



Osnabrück, 15.03.2010

**EIF-Projekt „SPuK OS – Sprach- und Kulturmittlung
- Etablierung einer neuen Dienstleistung in der Region Osnabrück**

Az. EIF – 2007 – 203

Evaluation des zweiten Projektjahres (2009)

Marika Steinke
Vermittlung & Öffentlichkeitsarbeit/Qualitätssicherung

Anlage 1 zum Sachbericht

Einleitung

Dieser Evaluationsbericht zum Projekt „SPuK OS - Sprach- und Kulturmittlung“ betrachtet und analysiert die Aktivitäten und Entwicklungen im Jahr 2009, dem zweiten Projektjahr. Dabei ist der Blick vor allem darauf gerichtet, ob und in welcher Form die erfolgreiche Arbeit des ersten Projektjahres fortgesetzt werden konnte und welche Schritte der Projektdurchführung geleistet wurden. Auf der Grundlage des Zeit- und Strukturplans vergleicht der Bericht die Aktivitäten mit den vorgesehenen Arbeitsschritten.

Hierbei folgt die Evaluation der Gliederung der Projektkonzeption und den darin dargestellten Unterzielen. Insbesondere werden die Aktivitäten im Jahr 2009 dabei mit den im Antrag benannten Indikatoren abgeglichen. Dort, wo in der Zielplanung des Projekts quantitative Indikatoren benannt wurden, werden diese auch als Bewertungskriterien herangezogen. Andere Aktivitäten des Projekts werden jedoch qualitativ bewertet, da nur diese Betrachtungsweise Aufschlüsse ermöglicht zum Stand der Durchführung für diese Bereiche.

Im gesamten Bericht, insbesondere aber in den Abschnitten zur programmspezifischen Zusammenfassung und dem Ausblick ist das Augenmerk darauf gerichtet, inwiefern innerhalb des zweiten Projektjahres das Profil von SPuK Sprach- und Kulturmittlung geschärft werden konnte und ob die praktischen Erfahrungen bei der Umsetzung des Projekts die Annahmen aus der Antragsstellung über die Umsetzung der Projektziele bestätigen konnten oder ob sich aus der Praxis strukturelle Veränderungen in 2009 oder für das dritte Projektjahr ergaben.



Oberziel 1

Qualifizierung und Beschäftigung von MigrantInnen als Sprach- und KulturmittlerInnen

Unterziel 1.1 Sicherstellung der Befähigung zur Sprach- und Kulturmittlung

Im zweiten Projektjahr konnten an die erfolgreiche Umsetzung der Zielsetzungen in diesem Arbeitsbereich in 2008 angeknüpft werden. Zu diesem Unterziel sind die Identifizierung des individuellen Qualifizierungsbedarfs der Sprach- und KulturmittlerInnen, die Sicherung der Kompetenz der Netzwerkmitglieder durch Fortbildungen und Workshops sowie die fortlaufende Auswertung der Qualifizierungsanforderungen vorgesehen.

Als Methode zur Feststellung des Qualifikationsbedarfs dienen individuelle Kompetenzbilanzierungen, pro Jahr sind etwa 13 angestrebt (innerhalb der gesamten Projektlaufzeit 40). 2009 wurde diese Zielvorgabe erneut übertroffen, 19 Sprach- und KulturmittlerInnen konnten nach einer ausführlichen Kompetenzfeststellung innerhalb des Aufnahmegesprächs in das Netzwerk aufgenommen werden. Nur wenige Personen, die als Sprach- und KulturmittlerInnen tätig waren, verließen das Projekt, meist aus beruflichen Gründen oder aufgrund von Umzügen. Damit wächst das Netzwerk auf 46 Personen am Ende des zweiten Projektjahres an. Die Anzahl der Sprach- und KulturmittlerInnen ist damit von Beginn der Projektlaufzeit (28 Personen) über deutliche Zuwächse in 2008 (auf 39 Personen) auch in 2009 (auf 46 Personen) gestiegen. Damit kann die Dienstleistung auch für eine steigende Anzahl an Sprachen angeboten werden (33 Sprachen Ende 2009), die Einsatzvermittlung kann auf eine erhebliche Anzahl von Netzwerkmitgliedern zurückgreifen.

In den Aufnahmegesprächen findet eine ausführliche Eignungsprüfung statt, die weiterhin entscheidend bleibt für die Mitgliedschaft im Netzwerk sowie die Abklärung der sofortigen Einsatzfähigkeit. Diese individuelle Kompetenzfeststellung widmet sich folgenden Bereichen ausführlich:

- schulische und berufliche Ausbildung
- jetzige Tätigkeit und Interessen
- Migrationserfahrung
- Vor-Erfahrungen im Dolmetschen
- Motivation, Mitglied im Netzwerk zu werden



Der Informationsaustausch dient zugleich der Feststellung der mündlichen Deutschkenntnisse. 2009 wurde dazu eine verbindliche Regelung getroffen. Das Niveau der mündlichen Sprachbeherrschung muss danach mindestens den Kriterien der Stufe B2 des europäischen Referenzrahmens entsprechen und sollte sich nach Möglichkeit der Stufe C1 annähern.

Zur Sicherung der Kompetenz der Netzwerkmitglieder dienen verschiedene Formen der Qualifizierung. 2009 fanden 7 Fortbildungen und 1 Workshop statt, die Planungsvorgaben (ca. 5 Fortbildungen und 1 Workshop pro Jahr) wurden also übertroffen.

Die Qualifizierungen hatten drei Schwerpunkte.

- a) Inhalte waren einerseits Auseinandersetzungen mit dem Anforderungsprofil sowie der Rolle der Sprach- und KulturmittlerInnen und Fragen nach Distanz, Selbstverständnis und Einflussfaktoren im Dolmetschsetting.
- b) Zudem wurden erneut Fortbildungen in Zusammenarbeit mit Auftraggebern der Dolmetsch-Einsätze durchgeführt, in denen diese die Strukturen und Arbeitsweisen ihrer Einrichtungen und Institutionen vorstellten. Dabei wurden jeweils Fachtermini aus dem Arbeitsbereich erläutert sowie strukturelle und institutionelle Zusammenhänge vermittelt. Neu hinzugekommen ist bei dieser Form der Fortbildung in 2009 die Abklärung der Erwartungen an die Sprach- und KulturmittlerInnen, der Abgleich mit den Rollenanforderungen sowie ein Austausch über wünschenswerte Dolmetschbedingungen.
- c) Ein dritter Schwerpunkt der Fortbildungen, der 2009 neu in das Qualifizierungsangebot aufgenommen wurde, ist die Auseinandersetzung mit Einflussvariablen aus dem Bereich nonverbaler Kommunikation. Dieser bis dahin vernachlässigte, aber für gute Sprach- und Kulturmittlung unerlässliche Bereich soll 2010 erneut aufgenommen und erweitert werden.

Der im Berichtszeitraum durchgeführte Workshop wurde erstmals nach einer in 2008 in Auftrag gegebenen Arbeitskonzeption durchgeführt und ermöglichte eine intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Kompetenzen der Netzwerkmitglieder im Bezug zum Anforderungsprofil der Sprach- und Kulturmittlung.

Ergänzt werden die Fortbildungen nunmehr durch individuelle Reflexionsgespräche. Da nicht alle Netzwerkmitglieder durch die Fortbildungen erreicht werden können und sich zudem die Zahl der Sprach- und Kulturmittlungseinsätze signifikant erhöht hat,



kommt der individuellen Reflexion absolvierter Einsätze in der Qualitätssicherung eine immer größere Bedeutung zu. Dieses als Ergänzung zu den Qualifizierungen konzipierte Angebot konnten die Sprach- und KulturmittlerInnen zunächst auf Anfrage abrufen, seit Herbst 2009 wird es nach durchgeführten Einsätzen offensiv an die DolmetscherInnen herangetragen. Die Einzelgespräche sind als angeleitete Reflexion des Einsatzes konzipiert. Ziel ist die Entwicklung eines profunden Selbstverständnisses als Sprach- und KulturmittlerIn und die Ausbildung eines Reflexionsinstrumentariums, mit dem die Netzwerkmitglieder ihre Einsätze analysieren, die Adäquatheit ihrer Interaktion überprüfen, die angewendeten Strategien klären und gegebenenfalls Alternativen entwickeln können. Die Einzelreflexion widmet sich der genauen Sichtung und Beschreibung des Einsatzes, seines Ablaufs, seines Settings, wahrgenommener eigener und fremder Erwartungen und Rollenzuschreibungen, Schwierigkeiten beim Mittlungsprozess und deren Behebung.

Mit diesem Ansatz sind die Reflexionsgespräche eine wesentliche und individuelle Ergänzung zu den anderen Formen der Qualifikation, die zur Qualitätssicherung der Dienstleistung beitragen sowie die Befähigung der einzelnen Netzwerkmitglieder zur Sprach- und Kulturmittlung sicherstellen.

Ein weiterer Schritt zur Erreichung des Unterziel 1.1 ist die Zusammenfassung der Qualitätsstandards in einem Curriculum. Dazu werden die Qualifizierungsanforderungen an die Sprach- und KulturmittlerInnen fortlaufend ausgewertet. Das Curriculum wird am Ende des dritten Projektjahres abschließend erstellt, als Indikator dient die Schlussevaluation des Projekts. In 2009 wurde jedoch unter Einbezug der Fortbildungsangebote eine Zwischenbilanz gezogen.¹ Insgesamt beschreibt und analysiert diese Zwischenauswertung verschiedene Aspekte, die für die Erarbeitung des Curriculums wesentlich sind. Hierzu zählen die Struktur des Netzwerkes und der Vorqualifizierung der beteiligten Sprach- und KulturmittlerInnen sowie eine Definition der Zielrichtung des Curriculums. Die Reflexion von Fortbildungsinhalten geschieht vor dem Hintergrund der der Dienstleistung zugrundeliegenden Prinzipien, des Rollenverständnisses der Sprach- und Kulturmittlung, der Beachtung der jeweiligen Settings beim Dolmetschen wie auch der Einsatzfelder der Sprach- und Kulturmittlung. Maßstab für Schulungsinhalte und Detailziele setzt hierbei das im ersten Projektjahr entwickelte Anforderungsprofil. In 2009 wurden als Teilschritte in der Entwicklung des Curriculums erste, für eine Sprach- und Kulturmittlung notwendige Inhalte von Qualifizierungsangeboten festgelegt, der Fortbildungsbedarf ermittelt und Dozenten für die Umsetzung der

¹ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht Nr. 4



Fortbildungsziele gesucht. Die endgültige Festlegung des Themenkatalogs mit verbindlichen und fakultativen Elementen und entsprechenden Lehr-/Lernzielen erfolgt im dritten Projektjahr 2010.

Insgesamt kann für 2009 festgestellt werden, dass die Fortbildungen und der Workshop sowie insbesondere deren Auswertung wesentliche Impulse für die Entwicklung des Curriculums lieferten. Die Erstellung des Lehr-/Lernprogramms ist als fortlaufender Prozess verknüpft mit den übrigen Aktivitäten, beispielsweise dem Erschließen neuer Einsatzgebiete und daraus abgeleiteter neuer Fortbildungsbedarfe. Zudem ist sie eng verbunden mit den in den Kompetenzfeststellungen ermittelten Qualifizierungsbedürfnissen der einzelnen Netzwerkmitglieder. Die Zwischenbilanz veranschaulicht deutlich, dass die bisher gewonnen Erkenntnisse aus den ersten beiden Projektjahren eine umfassende Grundlage für die Erstellung des Curriculums der Sprach- und Kulturmittlung im dritten Projektjahr bieten.

Unterziel 1.2 Zusammenarbeit der beteiligten Migrantinnen

Die dem Unterziel 1.2 zugeordnete Methode sind regelmäßige Austauschtreffen des Netzwerkes. Aus dem Projektplan ergeben sich etwa 5 vorgesehene Netzwerktreffen pro Jahr.

Im zweiten Projektjahr fanden 3 Treffen statt, ein weiteres vorgesehenes fiel kurzfristig wegen Krankheit aus. Themen der Netzwerktreffen waren beispielsweise die Abrechnung von Einsätzen, die Schweigepflicht sowie Informationen über neue Auftraggeber und Fortschritte im Prozess der Etablierung der Dienstleistung. Im Hinblick auf die Anzahl der Netzwerktreffen konnte der für diesen Bereich vorgegebene Indikator in 2009 nur annähernd erreicht werden. Zugleich wurde die Zusammenarbeit der beteiligten MigrantInnen aber auch in den Fortbildungen gestärkt. Zudem ergab sich ein geringerer Informationsbedarf gegenüber den Netzwerkmitgliedern als angenommen, da aufgrund der Verzögerungen im Bereich der Institutionalisierung (siehe ausführlich unter 2.2 und 2.3 auf Seite 7f.) wesentliche angestrebte Projektschritte ins Folgejahr verschoben wurden. Daher ist trotz der Unterschreitung der durch den Indikator vorgegebenen Anzahl von Treffen die Kooperation der Sprach- und KulturmittlerInnen weiterhin in vollem Umfang gewährleistet.



Unterziel 1.3 Sicherstellung einer effektiven Vermittlung

Der Erreichung dieses Unterziels dienen verschiedene Projektaktivitäten. Dazu zählen die Verfügbarkeit der telefonischen Erreichbarkeit durch ein Kontakttelefon sowie die Erstellung und Pflege von Informationsbögen zu den Sprach- und KulturmittlerInnen als Grundlage für die Einsatzvermittlung. Nachgewiesen wird dies durch die Dienstpläne des Projektjahres 2009 und die sich auf dem neuesten Stand befindlichen Informationsbögen zu den einzelnen Netzwerkmitgliedern.

Anhand der vorliegenden 12 Pläne der Präsenzzeiten für 2009 ist die Erreichbarkeit des Kontaktbüros dokumentiert, darüber hinaus war für die Einsatzvermittlung die zusätzliche Mobilfunknummer erreichbar, die auch von vielen Auftraggebern genutzt wurde. Neben der Vereinbarung von Einsätzen wurde über das Kontakttelefon Auftraggebern und Interessierten das Dienstleistungsangebot von SPuK erläutert, Fragen zur Abrechnung von Einsätzen beantwortet sowie Auskünfte zum Sprachangebot gegeben. Nicht jede Anfrage führte zu einer Einsatzvermittlung, insbesondere dann, wenn zunächst allgemeine Auskünfte eingeholt wurden, ohne dass von Seiten der Auftraggeber ein konkreter Bedarf bestand oder weil in Einzelfällen die gesuchte Sprache nicht angeboten werden konnte. Im zweiten Projektjahr konnten Einsätze der Sprach- und KulturmittlerInnen in 19 Sprachen vermittelt werden, Anfragen nach 5 weiteren Sprachen konnten leider nicht bedient werden, da sie nicht im Netzwerk vertreten sind.

Die in 2008 angedachte Idee der Supervision für die Sprach- und KulturmittlerInnen durch externe Fachkräfte wurde im zweiten Projektjahr weiter verfolgt. Das Feld wurde erkundet und insbesondere Bedarfe der DolmetscherInnen nach einer Supervision und Möglichkeiten für die zur Verfügung-Stellung dieses Angebots geprüft. Daraus wurde das Resümee gezogen, dass zunächst kein Angebot der Supervision für die Sprach- und KulturmittlerInnen als Hilfe zur Verarbeitung belastender Einsätze notwendig ist. Stattdessen wird weiterhin und auch in verstärkter Weise den Netzwerkmitgliedern Unterstützung angeboten durch die Mitarbeiterin, die auch in Bezug auf die Sprach- und Kulturmittlungstätigkeit die Netzwerkmitglieder begleitet und diese in Einzelgesprächen mit ihnen auswertet. Die Frage der Supervision wird aber weiterhin aufmerksam beobachtet werden, um bei Bedarf umgehend ein passendes Angebot erstellen zu können und das Dolmetschen schwieriger Themen angemessen unterstützen zu können.



Statt des bisher genutzten Instruments der Datenbank wurden in 2009 Infobögen als Basis für eine passgenaue Einsatzvermittlung genutzt. Sie dienen als Informationspool, um eine passgenaue Vermittlung sicherstellen zu können. In diesen Infobögen werden beispielsweise Informationen über die Ausbildung und die Sprachkenntnisse des/der einzelnen Sprach- und KulturmittlerIn vermerkt sowie die Teilnahme an Fortbildungen. Mithilfe dieser Angaben über die einzelnen Netzwerkmitglieder kann die Vermittlung von Sprach- und KulturmittlerInnen passgenau zu den Einsatzanfragen durchgeführt werden. Die einfache Handhabung und der gezielte Zugriff auf Informationen unterstützen und erleichtern die Vermittlung von Einsätzen.

Vereinfacht wurde die Vermittlung durch den im ersten Projektjahr eingeführten Abrechnungsbogen, der den Auftraggebern eine unkomplizierte Abwicklung der Einsätze ermöglicht und Transparenz bei der Abrechnung sichert.

Um die rechtliche Situation des Projekts als Vermittlungsstelle für Dolmetsch-Einsätze und der daraus evtl. herzuleitenden Haftung zu klären, wurde 2009 ein Gutachten in Auftrag gegeben. Dieses wurde Ende des Jahres erstellt, so dass die Auswertung des Gutachtens und die Ableitung sich daraus evtl. ergebender Handlungsbedarfe erst im dritten Projektjahr stattfinden werden. Dennoch ist dies ein weiterer Schritt zur Sicherstellung einer effektiven Vermittlung der Dienstleistung und hiermit der Erfüllung der Projektvorgaben für den Bereich des Unterzieles 1.3.

Im zweiten Projektjahr wurden, wie aus den vorhergehenden Erläuterungen deutlich wird, die Aktivitäten zur Qualifizierung und Beschäftigung von MigrantInnen als Sprach- und KulturmittlerInnen erfolgreich fortgeführt und ausgeweitet. Die Vergrößerung des Netzwerkes und der Sprachangebotes sowie die weitere Qualifizierung und Professionalisierung des Dienstleistungsangebots und seiner Vermittlung belegen dies. Dadurch ermöglicht die Arbeit des Jahres 2009 eine planungsgerechte Fortsetzung im dritten Projektjahr und insbesondere eine umfassende Grundlage für die abschließende Entwicklung des Curriculums für die Ausbildung der Sprach- und KulturmittlerInnen.



Oberziel 2

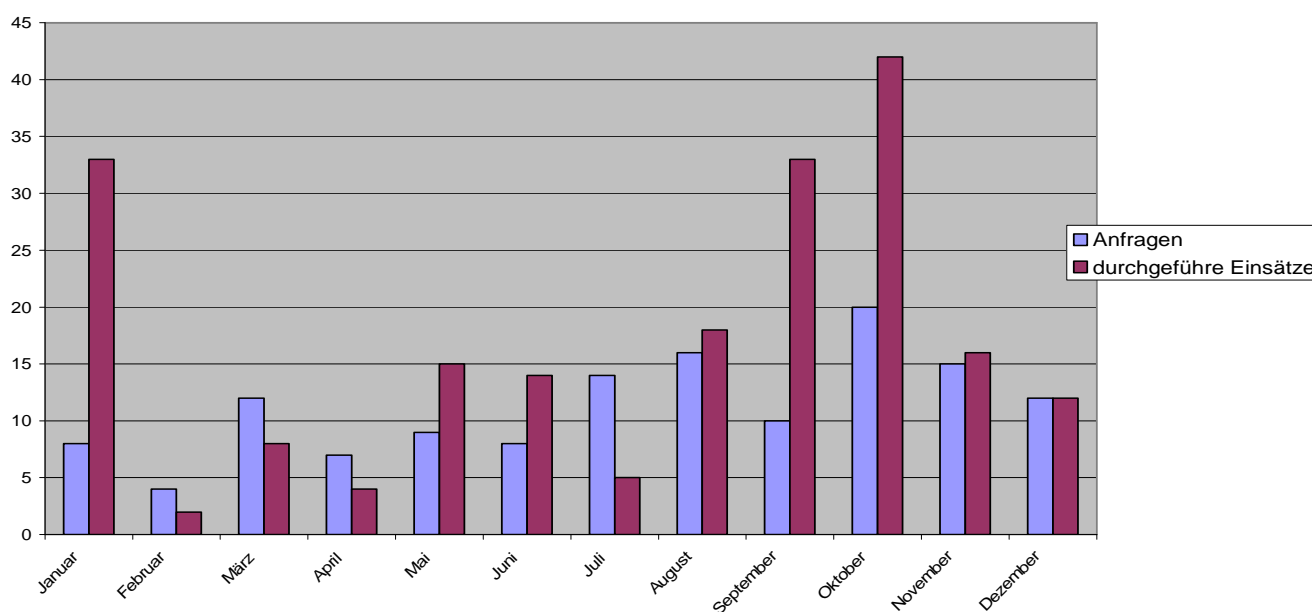
Etablierung und Institutionalisierung der Dienstleistung in der Stadt Osnabrück

2.1 Etablierung der Dienstleistung

Als Indikator zur Überprüfung der Zielerreichung ist die schriftliche Auswertung der Anfragen und Gespräche heranzuziehen. Diese Auswertung mittels Fragebögen beinhaltet alle relevanten Informationen zu einzelnen Anfragen und Einsätzen. Zudem werden die Einsätze und Anfragen in monatlichen und jahresbezogenen Statistiken zusammengefasst. Dies ermöglicht die Ermittlung des Bedarfs an Sprach- und Kulturmittlung und gibt einen Überblick über die Einsatzfelder sowie einen Ansatz zur Verknüpfung der Anfragen mit den Aktivitäten zur Etablierung der Dienstleistung.

Insgesamt gab es im zweiten Projektjahr 135 Anfragen für die Dienstleistung. In 34 Fällen wurde kein Einsatz vereinbart, u.a. weil die gewünschte Sprache nicht im Netzwerk verfügbar war. 2009 fanden 202 Sprach- und Kulturmittlungseinsätze statt, mit einer Zunahme der Anfragen und Nachfragen zum Jahresende. Dies weist auf eine zunehmende Etablierung des Angebots in der Stadt und Region Osnabrück hin und bestätigt den Erfolg der intensiven Bemühungen bei der Erschließung neuer Einsatzfelder.

Anfragen und Einsätze für Sprach- und Kulturmittlungseinsätze 2009





Die Etablierung der Dienstleistung bedeutet sowohl die Erschließung neuer als auch die Absicherung bestehender Einsatzfelder. Dies geschieht auf zahlreichen Wegen. Zum einen werden die Informationsmaterialien zum Projekt fortlaufend verteilt, zudem werden Kontakte zu Dienstleistungsnutzern auf- und ausgebaut und als drittes wird kontinuierlich Öffentlichkeitsarbeit für das Projekt betrieben. Diese Aktivitäten dienen auch als Indikatoren für den Tätigkeitsbereich.

Im zweiten Projektjahr wurden 43 Einrichtungen, Abteilungen und Institutionen über „SPuK OS - Sprach- und Kulturmittlung“ informiert. Dies geschah durch Gespräche, Vorstellungen bei Teambesprechungen etc. Laut Indikator sind 15 Kontakte pro Projektjahr vorgesehen, diese Zahl wurde damit erheblich übertroffen. Hiermit wurde auch die geringere Aktivität in diesem Bereich im ersten Projektjahr ausgeglichen, als aufgrund der fehlenden Förderzusage und der dadurch resultierenden fehlenden perspektivischen Verlässlichkeit weniger Kontakte geknüpft wurden als angestrebt. Zudem sind die Erschließung und Absicherung von Einsatzfeldern wesentliche Grundlage für die Institutionalisierung der Dienstleistung.

In 2009 konnte zudem ein neues Einsatzfeld erschlossen werden. Es ist der Bereich Bildung und Erziehung. Hierzu zählen beispielsweise Kontakte zu Schulen, das Projekt „Brückenjahr“ zur engeren Zusammenarbeit von Kindergärten und Schulen, den Beratern für interkulturelle Bildung an den Osnabrücker Schulen, das Projekt „Gesunde Stunde“ des Gesundheitsdienstes von Stadt und Landkreis Osnabrück sowie zum Beratungsbüro des Programms „Bildung vor Ort“. Insgesamt konnten die Einsatzfelder der Sprach- und Kulturmittlung im zweiten Projektjahr erheblich verbreitert werden, z.B. durch das Erschließen von Einsatzmöglichkeiten im Bereich Altenhilfe (Caritas Sozialstation) oder Arbeitsvermittlung/Arbeitsmarktintegration (MaßArbeit Landkreis Osnabrück). Wichtig ist zudem, das mit dem Fachdienst Jugend der Stadt Osnabrück sowie der Beratungseinrichtung Solwodi zwei neue Auftraggeber gewonnen werden konnten.

Nach einer Überarbeitung wurden die Projektflyer im Februar 2009 mit Kontaktkarten an etwa 260 Einrichtungen versendet, zudem wurden von Februar bis Dezember 2009 weitere 500 Flyer verteilt.

Zu Beginn des Jahres wurde eine Internet-Seite erstellt (www.spuk.info), auf der zahlreiche Informationen zum Projekt einsehbar sind. Seit der Onlinestellung im April 2009 gab es ca. 1300 Zugriffe von ca. 1000 verschiedenen Nutzern auf die Seite, dies entspricht ca. 140 Besuchern pro Monat. Die eher geringe Anzahl der Seitenbenutzer ist bedingt durch die regionale Ausrichtung von SPuK OS sowie die kontinuierliche Kommunikation mit den Auftraggebern auf anderen Wegen durch



persönliche und telefonische Kontakte und die regelmäßigen Berichte über das Projekt mittels der versendeten Newsletter. Die Internet-Seite wird kontinuierlich aktualisiert, z.B. durch das Einstellen von Zeitungsartikeln und Newslettern.

2009 wurden 4 Newsletter versendet, in denen aktuelle Ereignisse aus dem Projekt aufgegriffen wurden oder über die Zusammenarbeit mit einzelnen Einsatzfeldern berichtet wurde. Der Newsletter-Verteiler umfasst ca. 180 Personen und Einrichtungen. Die Anzahl der versendeten Newsletter entspricht der Vorgabe der Indikatoren.

Zu den weiteren Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2009 zählen Artikel in der örtlichen Tageszeitung, ein Kurz-Beitrag im NDR-Radio, die Teilnahme an der Gesundheitskonferenz des Gesundheitsdienstes von Stadt und Landkreis Osnabrück, der Besuch eines Hochschulseminars von Studenten des Sozialwesens beim Projekt sowie insbesondere auch der Besuch des nordrheinwestfälischen Integrationsministers Laschet bei SPuK und weiteren Projekten der Osnabrücker Caritas.

Für den Arbeitsbereich des Unterziels 2.1 kann für das zweite Projektjahr ein positives Fazit gezogen werden, da deutliche Fortschritte erkennbar sind, die sich im zunehmenden Bekanntheitsgrad der Dienstleistung sowie der gestiegenen Zahl von Anfragen und Einsätzen niederschlägt. Die Öffentlichkeitsarbeit wurde konsequent fortgeführt und die überaus hohe Zahl an Kooperationsgesprächen unterstreicht die die wachsende Verankerung der Dienstleistung in der Region Osnabrück. Hiermit konnte eine gute Grundlage für die Aufgaben der Institutionalisierung geschaffen werden.

2.2 Institutionalisierung der Dienstleistung

Der Projektplan benennt als Methode der Umsetzung dieses Teilbereichs zum einen Kooperationsgespräche im Gemeinwesen sowie zum anderen die Gründung einer Initiativgruppe, welche letztlich eine Organisationsform für die institutionalisierte Dienstleistung festlegt und realisiert.

Im Projektjahr 2009 konnte nur ein Teil dieser angestrebten Aktivitäten umgesetzt werden. Es fanden 18 Vorbereitungsgespräche mit Kooperationspartnern über die Institutionalisierung des Angebotes statt. Die Kontakte zu den Dienstleistungsnehmern wurden vertieft, um Kooperationspartner für die Institutionalisierung zu gewinnen. Statt der Gründung einer Initiativgruppe wurden Vereinbarungen mit einzelnen Einrichtungen getroffen, wie die Kooperationsvereinbarung für eine Zusammenarbeit mit der Caritas Sozialstation



Osnabrück. Zudem wurden Ad-hoc-Vereinbarungen mit der Stadt Osnabrück, der MaßArbeit des Landkreises Osnabrück und einem ortsansässigen Klinik-Verband getroffen mit der Absprache, diese durch Gespräche und Planungen Anfang 2010 zu konkretisieren.

Die Umsetzung der Projektziele in diesem Bereich wurde durch mehrere Einflüsse erschwert und verzögert. Zum einen war der Projektleiter von SPuK OS für einen längeren Zeitraum erkrankt, wodurch die Projektaktivitäten erheblich verzögert wurden, da diese einen Handlungsschwerpunkt des Projektleiters darstellen. Zudem verzögerten sich weitere Schritte hinsichtlich der Intensivierung der Kooperation mit der Stadt Osnabrück. Hier wirkte sich zum einen eine strukturelle Umgestaltung der Migrations- und Integrationsdienste in der Stadt Osnabrück nachteilig aus, die dort viel Zeit beanspruchte und deren Schwerpunktsetzung in 2009 andere Akzente setzte. Darüber hinaus war auch der Ansprechpartner in diesem Resort über einen längeren Zeitraum erkrankt, was wiederum das Vorantreiben der Projektziele verhinderte und die Umsetzung der geplanten Projektaktivitäten verzögerte.

Daher lautet das Resümee für die Umsetzung der anvisierten Ziele im Hinblick auf eine Institutionalisierung der Sprach- und Kulturmittlung, dass die im Projektplan vorgesehenen Schritte aufgrund nicht vorhersehbarer Prozesse und neuer Fakten im 3. Projektjahr einer Überprüfung unterzogen werden müssen. Dies geschieht jedoch ausdrücklich ohne das Ziel der Institutionalisierung der Dienstleistung aufzugeben.

2.3 Festlegung von Dienstleistungsvereinbarungen zur Finanzierung, Qualität und Sicherstellung der Vermittlung

Um die für diesen Projektbereich anvisierten Teilziele zu erreichen, sind als Methoden zum einen die fortlaufende Ausarbeitung von Qualifizierungsanforderungen sowie zum anderen die Auswertung der dem Projekt zugrunde liegenden Expertise vorgegeben.

Die fortlaufende Ausarbeitung der Qualifizierungsanforderungen ist eng verknüpft zum einen mit dem Bereich der Curriculums-Entwicklung (siehe 1.1, S. 3f) und zum anderen mit der Erschließung und Absicherung von Einsatzfeldern für die Sprach- und Kulturmittlung (siehe 2.1, S.6f). Die Qualifizierungsanforderungen werden beispielsweise deutlich in der Spiegelung des Anforderungsprofils mit den Fertigkeiten der einzelnen Sprach- und KulturmittlerInnen sowie den Eindrücken aus der Dienstleistungspraxis, die unter anderem in den Reflexionsgesprächen gewonnen werden. Im Abgleich entwickelt sich ein immer präziseres Bild, über



welche Fertigkeiten die Netzwerkmitglieder bereits verfügen, welche Techniken und Fähigkeiten zur Sprach- und Kulturmittlung notwendig sind und welche Qualifizierungen am besten dazu geeignet sind, die Sprach- und KulturmittlerInnen gemäß den Qualifizierungsanforderungen fortzubilden. Außerdem wandeln sich die Qualifizierungsanforderungen mit der Ausweitung der Einsatzbereiche, in denen Einsätze stattfinden. Werden neue Felder erschlossen, wie zum Beispiel im Projektjahr 2009 verstärkt der Bereich Bildung und Erziehung, so erweitert sich der Anforderungskatalog an die Sprach- und KulturmittlerInnen. Da von den beiden beschriebenen Aktivitätsfeldern während der gesamten Projektlaufzeit kontinuierlich Impulse ausgehen und für dieses Teilziel nicht bestimmte Kennzahlen als Indikatoren dienen, kann der Fortschritt für die Ausarbeitung von Qualifizierungsanforderungen nicht quantitativ bewertet werden. Für das zweite Projektjahr kann insofern das Resümee gezogen werden, dass die Aktivitäten für diesen Arbeitsbereich wichtige Schritte für die Zielerreichung darstellen und eine umfassende und breite Basis bilden für die Arbeit des dritten Projektjahres.

Der zweite Arbeitsbereich des Unterziels 2.3, die Auswertung der Expertise und letztlich der Abschluss von Finanzierungsvereinbarungen der Organisationsmitglieder, ist sehr eng verknüpft mit dem Teilbereich 2.2 und baut auf diesem auf. Die Umsetzung dieser Aufgaben ist nur möglich, wenn die Institutionalisierung entsprechend fortgeschritten ist und eine Organisationsgruppe gegründet worden ist bzw. mit mehreren Partnern konkrete Absprachen diesbezüglich getroffen worden sind.

Aus den bereits in der Darstellung zum Teilziel 2.2 erläuterten Gründen kam es im zweiten Projektjahr zu Hindernissen und Verzögerungen. Diese verhinderten die Umsetzung der geplanten Folgeschritte des Unterziels 2.3. Ausgehend von den praktischen Erfahrungen der Projektumsetzung und den Aufschüben, die sich 2009 ergeben haben, ist dieses Teilziel innerhalb der Projektlaufzeit wahrscheinlich nicht mehr umsetzbar. Die rückblickende Analyse der Entwicklungen im Bereich der Institutionalisierung deutet darauf hin, dass die bislang geplante Organisationsformen als Verein oder gemeinnützige GmbH nicht geeignet scheinen für eine weitere zügige und stabile Etablierung von SPuK OS in der Region Osnabrück. Allgemeine Sparzwänge auf der einen, aber die grundsätzliche Bereitschaft des Caritasverbandes, weiterhin in die Dienstleistung zu investieren auf der anderen Seite sprechen für eine weitere Anbindung der Dienstleistung an den jetzigen Projektträger. Die Auswertung der umfangreichen Öffentlichkeitsarbeit, der Etablierungsaktivitäten und das Feedback darauf bestätigen dies und deuten darauf hin, dass zumindest für die nähere Zukunft andere Formen der Zusammenarbeit mit Dienstleistungsnutzern praktikabler und verlässlicher sein werden.



Die Arbeit wird sich aber im dritten Projektjahr weiterhin der Etablierung und Institutionalisierung der Dienstleistung widmen, wird diese Aktivitäten aber stärker an den Partnern und deren Möglichkeiten und Interessen ausrichten. Denn letztlich entscheidet nicht die konkrete Organisationsform über den Erfolg des Projektes, sondern in welchem Maße das Projektgesamtziel, die Etablierung einer neuen Dienstleistung in der Region Osnabrück, gelingt. Und hierfür wurden im Jahr 2009 wesentliche Schritte geleistet, welche im dritten Projektjahr zielgerichtet fortgeführt werden.

Programmspezifische Zusammenfassung

Zu den Zielgruppen des EIF-Projekts "SPuK OS" zählen sowohl direkt als auch indirekt Begünstigte. Die Projektkonzeption definiert Drittstaatsangehörige als direkt Begünstigte und Einrichtungen der Sozial- und Gesundheitsversorgung sowie Sprach- und KulturmittlerInnen als indirekt Begünstigte. Der Schwerpunkt des Projekts liegt auf einer Strukturförderung und einer Verbesserung der Dienstleistungen für Drittstaatsangehörige, genauer gesagt: auf der Etablierung und Institutionalisierung der Dienstleistung "Sprach- und Kulturmittlung":

Aufgrund dieses Konzepts entspricht die Zielsetzung des Projekts den strategischen Zielsetzungen des EIF in der spezifischen Priorität Nr. 5, der Einbeziehung der Aufnahmegesellschaft in den Integrationsprozess durch Stärkung und Förderung der interkulturellen Kompetenz und Kapazitäten.

Für das zweite Projektjahr (Januar bis Dezember 2009) kann festgehalten werden, dass die Ausgangsvoraussetzung - das Vorhalten der Sprach- und Kulturmittlung - um die Dienstleistung anbieten zu können, durch den Ausbau und den Betrieb eines Netzwerks von Sprach- und KulturmittlerInnen in vollem Umfang erreicht wurde. Damit ist eine wesentliche Voraussetzung der Strukturverbesserung, bzw. der Stärkung interkultureller Ressourcen erreicht worden. Nicht außer Betracht bleiben darf, dass mit dem mittlerweile auf annähernd 50 Mitglieder angewachsenen Netzwerk Personen aus der Aufnahmegesellschaft unmittelbar an dieser Strukturverbesserung beteiligt sind.

Der zweite wesentliche Schritt zum Aufbau interkultureller Kompetenz und der Umsetzung der spezifischen Priorität Nr. 5 ist die Aktivierung von Kooperationspartnern aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zur Nutzung und Inanspruchnahme der Dienstleistung. Dies geschieht, um die Einrichtungen als wesentliche Akteure der Aufnahmegesellschaft in der Region Osnabrück stärker in den Integrationsprozess Drittstaatsangehöriger einzubeziehen. In diesem Bereich



konnte das Projekt im zweiten Förderjahr seine Ziele in vollem Umfang erreichen. Die Zahl der Sprach- und Kulturmittlungseinsätze konnte deutlich gesteigert werden. Zugleich konnten Kooperationen vertieft und zahlreiche neue hinzugewonnen werden. Es wurde mit dem Bereich "Bildung und Erziehung" im Jahr 2009 sogar ein neuer Aktivitätsbereich erschlossen, in dem Partner und Auftraggeber für Einsätze gewonnen wurden. Die erfolgreiche Ausweitung des Kreises der Auftraggeber ist Beleg für die stärkere Beteiligung der Aufnahmegesellschaft am Integrationsprozess. Hiermit wurden im zweiten Projektjahr wesentliche Schritte zur Gesamtzielerreichung geleistet.

Dadurch konnte das Angebot der Sprach- und Kulturmittlung mehr Drittstaatsangehörigen zu Gute kommen und bereits unmittelbar die interkulturellen Ressourcen der Einrichtungen gestärkt werden. Dies trifft sowohl auf MigrantInnen zu, welche Einrichtungen für Gespräche, Beratungen oder medizinische Hilfe aufsuchten und deren Angebote aufgrund von Sprachproblemen bisher nur eingeschränkt nutzen konnten. Durch die Sprach- und Kulturmittlung wird es den Drittstaatsangehörigen mit geringen Deutschkenntnissen ermöglicht, die Angebote der Einrichtungen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich in der Region Osnabrück gleichberechtigt zu nutzen und hiermit aktiv in der Gesellschaft teilhaben zu können. Durch die Nutzung der regulären Angebote statt gesonderter Dienstleistungen für Zuwanderer leistet SPuK einen Beitrag dazu, dass Drittstaatsangehörige selbst ohne umfassende Deutschkenntnisse die Angebote der Aufnahmegesellschaft nutzen und dadurch in ihrem Integrationsprozess Fortschritte erzielen können. Zugleich wirken diese Ergebnisse des Projekts aber auch auf MitarbeiterInnen der Einrichtungen, die Auftraggeber für die Dienstleistung der Sprach- und Kulturmittlung sind. Durch den Einsatz der Sprach- und KulturmittlerInnen wird ihre Arbeit erleichtert und eine Konzentration auf Kommunikationsinhalte statt sprachlicher Hemmnisse und kultureller Unterschiede ermöglicht. Auf diesem Weg wird die interkulturelle Kompetenz der MitarbeiterInnen der Einrichtungen verbessert. Dadurch ist es im zweiten Förderjahr von "SPuK OS" von Januar bis Dezember 2009 gelungen, die integrationspolitischen und interkulturellen Absichten des Projekts umzusetzen.

Durch den Aufbau von Kooperationen mit Akteuren der sozialen, Bildungs- und medizinischen Angebote und Dienste in der Region Osnabrück, sowie den Integrationsleitstellen der Region ist die Aufnahmegesellschaft selbst in den Integrationsprozess eingebunden und trägt auf diesem Weg zum Aufbau interkultureller Kompetenz bei und wirkt auf die angestrebte Integration der Zielgruppe hin.



Die Einbindung weiterer Kooperationspartner und damit die Erweiterung des Einsatzspektrums führte erkennbar zu einer Sensibilisierung in den jeweiligen Einrichtungen, im Setting der jeweiligen Beratungen auf strukturelle Integrationshemmnisse Rücksicht zu nehmen und damit die interkulturellen Ressourcen zu erhöhen. Damit ist die Grundlage zu einer institutionalisierten Form der Zusammenarbeit geschaffen worden.

Ausblick

Im dritten Projektjahr von SPuK OS werden die Aktivitäten in vielen Projektbereichen fortgeführt werden. Diese sind in den ersten beiden Projektjahren, wie auch in diesem Bericht verdeutlicht wurde, strukturiert worden, klare Abläufe wurden für viele Aufgaben entwickelt. Zudem wird 2010 die Qualifizierung des Netzwerkes und die Begleitung und Unterstützung der Sprach- und KulturmittlerInnen bei der Reflexion von Einsätzen ein wesentlicher Tätigkeitsbereich sein, aus dem heraus auch das Curriculum weiterentwickelt wird. Im dritten Projektjahr werden außerdem weitere Schritte zur Etablierung und Institutionalisierung durchgeführt werden, ausgerichtet an den Möglichkeiten und Interessen der angestrebten Partner. Hierbei muss sich die Umsetzung der Projektvorgaben flexibel auf die sich eröffnenden Möglichkeiten eingehen, um das Gesamtziel des Projekts, die Verbreitung, Sicherung und Ausweitung des Einsatzes der Dienstleistung Sprach- und Kulturmittlung in den Einrichtungen des Bildungs-, Gesundheits- und sozialen Bereichs in der Stadt und der Region Osnabrück, zu erreichen.