



Osnabrück, 02.03.2009

**EIF – Projekt „SPuK OS – Sprach- und Kulturmittlung
- Etablierung einer neuen Dienstleistung in der Region Osnabrück“
Az.: EIF – 2007 – 203**

Evaluation des ersten Projektjahres (2008)

**Marika Steinke
Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätssicherung**

Anlage 1 zum Sachbericht

Einleitung

Dieser Evaluationsbericht stellt den Verlauf des ersten Projektjahres (2008) des mit Mitteln aus dem Europäischen Integrationsfonds (EIF) geförderten Projekts „SPuK OS – Sprach- und Kulturmittlung“ beim Caritasverband für die Diözese Osnabrück e.V. dar. Mit Bezug zum Projektantrag werden die verschiedenen Projekt-Elemente betrachtet und evaluiert, inwiefern und in welchem Umfang angestrebte Ziele erreicht werden konnten. Zudem ist es Ziel dieses Berichtes, darzustellen, auf welchem Wege Teilziele erreicht werden konnten und durch welche Aktivitäten bestimmte Aufgabengebiete umgesetzt wurden.

Dabei wird auch die grundsätzliche Projekt-Konzeption kritisch mit der praktischen Situation, wie sie im ersten Projektjahr offenbar wurde, verglichen. Falls es sich in einzelnen Aspekten als notwendig offenbart, werden auch die Grundannahmen, die dem Antrag zugrunde liegen, in Frage gestellt, und falls wesentlich, den tatsächlichen Gegebenheiten angepasst.

In der Struktur folgt der Evaluationsbericht der Gliederung des Projektantrages und beschreibt jeweils die Aktivitäten im Projekt zu den einzelnen als Unterziele benannten Bereichen. Dabei findet ein Abgleich der in 2008 durchgeführten Arbeit mit den im Antrag benannten Indikatoren statt. Für einige Aspekte wird diese Evaluation quantitativ vorgenommen werden, da auch im Antrag quantitative Indikatoren benannt wurden, für andere Aspekte findet die Auswertung stärker qualitativ statt.



Grundsätzliche Anmerkungen

Die Finanzierung und damit die Umsetzung des Projekts „SPuK – Sprach- und Kulturmittlung“ waren im Jahr 2008 eine lange Zeit unklar und unsicher. Dank einer Spende und einer Bürgschaft des Caritasverbandes zu Beginn des Jahres war zunächst die erste Jahreshälfte abgesichert. Es bestand aber weiterhin Unklarheit darüber, ob in der zweiten Jahreshälfte und insbesondere über 2008 hinaus die Voraussetzungen für eine Umsetzung des Projekts geschaffen werden würden.

Nach einer erneuten Zwischenfinanzierung - nach in Aussicht gestellter grundsätzlicher Förderbarkeit des Projekts – gab es Ende des Jahres – rückwirkend ab Anfang 2008 – die Zusage für eine drei-jährige Förderung im Rahmen der Mehrjahresprogramme des EIF.

Diese unsichere Situation erschwerte langfristige Projektplanungen und auch die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern. Da unklar war, ob und in welchem Umfang SPuK über 2008 hinaus fortgesetzt werden könnte, war es schwierig, langfristige Zusammenarbeiten mit Einrichtungen und Institutionen zu vereinbaren. Ebenso war es problematisch, Fortbildungen für mehrere Monate im Voraus zu planen und DozentInnen für diese zu verpflichten, wie es grundsätzlich von uns angestrebt wird.

All dies hat sich selbstverständlich auf die Arbeit von SPuK im Jahr 2008 ausgewirkt und die verschiedenen Arbeitsbereiche auf unterschiedliche Art und Weise beeinflusst. Darauf wird auch die Evaluation an den entsprechenden Stellen eingehen, um herauszustellen, wo das Projekt in 2008 zum Teil mit eingeschränkter Intensität betrieben werden musste.

Vorausschauend auf die beiden nächsten Jahre freuen wir uns, dass diese Unsicherheit und Belastung nun nicht länger die Umsetzung der Projektvorhaben in SPuK beeinflusst und die Anstrengungen nun mit ganzer Kraft dem Erreichen der Projektziele gewidmet werden können.

Oberziel 1:

Qualifizierung und Beschäftigung von MigrantInnen als Sprach- und KulturmittlerInnen

Unterziel 1.1: Sicherstellung der Befähigung zur Sprach- und Kulturmittlung

Um das Unterziel 1.1 zu erreichen, sind verschiedene Vorgehensweisen vorgesehen. So soll im Laufe des Projekts der individuelle Qualifizierungsbedarf von 40 Personen identifiziert werden. Die Kompetenzen der Sprach- und KulturmittlerInnen sollen durch angebotene Qualifizierungen und Fortbildungen sichergestellt und Qualitätsstandards in einem Curriculum zusammengefasst werden.



Zur Identifizierung des individuellen Qualifizierungsbedarfes ist laut Projektantrag vorgesehen, jährlich 2-3 Kompetenzbilanzierungen für neu hinzukommende Netzwerkmitglieder durchzuführen; als Indikator werden 40 durchgeführte Kompetenzbilanzierungen benannt. Bezogen auf die drei-jährige Projektlaufzeit entspricht dies etwa 13 Teilnehmer-Kompetenzbilanzierungen pro Jahr.

Im ersten Projektjahr (2008) sind 22 neue Sprach- und KulturmittlerInnen zum Netzwerk hinzugekommen, hiermit wurde der Indikator für diesen Punkt im ersten Projektjahr bereits deutlich übertroffen.

Die neuen Interessenten gelangten auf verschiedenen Wegen zum Projekt, oft über Kontakte von SPuK zu Einzelpersonen oder Gruppen, aber auch über die bereits im Netzwerk befindlichen Sprach- und KulturmittlerInnen. Im Laufe des Jahres schieden 11 Personen aus unterschiedlichen Gründen aus dem Netzwerk aus, Ende 2008 befanden sich insgesamt 39 Sprach- und KulturmittlerInnen im Netzwerk.

Da die Interessenten über das ganze Jahr verteilt Kontakt zu SPuK aufnahmen und es dann wesentlich war, deren Fähigkeiten und Dolmetscherfahrungen zeitnah zu ermitteln, bevor sie ins Netzwerk aufgenommen wurden, fanden statt größeren Kompetenzbilanzierungs-Workshops Einzelgespräche statt. Diese Aufnahmegespräche dienen auch deutlich der Kompetenzfeststellung des/der Interessenten/in und bieten zudem die Möglichkeit, den individuellen Qualifizierungsbedarf zu erheben. In den Einzelgesprächen werden folgende Aspekte bearbeitet: die Überprüfung der deutschen Sprachkompetenz; die indirekte Abklärung der muttersprachlichen Kompetenz durch Fragen nach dem Schulaufenthalt, der Aufenthaltsdauer im Herkunftsland etc.; eine Erfragung der Biographie, insbesondere in Hinblick auf Ausbildung und Arbeitserfahrungen; eine Ermittlung der Vorerfahrungen im Dolmetschen und des dazugehörigen Reflexionsinstrumentariums; das Erfragen von Interessensschwerpunkten sowie ein Eindruck von Erscheinungsweise, Umgangsformen und generellem Auftreten.¹

Diese Einstufungsgespräche wurden mit allen bereits im Netzwerk aktiven Sprach- und KulturmittlerInnen durchgeführt sowie mit neu Hinzukommenden. Weitere Eindrücke über die Kompetenzen der einzelnen Sprach- und KulturmittlerInnen konnten in Fortbildungen und Netzwerktreffen² gewonnen werden. Dadurch werden die in den Eingangsgesprächen gewonnenen Kenntnisse weiter vertieft. Das 2008 gewählte Vorgehen stellt im Vergleich zum Projektantrag eine Methodenänderung dar, erzielt aber dennoch das angestrebte Ergebnis (eine hohe Zahl von individuellen Kompetenzfeststellungen), und erreicht dies durch die Verlagerung hin zu Einzelgesprächen, individuell, detaillierter und wesentlich zeitnäher. Daher ist diese Änderung eine Verfeinerung des ursprünglichen Konzeptes und wird daher auch als Änderung in die Planungsübersicht „Ziele, Inhalten und Indikatoren“³ aufgenommen.

¹ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 1 und 2

² s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 11

³ S. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 12



Wesentliches Element des Unterziel 1.1 ist die Sicherstellung der Kompetenz der Projektteilnehmer durch angebotene Qualifizierungen und Fortbildungen. Als Methode wird im Projektantrag die fortlaufende Vermittlung und Durchführung in/von Qualifizierungsmaßnahmen festgelegt. Für den gesamten Projektzeitraum werden als Indikator 8 Fortbildungen und deren Auswertung sowie 6 Assessments und deren Auswertung genannt.

Im Projektjahr 2008 fanden 11 Fortbildungen statt, eine weitere Fortbildung fiel aus, da der Dozent kurzfristig verhindert war. Ein Assessment in Veranstaltungsform wurde 2008 nicht durchgeführt. Umgerechnet auf die einzelnen Projektjahre ergeben sich Anforderungen laut Projektantrag von circa 3 Fortbildungen sowie 2 Assessments pro Jahr. Die Anzahl von Fortbildungen 2008 überschreitet die sich aus dem Indikator ergebende Zahl bei weitem, zugleich wurde aber kein Assessment durchgeführt.

An den Fortbildungen nahmen zwischen 5 und 11 Personen teil. Die im Vergleich zur Gesamtzahl der Netzwerkmitglieder niedrige Zahl von TeilnehmerInnen an einigen Fortbildungen ist vor allem dadurch bedingt, dass 16 der Sprach- und KulturmittlerInnen erst im zweiten Halbjahr 2008 neu hinzukamen, 9 von diesen Netzwerkmitglieder sogar erst im November und Dezember. Diese konnten folglich an den in den vorigen Monaten stattfindenden Qualifizierungen noch nicht teilnehmen.

Die Änderung des Vorgehens für den Bereich der Fortbildungen und Assessments gegenüber der im Projektantrag dargestellten Vorgehensweise ergab sich aus verschiedenen Gründen. Einige größere Fortbildungen, aber auch Assessments wurden aufgrund der unsicheren Situation 2008, besonders aber der fehlenden finanziellen Absicherung des Projektträgers, in die Zukunft verschoben.

Durch das Hinzukommen vieler neuer Sprach- und KulturmittlerInnen innerhalb des Jahres wurde in den Aufnahmegesprächen und auch den Netzwerktreffen ein umfassender und differenzierter Qualifizierungsbedarf deutlich. Für alle neu ins Netzwerk Hinzukommenden sind die Einübung von Prinzipien des Dolmetschens sowie die Vermittlung von Handlungsweisen grundlegend, zugleich ist eine Vorbereitung auf die verschiedenen Einsatzfelder durch thematische Fortbildungen unabdingbar. Ziel aller Fortbildungen ist die Erarbeitung des Tätigkeitsfeldes des Sprach- und Kulturmittlers, welche kontinuierlich im Netzwerk geschehen muss, da kein offizielles Berufsbild für die Sprach- und Kulturmittlung existiert.

Die Inhalte der Fortbildungen ergaben sich zum einen aus dem Qualifizierungsbedarf der Netzwerk-Mitglieder, zum anderen aus den Anfragen der Kooperationspartner sowie den Einsatzbereichen.

Für das Jahr 2008 entwickelte das Projekt-Team zu Beginn des Jahres einige Ideen zur Umsetzung des Handlungsbereiches Qualifizierung. Im Folgenden wird kurz dargestellt, inwiefern diese umgesetzt, abgeändert, verworfen oder den aktuellen Erfordernissen angepasst wurden.



Um rückblickend zu bewerten, inwiefern Vorgehensweisen sich in der Praxis bewährten und Ideen umgesetzt wurden, ist dieses Verfahren in der Evaluation sinnvoll und dient dazu, Erfahrungen des ersten Projektjahres im weiteren Projektverlauf umzusetzen sowie als Grundlage weiteren Vorgehens zu verwenden.

Es war vorgesehen, dass die Fortbildungen sich abwechselnd den Techniken des Sprach- und Kulturmittels und der thematischen Vorbereitung auf einzelne Einsatzgebiete widmen sollten. Diese Planung wurde im Laufe des Jahres geändert, da unter anderem Termine externer Dozenten kurzfristig verschoben oder abgesagt wurden und daraufhin kurzfristig auf andere Themen für diese Fortbildungen ausgewichen werden musste. Zudem wurde von der ursprünglich angestrebten Struktur abgewichen, da eine Orientierung am aktuellen Bedarf, insbesondere die grundlegenden Techniken des Sprach- und Kulturmittels, als wesentlicher erachtet wurden als ein rigores Festhalten an den Überlegungen aus Januar des Jahres.

Zu Beginn des Jahres 2008 wurde darauf hingewiesen, dass Kontakte zu möglichen ReferentInnen in der Verwaltung und bei der Stadt Osnabrück, sowie bspw. beim regionalen Gesundheitsamt bestehen, die für die Durchführung von Fortbildungen angesprochen werden könnten. Dieses Angebot wurde im ersten Projektjahr nicht genutzt, zugleich aber konnte eine große Zahl von Fortbildungen durch externe Dozenten angeboten werden. Dies weist darauf hin, dass die Akquise von ReferentInnen für Fortbildungen unproblematisch ist und eröffnet zudem für den weiteren Projektverlauf Möglichkeiten, auf die im Bedarfsfall zurückgegriffen werden kann.

Zu den Fortbildungen im Bereich Gesundheit war geplant, ein Skript mit einem Grundvokabular mit den wichtigsten Wörtern zusammenzustellen, welches von den Sprach- und KulturmittlerInnen jeweils individuell bearbeitet werden sollte. Diese Idee wurde nicht umgesetzt, da deutlich wurde, dass ein solches Skript nicht für eine Qualitätssicherung der Tätigkeit der Netzwerkmitglieder genutzt werden kann. Stattdessen wurden in den Fortbildungen Umgangsformen und Vorgehensweisen für Dolmetschsituationen geübt und erlernt, in denen die Sprach- und KulturmittlerInnen mit einem großen Fachvokabular konfrontiert werden. Der souveräne Umgang mit solchen Situationen im Gesundheitsbereich ist übertragbar auf andere Einsatzgebiete und vermittelt den Netzwerkmitgliedern auf diesem Weg Sicherheit in ihrer Tätigkeit.

Die angestrebte Fortbildung zum Thema Krankenhaus konnte mit dem Bildungszentrum St. Hildegard umgesetzt werden. Da der Dozent verhindert war, fand nur eine der geplanten zwei Veranstaltungen statt. Dieses Fortbildungsthema soll aber in 2009 fortgesetzt werden.

Eine Überlegung aus dem Januar 2008 war es, den Gesundheitswegweiser des Ethnomedizinischen Zentrums als Material in den Fortbildungen zum Einsatz kommen zu lassen. Da es im ersten Projektjahr Fortbildungen zum Themenbereich Gesundheit gab, wurde die Verwendung der Materialien zugunsten des aktiveren Qualifizierungsangebots zurückgestellt.



Die Hefte werden den Sprach- und KulturmittlerInnen nun ergänzend zur Verfügung gestellt und können von diesen zur Vertiefung der in den Fortbildungen behandelten Themen in Eigenarbeit genutzt werden.

Ein weiterer Schritt, um das Unterziel 1.1⁴ zu erreichen, ist die Zusammenfassung der Qualitätsstandards in einem Curriculum. Dazu werden die Qualifizierungsanforderungen an die Sprach- und KulturmittlerInnen fortlaufend ausgewertet. Indikator dafür ist die Schlussevaluierung des Projekts.

Wie aus dem Indikator ersichtlich, ist dieser Teilschritt als fortlaufender Prozess definiert, der nur über den gesamten Projektzeitraum entwickelt werden kann. Kontinuierlich ergibt sich somit ein detailliertes Bild der Anforderungen, die erfüllt werden müssen, um als Sprach- und KulturmittlerInnen tätig zu werden und welche Fortbildungen angeboten und von den Netzwerkmitgliedern durchlaufen werden müssen, um diese Qualitätsanforderungen zu erreichen und abzusichern.

Dazu wurde 2008 ein erstes Anforderungsprofil⁵ der erforderlichen Kompetenzen von Sprach- und KulturmittlerInnen entwickelt. Da lediglich die fortlaufende Auswertung der Qualifizierungsanforderungen als Methode für das Unterziel 1.1 benannt ist, die konkrete Ausarbeitung von Qualifizierungsanforderungen aber dem Unterziel 2.3 zugeordnet ist, wird das Anforderungsprofil dort ausführlich vorgestellt⁶.

Anhand der Entwicklung des ersten, viele Aspekte umfassenden, Anforderungsprofils wird deutlich, wie umfangreich die Fertigkeiten der Netzwerkmitglieder sein müssen, um ihrer Aufgabe qualitativ sicher nachgehen zu können. Im Jahr 2008 wurden bereits ein Teil der geschilderten Anforderungsaspekte in Fortbildungen vertieft und geübt. Diese Arbeit wird in den beiden folgenden Projektjahren fortgesetzt werden. Ebenso gilt dies für die Kenntnisse der Sprach- und KulturmittlerInnen in Bezug auf verschiedene Themenfelder und Einsatzgebiete. Auch für diese ergibt sich erst im Laufe der Projektdurchführung ein klares Bild, in welchen Einrichtungen die Netzwerkmitglieder vorrangig tätig sind und welche Kenntnisse und Informationen über diese Einsatzorte für die Durchführung ihrer Tätigkeit erforderlich sind. Auf diese Weise wird sich das Curriculum kontinuierlich aus den gesamten Tätigkeiten im Projekt-Bereich 1.1 ergeben, so dass zum Ende ein aus der Praxis erwachsenes und bereits in vielen Teilschritten erprobtes Curriculum entstehen wird.

Die Zusammenfassung der Qualitätsanforderungen in einem Curriculum kann daher nicht quantitativ evaluiert werden, sondern es kann nur eine qualitative Einschätzung formuliert werden, inwiefern das Projekt in diesem Punkt 2008 vorangekommen ist. Das Anforderungsprofil stellt schon einen wesentlichen Schritt zur Verfassung eines Curriculums für die Tätigkeit des Sprach- und Kulturmittlers dar. Zudem konnten durch die in 2008 durchgeführten Fortbildungen Erfahrungen gesammelt werden, welche Qualifizierungen Netzwerkmitglieder durchlaufen sollten.

⁴ Sicherstellung der Befähigung zur Sprach- und Kulturmittlung

⁵ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 1

⁶ s. hierzu Anlage 1 zum Sachbericht, S. 15 - Unterziel 2.3



Diese Fortbildungen können Grundlage für die weitere Erstellung eines Qualifikationskataloges für das Curriculum sein. Für das erste Projektjahr ist festzuhalten, dass das Projekt bereits wesentliche Voraussetzungen zur Erstellung eines Curriculums geschaffen hat und auf dieser Grundlage eine kontinuierliche Entwicklung möglich sein wird.

Unterziel 1.2 Zusammenarbeit der beteiligten Migrantinnen

Das Unterziel 1.2⁷ soll durch Netzwerktreffen erreicht werden. Dazu dienen fortlaufende regelmäßige Netzwerktreffen. Indikator dafür sind die Anzahl der Netzwerktreffen⁸ und deren Teilnehmerzahl⁹.

In 2008 fanden 6 Netzwerktreffen statt, die jeweils durch Protokolle¹⁰ dokumentiert sind. Themen der Netzwerktreffen waren unter anderem die Festlegung der Vergütung der Einsätze, Öffentlichkeitsarbeit und Kooperationspartner des Projektes, der Abrechnungsbogen¹¹ für die Einsätze und Fragen zur selbständigen Tätigkeit, insbesondere der Versteuerung dieser. Die Anzahl der TeilnehmerInnen schwankte zwischen 2 und 8 Personen, im Durchschnitt waren es 6 Personen.

Bei 16 insgesamt geplanten Netzwerk-Treffen im Laufe des Projekts sind pro Jahr etwa 5 Netzwerktreffen durchzuführen. Diese Vorgabe wurde in 2008 durch 6 durchgeführte Netzwerktreffen erfüllt, bzw. übertroffen. Als Teilnehmerzahl waren 15 Personen pro Treffen geplant, diese Zahl wurde somit deutlich unterschritten.

Die geringe Zahl von TeilnehmerInnen an den Netzwerktreffen wurde im Rückblick besonders durch zwei Aspekte beeinflusst: so fanden oft innerhalb eines Monats ein Netzwerktreffen und eine mehrstündige Fortbildung statt. Diese zwei Veranstaltungen im Monat waren auf Nachfrage bei den Sprach- und KulturmittlerInnen aufgrund z.B. familiärer, beruflicher und Bildungs-Verpflichtungen für viele nur schwer leistbar. Zudem haben etliche der Sprach- und KulturmittlerInnen trotz zum Teil längerer Mitgliedschaft noch keine Einsatzaufträge erhalten und sind daher weniger stark motiviert. Dies kann die geringe Teilnahme an den Netzwerktreffen beeinflusst haben. Dennoch sind weitere Anstrengungen in den beiden folgenden Projektjahren nötig, um die Vorgaben zu erreichen oder sich ihnen zumindest weiter anzunähern. Zudem werden wir in Zukunft eine Dopplung innerhalb eines Monats von Fortbildung und Netzwerktreffen zu vermeiden versuchen. Damit ist auch festgelegt, an den Vorgaben zu den Indikatoren auch in Zukunft festzuhalten.

⁷ die Ausweitung und Verfestigung der Zusammenarbeit der Sprach- und KulturmittlerInnen

⁸ 16 im Laufe des Projektes

⁹ als Indikator angegeben 15 Personen pro Treffen

¹⁰ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 11

¹¹ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 7 u. 8



Unterziel 1.3 Sicherstellung einer effektiven Vermittlung

Um das Unterziel 1.3 zu erreichen, sind laut Antrag verschiedene Projektinhalte vorgesehen, die zwei Arbeitsfeldern zugeordnet sind. Zum einen ist vorgesehen, über die Einrichtung eines Kontakttelefons mit Hilfe einer Datenbank die Abrufbarkeit der Dienstleistung der Sprach- und KulturmittlerInnen zu ermöglichen. Dazu sind die jeweiligen Dienstpläne¹² für die Besetzung des Kontakttelefons monatlich zu erstellen, als Indikator sind folglich 36 Dienstpläne vorgesehen.

Im ersten Projektjahr wurde das bereits bestehende Kontaktbüro weiterbetrieben und kontinuierlich durch die ProjektmitarbeiterInnen besetzt. Durch die Aufstockung des Personals im Vergleich zum vorigen Zeitraum ist eine umfassende Besetzung und Erreichbarkeit des Kontaktbüros möglich. Neben der telefonischen Erreichbarkeit des Kontaktbüros wurde eine eigene Mobilfunknummer eingerichtet, die auch über die Bürozeiten hinweg erreichbar ist und über welche nun die Vermittlung von Einsätzen stattfindet. Die Dienstleistung der Sprach- und KulturmittlerInnen kann dadurch passgenau abgerufen werden und kommt auf diese Weise den Bedürfnissen der Nutzer des Angebots weiter entgegen.

Die telefonische Vermittlung der Einsätze hat sich bewährt und etabliert, trotz anderer Möglichkeiten nutzen alle Auftraggeber die Abrufung der Dienste per Telefon. Die schnelle Klärung der Auftrags-Einzelheiten und der direkte Kontakt ermöglichen den Nutzern eine passgenaue Vermittlung von Sprach- und KulturmittlerInnen für den angefragten Einsatz.

Die Anzahl der Anfragen und Einsätze der Sprach- und KulturmittlerInnen¹³ sind in 2008 im Vergleich zum Vorjahr 2007 deutlich angestiegen. Immer wieder fanden auch mehrere aufeinanderfolgende Einsätze in einer Einrichtung statt, bei denen die Sprach- und KulturmittlerInnen z.B. kontinuierlich die Behandlung von Patienten im Krankenhaus begleiteten. Nicht alle Anfragen mündeten in Einsätze, wofür es vielfältige Gründe gab. So fielen Termine aufgrund von Erkrankungen der zu Beratenden aus oder Klienten erschienen nicht zum vereinbarten Termin.

Insgesamt wurden im ersten Projektjahr 18 verschiedene Sprachen angefragt, von denen 13 im Netzwerk vertreten sind und vermittelt werden konnten. Die Auftraggeber stammen aus unterschiedlichen Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitsbereichs. Diese lassen sich grob in folgende Gruppen einteilen: Krankenhäuser, Beratungsstellen, Behörden und Ämter sowie Schulen und Kindergärten. Die meisten Einsätze der Sprach- und KulturmittlerInnen fanden in Krankenhäusern statt, dicht gefolgt von Behörden und Ämtern. Weniger zahlreich vertreten waren Beratungsstellen sowie Kindergärten und Schulen. Auch in anderen sozialen Einrichtungen fanden Einsätze statt.

¹² s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 10

¹³ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 9



Die Einsatzvermittlung wurde im ersten Projektjahr neben der Besetzung des Kontaktbüros und der Erreichbarkeit über die separate Mobilfunknummer auch auf andere Weise wesentlich professionalisiert und systematisiert. So wurden Fragen zur Haftung und Schweigepflicht der Sprach- und Kulturmittlung geklärt und die Netzwerkmitglieder auf einem Netzwerktreffen darüber informiert. Die Vergütung der Einsätze wurde gemeinsam mit den Sprach- und KulturmittlerInnen auf 17,60 € pro Stunde festgelegt. Diese Festlegung erfolgte in Anlehnung an eine aus dem Jahr 2007 veröffentlichte Expertise, die im Rahmen des EQUAL-Projekts „SAGA“ erstellt wurde.

Für einen der Sprach- und Kulturmittler wurde eine Bescheinigung über seine Tätigkeit im Projekt und seine Teilnahme an Fortbildungen erstellt, welche nun für alle Netzwerkmitglieder, die einen solchen Nachweis benötigen oder erfragen individuell ausgestellt werden kann.

Ein Abrechnungsbogen für Einsätze¹⁴, mit dem die Sprach- und KulturmittlerInnen ihre Einsätze direkt mit den Auftraggebern formgerecht abrechnen können, wurde erstellt und ihnen bei einem Netzwerktreffen vorgestellt. Für die wachsende Zahl an Interessenten, die gerne als Sprach- und KulturmittlerInnen tätig werden möchten, wurde ein Anmeldebogen¹⁵ erstellt, um Kontaktdaten und erste Informationen besser festhalten zu können.

Die Erfassung von Einsatz-Anfragen wurde weiter formalisiert. So werden alle Anfragen über das Anfrage-Formular¹⁶ dokumentiert und zum einen direkt bei der verantwortlichen Mitarbeiterin gespeichert, als auch in einem Ordner im Kontaktbüro hinterlegt, so dass bei Rückfragen auch alle anderen ProjektmitarbeiterInnen darauf zurückgreifen können. Zudem wird in jeder Teamsitzung über aktuelle Anfragen und Einsätze informiert, damit die Teammitglieder jeweils auf dem aktuellen Stand sind.

Weitere Ansätze zur Sicherstellung einer effektiven Vermittlung, die im Projektjahr 2008 angedacht wurden, sind ein Feedback-System sowie die Einrichtung eines Supervisions-Angebotes für die Sprach- und KulturmittlerInnen. Das Feedback-System ist aus der Erfahrung heraus für den Erhalt von Rückmeldungen der Sprach- und KulturmittlerInnen nicht notwendig, da auch ohne eine festgelegte Form bereits intensive und individuelle Nachbereitungen der Einsätze stattfinden. Weiterverfolgt werden soll dagegen in den beiden nächsten Projektjahren die Bereitstellung eines Supervisions-Angebotes für die Sprach- und KulturmittlerInnen. Dieses soll den Sprach- und KulturmittlerInnen die Gelegenheit bieten, Einsätze zu verarbeiten, in denen sie mit schwierigen oder belastenden Themen konfrontiert wurden und zudem dazu beitragen, die Wahrung der nötigen Distanz sowie Professionalität zu sichern.

Zur Erfüllung des Unterziels 1.3 sind weitere Arbeitsschritte erforderlich, um die angestrebte effektive Zusammenarbeit von VermittlerInnen und weiteren AkteurInnen im kommunalen Netzwerk zu erreichen.

¹⁴ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 7 u. 8

¹⁵ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 2

¹⁶ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 6



Als Methode dient hierzu eine Datenbank, die fortlaufend erstellt und gepflegt wird. Indikator für diesen Arbeitsbereich ist die Datenbank selbst und die in ihr gespeicherten Informationen über die Anzahl der im Netzwerk befindlichen Personen und Sprachen. Eine fortlaufende Pflege der Datenbank fand in 2008 statt und sicherte die kontinuierliche Verfügbarkeit und Aktualität der in ihr gespeicherten Daten für die Vermittlung von Einsätzen.

Rückblickend beurteilten die MitarbeiterInnen die Datenbank allerdings als recht unpraktisch in der täglichen Nutzung. Durch das unübersichtliche Layout und den begrenzten Raum zum Vermerken von Informationen wurde immer wieder auf zusätzliche Informationsquellen (Ordner zu vermittelten Einsätzen etc.) zurückgegriffen. Es wurde deshalb beschlossen, ein neues System für die Sammlung von Informationen zu den einzelnen Sprach- und KulturmittlerInnen, deren Kenntnisse und die von ihnen geleisteten Einsätze anzulegen.

Zusammenfassend ist im Bereich 1.3, der Sicherstellung einer effektiven Vermittlung, im ersten Projektjahr bereits Erhebliches geleistet worden. Die festgelegten Methoden wurden erfolgreich eingesetzt und die Indikatoren konnten erfüllt werden.

Eine gesicherte und umfangreiche Erreichbarkeit für Auftraggeber von Einsätzen und weitere Interessierte konnte im Projektjahr 2008 durch das Kontaktbüro sowie die separate Mobilfunknummer zur Vermittlung von Einsätzen umfassend gewährleistet werden. Zudem wurden die Vermittlung professionalisiert und systematisiert. Die Vergütung wurde verbindlich festgelegt, ein Abrechnungsbogen¹⁷ für die Einsätze der Sprach- und KulturmittlerInnen eingeführt sowie ein Anmeldebogen¹⁸ für Interessierte entworfen, die in das Netzwerk eintreten möchten. Zudem wurde das Verfahren der Einsatz-Vermittlung und -Dokumentation weiter formalisiert und damit eine effizientere und verlässlichere Handhabung der Vermittlung von Einsätzen der Sprach- und KulturmittlerInnen ermöglicht.

Auch die Datenbank stand als stets aktuelles Instrument 2008 zur Verfügung. In der Evaluation ergab sich, dass aus der praktischen Erfahrung heraus ein anderes Verfahren sinnvoll sei, das eine einfachere Handhabung und die Möglichkeit zur Verwaltung umfangreicherer Informationen ermöglicht. In diesem Punkt wird das Projekt in Zukunft folglich von den im Antrag gemachten Vorgaben abweichen und nicht länger eine Datenbank zur Sicherung der effektiven Zusammenarbeit von Vermittlern und weiteren Akteuren im kommunalen Netzwerk verwenden, sondern das neu einzuführende System anstelle der Datenbank¹⁹. Diese Änderung ergibt sich konsequent aus der Evaluation der Projektstätigkeit und den Erfahrungen im ersten Projektjahr. Sie dient der Erfüllung der Projektziele und passt die gewählte Methode an die praktischen Erfahrungen an.

¹⁷ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 7 u. 8

¹⁸ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 2

¹⁹ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 9



Oberziel 2:

Etablierung und Institutionalisierung der Dienstleistung in der Stadt Osnabrück

Unterziel 2.1 Etablierung der Dienstleistung

Um das Unterziel 2.1 zu erreichen, sind laut Projektantrag zwei Vorgehensweisen geplant. Dies ist zum einen die Eruiierung und Dokumentation des Bedarfs an Sprach- und Kulturmittlung, zum anderen die Erschließung neuer und Absicherung bestehender Einsatzfelder.

Als Methode, um den Bedarf an Sprach- und Kulturmittlern im Gemeinwesen regelmäßig zu eruieren und zu dokumentieren, sind fortlaufende Auswertungen der Anfragen und Gespräche vorgesehen. Hierfür dient die schriftliche Fixierung der Anfragen und Gespräche als Indikator.

Die Dokumentation der Einsatz-Anfragen fand in 2008 kontinuierlich mittels des Fragebogens²⁰ statt, der direkt beim Eintreffen von Anfragen zur Sprach- und Kulturmittlung ausgefüllt wurde. Die Fragebögen wurden sowohl von der für die Vermittlung zuständigen Mitarbeiterin als auch zentral im Kontaktbüro gesammelt und waren auf diese Weise zugänglich.

Die zweite laut Projektantrag vorgesehene Vorgehensweise zur Etablierung der Dienstleistung ist das Erschließen neuer sowie die Absicherung bestehender Einsatzfelder im Gemeinwesen durch die hauptamtlichen Projektmitarbeiterinnen. Als Methode dient die fortlaufende Verbreitung von Informations- und Werbematerialien. Indikatoren dazu sind die Anzahl der Kontakte und Aktionen. Für die gesamte Projektlaufzeit sind 45 Kontakte zu Dienstleistungsnehmern aus der Sozial- und Gesundheitsversorgung vorgesehen.

Gemessen an dieser als Indikator genannten Zahl, die auf das einzelne Projektjahr umgerechnet eine Anzahl von 15 Kontakten zu Dienstleistungsnehmern bedeutet, ist in 2008 bereits viel erreicht worden. Über 380 Briefe mit Informationsmaterial wurden an Schulen, Kindergärten, Ärzte und Ergotherapie-Praxen versandt. Zudem fanden 17 intensive Kontakte mit möglichen Auftraggebern statt, entweder durch persönliche Gespräche, Präsentationen in den Einrichtungen selbst oder ausführliche Telefonate. Die laut Antrag erforderliche Anzahl von Kontakten wurde also im ersten Projektjahr bereits übertroffen. Dies ist bemerkenswert, da aufgrund der unsicheren Finanzierungssituation mehrere vorgesehene Gespräche und Kontaktaufnahmen auf das zweite Projektjahr verschoben wurden. Dies betrifft vor allem Gespräche mit Partnern, bei denen eine langfristige Planung grundlegend für eine Zusammenarbeit erschien²¹. Die Zielerreichung in diesem Arbeitsbereich ist somit besonders hervorzuheben.

²⁰ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 6 und Anlage 1 zum Sachbericht, S. 10

²¹ z.B. mit der Planungs- und Leitungsebene in der Stadtverwaltung Osnabrück



In der Evaluation der durchgeführten Aktionen wurde deutlich, dass eine erfolgreiche Kontaktaufnahme und das Aufzeigen eines Bedarfs seitens der möglichen Dienstleistungsnehmer nicht immer auch Auftragsvergaben oder Einsatz-Anfragen zur Folge hatten. Daher ist es qualitativ schwer herzuleiten, ob eine Kontaktaufnahme als erfolgreich bewertet werden kann.

Viele Faktoren spielen hier eine Rolle:

- Gab es in der Einrichtung in der Folgezeit der Kontaktaufnahme Bedarf für den Einsatz von Sprach- und KulturmittlerInnen?
- Sind alle Mitarbeiter über das Angebot informiert oder haben nur diejenigen davon Kenntnis erlangt, mit denen der Kontakt stattfand?
- Bestehen innerhalb der Einrichtung Unklarheiten bezüglich der Mittel zur Entlohnung der Sprach- und KulturmittlerInnen?
- Wurden statt des Einsatzes von Sprach- und KulturmittlerInnen andere informelle Formen der Übersetzung gewählt?

All diese, und weitere uns unbekanntere Faktoren, können Einfluss auf die Inanspruchnahme der von uns angebotenen Dienstleistung haben. Zusammenfassend ist jedoch festzuhalten, dass der Erfolg eines Kontaktes wesentlich davon abhängt, ob die angesprochene Person dem Thema aufgeschlossen gegenüber steht und in ihrer Berufspraxis bereits sprachliche und kulturelle Verständigungsschwierigkeiten erlebt hat. Ist dies der Fall, so genügt zum Teil ein einzelnes Telefonat, um eine zukünftige Zusammenarbeit zu begründen und in Zukunft regelmäßig Aufträge zur Sprach- und Kulturmittlung durch diese Einrichtung zu erhalten. Andererseits können auch kontinuierliche und intensive Aktionen nicht ausreichend sein, um eine solide Auftragsvergabe zu sichern, falls in der Einrichtung andere Interessen im Vordergrund stehen und Übersetzungen durch Angehörige als unproblematisch angesehen und bevorzugt werden.

Um die Absicherung der Einsatzfelder nachhaltig zu betreiben und kontinuierlich neue Einsatzbereiche zu erschließen, ist eine enge Verzahnung und Rückkoppelung mit der Dokumentation der Einsätze erforderlich.

Im Projektantrag nicht ausdrücklich benannt, aber dennoch ein wichtiger Aspekt zur Erschließung neuer und Absicherung bereits bestehender Einsatzfelder ist die Öffentlichkeitsarbeit. Hierzu wurden im ersten Projektjahr verschiedene Instrumente eingesetzt.

Regelmäßig wird ein Newsletter²² mit aktuellen Informationen und Neuigkeiten über SPuK Sprach- und Kulturmittlung versendet. Adressaten sind Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens in der Region Osnabrück sowie insbesondere die Auftraggeber unserer Dienstleistung. Im Jahr 2008 wurden 5 Newsletter versandt. Ein weiteres Mittel zur Bekanntmachung des Projektes sowie der Verbreitung von aktuellen Informationen und zur Verankerung des Angebots in der Stadt Osnabrück sind Artikel in der Presse.

²² s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 5



Im Frühjahr erschien in mehreren Stadtteilblättern ein von uns eingereichter Artikel zum Dienstleistungsangebot. Der mehrwöchige Einsatz eines Sprach- und Kulturmittlers für ein irakisches Kind, das durch den Freibettfonds der Iburger Dörenbergklinik behandelt wurde, war Thema eines Artikels in der Neuen Osnabrücker Zeitung im November 2008.

Im Juni 2008 nahmen wir an der Gesundheitskonferenz „Osnabrücker Land“ teil und präsentierten das Projekt dort mit einem Stand. Durch persönliche Gespräche und die Verteilung von Informationsmaterial konnten wir mögliche Auftraggeber aus dem Gesundheitsbereich über SPuK informieren.

Im Rahmen des Seminars „Soziale Arbeit“ der Fachhochschule Osnabrück stellten wir das Projekt im November 2008 Studierenden und damit zukünftigen Mitarbeitern von sozialen Einrichtungen vor, die sich sehr interessiert zeigten und das Dienstleistungsangebot z.B. an ihren Praktikumsstellen bekannt machen und nutzen wollten.

Ein fester Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit sind Flyer²³ und Kontaktkarte²⁴. Diese wurden in 2008 erstellt und in den Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitsbereiches in großer Stückzahl verteilt sowie z.B. an Schulen und Ergotherapie-Praxen versandt.

Zur Vereinfachung der Kontaktaufnahme und insbesondere der Einsatzvermittlung wurde im ersten Projektjahr eine neue einprägsame Mobilfunknummer eingerichtet, die zur weiteren Vereinfachung (Wiedererkennungseffekt) der Vermittlung der Dienstleistung beitragen soll.

Nicht realisiert wurde die Einrichtung einer eigenen Internetseite zum Projekt, die erst mit einer EIF-Projektförderung Sinn machte und nun für 2009 geplant ist.

In der Zusammenschau wird deutlich, dass in der Etablierung der Dienstleistung im ersten Projektjahr trotz der lange herrschenden Unsicherheit über die finanzielle Absicherung des Projektes Wesentliches erreicht worden ist:

- Eine Bedarfsfeststellung und -dokumentation zur Sprach- und Kulturmittlung wurde mithilfe des Fragebogens²⁵ bei allen Einsatzanfragen umgesetzt. Der Indikator „Schriftliche Fixierung von Anfragen und Gesprächen“ wurde somit erfüllt. Durch die Evaluation wurde der Bedarf für eine zusätzliche Übersicht der Anfragen deutlich, dem durch die Entwicklung einer Tabelle²⁶ mit einem monatlichen Überblick über die Anfragen und Einsätze entsprochen wurde.
- Die im Projektantrag genannte Methode „fortlaufende Verbreitung von Informationsmaterial“ wurde im ersten Projektjahr planungsgemäß umgesetzt.

²³ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 3

²⁴ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 4

²⁵ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 6

²⁶ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 9



Der dafür gesetzte Indikator, 15 Kontakte zu Dienstleistungsnehmern aus der Gesundheits- und Sozialversorgung, wurde mit 17 Aktionen übertroffen und zudem vom Versand von 380 Informationsbriefen begleitet. In der Evaluation der Aktivitäten wurde deutlich, dass eine Analyse des Erfolges einzelner Kontakte aufgrund der Vielzahl der beeinflussenden Faktoren sehr schwierig ist. Im Zusammenhang mit der in 2008 stark gestiegenen Zahl von Anfragen und Einsätzen der Sprach- und KulturmittlerInnen wird trotz dieser Vielschichtigkeit der Erfolg der umgesetzten Aktionen deutlich. Zudem wurde dieser zweite Arbeitsbereich zur Etablierung der Dienstleistung durch eine umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit begleitet und unterstützt.

Es bleibt festzuhalten, dass im ersten Projektjahr alle vorgesehenen Schritte zur Etablierung der Sprach- und Kulturmittlung umgesetzt wurden. Die daraus entstandenen und intensivierten Kontakte sowie die umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit sind ein festes Fundament für die weitere Arbeit im Projekt.

Unterziel 2.2 Institutionalisation der Dienstleistung

Unterziele 2.2²⁷ und 2.3²⁸ sind weitestgehend nicht als Arbeitsbereiche für das erste Projektjahr vorgesehen gewesen und wurden daher in 2008 nur in geringem Umfang bearbeitet.

Zur Institutionalisation der Dienstleistung ist vorgesehen, eine Initiativgruppe zu gründen. Als Methode dazu sind Kooperationsgespräche im Gemeinwesen zur Gründung einer Initiativgruppe vorgegeben, Indikator hierfür sind die Organisationsgründung durch 10 Institutionen/Personen sowie 3 Protokolle der Organisations-sitzungen. In einem weiteren Schritt soll die Initiativgruppe eine Organisationsform festlegen und sie realisieren, Indikator ist die Organisationsgründung.

Hierzu ist erneut darauf zu verweisen, dass langfristige Planungen im ersten Projektjahr nur in sehr begrenztem Rahmen möglich waren. Viele angestrebte Gespräche zur Vorbereitung der Gründung der Initiativgruppe wurden daher auf die Folgejahre verschoben. Die nunmehr durch die Finanzierungszusagen vorhandene solide Verhandlungsbasis wird es in 2009 ermöglichen, die Institutionalisation voranzutreiben.

Dessen ungeachtet können jedoch viele Aktivitäten des ersten Projektjahres, die im Rahmen der Etablierung der Dienstleistung stattfanden²⁹, bereits als solide Vorbereitung zur anstehenden Institutionalisation beurteilt werden. Die Absicherung bestehender sowie Etablierung neuer Einsatzfelder schaffte und stabilisierte Kontakte zu Auftraggebern der Dienstleistung, die als Mitglieder der zu gründenden Initiativgruppe denkbar sind. Als wichtiger Bündnispartner ist hier die Verwaltung der Stadt Osnabrück vorgesehen.

²⁷ Institutionalisation der Dienstleistung

²⁸ Festlegung von Dienstleistungsvereinbarungen zur Finanzierung, Qualität und Sicherstellung der Vermittlung

²⁹ s. hierzu Anlage 1 zum Sachbericht, Unterziel 2.1, S. 11 ff)



Erste Gespräche hat es hier bereits mit dem zuständigen Mitarbeiter für das Integrationslotsenprojekt gegeben. Die Intensivierung der Zusammenarbeit über das Stadtplanungsamt konnte aufgrund einer längeren Erkrankung des Referatsleiters in 2008 nicht realisiert werden und musste auf das zweite Projektjahr verschoben werden.

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

Das Unterziel gliedert sich in zwei Bereiche. Zunächst ist lt. Projektplan vorgesehen, Qualitätsstandards durch Abschluss einer Dienstleistungsvereinbarung sicherzustellen. Als Methode dient die fortlaufende Ausarbeitung von Qualifizierungsanforderungen, Indikator hierfür ist eine Konzeption zu Dienstleistungsvereinbarungen.

Hierzu wurden in 2008 – siehe auch Nr. 1.1 – Qualifizierungsanforderungen erstellt. Ein erster Entwurf für ein Anforderungsprofil³⁰ wurde entwickelt. Dieses Profil benennt erforderliche Qualifizierungen und Fertigkeiten, die Sprach- und KulturmittlerInnen zur Durchführung ihrer Tätigkeit erfüllen müssen.

Das Profil umfasst vier wesentliche Aspekte:

1. Sprach- und KulturmittlerInnen beherrschen ihre Muttersprache in Wort und Schrift.
2. Sprach- und KulturmittlerInnen verstehen und sprechen die deutsche Sprache souverän. Dies beinhaltet u.a. umfangreiche Vokabelkenntnisse über ein breites Spektrum von Themen, die eine flüssige Verständigung auch über komplexe Sachverhalte erlauben. Zudem sind Sprach- und KulturmittlerInnen in der Lage, bei Wortschatzlücken problemlos Umschreibungen zu gebrauchen. Ebenso sind das offensichtliche Suchen nach Wörtern oder der Rückgriff auf Vermeidungsstrategien selten. Sprach- und KulturmittlerInnen zeichnen sich zudem durch grammatische Korrektheit sowie Sicherheit in der Verwendung komplexer Satzstrukturen aus.
3. Sprach- und KulturmittlerInnen können ihre Rolle, Aufgabe und Grenzen klar benennen und sich dementsprechend verhalten. Dies beinhaltet vor allem die Kenntnis und Erfüllung der Rollenanforderungen Vertraulichkeit, Neutralität und Distanz. Zugleich nehmen Sprach- und KulturmittlerInnen unterschiedliche Rollenerwartungen wahr und vertreten selbstbewusst das Prinzip der Unparteilichkeit. In Fällen von Befangenheit oder Interessenskonflikten machen sie diese deutlich und treten gegebenenfalls von der Tätigkeit zurück. Außerdem sorgen Sprach- und KulturmittlerInnen für eine Transparenz ihrer Aufgaben bei allen Gesprächsbeteiligten und beherrschen respektvolle Umgangsformen.

³⁰ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 1



4. Sprach- und KulturmittlerInnen dolmetschen genau und vollständig. Sie nehmen keine inhaltlichen Veränderungen des Gesagten durch persönliche Meinungen oder Kommentare vor und geben auch für sie unangenehme Inhalte wieder. Sie haben eine gute Konzentrationsfähigkeit und können gut Zuhören. Sie regeln den Gesprächsfluss selbständig und gestalten die Gesprächsbedingungen adäquat für ein gutes Dolmetschen. Die Vorgehensweise beim Dolmetschen verdeutlichen sie transparent und grenzen zusätzliche Erläuterungen klar von der Dolmetschleistung ab. Zudem verfügen Sprach- und KulturmittlerInnen über ein reflektiertes Wissen über nonverbale Kommunikation und berücksichtigen in ihrer Tätigkeit nonverbales Verhalten.

Der zweite Bereich sieht vor, die Finanzierung des Projekts über Finanzierungsvereinbarungen abzusichern. Der Projektplan nennt hierfür als Methode die Auswertung der in 2007 erstellten Expertise über Finanzierungs- und Organisationsmodelle der Sprach- und Kulturmittlung. Dieser Arbeitsbereich ist jedoch erst für die Jahre 2009 und 2010 vorgesehen.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass in 2008 vorgesehene Aktivitäten zum Unterziel 2.3 in 2008 noch nicht umgesetzt werden konnten. Dennoch konnte die Festlegung von Dienstleistungsvereinbarungen zur Finanzierung, Qualität und Sicherstellung der Vermittlung durch die Entwicklung eines ersten Entwurfs für ein Anforderungsprofil an Sprach- und Kulturmittlung wesentlich vorangetrieben werden.

Programmspezifische Zusammenfassung

Das EIF-Projekt „SPuK OS“ ist als Projekt konzipiert, das sowohl Drittstaatsangehörigen als direkt Begünstigte als auch Einrichtungen der Sozial- und Gesundheitsversorgung in der Region Osnabrück, sowie Sprach- und KulturmittlerInnen als indirekt Begünstigte zu seinen Zielgruppen zählt. Der Schwerpunkt liegt auf einer Strukturförderung und -verbesserung der Dienstleistungen für ZuwanderInnen, konkret: auf der Etablierung und Institutionalisierung der Dienstleistung „Sprach- und Kulturmittlung“.

Mit diesem Konzept entspricht die Zielsetzung des Projekts den strategischen Zielsetzungen des EIF in der Priorität 3, dem Aufbau interkultureller Kompetenz, und einer Schwerpunktsetzung auf der spezifischen Priorität Nr. 5, der Einbeziehung der Aufnahmegesellschaft in den Integrationsprozess“.

Zunächst muss festgehalten werden, dass die Ausgangsvoraussetzungen, Sprach- und Kulturmittlung vorhalten, also die Dienstleistung überhaupt anbieten zu können, durch den Aufbau eines Netzwerks von Interessierten – siehe auch Unterziel 1.1 – in vollem Umfang erreicht wurde. Damit ist auch eine wesentliche Voraussetzung der Strukturverbesserung – hier: dem aktiven Einbeziehen integrationsfördernder Elemente in die Beratungs- und Betreuungsangebote der Aufnahmegesellschaft – geschaffen worden.



Ein zweiter wesentlicher Schritt zu einer besseren und vor allem aktiveren Beteiligung der Aufnahmegesellschaft am Integrationsprozess war die Gewinnung von Kooperationspartnern aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zur Nutzung und Inanspruchnahme der Dienstleistung. Auch in diesem Bereich konnte das Projekt in 2008 seine Ziele in vollem Umfang erreichen. Die Zahl der Mittlungseinsätze³¹ konnte im Laufe des Jahres deutlich gesteigert werden. Gleichzeitig nahm die Zahl der Anfragen in noch größerem Maß zu. Auf diesem Wege konnte das Angebot der Sprach- und Kulturmittlung mehr Menschen zu Gute kommen und führte bereits zu einer unmittelbaren Beteiligung von AkteurInnen der Beratungs- und Betreuungsangebote der Aufnahmegesellschaft an der Lösung von integrationshemmenden oder –verhindernden Kommunikationsproblemen verbessern. Dies trifft auf Einrichtungen zu, die Gespräche, Beratungen oder medizinische Hilfe anbieten und deren Angebot aufgrund von Sprachproblemen bisher nur eingeschränkt von Drittstaatsangehörigen genutzt werden konnten. Durch die Arbeit der Sprach- und KulturmittlerInnen wurde die Arbeit der MitarbeiterInnen in diesen Einrichtungen erleichtert und eine Konzentration auf Kommunikationsinhalte statt sprachlicher Hemmnisse und kultureller Unterschiede ermöglicht. Gleichzeitig wird damit die interkulturelle Kompetenz verbessert. Damit ist es bereits in 2008 gelungen, die integrationspolitischen Absichten des Projekts umzusetzen.

Es kann somit festgehalten werden, dass das Projekt in 2008 sowohl die in Priorität 3 des EIF geforderte Stärkung der Kapazitäten auf lokaler Ebene als auch die in der spezifischen Priorität Nr. 5 des EIF geforderte Verbesserung der Einbeziehung der Aufnahmegesellschaft in den Integrationsprozess bei allen Aktivitäten berücksichtigt und den Planungen entsprechend erfolgreich umgesetzt hat.

Ausblick

In 2009 werden weitestgehend alle im ersten Projektjahr begonnenen Arbeitsschritte fortgesetzt werden, um die Etablierung der Dienstleistung der Sprach- und Kulturmittlung in der Region Osnabrück voranzutreiben.

Insgesamt ergaben sich aus der gemeinsamen Reflektion und der Evaluation des ersten Projektjahres mehrere Anstöße, einzelne Methoden und Strategien weiterzuentwickeln und den praktischen Gegebenheiten anzupassen. Die jeweilige Umsetzbarkeit dieser Ansätze wurde Anfang 2009 auf einer Teamsitzung gemeinsam beraten, abschließend beurteilt und bei einem positiven Votum verbindlich vereinbart.

Dies gilt zunächst für die aus der Evaluation entwickelten Ideen für eine Etablierung und Institutionalisierung der Dienstleistung in der Stadt Osnabrück. Angesichts der gestiegenen Zahl von Einsätzen ist daran gedacht, eine Übersicht zu entwickeln, mit der Anfragen und Einsätze monatlich zusammengefasst dokumentiert werden. Dies

³¹ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 9



Sprach- und Kulturmittlung

soll für die Zukunft
Tendenzen in der



überschaubare
Nachfrage erkennen lassen.



Die Öffentlichkeitsarbeit soll weiterhin mit einer breiten Palette an Strategien und Methoden vorangetrieben werden. Zu Jahresbeginn werden aktualisierte Flyer³² und Kontaktkarten³³ versendet. Zudem sind in der ersten Hälfte des Jahres 2009 mehrere Planungsgespräche mit MitarbeiterInnen der Stadt Osnabrück geplant, um diese jeweils themengebunden als Partner für das Projekt zu gewinnen oder um bestehende Kontakte zu verfestigen. Davon ausgehend ist es vereinbartes Ziel, in 2009 und 2010 die Stadt Osnabrück als wesentlichen Partner zur Institutionalisierung und Organisationsgründung zu gewinnen.

In methodischer und strategischer Hinsicht erfolgt bei der Sicherstellung der Kompetenz von Sprach- und KulturmittlerInnen eine Akzentverschiebung. Zunächst wird die Zahl der Fortbildungen gegenüber der Projektplanungen erhöht. Damit kann zügig auf aktuelle Entwicklungen, z.B. neu hinzukommende Einsatzbereiche reagiert werden. Zugleich verschiebt sich der methodische Ansatz von Gruppen-Assessments zu einer stärkeren Betonung auf ein breiteres Fortbildungsangebot. Als Ergänzung zu den zwei großen Fortbildungsbereichen der Dolmetsch-Techniken einerseits und der thematischen Fortbildungen zu einzelnen Einsatzfeldern andererseits wird es in Zukunft Workshops geben, in denen das Anforderungsprofil mit den Fertigkeiten und Potentiale der Netzwerkmitglieder gespiegelt werden.

Netzwerktreffen, in denen Netzwerkmitglieder über Kooperationsvereinbarungen informiert und neu hinzugewonnene Kooperationspartner vorgestellt werden, sollen formalisiert werden.

Auch die Vermittlung soll im Hinblick auf die steigende Zahl der Einsätze weiter formalisiert werden. 2009 soll ein strukturiertes Instrument für die Rückmeldungen der Auftraggeber über erfolgte Einsätze der Sprach- und KulturmittlerInnen entwickelt werden.

Die Anpassung von Methoden und Indikatoren wird in einem geänderten Projektplan „Ziele, Inhalte und Indikatoren“³⁴ dokumentiert. Es bleibt jedoch festzuhalten, dass wesentliche Zielsetzungen, Inhalte, Methoden und Indikatoren unverändert bleiben, da die auf dieser Basis in 2008 unternommenen Schritte der Umsetzung sich als solide Grundlage für die weitere Arbeit im Projekt erwiesen haben und das Projekt aus einer gefestigten Situation das nächste Projektjahr beginnen kann.

³² s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 3

³³ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 4

³⁴ s. hierzu Anlage 2 zum Sachbericht, Nr. 12