierenden Einsatzmöglichkeiten der Absolventen/innen. Dies gilt vermutlich auch für den IHK-Lehrgang „Sprachmittler/in“, für den allerdings keine Verbleibstudien vorliegen.

Sprachmittlung kann zum jetzigen Zeitpunkt vermutlich nur sehr selten mehr sein als ein Nebenerwerb, da rechtliche Anspruchsgrundlagen fehlen, die Bekanntheit existierender Sprachmittlungsangebote gering ist, der Bedarf an Sprachmittlung regional und nach Sprachen stark variiert und viele der Einrichtungen mit Bedarf an improvisierte Lösungen gewöhnt sind.

Ungeachtet der Schwierigkeiten bei der Konzeption bedarfsangemessener Ausbildungen für Sprachmittler/innen und den begrenzten späteren Einsatzmöglichkeiten für die Absolventen/innen wurden im Rahmen eines Konsensus-Verfahrens von einem Team des Universitätsklinikums Eppendorf in Hamburg „**Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher\*innen für die soziale Arbeit in Deutschland**“ entwickelt (Breitsprecher, Mueller & Mösko 2020). Der Vorteil dieses Konsensus-Verfahrens liegt darin, dass Inhalte der Ausbildung, die im Kreis der Experten/innen für unabdingbar gehalten werden, ebenso deutlich hervortreten wie Aspekte, über die kein Konsens besteht.

Allerdings zeigen sich im Text auch Grenzen des Verfahrens, etwa wenn als Zugangsvoraussetzung zu einer Ausbildungsmaßnahme ein Sprachniveau nach B2 (GER) genannt wird und zugleich eingeräumt wird, dass ein solcher formaler Nachweis für relevante Arbeitssprachen wie Farsi oder Arabisch von etwaigen Bewerbern/innen meist gar nicht vorgelegt werden kann. Weiter heißt es, dass auf die Vorlage eines solchen Sprachzertifikats verzichtet werden kann, „wenn die fraglichen Sprachkenntnisse bereits im Aufnahmegespräch zweifelsfrei festgestellt werden können“ (ebd., S. 17). Der Text lässt jedoch offen, wie die Feststellung von

Sprachkenntnissen in einer fremden Sprache erfolgen soll, wenn man selber diese Sprache nicht spricht.

Als obligatorische Inhalte einer Qualifikation gelten gemäß des Konsensus-Verfahrens Einsatzabläufe, Dolmetschtechniken und Dolmetschtheorien sowie „bereichsspezifische Gesprächsarten und Gesprächssituationen“, Aspekte des Rollenverständnisses und Hintergrundwissen zu Institutionen, in denen Sprachmittlung stattfindet. Unbedingt thematisiert werden soll auch der Umgang mit kultureller Diversität sowie die sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Teilnehmer/innen. Die im Hamburger Konsensus-Verfahrens erarbeiteten obligatorischen Inhalte einer Qualifizierungsmaßnahme weisen damit einige Parallelen zum IHK-Lehrgang „Sprachmittler/in“ auf. Das Konsensus-Verfahren präsentiert jedoch kein detailliertes Curriculum und macht daher auch keine Aussagen bezüglich des zeitlichen Umfangs einer Qualifizierung.

Die **Norm 13611 der International Organization for Standardization (ISO)**: „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“ betont bezüglich der Qualifikation von Sprachmittlern/innen vor allem die sprachlichen Kompetenzen, die Fähigkeit zu eigenständiger Recherche und Dokumentation sowie allgemeine soziale Kompetenzen. Beim Nachweis der Qualifikationen für Personen, die auf der Basis dieser Norm zertifiziert werden wollen, werden dann allerdings relativ hohe Anforderungen formuliert (z. B. ein Hochschuldiplom plus zweijährige Praxis als Sprachmittler/in oder zumindest eine nachgewiesene kontinuierliche fünfjährige Tätigkeit als Sprachmittler/in). Auch hier bleibt unklar, wie solche Nachweise erbracht werden können.

In wissenschaftlichen Texten aus dem Bereich der **Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaft** wird die Qualifikation von Sprachmittlern/innen im sozialen und medizinischen Bereich oft nur sehr allgemein angesprochen. Eine Annahme ist dabei immer wieder, dass diese Qualifikation akademisch sein müsse, um die Tätigkeit als Sprachmittler/in aufzuwerten und den Status eines anerkannten Berufs zu erreichen (Cirillo & Niemants 2017). Ertl & Pöllabauer 2010 formulieren in einem internationalen Überblick über verschiedene Qualifizierungen das Ziel der Etablierung eines Berufs ganz ausdrücklich: „training is one of the major factors playing a role in forming a profession“ (ibid., 167). Konkrete Aussagen zur Ausgestaltung von Trainings und zu den damit verbundenen Fragen der Anschlussfähigkeit an konkrete Beschäftigungsverhältnisse oder Einsatzmöglichkeiten fehlen hingegen. Wie Aigner 2014 in einer Untersuchung zum Übergang vom Studium zum Beruf bei Absolventen/innen des Wiener Masterstudiums „Dolmetschen“ zeigt, bestehen diese Probleme jedoch nicht nur für die Sprachmittlung im medizinischen und sozialen Bereich, sondern betreffen die Dolmetscherausbildung generell: 9 von 16 der befragten Absolventen/innen waren nach dem Studium in Bereichen tätig, die keinen inhaltlichen Bezug zum Studium aufwiesen.

In Diskussionen über Qualifikationsmaßnahmen für Sprachmittler/innen wird in der Regel übersehen, dass der **Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER/CEFR)** in seiner neusten Fassung unter dem Stichwort „Mediation“

die Dolmetschfähigkeit als einen Teil der Sprachkompetenz versteht (Council of Europe 2020). Individuen haben demnach, wenn sie das B2-Niveau der Sprachbeherrschung in zwei Sprachen erreichen, automatisch auch die Dolmetschfähigkeit. Mediation wird dabei vage als eine umfassende Vermittlungskompetenz angesehen, die nicht allein sprachliches Mitteln umfasst und sich auch nicht auf informelle Situationen beschränkt: „The context can be social, pedagogic, cultural, linguistic or professional.“ (Council of Europe 2020: 90). In der deutschen Fassung der GER-Deskriptoren heißt es in Bezug auf das B2-Niveau: „Kann (zwischen Sprache A und Sprache B) vermitteln, detaillierte Informationen weitergeben, die Aufmerksamkeit beider Seiten auf Hintergrundinformationen und soziokulturelle Hinweise lenken und bei Bedarf klärende und Anschlussfragen stellen oder Feststellungen treffen.“ Diese notwendigerweise knappe Beschreibung entspricht im Wesentlichen dem, was Sprachmittler/innen in institutionellen Gesprächssituationen tun. Der Europarat bezieht sich damit auf eine Erfahrung, die allen Menschen mit entsprechenden Sprachkenntnissen aus ihrem Alltag bekannt ist und in wissenschaftlichen Diskursen als „natural translation“ (Harris 1976) bezeichnet wird: Zwei- oder Mehrsprachigkeit schließt die Übersetzungsfähigkeit ein. Das bedeutet, dass Personen, denen ein Niveau B2 oder höher attestiert wird, schon über wesentliche Fähigkeiten verfügen, die für die Tätigkeit als Sprachmittler/in erforderlich sind. Diese Fähigkeiten müssen daher nicht mehr im Zuge einer Qualifizierung erlernt, sondern lediglich durch entsprechende Übungen für soziale und medizinische Kontexte verfügbar gemacht werden.

### **6.3 Zusammenfassung und Empfehlungen**

In dieser Übersicht wird deutlich, dass es in Rheinland-Pfalz zahlreiche Qualifizierungsmöglichkeiten für Sprachmittler/innen gibt, die unterschiedlich aufgebaut sind und nicht immer einschlägig zu sein scheinen. Die meisten dieser Angebote sind wenig verbindlich und/oder mit einem geringen zeitlichen Aufwand verbunden. Inhaltlich entsprechen einige Angebote schon ansatzweise den Anforderungen, die auch in den einschlägigen wissenschaftlichen Veröffentlichungen zum Thema Sprachmittlung formuliert wurden.

Eine Ausbildungsmöglichkeit im Bereich Sprachmittlung besteht in Rheinland-Pfalz über das IHK-Zertifikat. Die akademische Ausbildung am Fachbereich 06 der JGU Mainz bietet hingegen keine spezifische Qualifizierungsmöglichkeit. Vielmehr ist davon auszugehen, dass Studenten/innen und Absolventen/innen mit relevanten Sprachkenntnissen unabhängig von ihrem Studienschwerpunkt oder Studienfach jederzeit in allen Sprachmittlungsprojekten in Rheinland-Pfalz zentrale Aufnahmevoraussetzungen erfüllen. Tatsächlich sind im Rahmen des DOOR-Projekts auch mehrere Studenten/innen des Germersheimer Fachbereichs als Sprachmittler/innen tätig und nehmen an den Qualifizierungsveranstaltungen des DOOR-Projekts teil.

Aus wissenschaftlicher Sicht ist es notwendig, Aus- und Fortbildungen zu unterscheiden. Die akademische Ausbildung von Sprachmittlern/innen wird oftmals

vor allem als wichtiges Instrument einer gesellschaftlichen Anerkennung und Statusanhebung gesehen. Nicht-akademische Ausbildungen wie „Sprach- und Integrationsmittler/innen“ oder „Sprachmittler/in (IHK)“ erfordern einen hohen Mitteleinsatz der öffentlichen Hand und führen aller Wahrscheinlichkeit nach eher selten zu einer Erwerbstätigkeit im Bereich Sprachmittlung. Konzepte für Fortbildungen sind hingegen stärker daran interessiert, die empirisch beschreibbaren Anforderungen an Sprachmittler/innen zu erfassen und in konkrete Angebote zu übersetzen. Dabei ist ein wesentlicher Aspekt, dass an vorhandene Dolmetscherfahrungen der Teilnehmer/innen angeknüpft wird.

Mit Blick auf die Deskriptoren zum Kompetenzbereich Mediation des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens wird deutlich, dass es vor allem darum gehen sollte, Personen mit ausreichenden Sprachkenntnissen in Sprachmittlungsprojekte zu integrieren. Sprachkenntnisse ab Niveau B2 sollten eine grundlegende Bedingung für die Aufnahme in die Sprachmittlungsprojekte sein. Die systematische Überprüfung der Sprachkenntnisse in beiden Sprachen wäre ein bedeutender Schritt zur Qualitätssicherung.

Die Verbesserung der Sprachmittlungskompetenzen kann bei ausreichenden Sprachkenntnissen durch Workshops zu relevanten Themen, wie etwa den Aufgaben und Anforderungen an Sprachmittler/innen, den Besonderheiten spezifischer Einsatzbereiche, der Terminologearbeit, oder den Besonderheiten des Video- und Telefondolmetschens erreicht werden. Um eine Professionalisierung von Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz zu erreichen, ist es notwendig, die Teilnahme an solchen Angeboten leicht zugänglich zu gestalten.

Mit der Ausbildung von Sprachmittlern/innen im IHK-Lehrgang können Kompetenzen zertifiziert werden, über die die Teilnehmer/innen aufgrund von Praxiserfahrungen und Fortbildungen teilweise schon verfügen. Dieser formale Nachweis wäre insbesondere für erfahrene Sprachmittler/innen attraktiv, etwa wenn verschiedene Honorarniveaus für zertifizierte und nicht-zertifizierte Sprachmittler/innen eingeführt würden. Mit dem Zertifikat ließe sich also belegen, dass eine Person über Erfahrungen und Kenntnisse im Sprachmitteln verfügt. Dies ist ansonsten nur über (kaum vorhandene) Arbeitszeugnisse oder Honorarabrechnungen nachweisbar. Die in der Konzeption des Lehrgangs beschriebenen hohen Ansprüche an Sprachkenntnisse, Bildungshintergrund und Erfahrung im Dolmetschen und Übersetzen der Teilnehmer/innen bedeuten jedoch, dass diese Personen in der Regel ohnehin die Voraussetzungen erfüllen, um im Bereich Sprachmittlung tätig zu werden. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt ist es aufgrund der mangelnden Bekanntheit der Angebote, der unklaren Rechtslage und der geringen Verdienstmöglichkeiten fraglich, ob das IHK-Zertifikat den Absolventen/innen einen Neben- oder Vollerwerb in diesem Bereich ermöglicht.

## 7 Perspektiven der Sprachmittler/innen

Die Gruppe der Personen, die in einschlägigen Bereichen als Sprachmittler/innen tätig sind, ist sehr heterogen im Hinblick auf das Bildungsniveau, die Sprachbeherrschung und die Dolmetscherfahrung. Im Austausch mit den Sprachmittlungsangeboten in Bad Kreuznach, Ludwigshafen, Bitburg-Prüm und Mainz wurden aktive Sprachmittler/innen ausgewählt und in kurzen Interviews zu ihren Perspektiven auf die Tätigkeit befragt. Die Gespräche drehten sich um die Motivation, die Erfahrungen, das Selbstverständnis sowie den Bedarf an Fortbildungen und organisatorischen Strukturen. Auf diese Weise sollen die Motivationen und die Herausforderungen deutlich werden, die sich den Individuen und damit auch den Sprachmittlerprojekten stellen.

Alle Befragten sind ehrenamtlich in den jeweiligen Kommunen tätig. Nur eine Befragte hat eine Ausbildung als Übersetzerin absolviert. Einer der Befragten hat auch früher schon auf Honorarbasis für staatliche Stellen gedolmetscht. Es wurden zwei Männer und sechs Frauen befragt, was jedoch nicht die empirische Zusammensetzung der aktiven Sprachmittlergruppen repräsentiert. Vier der acht Befragten waren in städtischen Kontexten aktiv, vier in ländlichen Kommunen. Arabisch ist mit vier Befragten aufgrund der Relevanz dieser Sprache für alle Sprachmittlerpools besonders häufig vertreten. Die Namen der Befragten und der Bezug zu den einzelnen Standorten wurden anonymisiert.

Name <sup>7</sup>	Sprachen	Hintergrund	Stadt/Land
<b>Frau Schneider</b>	Russisch, Ukrainisch	Abgeschlossenes Sprachen-Studium	Stadt
<b>Herr Alaoui</b>	Arabisch	Student Naturwissenschaft	Stadt
<b>Herr Badawi</b>	Arabisch	Medizinische Fachkraft	Stadt
<b>Frau Meyer</b>	Tigrinya	Medizinische Fachkraft	Stadt
<b>Frau Pasteur</b>	Tschechisch	Hausfrau, 450€-Job	Land
<b>Frau Khaled</b>	Sorani, Arabisch	Fachkraft Sozialbereich	Land
<b>Frau Martynowa</b>	Russisch	Studentin Sozialwissenschaft	Land
<b>Frau Idrissi</b>	Arabisch	Fachkraft Migrationsberatung	Land

Tab. 15: Übersicht der befragten Sprachmittler/innen

### 7.1 Werdegang, Hintergrund, Motivation

Frau Schneider hat in der Ukraine Übersetzen studiert, lebt seit einigen Jahren in Deutschland und hat auch hier ein sprachbezogenes Studium absolviert. Sie war eine Zeit lang im städtischen Umfeld für ein Sprachmittlungsprojekt tätig und hat insbesondere in psychosozialen Kontexten gedolmetscht. Neben Deutsch spricht sie Ukrainisch, Russisch und Englisch auf hohem Niveau. An der Tätigkeit interessiert sie vor allem, dass sie Menschen helfen und dabei zugleich Dolmetscherfahrungen

<sup>7</sup> Alle Personennamen sowie Bezüge auf konkrete Orte wurden anonymisiert.

sammeln kann. Im sozialen Kontext ist man „sichtbar im Gespräch“, zugleich sei es eine andere Beziehung zum Kunden – in kommerziellen Kontexten sei man im Auftrag eines Kunden vor Ort und versuche, dessen Interessen zu dienen. Im sozialen Bereich stehe jedoch das Gebot der Neutralität viel stärker im Vordergrund. Die Vergütung war für sie zweitrangig, sie sieht die Tätigkeit eher als Möglichkeit, Erfahrungen zu sammeln und Leuten zu helfen.

Ähnlich formuliert es auch Herr Alaoui, der ein naturwissenschaftliches Fach studiert und nebenher in einem städtischen Pool tätig ist. Er verdient durchaus Geld mit der Tätigkeit, weil er Deutsch-Arabisch dolmetscht, aber seine Motivation ist vor allem, zu helfen und außerdem die deutsche Sprache zu trainieren. Von Geflüchteten würde er, anders als andere, kein Geld für die Tätigkeit annehmen. In manchen Bereichen kennt er sich aufgrund seines Studiums auch besser aus als andere Sprachmittler/innen.

Herr Badawi ist beruflich im medizinischen Bereich tätig und lebt schon seit ca. 30 Jahren in Deutschland. Er spricht neben Deutsch und Arabisch auch Französisch, Englisch und Türkisch. Er hat früher viel für die Polizei und in anderen Kontexten gedolmetscht. Im städtischen Sprachmittlerpool hat er 2015 angefangen, als viele Geflüchtete kamen und dringend Sprachmittler benötigt wurden. Zu seiner Motivation gefragt, zitiert er Vergil: „Da ich selbst unglücklich bin, kann ich den Unglücklichen helfen.“ Seine eigenen ersten Jahre in Deutschland waren nicht einfach, obwohl er seine Sprachkompetenzen damals schnell verbessern konnte. Deshalb fühlt er sich den Geflüchteten verbunden. Außerdem sei ihm „das Sozialwesen lieber als Dealer und Diebe“. Geld spielt für ihn dabei keine Rolle: „Das sind Aufwandsentschädigungen, man könnte das Zehnfache verdienen als Dolmetscher.“

Frau Meyer, die in Eritrea geboren wurde, seit 35 Jahren in Deutschland lebt und Tigrinya spricht, dolmetscht ebenfalls für einen städtischen Pool und ist beruflich in einem Krankenhaus tätig. Sie hat erst 2016 mit dem Dolmetschen angefangen, als sie von Hilfe suchenden Geflüchteten auf der Straße angesprochen wurde – man erkennt, dass sie aus Eritrea stammt. Eine Mitarbeiterin der Caritas hat sie dann an den Pool vermittelt, vorher war sie über eine lange Zeit privat für Geflüchtete tätig. Die Bezahlung ist für sie nicht relevant, aber sie findet sie zu niedrig - dafür, dass sie phasenweise täglich als Sprachmittlerin unterwegs war. Jetzt kann sie aus beruflichen und familiären Gründen nicht mehr so viele Einsätze leisten, aber sie möchte trotzdem betonen, dass die Bezahlung nicht angemessen ist.

In einem ländlichen Pool ist Frau Khaled tätig, die selbst 2015 aus Syrien geflohen ist. Sie hat nach ihrer Ankunft schnell erkannt, dass Sprache der Schlüssel ist und ihr durch die Beherrschung der deutschen Sprache mehr Türen offen stehen. Daher hat sie neben den Sprachkursen früh angefangen, sich ehrenamtlich zu engagieren und schon zwei Jahre nach ihrer Ankunft für andere Geflüchtete gedolmetscht. Auch für sie steht das Helfen im Vordergrund. Besonders diejenigen, die wie sie aus der Kurdenregion kommen, sind ihr wichtig. Für sie ist es „wie eine Familie, wenn ich den Flüchtlingen helfe.“

Frau Pasteur kommt aus Tschechien, lebt seit über 15 Jahren in Deutschland und ist mit einem Deutschen verheiratet. Über eine Bekannte wurde sie 2019 für den regionalen Sprachmittlerpool gewonnen. Im Moment unterstützt sie auch das Gesundheitsamt bei der Kontaktnachverfolgung. Landsleuten zu helfen ist ihre Motivation, die auch aus ihrer eigenen Migrationserfahrung entstanden ist: „Ich war ganz alleine hier und hatte niemanden und das war nicht so schön.“

Frau Martynowa hat schon in Russland Deutsch und Englisch gelernt. Momentan studiert sie an einer deutschen Universität ein sozialwissenschaftliches Fach. Sie hat in Russland bei kulturellen Veranstaltungen Russisch-Englisch gedolmetscht und kam dann nach Aufnahme des Studiums in Deutschland 2019 in den regionalen Pool. So kann sie ihr Deutsch trainieren und hat mehr soziale Kontakte, was ihr gerade in der Pandemie wichtig ist. Außerdem passt das Dolmetschen im sozialen Bereich auch zu ihrem Studium.

Frau Idrissi hingegen ist schon als Kind aus einem arabischsprachigen Land nach Deutschland gekommen und arbeitet für einen Wohlfahrtsverband in einer Beratungsstelle für Geflüchtete. Sie hat schon in jungen Jahren mit dem Übersetzen und Dolmetschen angefangen und kann nicht sagen, welche Sprache sie besser beherrscht – zeitweilig hatte sie das Arabische schon fast verlernt. An der Tätigkeit gefällt ihr die freie Zeiteinteilung und die Ehrenamtszuschale – sie kann diesen zusätzlichen Verdienst gut gebrauchen.

## 7.2 Erfahrungen und Herausforderungen

**Zeit.** Frau Khaled (Arabisch, Kurdisch-Sorani) scheint von allen Befragten die meisten Einsätze zu haben. Sie sagt: „Fast jeden Tag. (...) Eigentlich bin ich überall.“ Die Klienten/innen rufen sie direkt an, jeder scheint sie zu kennen: „Das ist schwer. (...) Manchmal rufen sie mich nachts an.“ Sie hat deshalb Schwierigkeiten mit der Zeiteinteilung. Manchmal müsse sie mehrmals am Tag helfen, das bereite ihr dann Kopfschmerzen. Frau Idrissi, die ebenfalls Arabisch in einer ländlichen Region dolmetscht, hat hingegen deutlich weniger Einsätze und sagt auch mal ab. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen hat sie zuletzt nur „ein paar Mal“ online gedolmetscht. Herr Badawi sagt, dass er anfangs, 2015-16, manchmal nach 12 Stunden Arbeit direkt zum Dolmetschen gegangen sei. Und auch heute noch gebe es solche Situationen, etwa wenn in einer Unterkunft für Geflüchtete ein Corona-Hotspot entstanden ist und alle getestet werden müssen, Quarantäne verhängt wird oder eine Impfkampagne stattfindet. Da sei man dann tagelang im Einsatz: „Wir haben 1500 Leute geimpft. (...) Ich hatte das Gefühl, ich gehöre zu einer Truppe, die wirklich toll ist.“ Frau Meyer spricht mit Tigrinya ebenfalls eine stark nachgefragte Sprache, für die es zudem kaum Sprachmittler/innen gibt. Auch sie hat vor allem 2017 „ständig“ gedolmetscht. Aus beruflichen und familiären Gründen macht sie jetzt weniger, ihre Schichten liegen so, dass sie tagsüber keine Aufträge mehr annehmen kann.

**Nähe und Distanz.** Mehrere Befragte berichten von der Herausforderung, die Beziehung zu den Nutzern/innen zu gestalten. Dabei geht es immer um die

nichtdeutschsprachigen Klienten/innen, kaum um die institutionellen Nutzer/innen, wie Ärzte/innen oder Sozialarbeiter/innen – „die sind immer professionell“, sagt Frau Martynowa. Die Klienten/innen hingegen versuchen, den Kontakt zu den Sprachmittlern/innen auszuweiten oder für weitere Unterstützung zu nutzen. Frau Schneider spricht von „Situationen, wo man einen Dolmetscher als Verbündeten sieht in diesem Land“ und betont die Notwendigkeit, in der Mitte zu bleiben und nicht auf diese Wünsche einzugehen. Auch Frau Pasteur, die nicht häufig gedolmetscht hat und deren Klienten/innen EU-Bürger aus einem Nachbarland sind, berichtet davon: „Also viele bitten um Kontakte. (...) Ich versuche eigentlich Distanz.“ Frau Meyer, die für Eritreer dolmetscht, betont, dass man den Abstand halten müsse. Herr Badawi erzählt, dass er seine Telefonnummer ändern musste, weil er sie unüberlegt herausgegeben hatte und dann manchmal um 04.00 Uhr morgens angerufen wurde. Andererseits hat er für diese unautorisierten Kontaktaufnahmen auch Verständnis: „Trotz allem sind Sie für den Klienten ein Freund, ein bekanntes Gesicht in einer fremden Welt, weil Sie Arabisch sprechen.“ Aber das trägt nicht weit: „Ich helfe mehr, wenn ich mich abgrenze.“ Frau Khaled, die in einer ländlichen Region tätig ist und neben Arabisch auch Sorani-Kurdisch spricht, gibt das Beispiel einer Schwangeren, die mitten in der Nacht ins Krankenhaus musste – da könne sie nicht „Nein“ sagen. Herr Badawi sieht die grenzenlose Hilfsbereitschaft mancher Sprachmittler/innen als problematisch an und berichtet von Kollegen/innen, die aufhören mussten, weil sie ausgebrannt waren.

**Kultur erklären.** Mehrere Sprachmittler/innen sehen es als ihre Aufgabe an, zusätzliche Erklärungen zu geben, um etwa das Sozial- und Bildungssystem in Deutschland begreifbar zu machen. Herr Alaoui stellt fest, dass es Unterschiede und Gemeinsamkeiten gebe, aber das deutsche Schulsystem sei schon sehr verschieden vom syrischen – „ich versuche zu erklären, wie wir das in Syrien haben“. Frau Khaled gibt das Beispiel einer Weiterbewilligung der Grundsicherung – das müsse man beantragen, die Klienten/innen aber verstehen den Brief nicht und versäumen das dann. „Die Flüchtlinge wissen nicht, wie kann man mit den Sachen umgehen.“ Sie wirbt bei Geflüchteten auch für das Impfen und erklärt, dass es nicht gefährlich ist. Frau Martynowa erklärt den Klienten/innen, wie die Unterschiede zu Russland sind. Sie sagt aber auch, dass es in Moskau eher so wie hier sei, mehr persönliche Distanz. Nur der Rest von Russland sei anders, ein großes Dorf. Frau Pasteur sagt über die Klienten/innen, dass die es so machen wie in Tschechien, „aber hier muss man umdenken.“ Frau Meyer hebt hervor, dass ihre eritreischen Klienten/innen aus einem Land kommen, „wo alles ganz anders ist“. Die Jugendlichen in den Aufnahmeeinrichtungen hätten sie gefragt: „Sind wir im Gefängnis?“ Sie erkläre den Jugendlichen dann auch die Putzdienste, Ausgangsbeschränkungen oder was ein Vormund ist. Aber auch umgekehrt, wenn etwa Konflikte über das Essen entstehen und die deutschen Betreuer/innen das Problem nicht verstehen. Herr Badawi findet, dass diese Erklärungen auch systematisch dazugehören und die Sprachmittlung vom normalen Dolmetschen unterscheiden: „Wenn ich jetzt beim Jugendamt bin (...), dann erkläre ich erstmal den Hintergrund.“ Er gibt das Beispiel einer Familie, die vom Jugendamt aufgesucht wurde um zu klären, warum die Tochter in der Schule im Unterricht einschläft. Nämlich wegen der vielen Hausarbeit, was in einer arabischen

Familie jedoch selbstverständlich sei. In Deutschland hingegen hat das Kind ein Recht auf Kindheit und soll nicht so früh zur Hausarbeit verpflichtet werden. Ohne diese Erklärungen hätten beide Seiten trotz Übersetzung aneinander vorbeigeredet, meint Herr Badawi: „Das ist die Mediation.“

**Seelische Belastungen.** Die Gespräche sind für die Sprachmittler/innen auch mit seelischen Belastungen verbunden. Frau Idrissi berichtet von Fällen, wo sie fast weinen musste. Frau Meyer sagt, dass sie für die Frauen, die in Libyen vergewaltigt wurden, am liebsten nicht mehr dolmetschen würde, weil das für sie zu belastend ist. Frau Martynowa hat einen Patienten mit Lungenkrebs begleitet, „das war wirklich heftig, was ich gesehen habe“. Danach brauchte sie Gespräche, Supervision. Auch Frau Schneider spricht davon, dass es nach manchen Gesprächen hilfreich sei, wenn man nochmal mit jemanden darüber reden könne. Herr Badawi sieht schon in seinem Beruf viele schlimme Dinge, da können ihn die Erlebnisse beim Dolmetschen nicht mehr schockieren. Aber es sei schon belastend, wenn Kinder involviert sind, wenn es um Gewalt geht, einmal wurde er mit dem Tod bedroht. Er thematisiert aber auch den fehlenden Respekt der Behördenmitarbeiter/innen und deren Umgangsformen. Mittlerweile sei der Pool etabliert, es sei besser geworden, in seiner Stadt könnten die Behörden und Einrichtungen „ohne uns praktisch nichts machen“, aber anfangs wurde man überhaupt nicht ernst genommen. Im Jobcenter sei es immer noch schlimm, manchmal würde er als Sprachmittler einfach aufstehen und sagen: „Wir verschieben den Termin, so geht das nicht.“

**Dolmetschen in der Pandemie.** In der Pandemie sind in allen Projekten die Einsätze eingebrochen. Nach einigen Monaten wurde bei manchen mit Telefon- oder Videokonferenzen experimentiert. Das funktionierte jedoch nicht immer: „nicht alle haben Konferenz“, sagt Herr Badawi. Frau Meyer berichtet, dass bei Zoom-Konferenzen immer andere Ehrenamtliche erstmal die Verbindung für die Klienten/innen einrichten mussten. Frau Khaled sieht den Nachteil, dass der Umgang mit Dokumenten per Video oder Telefon erschwert ist. Herr Badawi meint, dass es vor allem für die Klienten/innen wichtig sei, die anderen Gesprächsteilnehmer/innen zu sehen: „Der Klient hat mehr Vertrauen, wenn er Sie sieht.“ Herr Alaoui erzählt, dass er während der Pandemie ein paar Mal für Bekannte aus anderen Städten per Telefon gedolmetscht hat, aber nicht für den Pool in seiner Stadt.

**Schulungen und Fortbildungen.** Alle Befragten berichten von Schulungen oder Fortbildungen, die allerdings inhaltlich und vom Umfang her sehr unterschiedlich sind. Herr Badawi und Frau Meyer haben das IHK-Zertifikat „Sprachmittler/in“ absolviert. Frau Meyer beschreibt es als „Bescheid wissen über die Behörden, wie das abläuft“, aber auch worauf man achten sollte, auch bei sich selbst. Der wichtigste Aspekt scheint für sie jedoch das Hintergrundwissen zu den Behörden zu sein. Sie fände es gut, wenn einige Themen noch intensiviert oder wiederholt werden könnten. Herr Badawi hält das IHK-Zertifikat ebenfalls für sehr wertvoll und würde sich wünschen, dass der Umgang mit kulturellen Aspekten noch stärker in Fortbildungen thematisiert wird. Aber auch eine stärkere Beschäftigung mit der Sprache der einzelnen Institutionen hält er für sinnvoll, weil nicht alle Sprachmittler/innen gleichermaßen gut

Deutsch sprechen. Die Mitarbeiter/innen im Jobcenter redeten manchmal so, als sprächen sie „mit Goethe“. In anderen Projekten spielen Fortbildungen oder Austauschmöglichkeiten hingegen nur eine untergeordnete Rolle. Frau Martynowa spricht von ein paar Übungen und Regeln. Frau Schneider spricht das Wissen über Institutionen an, das in einigen Workshops vermittelt worden sei. Frau Pasteur möchte ihr Deutsch verbessern und hat darüber hinaus keine konkreten Vorstellungen, was man in Fortbildungen machen könnte. Frau Idrissi würde gerne mehr über die Gesetzeslagen wissen. Herr Alaoui hat nicht an den Fortbildungen in seinem Pool teilgenommen. Frau Khaled war bei ein paar Treffen mit anderen Sprachmittlern/innen.

**Selbstverständnis.** Frau Khaled beschreibt viele Situationen, in denen sie quasi sozialarbeiterisch tätig ist. Für sie verschwimmen die Unterschiede zwischen Sprachmittlung und sozialer Hilfeleistung. Sie sagt selbst, sie sei „meistens eine Sozialarbeiterin“. Herr Badawi hingegen betont einerseits die nötige Distanz und Abgrenzung und grenzt andererseits die Sprachmittlung vom Dolmetschen ab, weil man vor allem den Klienten/innen mehr erklären müsse. Ähnlich sieht es auch Frau Meyer, die im selben Pool tätig ist. Weil die Tätigkeit als Sprachmittler/in häufig in andere Aktivitäten eingebettet ist, werden die Befragten manchmal auch als Begleiter tätig, zeigen den Weg zu einer anderen Einrichtung oder helfen beim Ausfüllen von Formularen. Nicht alle der Befragten können jedoch mit der Frage nach dem Selbstverständnis etwas anfangen. Dies mag daran liegen, dass manche nur über wenig Erfahrungen verfügen oder daran, dass die Tätigkeit für sie selbstverständlich ist und nicht weiter reflektiert wird.

### 7.3 Vorschläge

Am Ende der Gespräche wurden alle Teilnehmer/innen gefragt, ob es Dinge gebe, die man in Bezug auf die Arbeitsweise der Pools, in denen sie tätig sind, verbessern könnte. Frau Khaled und Frau Meyer sprechen in diesem Zusammenhang die Ehrenamtszuschale an. Bei Frau Meyer ist der Betrag pro Stunde etwas höher als im Projekt von Frau Khaled, aber beide finden, dass die Bezahlung zu gering ist. Frau Meyer begründet die Kritik neben der hohen Belastung auch damit, dass sie ja schließlich auch eine mehrmonatige Fortbildung und ein IHK-Zertifikat erworben habe. Dies müsse sich auch irgendwie auszahlen. Für Frau Khaled geht es vor allem darum, dass sie durch die Sprachmittlung zeitlich sehr stark in Anspruch genommen wird und sich ihre Leistung nicht in der Bezahlung niederschlägt.

Herr Badawi thematisiert die Auswahl der Sprachmittler/innen, deren Deutschkenntnisse nicht immer ausreichen würden für die Tätigkeit. Die Sprachmittler/innen sollten möglichst einen höherwertigen Bildungsabschluss oder eine Berufsausbildung haben, weil damit in der Regel auch Hintergrundwissen und Reflexionsfähigkeit einhergehen. Dies könne auch das Know-how und den Wissenstransfer innerhalb der Projekte verbessern, weil die Sprachmittler/innen sich dann gegenseitig über rechtliche oder organisatorische Besonderheiten bestimmter Einsatzbereiche informieren könnten.

Frau Idrissi ist oft unsicher im Umgang mit Terminologie. Sie schlägt vor, Wortlisten mit wichtigen Begriffen zu erarbeiten und von kompetenten Personen übersetzen zu lassen. Im Ergebnis hätte man dann ein Wörterbuch für das Dolmetschen im sozialen Bereich. Herr Alaoui schlägt feste Sprechstunden vor, in denen Geflüchtete über relevante Themen informiert werden.

Frau Martynowa sieht Handlungsbedarf bei der Vermittlungsgeschwindigkeit – in vielen Fällen sei der Zeitraum von 4-5 Tagen für die Vermittlung zu lang, weil die Termine kurzfristiger angesetzt werden. Frau Pasteur würde gerne mehr Austauschmöglichkeiten mit anderen Sprachmittler/innen haben und die Einsätze besser koordinieren: oftmals gebe eine tschechische Familie, die mehrere Probleme habe und die Termine würden trotzdem einzeln und ohne Absprache mit ihr geplant, obwohl schon vorher klar sei, dass nur sie die Sprachmittlung übernehmen könne.

Frau Schneider thematisiert die Sichtbarkeit der Angebote und Zugangsbeschränkungen für die Klienten/innen. Wie bekommt man Sprachmittlung, wenn man sie braucht? Das sei sehr unübersichtlich und von Zufällen abhängig. Auch wüssten potentielle Sprachmittler/innen häufig gar nicht, welche Projekte es in ihrer Region gibt und wo sie sich engagieren könnten.

## **7.4 Zusammenfassung**

Im Rahmen von telefonischen teilstandardisierten Interviews wurden aktive Sprachmittler/innen aus vier verschiedenen Pools in Rheinland-Pfalz zu ihren Erfahrungen befragt. Die Einsatzerfahrungen sind aus sachlichen Gründen unterschiedlich – Sprachmittler/innen für Arabisch oder Tigrinya verfügen in der Regel über mehr Erfahrung.

Eine Übereinstimmung besteht hinsichtlich der Motivation – die Sprachmittler/innen wollen vor allem aufgrund ihrer eigenen Migrationserfahrungen anderen helfen. Positiv wird von mehreren Befragten auch gesehen, dass man durch die Tätigkeit eigene Sprachkompetenzen ausbauen und mehr soziale Kontakte haben könne. Die Ehrenamtszuschale wird als Motivation nur vereinzelt thematisiert, allerdings gibt es bei einigen Befragten Unmut über die mangelnde finanzielle Anerkennung der Leistungen. In diesen Äußerungen werden die Grenzen einer rein intrinsisch motivierten, ehrenamtlichen Tätigkeit deutlich. Sobald die intrinsische Motivation nachlässt, ziehen sich die Sprachmittler/innen aus den Projekten zurück und die Einsatzbereitschaft lässt nach.

Überwiegend betonen die Befragten ihre zurückhaltende, unparteiische Arbeitsweise und die Notwendigkeit, keine unbegrenzte Hilfsbereitschaft zu zeigen. Einige sehen es jedoch auch als ihre Aufgabe an, eigenständig Unterschiede in den Sozial- und Bildungssystemen oder den Familienstrukturen zu erklären. Der zeitliche Aufwand und die seelischen Belastungen sind bei einigen hoch. In einzelnen Fällen wäre es vermutlich notwendig, dass die Projektverantwortlichen die Sprachmittler/innen aktiver vor absehbaren Überlastungen schützen.

Alle Befragten betonen die Notwendigkeit eines Austauschs mit anderen Sprachmittlern/innen und/oder wünschen sich mehr solche Austauschmöglichkeiten. An manchen Standorten wurden zusätzliche Fortbildungen angeboten, die in einem Fall (IHK-Zertifikat) auch vergleichsweise umfangreich waren. An einem Standort scheint es nur einen sehr begrenzten Austausch in dem Projekt zu geben und keine weiteren Möglichkeiten der Schulung oder Fortbildung.

Auffällig ist, dass in der Pandemie an manchen Standorten kaum noch Einsätze vermittelt wurden, während andere Projekte durchaus in der Lage waren, nach einem kurzen Einbruch auf Distanzdolmetschen und später auf Präsenzdolmetschen mit Abstandsregeln umzustellen.

Insgesamt ergibt sich ein gemischtes Bild mit einer Mehrheit von sehr sprachkompetenten und reflektierten Sprachmittlern/innen und wenigen, die die Tätigkeit nicht so deutlich von sozialarbeiterischen Tätigkeiten abgrenzen können oder über eine geringere Erfahrungsdichte verfügen. Dieses Bild ergibt sich aus der zufälligen Zusammensetzung der Befragten und sollte nicht als Aussage über die Sprachmittler/innen in RLP insgesamt verstanden werden.

Bei allen Befragten wird deutlich, dass sie eine Dienstleistung erbringen, die für andere Einrichtungen von zentraler Bedeutung ist. Ihre Herangehensweise ist überwiegend reflektiert und anspruchsvoll. Die Motivation ist weitgehend intrinsisch und speist sich aus der eigenen Migrationserfahrung. Einrichtungen wie die Jugendhilfe, das Gesundheitsamt oder die Arbeitsagentur könnten ohne diese intrinsisch motivierten Dienstleistungen jedoch zentrale Klienten/innengruppen nicht erreichen und damit wesentliche Aufgaben nicht erfüllen – „ohne uns läuft an vielen Stellen nichts“, sagt Herr Badawi. Anders als in den gesetzlich geregelten Ehrenämtern (z. B. Schöffen, THW, Feuerwehr) erbringen Sprachmittler/innen jedoch ihre Dienste ohne Lohnfortzahlung oder andere Vergünstigungen.

## 8 Option Distanzdolmetschen

Distanzdolmetschen (Telefon- und Videodolmetschen) gewinnt seit der Corona-Pandemie 2020/21 immer mehr an Bedeutung. Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Dolmetscheinsatz kann ortsunabhängig und recht spontan durchgeführt werden, An- und Abfahrt sind irrelevant. Dennoch wird das Dolmetschen per Telefon/Video häufig als ein minderwertiger Ersatz für das Dolmetschen vor Ort betrachtet. Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden das Distanzdolmetschen in Kontrast gesetzt zum Präsenzdolmetschen, welches im sozialen Bereich überwiegend präferiert wird. Dabei werden sowohl wissenschaftliche Perspektiven als auch die Erfahrungen der Anbieter von Sprachmittlungsangeboten in Rheinland-Pfalz berücksichtigt.

Unter Distanzdolmetschen wird eine Form der gedolmetschten Kommunikation verstanden, bei der die primären Gesprächsparteien und die dolmetschende Person räumlich-geographisch nicht an demselben Ort anwesend sind und daher auf den Einsatz von technischen Hilfsmitteln angewiesen sind. Im vorliegenden Kontext umfasst das Distanzdolmetschen sowohl die ausschließlich auditive als auch die audiovisuelle Verdolmetschung.

### 8.1 Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht

Das Telefondolmetschen als die älteste Art des Distanzdolmetschens rückte in den 1980er und 1990er Jahren in den Fokus der Wissenschaft. Gegenstand der Betrachtung war zunächst das Telefondolmetschen in den Einsatzbereichen Gericht, Polizei und Medizin. Jüngere Arbeiten stammen aus den translations- und sprachwissenschaftlichen Disziplinen (der Stand der Forschung basiert auf Farag 2020):

- Im Zentrum translationswissenschaftlicher Forschung stehen der Vergleich zum Konferenzdolmetschen (Lee 2007, Andres 2008, Andres/Falk 2009, Korak 2010) und Möglichkeiten zur Kompensation von Nachteilen (Kelly 2007, 2008a, 2008b). Diese Arbeiten sind eher normativ orientiert und formulieren Erwartungen an Telefondolmetscher/innen, die ihren Ursprung im Konferenzdolmetschen haben (z. B. die Nachahmung der Stimmmodulation).
- Sprachwissenschaftliche Arbeiten fokussieren vor allem Phänomene des Sprecherwechsels (Amato 2017; Braun 2004, 2013, 2014, 2017; Braun/Davitti 2017a und 2017b; Braun/Taylor 2012; Fernández/Russo 2017; Hornberger et al. 1996; Oviatt/Cohen/Podlozny 1990; Wadensjö 1999). Dabei werden authentische bzw. simulierte Gesprächsdaten analysiert.
- Gesprächsanalytisch ausgerichtete Arbeiten identifizieren die Gesprächsorganisation und die Bearbeitung von Verständnisschwierigkeiten als ein besonderes Phänomen des Telefondolmetschens (Farag/Meyer [im Erscheinen]).

Die Arbeiten von Ko 2006 und Kelly 2008 zu technischen Voraussetzungen des Distanzdolmetschens rekurrieren auf einen veralteten Stand der Telekommunikationstechnologien und werden deshalb hier nicht weiter besprochen.

Die technikbezogenen Aspekte des Videodolmetschen im Kontext von supranationalen Organisationen wie der EU und der UN standen in den 1970er Jahren im Mittelpunkt der Forschung (Mouzourakis 1996). Auch wenn gegen Ende der 1990er Jahre die Dolmetschqualität und die technikbedingten Implikationen des Videodolmetschens in den Blick genommen wurden, fokussierten Untersuchungen weiterhin das Simultandolmetschen auf Konferenzen (Moser-Mercer 2003, Roziner/Shlesinger 2010). Die Autoren/innen können in ihren Studien zwar keine signifikanten Qualitätsverluste bezüglich der Dolmetschleistung feststellen, weisen aber darauf hin, dass die beteiligten Konferenzdolmetscher/innen über größeres Stressempfinden beim Videodolmetschen berichten (Braun 2018: 394). Anschließende Studien zum Videodolmetschen im Bereich Justiz und Polizei werden hier nicht näher betrachtet.

Neuere Studien zum Videodolmetschen im Gesundheitswesen stammen aus Österreich (Pöchhacker 2014, Kletečka-Pulker/Parrag 2015, Havelka 2018) und zeigen, dass das Videodolmetschen sowohl von Patienten/innen als auch vom Gesundheitspersonal gut angenommen wird, und dennoch spezifische Phänomene aufweist, die die Beteiligten vor Herausforderungen stellen, so Kletečka-Pulker/Parrag 2015 und Havelka 2018:

- Gespräche im Gesundheitswesen können von starker Emotionalität geprägt sein. Dolmetscher/innen werden in diesem Setting in der Regel ad hoc hinzugezogen und haben nicht die Gelegenheit, sich auf den Dolmetscheinsatz vorzubereiten. Ihnen liegen in der Regel keine Informationen zu Patienten/innen oder den Krankheitsgeschichten vor.
- Die Gesprächssituation wird zum großen Teil vom medizinischen Personal vorgegeben. Dolmetscher/innen haben in der Regel keinen Einfluss darauf, zu welchem Zeitpunkt sie zugeschaltet werden, wann das Gespräch beendet wird oder wie die Kamera ausgerichtet wird. Der Handlungsrahmen der Dolmetscher/innen wird von der Kooperationsbereitschaft des medizinischen Personals bestimmt.

Diese Studienergebnisse bieten zwar relevante Erkenntnisse in Bezug auf das Videodolmetschen im Gesundheitswesen, diese decken sich aber zum großen Teil mit den Phänomenen des Dolmetschens vor Ort. Auch beim Präsenzdolmetschen liegen Dolmetschern/innen in der Regel keine oder wenige Einsatzinformationen vor, sodass eine Einsatzvorbereitung selten möglich ist. Auch was die Gesprächssituation angeht, besteht vor Ort eine gewisse Abhängigkeit von der Institution. Oft können Dolmetscher/innen keinen Einfluss auf die Sitzordnung nehmen und gestalten ihre Arbeitsbedingungen im Rahmen der vorgefundenen Gegebenheiten.

## 8.2 Distanzdolmetschen in Rheinland-Pfalz

Alle weitgehend professionalisierten Sprachmittlungsangebote, die in Kapitel 1 identifiziert wurden, hatten die Gelegenheit, ausführlichere Angaben zu ihrem Distanzdolmetschangebot zu machen und von bisherigen Erfahrungen zu berichten. Von acht Sprachmittlungsangeboten, die als weitgehend professionalisiert eingestuft wurden und Distanzdolmetschen anbieten, haben sich folgende sechs zurückgemeldet:

Nr.	Sitz der Vermittlungsstelle	geographischer Wirkungsbereich	Sprachmittlungsangebot <i>c/o zugeordnete Stelle</i>	Distanzdolmetsch- art(en)
A	Bad Kreuznach, Landkreis	Landkreis Bad Kreuznach	Sprachmittlerpool <i>c/o Kreisverwaltung Bad Kreuznach</i>	Telefon
B	Ludwigshafen am Rhein, Stadt	Stadt Ludwigshafen	Brückenbauer <i>c/o Stadtverwaltung Ludwigshafen am Rhein</i>	Telefon und Video
C	Mainz, Stadt	Rheinland-Pfalz, vorwiegend Stadt Mainz und Umgebung, Landkreise Alzey-Worms und Germersheim (alle Angaben beziehen sich auf diesen Wirkungsbereich; der Eifelkreis Bitburg-Prüm ist in diesem Kapitel nicht berücksichtigt)	DOOR <i>c/o ARBEIT &amp; LEBEN gGmbH, Zweigstelle Rheinhessen-Nahe</i>	Telefon und Video
D	Mainz-Bingen, Landkreis	Stadt Ingelheim	„Gemeindedolmetscher“ <i>c/o Stadtverwaltung Ingelheim</i>	Telefon und Video
E	Mayen-Koblenz, Landkreis	Landkreis Mayen-Koblenz, Stadt Koblenz	Dolmetscherpool <i>c/o Caritas Koblenz</i>	Telefon
F	Trier, Stadt	Stadt Trier, selten Einsätze außerhalb	Medizinische Sprachmittlung <i>c/o Psychosoziales Zentrum Trier (Caritas)</i>	Telefon (nur zu Pandemiezeiten)

Tab. 16: Rückmeldungen zum Distanzdolmetschen

### • Distanzdolmetschangebot und technische Ausstattung

Drei von den genannten sechs Sprachmittlungsangeboten geben an, dass zwar das Distanzdolmetschen angeboten wird, als Standard aber weiterhin das Präsenzdolmetschen gilt. Wenn das Distanzdolmetschen aufgrund der Pandemielage eingeführt wurde – das trifft auf vier von sechs Sprachmittlungsangeboten zu – wird das Angebot unabhängig von der Pandemieentwicklung beibehalten.

Lediglich zwei Sprachmittlungsangebote konnten konkrete Angaben zur Einsatzhäufigkeit machen: Das Ludwigshafener Projekt Brückenbauer hat 2020

insgesamt ca. 600 Dolmetschereinsätze aus der Ferne (Telefon und Video) durchgeführt, das Mainzer Angebot DOOR registrierte im Zeitraum Januar bis Mai 2021 insgesamt 117 Einsätze (Telefon und Video). Andere Anbieter/innen erfassen entweder die Art der vermittelten Dolmetschereinsätze nicht, oder sie können lediglich einen groben Anteil beziffern (die Ingelheimer „Gemeindedolmetscher“ schätzen den Anteil der 2020 ferngedolmetschten Einsätze auf 4%, das PSZ Trier den Anteil der ferngedolmetschten Gespräche im Rahmen des Projekts „medizinische Sprachmittlung“ auf knapp 5% im Zeitraum März-Mai 2020).

Was die technischen Lösungen angeht, weisen Sprachmittlungsangebote deutliche Unterschiede auf. Im Sprachmittlerpool der Kreisverwaltung Bad Kreuznach und im PSZ Trier wird das Gespräch auf Lautsprecher gesetzt, ersterer Pool nutzt bei Bedarf auch die Telefonkonferenzfunktion der vorhandenen Telefonanlage. Die Brückenbauer in Ludwigshafen sind mit individuellen Tablets ausgestattet und bieten Dolmetschereinsätze auf allen gängigen Telefon- und Videokonferenzplattformen (u. a. ZOOM, Skype, FaceTime) an, wobei die auftraggebende Institution über die zu nutzende Plattform entscheidet. DOOR in Mainz nutzt das Telefonkonferenzsystem Inopla und greift für das Videodolmetschen entweder auf Software von Fremdanbietern/innen zurück, die als datenschutzkonform zertifiziert wurden bzw. als solche vom Datenschutzbeauftragten empfohlen werden. Im Laufe des Jahres wird ein eigenes Videokonferenzsystem von WoMBA GmbH eingeführt. Auch in der Stadt Ingelheim folgt man der Empfehlung der Stadtverwaltung (Jitsi).

Als Gründe für oder gegen den Einsatz von bestimmten Tools und Plattformen werden in erster Linie der Datenschutz und der Zeit- sowie Ressourcenmangel für die Einführung neuer Lösungen genannt. DOOR ergänzt zudem, dass bei der Auswahl der Tools zum einen darauf geachtet werde, dass die genutzten Server in Deutschland sind. Zum anderen sollten die ausgewählten Systeme so konzipiert sein, dass die virtuellen Sitzungen nicht von der Vermittlungsstelle gestartet werden müssen.

#### • **Erfahrungen mit Distanzdolmetschen**

Spätestens in der Pandemiezeit hatte ein Großteil der Sprachmittlungsangebote die Gelegenheit, umfangreiche Erfahrungen mit dem Distanzdolmetschen zu sammeln. Sie wurden gefragt, wie das Dolmetschen aus der Ferne von den unterschiedlichen Beteiligten angenommen wird. Die Rückmeldungen zeigen, dass die Dolmetscher/innen diese Art des Dolmetschens überwiegend positiv angenommen haben. Viele konnten aufgrund familiärer Verpflichtungen die heimischen vier Wände nicht verlassen und haben im Distanzdolmetschen eine Möglichkeit gesehen, die Sprachmittlungstätigkeit aufrechtzuerhalten. Die Perspektiven der auftraggebenden Institutionen fallen weniger positiv aus. Entweder liegt keine Bewertung vor (wie ein Sprachmittlungsangebot hierzu anmerkt: „Denen [den Institutionen] ist schon die Abrechnung zu stressig!“). Oder es wird von gelegentlichen Vorbehalten berichtet, da das Präsenzdolmetschen generell präferiert wird, oder weil in manchen Institutionen die technische Ausstattung bzw. die Erlaubnis nicht vorhanden ist, im digitalen Raum zu konferieren – so das Mainzer Projekt DOOR. Von einer anfänglichen Skepsis ist auch bei den Ludwigshafener Brückenbauern die Rede. „Als man aber verstanden hat,

dass die Coronazeit länger dauert, Distanzdolmetschen der einzige Weg ist weiterzukommen, waren alle dankbar“ so ein Brückenbauer. Hier wird auch die Perspektive der Klienten/innen beleuchtet: Auf der einen Seite wird die mit dem Distanzdolmetschen assoziierte Zeitersparnis positiv bewertet, auf der anderen Seite wird auf fehlendes Vertrauen hingewiesen, wenn die Beteiligten sich nicht sehen können („Irgendwie ist das Vertrauen nicht da.“).

Alle Sprachmittlungsangebote, die Daten zum Distanzdolmetschen bereitgestellt haben, differenzieren zwischen Einsatzbereichen, für die sich das Dolmetschen aus der Ferne eher bzw. eher nicht eignet. Einzig der Sprachmittlerpool der Kreisverwaltung Bad Kreuznach differenziert nach logistischen Gesichtspunkten, nicht nach inhaltlichen. „Auf dem Land ist man froh, überhaupt eine Dolmetschung zu haben“, die inhaltlichen Anforderungen können in der Regel nicht berücksichtigt werden. Aus der Sicht von anderen Sprachmittlungsangeboten eignet sich das Distanzdolmetschen für folgende Einsatzbereiche/Themen gut:

- Behördentermine
- Gespräche mit nur wenigen Beteiligten
- Gespräche, in denen es um die sachliche Vermittlung von Inhalten geht (Frage-Antwort)
- Alltagswissen („Wo finde ich was?“)
- Gespräche mit Klienten, die ein hohes Bildungsniveau haben

Folgende Konstellationen/Einsatzbereiche werden für weniger geeignet gehalten:

- Gespräche mit vielen Beteiligten
- Einsatzbereiche Schule und Medizin
- kritische Themen (z. B. Kindeswohlgefährdung)
- Gespräche zu emotionalen Themen
- Gespräche, in denen Fachkräfte und Klient/innen nur über eingeschränkte Deutschkenntnisse verfügen
- Dialekt

Trotz der Einschränkungen, die in Bezug auf das Distanzdolmetschen formuliert werden, ergänzt das Mainzer Angebot DOOR: „besser ist, ein Gespräch wird per Video oder Telefon gedolmetscht als dass es gar nicht gedolmetscht wird“.

Die befragten Sprachmittlungsangebote schreiben dem Distanzdolmetschen folgende Vor- und Nachteile zu:

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> <li>– zeitsparend, flexibel</li> <li>– attraktiv für ländlichen Raum</li> <li>– Dolmetscher/in wird nicht von Klienten/innen erkannt (vor allem bei Telefondolmetschen)</li> <li>– Abgrenzung besser möglich (keine Vereinnahmungsversuche/ Auftragserweiterungen im Wartezimmer)</li> <li>– Kostenersparnis (keine An- und Abfahrt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vorgespräch (falls vorgesehen) nicht möglich</li> <li>– nonverbale Kommunikation eingeschränkt (vor allem bei Telefondolmetschen); vor allem im psychotherapeutischen Kontext (Gestik nicht sichtbar, z. B. Hände kneten)</li> <li>– Aufbau von Vertrauensverhältnis schwierig</li> <li>– abhängig von Technik</li> <li>– Gewährleistung des Datenschutzes oft nicht möglich</li> </ul>

Tab. 17: Vor- und Nachteile des Distanzdolmetschens aus der Sicht der Sprachmittlungsangebote

## 8.3 Hinweise für die praktische Umsetzung

Hier werden nur Verfahren des Distanzdolmetschens berücksichtigt, die mittels einer eigenen Vermittlungsstelle entwickelt und implementiert werden. Kommerzielle Angebote, die neben der Hard- und Software auch die Bereitstellung von Dolmetschleistungen umfassen, werden hier nicht berücksichtigt.

Für die Umsetzung einer Lösung fürs telefonische Dolmetschen sind aktuell folgende Verfahren denkbar:

- **Telefonkonferenz / Gruppenanruf**

Zu einem aktiven Anruf wird ein weiterer Anruf hinzugefügt. Dieses Verfahren eignet sich insbesondere für Konstellationen, in denen die beiden primären Gesprächsparteien und die dolmetschende Person räumlich-geographisch getrennt voneinander sind. Teilweise ungeeignet ist diese Lösung für Gespräche, die mehr als drei Endgerätenutzer/innen umfassen. Je nach Telefon und Netzanbieter ist die Zahl der hinzufügbaren Anrufe begrenzt. Die beschriebene Konferenzschaltung ist mittlerweile eine gängige Funktion von modernen Smartphones bzw. Telefonanlagen und bietet den Vorteil, dass den angerufenen Personen in der Regel keine Kosten entstehen. Ein deutlicher Nachteil ist die fehlende Kontrolle über die Einhaltung des Datenschutzes.

- **Telefonkonferenzraum**

Bei einem Drittanbieter wird ein Telefonkonferenzraum bereitgestellt, der bei Bedarf mit einem Passwort geschützt werden kann. Gesprächsteilnehmer/innen erhalten eine Einwahlnummer zusammen mit einem PIN-Code und können sich zur vereinbarten Zeit in die Konferenz einwählen. Je nach Drittanbieter entspricht die Ausstattung der Telefonkonferenzräume den datenschutzrechtlichen Anforderungen. Wird der Telefonkonferenzraum von einer Vermittlungsstelle bereitgestellt, hat das den Vorteil, dass die Telefonnummern der Anrufer/innen nicht allen Gesprächsbeteiligten sichtbar werden, auch wenn diese nicht unterdrückt werden. Ein Nachteil besteht darin, dass die Anrufe in der Regel kostenpflichtig sind. Zudem sind die per E-Mail versandten Zugangsinformationen in der Regel nur in deutscher Sprache verfasst und damit für nicht-deutschsprachige Nutzer/innen unbrauchbar.

- **Lautsprecher**

Wenn sich zwei Beteiligte an einem Ort befinden und eine primäre Gesprächspartei bzw. die dolmetschende Person an einem anderen Ort, besteht eine weitere Möglichkeit darin, den Lautsprecher zu aktivieren. In der Regel führt die Aktivierung des Lautsprechers zu Verlusten der Klangqualität, was zu Beeinträchtigungen beim Dolmetschen führen kann.

- **Weitergabe des Telefons**

Eine oft praktizierte Lösung ist das Hin- und Herreichen des Telefons bzw. des Hörers, sollten sich zwei Gesprächsbeteiligte an einem Ort befinden. Gerade zu Pandemiezeiten ist die Lösung aus hygienischen Gründen als problematisch zu bewerten.

Folgende Lösungen sind für die Umsetzung einer Videodolmetschlösung im sozialen Bereich denkbar:

- **Videokonferenzsysteme mit und ohne spezielle Hard- und Software**

Beim Angebot von Videodolmetschen hat eine Vermittlungsstelle die Wahl zwischen der Nutzung von allgemein zugänglichen und in der Regel kostenfreien Videokonferenzplattformen, die die Gesprächsbeteiligten verbindet, und der Beschaffung eines Videokonferenzsystems, in das sich Gesprächsbeteiligte einwählen können. In beiden Fällen ist dringend eine webbasierte Lösung anzuraten, die ohne Hardware-Umrüstung auskommt und verschiedene Endgeräte akzeptiert. Eine wesentliche Aufgabe bei der Einführung eines Videodolmetschsystems ist die Klärung und Einhaltung der rechtlichen Anforderungen. Kommerzielle Videokonferenzsysteme sind nicht unbedingt auf den sozialen Bereich ausgelegt, Einladungen zu Videokonferenzen sind beispielsweise in der Regel in deutscher und englischer Sprache verfasst und werden von den Klient/innen nicht unbedingt verstanden. Zudem ist für den Erhalt der Einladung das Innehaben eines elektronischen Postfachs in der Regel Pflicht – was je nach Zielgruppe zu voraussetzungsreich sein kann. Alle Videokonferenzsysteme sind stark von der Netzqualität abhängig und beanspruchen bei allen Beteiligten große Datenvolumen – was bei der Nutzung von mobilen Daten zu hohen Kosten führen kann.

## 8.4 Zusammenfassung

Die folgende Gegenüberstellung erlaubt einen Vergleich zwischen Präsenz- und Distanzdolmetschen in Bezug auf den Dolmetschprozess. In erster Linie unterscheiden sich die Verfahren jedoch in Bezug auf organisatorische und technische Aspekte. Auswirkungen auf die Dolmetschtätigkeit selbst sind eher Nebenwirkungen, auch wenn die mangelnde Sichtbarkeit der Beteiligten beim Dolmetschen per Telefon oftmals von den Sprachmittlern/innen zunächst als Beeinträchtigung empfunden wird, insbesondere in Gesprächen, in denen Beziehungsaspekte und Zwischentöne eine Rolle spielen. Von manchen Klienten/innen wird berichtet, dass es sie misstrauisch macht, wenn sie nicht sehen können, wer dolmetscht.

Präsenzdolmetschen	Distanzdolmetschen (Video / Telefon)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächskoordination teilweise durch Blickkontakt/nonverbale Kommunikation geregelt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• teilweise mehr explizite Gesprächskoordination (z. B. durch Metakommentare) erforderlich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nonverbale Kommunikation weniger eingeschränkt; Dolmetscher/in nimmt gesamte Umgebung wahr, nicht nur einen Ausschnitt → möglicherweise hilfreich für Dolmetscher/innen, für die Deutsch Lernersprache ist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nonverbale Kommunikation eingeschränkt, besondere Bedeutung der paraverbalen Kommunikation (z. B. Stimmlage, Betonung)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notizen machen und unbekannte (Fach)Wörter nachschlagen ebenfalls möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolmetscher/innen berichten, dass sie sich vor allem beim Telefondolmetschen nicht „beobachtet“ fühlen, wenn sie etwas nachschlagen oder Notizen machen möchten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständigung von lokalen Faktoren (z. B. Umgebungsgeräusche) abhängig, in der Regel nicht von Technik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständigung unter anderem von der Technik (z. B. Netzqualität, Hard- und Software) abhängig</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeitintensiv (An- und Abfahrt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeitsparend (keine An- und Abfahrt erforderlich), Dolmetscher/in kann mehr Einsätze in gleicher Zeit durchführen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatzbereich meist regional eingeschränkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• überregionaler Einsatz möglich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• in der Regel Terminabsprache erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spontane Einsätze eher möglich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolmetscher/in ist nah am Geschehen, Körperkontakt möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die räumliche Distanz kann dabei helfen, sich von der Situation emotional abzugrenzen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• falls erforderlich, können Dolmetscheinsätze vor Ort unterschrieben bestätigt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrechnungswege in der Regel nicht digitalisiert</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• spontaner Einsatz von schriftlichen Dokumenten möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spontaner Einsatz von schriftlichen Dokumenten in der Regel nicht möglich</li> </ul>
<p>∨ Beide Dolmetscharten haben Potenziale und Grenzen; je nach Gesprächsanlass kann die eine oder die andere Dolmetschart besser geeignet sein. <b>Das Anforderungsprofil an Dolmetscher/innen im sozialen Bereich ist einsatzbereichsübergreifend und bleibt für beide Dolmetscharten gleich</b> (z. B. Umgang mit Vereinnahmungsversuchen, Umgang mit Fachbegriffen, Gestaltung der Arbeitsbedingungen, Transparenz zu jedem Zeitpunkt)!</p>	

Tab. 18: Gegenüberstellung Präsenzdolmetschen - Distanzdolmetschen

## 9 Handlungsmöglichkeiten

In diesem Kapitel werden die gesammelten Informationen über die aktuelle Versorgung mit Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz zusammengefasst und die rechtlichen und organisatorischen Handlungsmöglichkeiten der Landesregierung dargestellt.

Eine verbesserte Versorgung der öffentlichen Verwaltungen, sozialen und medizinischen Dienste sowie der Bildungseinrichtungen mit Sprachmittlung ist notwendig. Der Nutzen von Sprachmittlung (Kapitel 3) ist für die Akteure/innen vor Ort offenkundig. Sprachmittlung ist jedoch eine Querschnitts- oder Gemeinschaftsaufgabe, für die in der Regel vor Ort niemand eindeutig zuständig ist. Vielmehr benötigen potentiell alle Einrichtungen und staatlichen Stellen für die Erfüllung ihrer Aufgaben in bestimmten Situationen Sprachmittlung.

Die Rechtslage (Kapitel 4) zeigt, dass es kaum Anspruchsgrundlagen für eine Versorgung mit Sprachmittlung gibt, oder diese nur mit erheblichem Aufwand individuell eingeklagt werden können. Sprachmittlung für soziale, medizinische oder Bildungseinrichtungen sowie Verwaltungen ist somit de facto im Wesentlichen eine freiwillige Leistung der Kommunen oder des Landes, die mit anderen freiwilligen Leistungen konkurriert. Ihre Förderung hängt damit auch von den politischen Verhältnissen in einzelnen Kommunen und in der Landesregierung ab.

In der konkreten Ausgestaltung der Fördermaßnahmen zeigen sich die politischen Präferenzen: So können nach Auskunft der ADD Trier etwa bei Maßnahmen zur freiwilligen Rückkehr auch Dolmetschleistungen abgerechnet werden. In der (nicht primär auf Rückkehr ausgerichteten) Migrationsberatung hingegen ist die Unterfinanzierung der Maßnahmen teilweise so ausgeprägt, dass Wohlfahrtsverbände nach eigenen Aussagen schon Schwierigkeiten haben, den Eigenanteil an der Projektfinanzierung aufzubringen – „wenn Sie dazu noch die ganzen Bedarfe an Sprachmittlung decken müssten, schaffen Sie es nicht“, sagt eine Vertreterin. In den beiden benachbarten sozialen Diensten Rückkehrberatung und Migrationsberatung wird Sprachmittlung also in einem Fall finanziert und in dem anderen Fall nicht.

Die meisten der existierenden Sprachmittlungsangebote (Kapitel 1 und 2) sind nicht darauf ausgelegt, diese Ausgangslage entscheidend zu verändern. Sie sind überwiegend strukturell und/oder konzeptuell nicht in der Lage, Sprachmittlung nachhaltig, zuverlässig und in der Breite in die Kommunikation mit Bürger/innen mit geringen Deutschkenntnissen zu integrieren. Strukturelle Defizite sind etwa die zu geringe oder falsch gewichtete personelle Ausstattung, die Art und Höhe der Finanzierungen oder die Größe und Zusammensetzung der Sprachmittler/innengruppe. Konzeptuelle Defizite zeigen sich in der mangelnden Berücksichtigung rechtlicher Voraussetzungen, der Bevorzugung von ehrenamtlichen Tätigkeiten gegenüber regulären Arbeitsverhältnissen, der überwiegend intrinsischen Motivation der Sprachmittler/innen (wenig professionalisiertes Ehrenamt, geringe Aufwandsentschädigung, das Helfen steht im Vordergrund), mangelnder Vernetzung vor Ort sowie unklaren Auswahlverfahren und Tätigkeitsprofilen. Die mangelnde

Leistungsfähigkeit der existierenden Projekte wird besonders deutlich, wenn man die Zahl der in RLP von allen erfassten Projekten insgesamt geleisteten Sprachmittlungseinsätze pro Jahr (ca. 4.500) mit dem Bedarf vergleicht.

Als Daumenregel kann gelten, dass 20-25% der Personen mit Migrationshintergrund potentiell einen Bedarf an Sprachmittlung haben (Meyer 2008). Dieser Anteil variiert erheblich, wenn man Eigenschaften wie die ethnische Herkunft, das Alter oder das Geschlecht einbezieht. Rheinland-Pfalz hat insgesamt ca. 4 Mio. Einwohner/innen, ca. 25% davon sind Personen mit Migrationshintergrund (lt. Statistischem Landesamt). Somit verfügen geschätzt ca. 200.000-250.000 Personen in Rheinland-Pfalz über eingeschränkte Deutschkenntnisse und benötigen – situationsabhängig – Unterstützung durch Sprachmittler/innen.

In welchem Umfang und mit welcher Häufigkeit nehmen Personen mit geringen Deutschkenntnissen Sprachmittlung in Anspruch? Dies kann anhand von Ländern eingeschätzt werden, in denen Sprachmittlung systematischer in den Regeldiensten verankert ist. So zählte die „Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln“ ([www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)) im Jahr 2020 für die gesamte Schweiz über 307.000 Sprachmittlungseinsätze, die von 21 regionalen und überregionalen Vermittlungsstellen organisiert wurden. Die Schweiz hat mit 8,7 Mio. etwas mehr als doppelt so viele Einwohner/innen wie Rheinland-Pfalz (lt. Bundesamt für Statistik). Der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund an der Bevölkerung ist mit knapp 38% höher (RLP: 25%). Trotz dieser demografischen Unterschiede sind die Zahlen bemerkenswert: Alle im vorliegenden Bericht erfassten rheinland-pfälzischen Projekte zusammen leisten nach eigenen Angaben pro Jahr ca. 1,5% der Sprachmittlungseinsätze, die in der Schweiz jährlich vermittelt werden. Überträgt man die Schweizer Zahlen auf Rheinland-Pfalz, müssten es in Rheinland-Pfalz jedoch ca. 25% des Schweizer Vermittlungsgeschehens sein, also ca. 75.000 Einsätze.

Einen weiteren Anhaltspunkt in Bezug auf den tatsächlichen Bedarf bieten die Einsatzzahlen der Hamburger Anstalt öffentlichen Rechts Fördern & Wohnen, die ca. 30.000 Geflüchtete und Wohnungslose mit Wohnraum versorgt. Die Bewohner/innen von Fördern & Wohnen verfügen häufig nur über geringe Deutschkenntnisse und werden über einen hauseigenen Sprachmittlerpool mit Dolmetschleistungen für die einrichtungsinterne Sozialarbeit und für Arztbesuche versorgt. Im Jahr 2020 leistete der Sprachmittlerpool ca. 5.500 Vermittlungsvorgänge, die über eine Vermittlungsstelle mit zwei Büroangestellten (Entgeltgruppen E10 und E8) und einer Hilfskraft administriert werden<sup>8</sup>. Diese Vermittlungsstelle vermittelt also pro Jahr mehr Einsätze als alle rheinland-pfälzischen Projekte zusammen, obwohl sie ausschließlich für eine bestimmte Zielgruppe und für sehr spezifische Einsatzanlässe tätig wird.

Auch wenn man die sozialen, politischen und demografischen Unterschiede berücksichtigt, bleibt also ein deutlicher Abstand. Die Annahme, dass Geflüchtete oder Menschen mit Migrationshintergrund in Rheinland-Pfalz einen geringeren Bedarf an

---

<sup>8</sup> Informationen von Till Kobusch, Geschäftsbereichsleiter Unterkunft und Orientierung Süd/West, Fördern & Wohnen AÖR Hamburg.

Sprachmittlung haben als in Hamburg, ist nicht plausibel. Vielmehr ist davon auszugehen, dass die im Vergleich zur Schweiz oder Hamburg sehr niedrige Zahl an Einsätzen in Rheinland-Pfalz daraus resultiert, dass der bestehende Bedarf an Sprachmittlung durch die existierenden Projekte nicht gedeckt wird.

Vor skizzierten Hintergrund ergeben sich für die Landesregierung drei Handlungsmöglichkeiten: 1. müssen die rechtlichen Anspruchsgrundlagen geklärt werden, 2. muss Sprachmittlung in den Integrationskonzepten des Landes und der Kommunen stärker als bisher thematisiert werden, 3. müssen die existierenden Angebote bedarfsgerechter gestaltet werden.

## 9.1 Rechtliche Anspruchsgrundlagen klären

Eine Klärung der rechtlichen Grundlagen würde sich aus der Verankerung eines Anspruchs auf Sprachmittlung im Allgemeinen Teil des Sozialgesetzbuchs (SGB I) ergeben. Auch wenn nicht alle der potentiellen Nutzer/innen auf der Basis des SGB tätig sind, würde durch einen eindeutigen und allgemein anerkannten individuellen Rechtsanspruch der Klienten/innen auf Sprachmittlung eine nachhaltige und qualitätsorientierte Finanzierung ermöglicht, die nicht in Konkurrenz zu freiwilligen Leistungen von Kommunen oder Landesregierungen steht. Eine gesetzliche Verankerung wird seit Jahren von verschiedenen Fachverbänden gefordert, zuletzt im Oktober 2018 vom Paritätischen Gesamtverband. Der Verband schlägt vor, § 17 des SGB I durch Absatz 4 zu ergänzen<sup>9</sup>:

Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse haben das Recht, bei der Beantragung und Ausführung von Sozialleistungen mithilfe von Sprachmittler/-innen zu kommunizieren. Die für Sozialleistung zuständigen Leistungsträger sind verpflichtet, die durch Einbeziehen eines Sprachmittlers entstehenden Kosten zu tragen.

Eine ähnliche Änderung war auch im Referentenentwurf des Integrationsgesetzes in der Version vom 29.04.2016 schon enthalten. Dort sollte durch den §2 des Integrationsgesetzes der §17 Absatz 2 SGB I wie folgt geändert werden:

(2a) Sofern Berechtigte nicht über ausreichende deutsche Sprachkenntnisse verfügen oder Unterlagen in einer fremden Sprache vorlegen, sollen die Leistungsträger die Heranziehung eines Dolmetschers oder Übersetzers binnen angemessener Frist verlangen oder diesen nach Fristablauf selbst heranziehen. Aufwendungen für Dolmetscher oder Übersetzer sind von dem für die Sozialleistung zuständigen Leistungsträger zu tragen, wenn Berechtigte ihren gewöhnlichen Aufenthalt seit weniger als drei Jahren im Geltungsbereich dieses Gesetzbuchs haben. § 19 Absatz 2 Satz 5 des Zehnten Buches gilt entsprechend.

Diese Änderung wurde später in den Beratungen der Integrationsminister/innen wieder verworfen. Das Land Rheinland-Pfalz kann sich jedoch im Bundesrat und in der Integrationsminister/innenkonferenz für eine erneute Überarbeitung des Gesetzes

---

<sup>9</sup> Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbandes, „Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen“, 2018.

einsetzen bzw. entsprechende Initiativen unterstützen, die möglicherweise nach der Bundestagswahl 2021 anstehen.

## **9.2 Sprachmittlung in Integrationskonzepten und Fördermaßnahmen thematisieren**

Das Land Rheinland-Pfalz kann bei der Erarbeitung von Integrationskonzepten des Landes und der Kommunen darauf hinwirken, dass Sprachmittlung systematischer in den Konzepten berücksichtigt wird. Die Sichtung einer Stichprobe kommunaler Integrationskonzepte ergibt, dass Sprachmittlung oftmals nicht oder nur am Rande thematisiert wird. Im Integrationskonzept der Stadt Kaiserslautern (veröffentlicht 2013) wird Ratsuchenden auf S. 77 beispielsweise empfohlen, einen Dolmetscher mitzubringen. Im Integrationskonzept des Landkreises Germersheim von 2015 heißt es auf S. 22, man wolle den „Dolmetscherpool der Uni einbeziehen“. Im Integrationskonzept des Landes von 2017 wird der Ausbau von existierenden Sprachmittlungsprojekten avisiert und von „Laien-Dolmetschern/innen“ und „ehrenamtlich angebotenen Übersetzungsleistungen“ gesprochen. Wie der vorliegende Bericht zeigt, sind die vorhandenen Projekte jedoch überwiegend nicht in der Lage, bedarfsgerechte Angebote zu machen. In der anstehenden Neufassung erscheint es daher sinnvoll, die Professionalisierung der Angebote in den Vordergrund zu stellen und eine Abkehr von der ehrenamtlichen Sprachmittlung hin zu einer frei- bzw. nebenberuflich erbrachten Dienstleistung als Ziel auszugeben.

Ein Blick in die Integrationskonzepte anderer Bundesländer zeigt, dass dort ebenfalls in diese Richtung gearbeitet wird. So finanziert beispielsweise Sachsen-Anhalt beedigte Dolmetscher/innen für wichtige Elterngespräche an Schulen, Thüringen hat mit einem kommerziellen Anbieter einen Rahmenvertrag über ca. 1 Mio. € für Video- und Telefondolmetschen in sozialen Einrichtungen abgeschlossen, Sachsen fördert Vermittlungsstellen für kommunales Dolmetschen in jedem Landkreis. Inwieweit diese Maßnahmen effektiv sind, kann von hier aus nicht beurteilt werden. Trotzdem zeigen sie, dass auch Bundesländer mit einem sehr viel geringeren Anteil an Einwohnern/innen mit Migrationshintergrund – und damit vermutlich auch einem geringeren Bedarf an Sprachmittlung – dem Thema Bedeutung beimessen.

Neben einer Thematisierung in den Integrationskonzepten erscheint es sinnvoll, generell bei integrationspolitischen Initiativen stärker als bisher danach zu fragen, wie die einzelnen Projekte die Relevanz von Sprachbarrieren einschätzen und welche Verfahren sie einplanen, um Personen mit geringen Deutschkenntnissen zu erreichen. Die Gespräche mit Nutzern/innen in Kapitel 3 zeigen, dass es in den verschiedenen Einsatzbereichen unterschiedliche Erfordernisse und Kommunikationsanlässe gibt. Zielgruppen können je nach Migrationsgeschichte in unterschiedlichem Maße einen Bedarf an Sprachmittlung aufweisen. Sprachmittlung sollte daher generell in Fördermaßnahmen und Ausschreibungen des Landes thematisiert werden – auch ressortübergreifend, etwa bei der Abstimmung zu bildungspolitischen oder gesundheitspolitischen Maßnahmen. In der ressortinternen und ressortübergreifenden Abstimmung sollte Sprachmittlung als ein Querschnittsthema aufgegriffen werden, das

potentiell in vielen Politikfeldern relevant ist, weil ein Teil der Bevölkerung nur über geringe Deutschkenntnisse verfügt. Diese Situation wird sich auf absehbare Zeit nicht ändern. Maßnahmen zur Sprachförderung heben den Bedarf an Sprachmittlung nicht auf, weil Migrationsbewegungen ein allgegenwärtiges Phänomen sind.

### **9.3 Bedarfsorientierte Angebote für Sprachmittlung schaffen**

Es ist eine begründete Annahme, dass die rheinland-pfälzischen Projekte den bestehenden Bedarf bei weitem nicht decken. Wir schlagen daher als eine dritte Handlungsoption vor, über einen begrenzten Zeitraum (z. B. drei Jahre) aussichtsreichen Projekten in Testregionen die Möglichkeit zu geben, mit finanzieller Unterstützung durch das Land ihr Angebot stärker bedarfsorientiert auszurichten. Der Schwerpunkt der Förderpolitik sollte damit in Zukunft stärker auf den konzeptuellen und administrativen Aspekten der Vermittlungsarbeit liegen und weniger auf der Finanzierung von Qualifizierungen. Durch eine Stärkung der Vermittlungsstellen, eine bessere Vernetzung mit Projekten vor Ort und eine systematische Dokumentation des Vermittlungsgeschehens kann der Bedarf an Sprachmittlung und der Nutzen für eine effektive Arbeit in Ämtern und Verwaltungen, im Bildungsbereich, in sozialen Einrichtungen usw. aufgezeigt werden. Diese Informationen können genutzt werden, um Städte und Kommunen von den positiven Effekten von Sprachmittlung zu überzeugen und stärker als bisher an den Kosten zu beteiligen.

Bedarfsorientierung würde beinhalten, dass die Projekte die rechtlichen und organisatorischen Anforderungen an den Betrieb von Vermittlungsstellen (Kapitel 4 und 5) prüfen und Änderungen vornehmen, wenn diese Anforderungen bisher nicht erfüllt werden. Dies betrifft sowohl die konzeptuellen als auch die administrativen Aufgaben der Vermittlungsstellen.

In konzeptueller Hinsicht ist es erforderlich, dass die Projekte ihre Bekanntheit steigern (Kapitel 2) und überprüfbar darlegen, wie sie ihre Angebote in die verschiedenen Einsatzbereiche einbringen und die Beziehungen zu potentiellen Nutzer/innen intensivieren, etwa durch den Abschluss von Rahmenvereinbarungen mit Wohlfahrtsverbänden und Kommunen. Hinsichtlich der Qualifikation der Sprachmittler/innen sollte der Fokus stärker auf einer systematischen Auswahl der Sprachmittler/innen gerichtet werden, gepaart mit einer angemessenen Bezahlung auf Honorarbasis und ggfs. Fortbildungsangeboten zu spezifischen Themen und Einsatzbereichen. Vermittlungsstellen, die eine Förderung beantragen, sollten grundsätzlich Präsenzdolmetschen und Distanzdolmetschen (Kapitel 8) anbieten.

In administrativer Hinsicht sollten Vermittlungsstellen ein kundenorientiertes Arbeiten nachweisen, bei dem Bestellvorgänge maximal vereinfacht sind und Anfragen an allen Arbeitstagen zu den Kernarbeitszeiten zeitnah bearbeitet werden. Als Orientierung für die personelle Ausstattung kann dabei der Hamburger Stellenschlüssel dienen, mit dem im Durchschnitt 22 Vermittlungsvorgänge pro Arbeitstag bearbeitet werden. Eine einzelne Bürofachkraft kann bei standardisierten Vermittlungsvorgängen pro Tag max. 16 Vorgänge bearbeiten, wenn man eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von 30

Minuten pro Vorgang (ohne Abrechnung oder digitalisierte Bearbeitungsschritte) zugrunde legt. Durch eine gezielte Förderung könnten bestehende Projekte in die Lage versetzt werden, ihr Angebot stärker als bisher an den Bedarfen vor Ort zu orientieren. Projekte, die diese Möglichkeit nicht nutzen, sollten auch keine Förderung erhalten.

Mittelfristig kann durch diese gesteuerte Förderung eine Vereinheitlichung der Projektlandschaft erreicht werden, die in ein gemeinsames landesweites Sprachmittlungsangebot mit standardisierten Verfahren mündet und die Nutzung für die Einrichtungen weiter vereinfachen würde. Ein landesweites Angebot könnte Distanzdolmetschen insbesondere für den ländlichen Raum und für seltene Sprachen anbieten oder für solche, die regional nicht vertreten sind. Eine Standardisierung und Systematisierung der Aufnahmeverfahren und Fortbildungen für Sprachmittler/innen würde eine Qualitätssteigerung bedeuten, die wiederum für die Akzeptanz des Angebots und dessen Integration in die relevanten Einsatzbereiche (Soziales, Bildung, Gesundheit, Verwaltung) erforderlich ist.

Im Zuge der Qualitätsverbesserung müssen auch weitere, geeignete Sprachmittler/innen akquiriert werden, um den variierenden Bedarf zu decken. Hierfür sind jedoch nicht notwendigerweise Qualifizierungsmaßnahmen erforderlich, sondern vor allem ein höheres Stundenhonorar, mit dem den Nebenerwerb „Sprachmittlung“ für qualifizierte Bewerber/innen attraktiv wird. Qualifizierungsmaßnahmen wie das Zertifikat „Sprachmittler/in“ der IHK bieten zusätzlich für besonders erfahrene Sprachmittler/innen die Möglichkeit, einen Nachweis für informell erworbene Kompetenzen zu bekommen, was für die Ausübung einer Nebenerwerbstätigkeit hilfreich sein kann. Zugleich sind die zertifizierten Sprachmittler/innen ideale Kandidaten/innen für professionalisierte Sprachmittlungsangebote, wenn die Bezahlung entsprechend erhöht wird und Sprachmittlung nicht mehr als überwiegend informelle, ehrenamtliche Tätigkeit aufgefasst wird. Der Schwerpunkt der Professionalisierung sollte jedoch nicht auf einer Ausweitung von Qualifizierungsmöglichkeiten liegen, sondern auf der Stärkung der Vermittlungsstellen, die neben der Bereitstellung und Administration von Sprachmittlung insbesondere die Verankerung in den Einsatzbereichen aktiv betreiben müssen, um bedarfsorientiert zu arbeiten.

Da es aus rechtlichen Gründen sinnvoll erscheint, Vermittlung und Fortbildung zu trennen, könnte neben den Vermittlungsstellen ein „Kompetenzzentrum Sprachmittlung“ entstehen, das Fortbildungen landesweit anbietet, die mit den Erwartungen der Nutzer/innen und Sprachmittler/innen abgeglichen werden. Das Kompetenzzentrum könnte eine inhaltliche und formale Systematisierung der Fortbildungen betreiben, Nachweise für die Teilnehmer/innen ausstellen sowie Beratungsleistungen für Vermittlungsstellen und Kommunen erbringen und die Akquise neuer Sprachmittler/innen unterstützen.

## 9.4 Zusammenfassung

Die Analyse der aktuellen Sprachmittlungsangebote zeigt, dass der Bedarf in Rheinland-Pfalz mit den vorhandenen Strukturen nicht gedeckt werden kann. Dies liegt unter anderem an den fehlenden Anspruchsgrundlagen, den unklaren Zuständigkeiten und den konzeptuellen und administrativen Defiziten der Vermittlungsstellen. Die Lage in Rheinland-Pfalz unterscheidet sich dabei nicht grundsätzlich von der in anderen Bundesländern. Anders als andere Bundesländer hat Rheinland-Pfalz jedoch mit diesem Bericht eine umfassende Bestandsaufnahme, aus der begründete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden können.

Aus diesen Gründen werden drei Handlungsoptionen vorgeschlagen:

1. Bundespolitische Initiativen entwickeln oder unterstützen, mit denen Sprachmittlung in den Sozialgesetzbüchern verankert wird.
2. Sprachmittlung systematisch in den Integrationskonzepten des Landes und der Kommunen thematisieren und generell bei Fördermaßnahmen abfragen und in die Abstimmung zwischen Ressorts integrieren.
3. Für einen begrenzten Zeitraum durch Fördermaßnahmen eine Steigerung der Bedarfsorientierung und eine Professionalisierung der Vermittlungsstellen anstreben, mit dem Ziel, ein landesweites Sprachmittlungsangebot zu schaffen und die Kompetenzen in diesem Bereich zu bündeln.

## Literaturverzeichnis

- Aigner, Katharina** (2014): Ausbildungssituation und Berufszufriedenheit von AbsolventInnen des Masterstudiums Dolmetschen an der Universität Wien mit Arbeitssprache Spanisch. Masterarbeit. In: [http://othes.univie.ac.at/32004/1/2014-03-05\\_0603881.pdf](http://othes.univie.ac.at/32004/1/2014-03-05_0603881.pdf) [Stand 30.07.2021]
- Amato, Amalia** (2017): Telephone Interpreting for Health Care Service - Potential Problems and Solutions. In: Report 2 - Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 52-85. In: <http://www.shiftinorality.eu/en/resources/2017/06/19/report-2-remote-technologized-interpreting-telephone-based-and-video-based> [Stand 31.07.2021]
- Andres, Dörte** (2008): Summary Report for Workpackage 5. Exploring the Use of ICT in Medical Interpreting. In: MedInt - Development of a Curriculum for Medical Interpreters. In: [https://itat2.uni-graz.at/medint/summary\\_report\\_wp5.pdf](https://itat2.uni-graz.at/medint/summary_report_wp5.pdf) [Stand 31.07.2021]
- Andres, Dörte/Falk, Stefanie** (2009): Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting. Remote and Telephone Interpreting. In: Dörte Andres & Sonja Pöllabauer (Hrsg.): Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich. InterPartes: Studien zur Dolmetschwissenschaft 5. München: Martin Meidenbauer, 9-27.
- Arbeitsbereich Interkulturelle Kommunikation** (2018): Sprachmittlungsprojekte in Rheinland-Pfalz. Eine Kartografie der sprachmittlerischen Infrastruktur in allen 36 Landkreisen und kreisfreien Städten. Studie im Auftrag des Ministeriums für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz.
- Bischoff, Alexander** (2020): The evolution of a healthcare interpreting service mapped against the bilingual health communication model: a historical qualitative case study. In: Health Reviews (2020) 41:19.
- Bischoff, Alexander/ Denhaerynck, Kris** (2010): What do language barriers cost? An exploratory study among asylum seekers in Switzerland. In: BMC Health Services Research 2010, 10:248.
- Braun, Sabine** (2004): Kommunikation unter widrigen Umständen? Fallstudien zu einsprachigen und gedolmetschten Videokonferenzen. Tübinger Beiträge zur Linguistik 475. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Braun, Sabine** (2013): Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings. A critical assessment of a growing practice. In: Interpreting. International Journal of Research and Practice in Interpreting 15.2, 200-228.
- Braun, Sabine** (2014): Comparing traditional and remote interpreting in police settings. Quality and impact factors. In: Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni. Edizioni Università di Trieste: Trieste, 161-176.

- Braun, Sabine** (2017): What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space. In: *Journal of Pragmatics* 107, 165-177.
- Braun, Sabine** (2018): Video-mediated interpreting in legal settings in England: Interpreters' perceptions in their sociopolitical context. In: *Translation and Interpreting Studies*. Special issue Technology in community translation and interpreting, 13:3, 393-420.
- Braun, Sabine/Davitti, Elena** (2017a): A Methodological Framework for the Study of Remote Interpreting. In: Report 2 - Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 41-51.  
<[http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT\\_2\\_SHIFT-new.pdf](http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT_2_SHIFT-new.pdf)> [Stand 31.07.2021]
- Braun, Sabine/Davitti, Elena** (2017b): Videoconference Interpreting. Data presentation. In: Report 2 - Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 276-314. <[http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT\\_2\\_SHIFT-new.pdf](http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT_2_SHIFT-new.pdf)> [Stand 31.07.2021]
- Braun, Sabine/Taylor, Judith L.**(2012): Video-mediated interpreting. An overview of current practice and research. In: Sabine Braun und Judith L. Taylor (Hrsg.): *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Intersentia: Antwerp, 33-68.
- Breitsprecher, Christoph/Mueller, Jessica T./Möske, Mike** (2020): Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher\*innen für die soziale Arbeit in Deutschland. Hamburg: Universitätsklinikum Hamburg Eppendorf.
- Cirillo, Letizia/Niemants, Natacha** (2017) (eds.): *Teaching Dialogue Interpreting. Research-based proposals for higher education*. Benjamins Translation Library, 138. xiv, 393 pp.
- Council of Europe** (2020): *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- Ertl, Anita/Pöllabauer, Sonja** (2010): Training (medical) interpreters - the key to good practice. In: *MedInt: a joint european training perspective*. *Journal of Specialised Translation*, 14, 166-193.
- Farag, Rahaf** (2020): Kommunikative Verfahren beim Telefondolmetschen Arabisch-Deutsch in der institutionellen Kommunikation mit Geflüchteten. In: Beatrix Kreß, Katsiaryna Röder, Kathrin Schweiger & Ksenija Vossmler (Hrsg.): *Mehrsprachigkeit, Interkulturelle Kommunikation, Sprachvermittlung: Internationale Perspektiven auf DaF und Herkunftssprachen*. Frankfurt am Main: Peter Lang. (= Hildesheimer Schriften zur Interkulturellen

Kommunikation / Hildesheim Studies in Intercultural Communication) (im Druck).

- Farag, Rahaf/Meyer, Bernd** (im Erscheinen): Telefondolmetschen Arabisch-Deutsch: Gesprächstranskription im Spannungsfeld von Mehrsprachigkeit, schriftlichem Standard und Varietätenvielfalt. In: Sven Grawunder & Cordula Schwarze (Hrsg.) Transkription und Annotation gesprochener Sprache und multimodaler Interaktion: Konzepte, Probleme, Lösungen.
- Fernández, Emilia Iglesias/Russo, Mariachiara** (2017): A Multidisciplinary Theoretical Framework for the Study of Remote Interpreting - Telephone Interpreting. In: Report 2 - Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 20-33. In: [http://www.shiftin-orality.eu/en/system/files/download/REPORT\\_2\\_SHIFT-new.pdf](http://www.shiftin-orality.eu/en/system/files/download/REPORT_2_SHIFT-new.pdf) [Stand 31.07.2021]
- Fördern & Wohnen AÖR** (2020): Statusrechtliche Begutachtung der im Rahmen des Sprachmittlerpools bei F&W tätigen Dolmetscher. Gutachten erstellt von der Kanzlei Kanzlei Heuking Kühn Lüer Wojtek in Hamburg.
- Harris, Brian** (1976). The importance of natural translation. In: Working Papers in Bilingualism (Toronto), 12, 96-114.
- Havelka, Ivana** (2018): Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes. Berlin: Frank & Timme.
- Hornberger, John C./Gibson, Count D./Wood, William/Dequeldre, Christian/Corso, Irene/Palla, Barbara/Bloch, Daniel A.** (1996): Eliminating Language Barriers for Non-English-Speaking Patients. In: Medical Care 34.8, 845-856.
- INTERPRET Kompetenzzentrum** (2016): ISO 13611: „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“. Zusammenstellung der Kernelemente aus Sicht von INTERPRET. In: [https://www.interpret.ch/admin/data/files/infolib\\_asset/file/73/richtlinien-iso-13611.pdf](https://www.interpret.ch/admin/data/files/infolib_asset/file/73/richtlinien-iso-13611.pdf) [Stand 30.07.2021]
- ISO 13611:2014**, Interpreting — Guidelines for community interpreting
- Jacobs, Elizabeth A./Sadowski, Laura S./Rathouz, Paul J.** (2007): The Impact of an Enhanced Interpreter Service Intervention on Hospital Costs and Patient Satisfaction. In: Society of General Internal Medicine (eds.): J Gen Intern Med 22(Suppl 2):306-11.
- Kelly, Nataly** (2007): Telephone Interpreting in Health Care Settings. Some Commonly Asked Questions. In: The ATA Chronicle. [http://www.atanet.org/chronicle/feature\\_article\\_june\\_2007.php](http://www.atanet.org/chronicle/feature_article_june_2007.php) [Stand 31.07.2021]
- Kelly, Nataly** (2008a): Telephone Interpreting. A Comprehensive Guide to the Profession. Victoria, BC: Trafford Publishing.

- Kelly, Nataly** (2008b): A Medical Interpreter's Guide to Telephone Interpreting. In: International Medical Interpreters Association. Leading the advancement of professional interpreters. In: <[http://www.imiaweb.org/uploads/pages/307\\_2.pdf](http://www.imiaweb.org/uploads/pages/307_2.pdf)> [Stand: 31.07.2021]
- Kletečka-Pulker, Maria/Parrag, Sabine** (2015): Endbericht „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“. Ein Pilotprojekt der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und des Instituts für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien. In: <[https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht\\_QV\\_C.pdf](https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QV_C.pdf)> [Stand: 31.07.2021]
- Ko, Leong** (2006): The need for long-term empirical studies in remote interpreting research. A case study of telephone interpreting. In: *Linguistica Antverpiensia New Series*, 5:2006, 32-338.
- Korak, Christina** (2010): Remote Interpreting via Skype. Anwendungsmöglichkeiten von VoIP-Software im Bereich Community Interpreting. *Communicate everywhere? TRANSÜD: Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens* 30. Berlin: Frank & Timme.
- Landtag von Rheinland-Pfalz** (2015): 23. Sitzung des Ausschusses für Gleichstellung und Frauenförderung am 17.Juli 2014. TOP 3: Fachdolmetscher. Vorlage 16/6215 v. 17.12.2015.
- Lee, Jieun** (2007): Telephone interpreting - seen from the interpreters' perspective. In: *Interpreting. International journal of research and practice in interpreting* 9.2, 231-252.
- Lietz, Roman** (2017): Kriterien zur Umsetzung von Integrationslotsenprojekten. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doctor philosophiae (Dr. phil.). Friedrich-Schiller-Universität Jena.
- Meyer, Bernd** (2002): Untersuchungen zu Aufgaben interkulturellen Mittelns. In: Silvia Kalina & Joanna Best (Hrsg.): *Übersetzen und Dolmetschen in Praxis und Lehre. Eine Orientierungshilfe*. Tübingen: UTB, 51-59.
- Meyer, Bernd** (2003): Dolmetschertraining aus diskursanalytischer Sicht. Überlegungen zu einer Fortbildung für zweisprachige Pflegekräfte. In: *Gesprächsforschung – Online Zeitschrift zur Verbalen Interaktion*, (Nr.4/2003), 160-185.
- Meyer, Bernd** (2008): Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund. Berufsfelder mit besonderem Potenzial. Studie für das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Nürnberg.
- Meyer, Bernd** (2021): Entwicklungslinien der deutschen Forschung zum Dolmetschen im soziokulturellen Kontext. In: Mira Kadriç & Sonja Pöllabauer (Hrsg): *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Narr Francke Attempto (Reihe Translationswissenschaft), 111-124.

- Meyer, Bernd/Bührig, Karistin/Kliche, Ortrun/Pawlack, Birte** (2010): Nurses as interpreters. Aspects of interpreter training for bilingual medical employees.“ In: Bernd Meyer & Birgit Apfelbaum (eds.): Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical, and business settings. Amsterdam: Benjamins, 163-184.
- Meyer, Bernd/Steinke, Marika** (2014): Community Interpreting als Beitrag zur interkulturellen Öffnung. In: Migration und Soziale Arbeit 36/1, 76-83.
- Moser-Mercer, Barbara** (2003) Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters. Joint project International Telecommunication Union (ITU)-Ecole de Traduction et d'Interpretation, Université de Genève. In: <<https://ecfsapi.fcc.gov/file/7521826425.pdf>> [Stand 31.07.2021]
- Mouzourakis, Panayotis** (1996): Videoconferencing: Techniques and challenges. In: in: Interpreting 1:1, 21-38.
- Oviatt, Sharon L./Cohen, R. Philip/Podlozny, Ann** (1990): Spoken Language in Interpreted Telephone Dialogues. In: Technical Note 49. In: <<https://www.sri.com/sites/default/files/uploads/publications/pdf/477.pdf>> [Stand 31.07.2021]
- Paritätischer Gesamtverband** (2018): Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbandes. Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen. In: <[http://infothek.paritaet.org/pid/fachinfos.nsf/0/e768e7842201bc4bc125831d0036105a/\\$FILE/2018\\_10\\_05\\_Positionspapier\\_Sprachmittlung.pdf](http://infothek.paritaet.org/pid/fachinfos.nsf/0/e768e7842201bc4bc125831d0036105a/$FILE/2018_10_05_Positionspapier_Sprachmittlung.pdf)> [Stand 30.07.2021]
- Pöchhacker, Franz** (2014) Remote Possibilities: Trialing Simultaneous Video Interpreting for Austrian Hospitals. In: Nicodemus, Brenda/Metzger, Melanie (eds.) Investigations in Healthcare Interpreting. Washington, DC.: Gallaudet Univer. Press, 302-326.
- Pym, Anthony** (2021): Translation and language learning as policy options. Questions of costs and literacy development. In: Translation & Interpreting 13(1) (2021), 24-37.
- Roziner, Ilan/Shlesinger, Miriam** (2010): Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. In: Interpreting 12:2, 214-247.
- Sacksofsky, Ute** (2010): Mittelbare Diskriminierung und das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz. Expertise erstellt im Auftrag der Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS).
- Wadensjö, Cecilia** (1999): Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction. In: The Translator. Studies in Intercultural Communication 5.2, 247-264.
- WD - Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages** (2017): Der Anspruch auf einen Dolmetscher für Flüchtlinge und Migranten. Ausarbeitung. Aktenzeichen: WD 3 - 3000 – 095/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung

**Weiser, Barbara** (2011): Rechtliche Rahmenbedingungen bei der Finanzierung von Einsätzen in der „Sprach- und Kulturmittlung“. Expertise erstellt im Rahmen des Projekts „SPuK OS II – Stärkung interkultureller Ressourcen durch den Einsatz von Sprach- und Kulturmittlung in der Region Osnabrück“ im Auftrag von Caritasverband für die Diözese Osnabrück e.V.