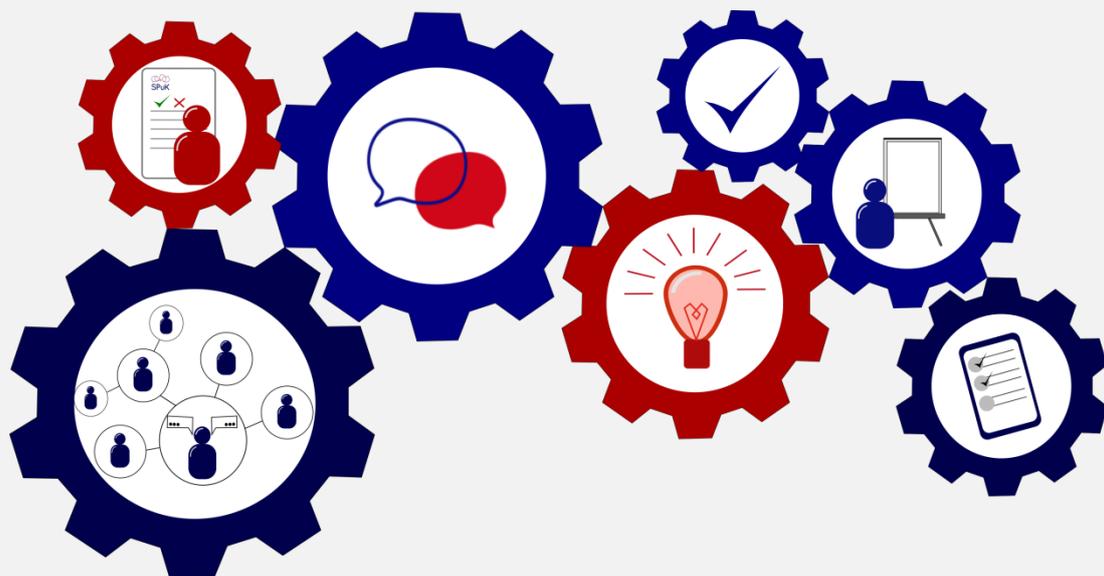


Wege zur Professionalisierung von Sprachmittlungsangeboten im ländlichen Raum

Praxisbasierter Leitfaden

Eine Veröffentlichung im Rahmen des AMIF-Projektes SPuK Bund 4



caritas

Impressum



Caritasverband für die Diözese Osnabrück e.V.
Fachbereich Projektentwicklung
Marika Steinke
Knappsbrink 58
49080 Osnabrück

www.spuk.info

Redaktion: Inga Marie Pape & Marika Steinke

Die Inhalte dieses Leitfadens geben die Auffassung des Projektes SPuK Bund 4 wieder, nicht die der Projektförderer und sind urheberrechtlich geschützt. Eine Nutzung für eigene Zwecke ist erlaubt. Die – auch auszugsweise – Vervielfältigung ist ausdrücklich untersagt.

Osnabrück, September 2022



Dieses Projekt wird aus Mitteln des Asyl-, Integrations-, und Migrationsfonds (AMIF) kofinanziert.

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Soziales, Gesundheit
und Gleichstellung

Zudem wird es gefördert durch das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung.

Inhalt

Hintergrund	1
Sprach- und Kommunikationsmittlung (SPuK) und das AMIF-Projekt SPuK Bund 4	2
Verständnis von Professionalisierung	3
Funktionsweise des Leitfadens	4
Handlungsfelder zur Professionalisierung von Sprachmittlungsstrukturen	5
Sprachmittlung – Ehrenamt, Honorar-Tätigkeit oder Festanstellung?	5
Umstellung vom Ehrenamt zur Honorartätigkeit	6
Rollenleitbild Sprachmittler	9
Die Vermittlungsstelle und effizient gestaltete Vermittlungsprozesse	11
Netzwerkerweiterung und Optimierung der Netzwerkzusammensetzung	15
Akquise neuer Sprachmittler.....	15
Sprachbedarfe.....	16
Auswahlverfahren für neue Sprachmittler.....	17
Nachüberprüfung der Auswahlkriterien bei bestehenden Netzwerken	20
Aufnahme ins Netzwerk.....	21
Schulung und Fortbildung Sprachmittler	23
Das Konzept der praxisbegleitenden Fortbildungen	24
Fortbildungen zu Einsatzfeldern mit Auftraggebern	26
Fortbildungen im Online-Format.....	28
Netzwerkbegleitung.....	28
Finanzierung von Sprachmittlungsstrukturen	30
Finanzierungsmodelle	30
Finanzielle Verstetigung	31
Umstellung auf Vermittlungsentgelte	32
Auftraggeber-Gewinnung	35
Rahmenvereinbarungen mit Auftraggebern	38
Checkliste für Gespräche und Verhandlungen mit (potentiellen) Auftraggebern	39
Budget-Lösungen mit Auftraggebern	40
Pflege der Zusammenarbeit mit Auftraggebern	42
Sprachmittlung per Video und Telefon	43
Qualitätssicherung	45
Ausblick	46
Literatur	48

Hintergrund

Bei der Betrachtung von Sprachmittlungsangeboten in Deutschland werden sehr unterschiedliche Umsetzungen, uneinheitliche Herangehensweisen, Strukturen, Vermittlungsprozesse, Qualifikationsmodelle und -niveaus deutlich.¹ Nicht in allen Regionen existieren breit zugängliche Angebote. Es gibt komplizierte – in vielen Bereichen auch keine – gesetzlichen Regelungen zur Finanzierung und häufig eine geringe gesellschaftliche Anerkennung der Tätigkeit. Aufgrund der Vielfalt der Finanzierungsmodelle und da es bundesweit keine formalen Richtlinien oder Standards für die Gestaltung von Sprachmittlungsangeboten gibt, definieren Sprachmittlungs-pools ihre Strukturen und Qualifizierungswege selbst.² Sie unterscheiden sich daher von Region zu Region oder in Städten, in denen es mehrere Angebote gibt, sogar innerhalb desselben Ortes.

In Deutschland existieren vereinzelt bereits seit mehreren Jahrzehnten Angebote im Bereich der Sprachmittlung. Vielerorts wurden diese jedoch erst in den Jahren 2015 und 2016 etabliert, da aufgrund von Fluchtbewegungen die Asylantragszahlen in Deutschland erheblich anstiegen und schlagartig ein verstärkter Bedarf der Verständigung mit Personen ohne oder mit geringen Deutschkenntnissen deutlich wurde. Um den plötzlich angestiegenen Kommunikationsbedarf bewältigen zu können, war der spontane Aufbau regionaler – meist eh-

renamtlicher – Sprachmittlungs-pools unumgänglich. Dabei wurden mehrsprachige Personen zum Teil ohne festgelegte Auswahlkriterien und Schulungen unter der Devise „Sprachkompetenz = Dolmetschkompetenz“ (vgl. Pöllabauer 2021) als Sprachmittler eingesetzt.³ Auch wenn dies für den akuten Bedarf in der damaligen Zeit zweckdienlich gewesen sein mag, arbeiten viele Sprachmittlungs-pools noch immer in diesen oder ähnlichen Strukturen, die als „Ad-Hoc“-Lösungen während der akuten Versorgungsnotwendigkeit geflüchteter Menschen entstanden sind. Eine Professionalisierung der Angebote – wenn auch schrittweise – ist jedoch essentiell, um heute und zukünftig der multilingualen sozialen Realität im Einwanderungsland Deutschland auch nachhaltig begegnen zu können.

Der Bedarf an Professionalisierung eines jeden Sprachmittlungsangebotes ist jedoch differenziert zu betrachten und zu analysieren. Jede Entstehungs- und Entwicklungsgeschichte ist gleichzeitig auch Produkt ihrer Rahmenbedingungen. Daher ist die Ermittlung und Nennung des Professionalisierungsbedarfs und der -möglichkeiten vielfältig, nicht für alle Sprachmittlungs-pools gleich und u. a. von unterschiedlichen regionalen, institutionellen, und finanziellen Bedingungen abhängig. Zudem ist möglicherweise vielen Angeboten bisher nicht oder nur teilweise bewusst, dass sie überhaupt einen Professionalisierungsbedarf haben und wenn ja welchen. Dafür können beispielsweise mangelnde finanzielle Ressourcen oder fehlende Informationen, Fachkenntnis, Ideen, Netzwerke und Ansprechpartner*innen ausschlaggebend sein. Insbesondere im ländlichen Raum kommen dabei häufig infrastrukturelle Herausforderungen hinzu.

Um Möglichkeiten aufzuzeigen und Impulse zu geben, wie Sprachmittlungsangebote konkret

¹ Unter dem Begriff Sprachmittlung wird ein Dienstleistungsangebot des Dolmetschens zur Verbesserung der sprachlichen Verständigung zwischen Mitarbeitenden von Einrichtungen aus den Bereichen Soziales, Bildung, Verwaltung und Gesundheit und ihren Kund*innen, Patient*innen, Ratsuchenden sowie deren Angehörigen verstanden.

² Unter dem Begriff Sprachmittlungs-pool werden verschiedene Akteure verstanden, die regional Sprachmittlungsangebote koordinieren. Diese sind zum Teil Vermittlungsstellen für Sprachmittlung, zum Teil auch andere Organisationsstrukturen Sprachmittler in verschiedenen Formen. Da nicht alle Sprachmittlungsstrukturen eine Vermittlungsstelle nutzen, aber für alle die Bezeichnung „Sprachmittlungs-pool“ zutreffend ist, wird in dem Leit-faden meist der übergeordnete Begriff genutzt.

³ Mit dem Ziel der sprachlichen Abbildung aller sozialen Geschlechter und Geschlechtsidentitäten werden in dem Leit-faden für einen einfachen Lesefluss und Barrierefreiheit genderneutrale Personenbezeichnungen verwendet. Ist dies nicht möglich, wird das Gendersternchen (*) genutzt. Für Institutionen wird das generische Maskulinum (z.B. Auftraggeber) verwendet.

weiterentwickelt und professionalisiert werden können, werden in diesem Leitfaden Handlungsempfehlungen dargestellt. Die Grundlage dafür bilden das praxiserprobte Konzept der Sprach- und Kommunikationsmittlung (SPuK) Osnabrück und die im Rahmen des AMIF-Projekts SPuK Bund 4 gesammelten – und an unterschiedlichen Beratungs- und Projektstandorten erprobten – Erfahrungen. Der Leitfaden richtet sich dabei an Mitarbeitende und Koordinator*innen von Sprachmittlungspools und deren Vermittlungsstellen. Außerdem kann der Leitfaden ebenso als Grundlage für den Aufbau eines neuen Sprachmittlungsangebots genutzt werden und richtet sich dementsprechend auch an alle interessierten Träger und Personen, die im Zusammenhang mit der Thematik arbeiten.

Sprach- und Kommunikationsmittlung (SPuK) und das AMIF-Projekt SPuK Bund 4

Der Caritasverband für die Diözese Osnabrück (DiCV OS) ist bereits seit dem Jahr 2003 zum Thema Sprach- und Kommunikationsmittlung (SPuK) tätig und erarbeitete dazu ein Rahmenkonzept, das vom DiCV Osnabrück stetig weiterentwickelt und an aktuelle Bedarfe angepasst wird.⁴ Die Vermittlungsstelle SPuK Osnabrück vermittelt Sprachmittelnde für Termine bei Auftraggebern aus den Bereichen Soziales, Verwaltung, Bildung und Gesundheit. Die Sprachmittlung ist dabei eine kostenpflichtige Dienstleistung, die von den Auftraggebern gezahlt und von freiberuflichen und durch SPuK Osnabrück qualifizierten Honorarkräften durchgeführt wird. Durch das Erheben einer Vermittlungsgebühr bei jedem Einsatz trägt sich der Sprachmittlungspool seit zehn Jahren selbst. Die Sprachmittelnden dolmetschen nach einer klaren Rollendefinition, die unter anderem Allparteilichkeit, Schweigepflicht, Vollständigkeit, Transparenz und die Vermeidung kulturalisierender Vermutungen und Zu-

schreibungen beinhaltet.⁵ Das SPuK-Konzept ist praxiserprobt, wirtschaftlich, wissenschaftlich evaluiert und wurde im Laufe der Jahre bereits auf weitere Standorte übertragen.

Ein übergeordnetes Ziel von SPuK Osnabrück ist es, weitere Sprachmittlungspools und deren Vermittlungsstellen durch den praxiserprobten Ansatz und jahrelang gesammelte Expertise bei der Professionalisierung und Verstetigung zu unterstützen und so dazu beizutragen, dass durch qualitätsorientierte Sprachmittlung Zugangshürden für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen abgebaut, Chancengleichheit befördert und Diskriminierungen vermieden werden. In diesem Zusammenhang erfolgt auch die Durchführung des AMIF-Projektes SPuK Bund 4 mit drei weiteren Projektpartnern, die ebenfalls Sprachmittlungs-Vermittlungsstellen betreiben und sich im Professionalisierungsprozess befinden. Das Strukturprojekt wird vom Niedersächsischen Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung gefördert und durch den AMIF (Asyl-, Migrations- und Integrationsfond der EU) kofinanziert.⁶

Das Projekt ist dabei auf zwei Aufgabengebiete ausgerichtet: Zum einen zielt es darauf ab, Sprachmittlungs-Vermittlungsstellen in Niedersachsen und bundesweit, vor allem im ländlichen Raum, zu stärken und zu ihrer Verstetigung beizutragen. Zum anderen unterstützt das Projekt die diversitätsorientierte Öffnung von Einrichtungen und Institutionen durch die Verbreitung und Förderung von Sprachmittlung in verschiedener Weise.

Für die Umsetzung des ersten Aufgabengebiete wurde Ende des Jahres 2020 eine Online-Befragung vom DiCV Osnabrück durchgeführt, die an Ansprechpersonen von Sprach-

⁵ Mehr zum SPuK Rollenleitbild unter: <https://www.spuk.info/rolle-und-aufgabe-sprach-und-kommunikationsmittlerinnen/>

⁶ Das AMIF-Projekt SPuK Bund 4 wird von August 2020 bis September 2022 durchgeführt. Projektpartner sind der Caritasverband Nordhessen-Kassel, der Caritasverband für Bremen-Nord, Bremerhaven und die Landkreise Cuxhaven und Osterholz mit dem Projektstandort Cuxhaven sowie die Diakonie im Braunschweiger Land mit dem Projektstandort Helmstedt.

⁴ Mehr Informationen zu SPuK und dem AMIF-Projekt SPuK Bund 4 unter: www.spuk.info

mittlungspools und Koordinierungsstellen für Migration und Teilhabe (KoMut-Stellen) im Bundesland Niedersachsen verschickt wurde. Ziel war es, einen Überblick über aktuelle Sprachmittlungsstrukturen in den einzelnen niedersächsischen Städten und Landkreisen zu erlangen sowie Herausforderungen und Professionalisierungsbedarfe für Sprachmittlungspools und deren Vermittlungsstellen vor allem in ländlichen Regionen auf dem Weg hin zu einer dauerhaften Etablierung zu ermitteln.⁷

Mit Hilfe der Ergebnisse konnten gezielte (Informations-)Veranstaltungen und -materialien für Sprachmittlungspools in Niedersachsen erarbeitet und durchgeführt werden. Die Angebote des Projekts zielten darauf ab, regional und individuell Entwicklungen zu unterstützen, Impulse zu geben und nächste Schritte der Professionalisierung von Sprachmittlungsstrukturen zu begleiten.

Die Projektstandorte Kassel, Cuxhaven und Helmstedt wurden vom DiCV Osnabrück intensiv dabei begleitet ihre Vermittlungsstellen – je nach aktueller Situation – auf- und auszubauen sowie zu professionalisieren. Ebenso wurde eine bundesweite Strukturberatung für fünf Sprachmittlungspools angeboten, die auf die Professionalisierung der jeweiligen Angebote abzielte. Bei den Projekt- und Beratungspartner konnten unterschiedliche und auf die lokalen Bedingungen abgestimmte Handlungsansätze zur Professionalisierung erprobt werden.

Basierend auf dem SPuK-Konzept, den praktisch erprobten Handlungsansätzen und erarbeiteten Beratungs- und Informationsangeboten des SPuK Bund 4 Projektes und der jahrelangen praktischen Expertise aus der SPuK-Vermittlungsstelle Osnabrück wurde schließlich dieser Leitfaden zur Professionalisierung von Sprachmittlungs-Vermittlungsstellen im ländlichen Raum erarbeitet.

⁷ Mehr Informationen zum Ergebnisbericht der Online-Befragung unter: <https://www.spuk.info/angebote-zur-professionalisierung-von-sprachmittlungspools-in-niedersachsen/>

Verständnis von Professionalisierung

Der vorliegende Leitfaden behandelt die Professionalisierung von Sprachmittlungspools und deren Vermittlungsstellen und formuliert Handlungsempfehlungen für diese Prozesse. Um die Inhalte des Leitfadens einordnen zu können, ist es zunächst wesentlich, das hier verwendete Verständnis des Begriffes der „Professionalisierung“ im Bereich der Sprachmittlung zu erläutern.

In Deutschland existieren zwei grobe Tendenzen der Professionalisierung von Sprachmittlungsangeboten: Auf der einen Seite die Entwicklung eines eigenen standardisierten Berufsbildes, welche eine bis zu eineinhalbjährige Vollzeitqualifizierung als Grundlage für die berufliche Tätigkeit erfordert. Dem gegenüber steht der Entwurf Sprachmittlung als qualifizierte nebenberufliche Tätigkeit auszuüben, bei der Sprachmittelnde zeitweise praxisbegleitend für ihre Tätigkeit fortgebildet werden. Letzteres Modell wird auch durch SPuK vertreten. Die Begründung dafür ist naheliegend: Nicht für alle Sprachen besteht eine konstante Nachfrage und die Bedarfe nach einzelnen Sprachen sind in den seltensten Fällen vorhersehbar. Dies gilt insbesondere für den ländlichen Raum, in dem für bestimmte Sprachen nur sporadisch Sprachmittelnde benötigt und angefragt werden. Eine Vollzeitqualifizierung und -ausübung der Sprachmittlungstätigkeit ist dann für diese Personen unmöglich (vgl. Meyer 2021). Professionalisierung im Sinne von SPuK geht aber noch weit über die Qualifizierungsform der Sprachmittelnden hinaus: Insbesondere die Weiterentwicklung der Vermittlungsstellen und ihrer Aufgaben ist für ein professionelles Sprachmittlungsangebot aus SPuK-Sicht unabdingbar. Dazu gehören unter anderem die effiziente Vermittlung und Abrechnung von Einsatzanfragen, die Unabhängigkeit von Drittmitteln und die Verstetigung des Angebots, festgelegte Auswahlverfahren und ein Fortbildungsangebot für Sprachmittelnde, die fortlaufende Gewinnung von Auftraggebern, die lokale Bedarfsermittlung, die Qualitätssicherung usw. Da es in Deutschland bisher keine offiziellen Standards, Regelungen

oder verlässliche Finanzierungswege für den Aufbau und die Umsetzung von Sprachmittlungsangeboten gibt, ist es für Sprachmittlungspools umso wichtiger, sich mit all diesen Aspekten auseinanderzusetzen und ihre Angebote – angepasst an ihre lokalen Bedingungen – so qualitativ und effizient wie möglich zu gestalten. SPuK möchte Sprachmittlungspools durch diesen Leitfaden dabei unterstützen.

Funktionsweise des Leitfadens

Der vorliegende Leitfaden versteht sich als eine Handlungsempfehlung mit praxiserprobten Vorschlägen zur Professionalisierung und Stärkung von Sprachmittlungspools und deren Vermittlungsstellen. Dafür werden unterschiedliche Handlungsfelder ausgeführt, in denen aus unserer Erfahrung Bedarfe der Professionalisierung und Weiterentwicklung bei Sprachmittlungsangeboten festzustellen sind. Die Inhalte sind an das erfolgreiche und praxisnahe SPuK OS-Konzept angelehnt und beruhen sowohl auf den Erfahrungswerten der SPuK-Vermittlungsstelle Osnabrück als auch der Projekt- und Beratungspartner des AMIF-Projektes SPuK Bund 4. Alle Inhalte sind dementsprechend unter unterschiedlichen lokalen Bedingungen – sowohl in ländlichen als auch städtischen Regionen – in der Praxis erprobt worden. Die Erläuterungen der einzelnen Handlungsfelder werden durch eine Auswahl an Leitfragen, Stolpersteinen, Checklisten, Praxisbeispielen und Hinweisen ergänzt. Um eine schnellere Orientierung bei der Durchsicht der verschiedenen Handlungsempfehlungen geben zu können, werden einige Symbole als Lesehilfen genutzt. Diese sind im Einzelnen:



Checkliste



Leitfragen



Beispiel



Stolpersteine



Hinweis

Um zu ermitteln, ob für die dargestellten Handlungsfelder im jeweiligen Sprachmittlungspool

ein Professionalisierungsbedarf besteht, empfiehlt SPuK handlungsfeldübergreifend folgendes Vorgehen: Zunächst ist es notwendig, eine detaillierte Analyse des „Ist“-Zustandes bezogen auf das jeweilige Handlungsfeld durchzuführen, um Handlungsbedarfe und die Notwendigkeit einer Professionalisierung zu erkennen. Anschließend sollte ein Aktionsplan entwickelt werden, der, angepasst an die örtlichen Rahmenbedingungen und die inhaltliche Ausführung der Handlungsfelder in diesem Leitfaden, geplant und im Anschluss durchgeführt werden kann⁸. Um die Wirksamkeit der Professionalisierungsschritte eines Pools zu erkennen, ist es sinnvoll im Anschluss eine Evaluation bzw. Reflexion der Maßnahmen durchzuführen. Die einzelnen Schritte sind folgend noch einmal aufgelistet:

- a. Detaillierte Analyse Ist-Zustand im jeweiligen Handlungsfeld
- b. Diagnose Handlungsbedarfe zur Professionalisierung
- c. Aktionsplan entwickeln
- d. Aktionsplan umsetzen
- e. Evaluation



Hinweis: Einzelne im Leitfaden beschriebene Handlungsempfehlungen lassen sich an unterschiedlichen Standorten ggf. besser oder schlechter umsetzen. Sie können deshalb als Rahmen gesehen werden, der Sprachmittlungspools dazu ermutigen soll, sich mit ihren selbst festgelegten Umsetzungsweisen und Definitionen auseinanderzusetzen und für ihre lokalen Bedingungen die bestmöglichen Lösungen zu finden. Dies kann auf den ersten Blick – insbesondere aufgrund der Menge der aufgeführten Handlungsfelder – wie ein unrealisierbares Großprojekt wirken. Wenn Sie in Ihrem Sprachmittlungspool jedoch mit überschaubaren Veränderungen in einzelnen Bereichen beginnen, kann dies schrittweise zu einer Professionalisierung führen und dazu ermutigen, größere strukturelle Veränderungen anzugehen.

⁸ Ein Beispiel für einen Aktionsplan ist auf Seite 22 zu finden.

Handlungsfelder zur Professionalisierung von Sprachmittlungsstrukturen

Um Sprachmittlungsangebote weiterzuentwickeln und zu professionalisieren, kann an unterschiedlichen Handlungsfeldern angesetzt werden. Diese werden in den folgenden Kapiteln dargestellt. Dabei soll ein Überblick über die SPuK-Perspektive auf Sprachmittlungsstrukturen und jene Empfehlungen zur Weiterentwicklung gegeben werden, die bereits in der Praxis an diversen Projekt- und Beratungsstandorten im ländlichen und städtischen Raum erprobt wurden.

Sprachmittlung – Ehrenamt, Honorar-Tätigkeit oder Festanstellung?

Der Großteil der Sprachmittlungsangebote Niedersachsens beruht auf dem Ehrenamtskonzept.⁹ Dies bedeutet, dass Sprachmittelnde eingesetzt werden, die im Rahmen einer Freiwilligentätigkeit für Menschen ohne oder mit geringen Deutschkenntnissen in unterschiedlichen Institutionen des Gesundheits-, Sozial-, oder Bildungswesens dolmetschen. Die Entscheidung des Sprachmittlungspools, die Tätigkeit auf ehrenamtlicher Basis ausüben zu lassen, bringt dabei unterschiedliche Schwierigkeiten mit sich: Zum einen wird die anspruchsvolle Aufgabe des Dolmetschens z.B. in Behörden, Therapie oder Medizin, die ein großes Konzentrations- und Auffassungsvermögen erfordert, auf diese Weise häufig als rein karitative Tätigkeit dargestellt. Die Ressourcen mehrsprachiger Menschen werden dann zwar genutzt, aber im Rahmen eines Ehrenamts schlecht oder gar nicht vergütet (vgl. Bahadir 2021). Aus SPuK-Sicht sollte es deshalb ein Ziel von Sprachmittlungsangeboten sein, das öffentliche Ansehen der Sprachmittlungstätigkeit durch die Professionalisierung und Anerkennung des Dolmetschens im Ge-

sundheits-, Sozial-, oder Bildungswesen zu stärken. Hier gilt es deutlich zu machen, dass Sprachmittlung für Menschen ohne oder mit geringen Deutschkenntnissen *grundlegend* für die gesellschaftliche Anerkennung und die Ermöglichung der Wahrnehmung von Rechten und Teilhabe ist – und somit eine Aufgabe darstellt, die nicht als ehrenamtliche Tätigkeit umgesetzt werden sollte. Die Durchführung der Sprachmittlung als Ehrenamt setzt in diesem Zusammenhang gesellschaftspolitisch das falsche Signal. Zum anderen stellt sich bei der Umsetzung von Sprachmittlung als freiwilliger Tätigkeit häufig unklar, ob es überhaupt feste Auswahlkriterien (vgl. S. 17) und ein verbindliches Rollenleitbild (vgl. S. 9) für Sprachmittelnde gibt und inwiefern eine Schulung und Begleitung z.B. durch Fortbildungen, Reflexionsgespräche und Supervisionen stattfindet, um die Qualität der Sprachmittlung zu sichern. Nicht zuletzt kann das Ehrenamtskonzept auch die notwendige persönliche Abgrenzung für Sprachmittelnde erschweren, da die Grenze zwischen der reinen Sicherstellung der sprachlichen Kommunikation in einem Einsatz und darüber hinaus angefragter „Hilfe“ verschwimmen kann. Folglich ist dann auch das für das Dolmetschen unabdingbare Prinzip der Allparteilichkeit (oder Neutralität) beiden Gesprächsparteien gegenüber leichter gefährdet.

Um die Professionalisierung von Sprachmittlungsstrukturen voranzutreiben, ist es aus der SPuK-Perspektive deshalb wesentlich, die Sprachmittlungstätigkeit als vollwertige professionelle Dienstleistung anzuerkennen. Für eine Festanstellung Sprachmittelnder fehlt fast immer eine verlässliche Basis an planbaren Anfragen, die für einen wirtschaftlichen Betrieb notwendig wären. Dies bedeutet, dass Auftraggeber in der Regel nicht einschätzen und Vermittlungsstellen verbindlich zusagen können, wie viele Stunden sie in einer bestimmten Sprache regelmäßig beauftragen werden. Dies gilt insbesondere für ländliche Regionen mit einer geringeren Zahl an Personen, die Sprachmittlung benötigen oder für seltener benötigte Sprachen. Bei einer Finanzierung einer Sprachmittlungsangebots durch Vermittlungsgebühren, welche die Auftraggeber für jeden Termin zahlen – wie sie nach dem

⁹ SPuK Online-Befragung „Sprachmittlung in Niedersachsen“ (2020): <https://www.spuk.info/angebote-zur-professionalisierung-von-sprachmittlungspools-in-niedersachsen/>

SPuK-Modell umgesetzt wird (S. 31) – würde das finanzielle Risiko einer Festanstellung der Sprachmittelnden vollkommen bei der Vermittlungsstelle bzw. dem Sprachmittlungspool liegen, wobei die Refinanzierung der Stelle nicht sichergestellt werden kann.

Eine Professionalisierung ist jedoch dadurch möglich, die Sprachmittelnden des Netzwerkes als selbstständige Honorarkräfte zu den jeweiligen Einsätzen zu beauftragen, wie es auch im Spuk-Konzept gehandhabt wird. Ein Sprachmittlungspool stellt dann ein Angebot dar, in dessen Rahmen die als selbstständige Honorarkräfte tätigen Sprachmittelnden Aufträge vermittelt bekommen, regelmäßig an Fortbildungen teilnehmen und Unterstützungsangebote wie Supervisionen oder Reflexionsgespräche in Anspruch nehmen können. Als selbstständige Honorarkraft tätig zu sein bedeutet, dass den Sprachmittelnden für ihre Einsätze ein Honorar und in der Regel auch eine Fahrt- und/oder Aufwandsentschädigung gezahlt werden.

Im Gegensatz zu einer ehrenamtlichen Tätigkeit, bei der die Sprachmittelnden meist unabhängig von der Dauer des Einsatzes eine Ehrenamtspauschale erhalten, wird bei einer Honorartätigkeit abhängig von der Dauer des Einsatzes nach festen Sätzen gezahlt, die meist vom Sprachmittlungspool selbst festgelegt werden. Bei SPuK erfolgt die Abrechnung zunächst pro Stunde. Dauert der Einsatz länger als eine Stunde, wird im Halbstunden-Takt weiter berechnet. Dies hat den Vorteil, dass die Sprachmittelnden insbesondere bei längeren Einsätzen eine angemessene Vergütung erhalten und ihre Tätigkeit und Zeit eine angemessene Wertschätzung erfährt.

Die Sprachmittelnden sind anschließend selbst dafür verantwortlich, sich um die Dokumentation und evtl. Versteuerung ihrer Einkünfte, die evtl. Anmeldung eines Gewerbes (die meist aufgrund der durch die zeitlich begrenzte Nebentätigkeit und der dadurch eher überschaubar erreichten Einkunftshöhe nicht erforderlich ist), die Information aller relevanten Stellen über die Höhe der Einkünfte und evtl. Höchst-

grenzen, etc. zu kümmern.¹⁰ Ein weiterer Vorteil der Umsetzung auf Honorarbasis besteht darin, dass Sprachmittelnde als selbstständige Honorarkräfte von einem höheren Steuerfreibetrag für diese Form der Einkünfte profitieren können als ehrenamtlich Tätige mit Blick auf die steuerliche Einordnung von Einkünften aus ehrenamtlicher Arbeit. Dies birgt insbesondere für Sprachmittlungspools mit höheren Auftragszahlen den Vorteil, dass die Sprachmittelnden in ihrem Netzwerk häufiger Sprachmittlungseinsätze annehmen werden.

Umstellung vom Ehrenamt zur Honorartätigkeit

Die Umsetzung der Sprachmittlung durch Honorarkräfte stellt für viele Sprachmittlungspools eine Veränderung gegenüber bisher genutzten ehrenamtlichen Modellen dar. Vor einer Umstellung von einer ehrenamtlichen zu einer Honorartätigkeit ist es immer erforderlich diese juristisch und wirtschaftlich innerhalb des eigenen Trägers abklären zu lassen.

Auf Basis der langjährigen Erfahrungen als Träger einer Vermittlungsstelle sowie aus der Beratung und Begleitung von Projektpartnern und anderen Trägern von Sprachmittlungspools ist aus SPuK-Sicht die Umsetzung der Dienstleistung als freiberufliche Honorartätigkeit angemessener für die Sprachmittlungsarbeit als in Form des Ehrenamtes. Bei einer Umstellung auf das Honorar-Modell sind jedoch einige Punkte im Hinblick auf das Arbeitsrecht und das Sozialversicherungsrecht zu beachten. Diese können in der Regel gut geklärt werden und in praktikabler Weise von den Trägern der Sprachmittlungspools umgesetzt werden.

Zum Arbeitsrecht

Der Status der Sprachmittelnden und die Beziehung des Trägers zu diesen muss nachvollziehbar geregelt werden. Im SPuK-Modell wird

¹⁰ Auch im Rahmen eines Ehrenamtes / einer Freiwilligentätigkeit sind Sprachmittelnde selbst für die Versteuerung der erhaltenen Ehrenamtspauschalen verantwortlich. Lediglich bei einer Festanstellung liegt die Verantwortung bei dem Sprachmittlungspool als Arbeitgeber.

mit allen Sprachmittelnden, die nach einem positiven Aufnahmegespräch (nicht „Bewerbungsgespräch“) in das regionale Sprachmittlungs-Netzwerk aufgenommen werden, eine Vereinbarung (kein Vertrag, denn es ist eine freiberufliche Tätigkeit) über ihre Mitgliedschaft im SPuK-Netzwerk abgeschlossen (siehe S. 21). Die Netzwerkmitgliedschaft ist Voraussetzung dafür, dass Sprachmittelnde für Termine angefragt und ihnen Aufträge vermittelt werden. In der Vereinbarung zwischen dem Träger des Sprachmittlungs-pools und den einzelnen Sprachmittelnden werden die wesentlichen Punkte der Zusammenarbeit geregelt. Durch die Zusammenarbeit zwischen der Vermittlungsstelle und den Sprachmittelnden wird auf dieser Basis kein Dienstverhältnis begründet. Hierzu hat sich SPuK im Rahmen der Umsetzung des Konzeptes an verschiedenen Orten ausführlich durch Jurist*innen und Wirtschaftsprüfer*innen beraten lassen.

Als freiberuflich Tätige werden die Sprachmittelnden nicht in die Abläufe des Betriebs eingebunden. Dies bedeutet z.B., dass sie frei über ihre Zeit verfügen und auch die Angaben zu zeitlichen Möglichkeiten, die eventuell als Orientierung in einer Datenbank oder Excel-Tabelle hinterlegt sind, nur Anhaltspunkte sind. Sie müssen daher für jeden Termin neu angefragt werden und können jeden Mal wieder über das Annehmen oder Ablehnen des Termins entscheiden. Durch den Träger des Sprachmittlungs-pools findet keine Beratung hinsichtlich steuerlicher, gewerblicher oder anderer Aspekte der Selbständigkeit und Freiberuflichkeit statt. Die Sprachmittelnden werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Träger hierzu keine Fragen beantworten kann – stattdessen sollte auf geeignete Stellen zur individuellen Beratung verwiesen werden. Dazu gehören u.a. das Finanzamt, Beratungsstellen für Gründer*innen, Ansprechpersonen für freiberuflich Tätige beim Jobcenter oder der Agentur für Arbeit, Steuerberater*innen, Beratungsstellen von Universitäten und Hochschulen für Studierende etc. Da die Höhe der freiberuflichen Einkünfte der Sprachmittelnden oftmals überschaubar sind, sind dies in der Regel unkomplizierte Beratungsfälle, zu denen die genannten Stellen gut beraten können. Da

auch bei der ehrenamtlichen Ausübung der Sprachmittlungstätigkeit die Verantwortung für die Versteuerung der Ehrenamts-pauschale bei den Sprachmittelnden selbst liegt, ändert sich in dieser Hinsicht wenig.

Zum Sozialversicherungsrecht

Als Folge des Status der Sprachmittlung als freiberufliche Tätigkeit ergeben sich keine sozialversicherungsrechtlichen Auswirkungen für den Sprachmittlungs-pool. Durch den Träger der Vermittlungsstelle müssen keine Sozialversicherungsbeiträge abgeführt werden. Hierbei ist es wesentlich, dass eine Scheinselbständigkeit der Sprachmittelnden durch die Art und Weise der Vermittlung und des Umgangs mit den Honorarkräften ausgeschlossen werden muss. Dies kann durch einige Vorgehensweisen gesichert werden, die sich an den Merkmalen orientieren, welche für die Bewertung als selbständige oder angestellte Tätigkeit zu betrachten sind (vgl. z.B. IHK Rhein-Neckar o. J.). Folgend wird erläutert, wie eine Scheinselbständigkeit bei freiberuflichen Sprachmittelnden ausgeschlossen werden kann:

Bei mehreren Netzwerkmitgliedern als Anbieter einer Sprache darf es keine Bevorzugung durch die Vermittlungsstelle von bestimmten Sprachmittelnden geben, sondern es muss ein Zufallsprinzip zur Anwendung kommen. Die Mitgliedschaft im regionalen Sprachmittlungs-pool soll für alle Sprachmittelnden die gleichen Zugangsmöglichkeiten zu Aufträgen ermöglichen. Das Zufallsprinzip sollte deshalb nur eingeschränkt werden, wenn durch die auftraggebende Einrichtung Aspekte vorgegeben werden (z.B. ausdrücklicher Wunsch nach einer weiblichen Sprachmittlerin für einen Termin bei der Schwangerschaftsberatung) oder um kurze Fahrtwege und damit geringere Fahrtkosten zu erreichen. Ebenso dürfen die Sprachmittelnden selbst Einsatzfelder ausschließen. Dies können z.B. Termine sein, die manche Sprachmittelnde aus persönlichen Gründen nicht durchführen möchten. Eine „thematische“ Auswahl von Sprachmittelnden für einzelne Termine durch die Vermittlungsstelle nach Erfahrung oder Interesse, wie dies bei Mitarbeitenden oder auch Ehrenamtlichen üblich ist, darf ausdrücklich nicht stattfinden.

Die Sprachmittelnden sind frei in der Wahl der Aufträge in Bezug auf Zeit, Ort und Inhalt. Sie können jede Anfrage der Vermittlungsstelle individuell entscheiden und z.B. nach eigenen thematischen Interessen, praktikablen Fahrtwegen oder der Passung zu anderen privaten oder beruflichen Terminen Anfragen entweder annehmen oder ablehnen.

Es gibt zudem keinen Anspruch der Sprachmittelnden auf eine feste Höhe des Einkommens durch die Tätigkeit. Die Höhe der monatlichen Honorareinkünfte wird durch die variierenden Anfragen der externen Auftraggeber und die Bereitschaft der Sprachmittelnden, die angefragten Termine zu übernehmen, beeinflusst und ist per se unregelmäßig und nicht planbar. Hiermit liegt auch die Frage, ob und wenn ja, wieviel mit der Tätigkeit verdient werden kann, alleine bei den Sprachmittelnden (Unternehmer*innen-Risiko). Die Vermittlungsstelle hat zwar ein Interesse an einer Steigerung der Einsatzanzahl (zur Etablierung bzw. auch zur Refinanzierung), die Höhe der Einkünfte der einzelnen Honorarkräfte ist jedoch unerheblich für die Vermittlungsstelle.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist, dass die Sprachmittelnden die Umsetzung eines Auftrages zusagen, jedoch keine bestimmte Dauer des Einsatzes. Dadurch erfolgt ebenso eine Abgrenzung von nicht-selbständiger Tätigkeit, bei der die Arbeitnehmenden dem Arbeitgeber ihre Arbeitskraft schulden, nicht aber einen konkreten „Arbeitserfolg“. Bei einem Sprachmittlungseinsatz wird hingegen die erfolgreiche Umsetzung des Dolmetschens verlangt.

Zudem liegt die Art und Weise, wie die Termine umgesetzt werden (Freiheit der Durchführung), allein bei den Sprachmittelnden: Die Vermittlungsstelle vermittelt in Fortbildungen ein Leitbild und gemeinsame Grundverständnisse, die notwendig für die Qualitätssicherung des Angebotes sind (Allparteilichkeit, Transparenz gegenüber allen Gesprächsbeteiligten, Schweigepflicht etc.). Wie genau aber gedolmetscht wird, entscheiden die Sprachmittelnden individuell: Ob in kürzeren oder längeren Abschnitten gedolmetscht wird, welche Wörter wie in die andere Sprache übertragen werden, ob Redepausen zum Dolmetschen durch

Handzeichen oder Ansprache eingefordert werden etc.

Die Sprachmittelnden werden zudem nicht in die Struktur des Trägers der Vermittlungsstelle eingebunden, sie haben z.B. keine Visitenkarte und keinen „Dolmetscher*innenausweis“, der sie als Netzwerkmitglied ausweist. Außerdem werden Arbeitsmittel von den Sprachmittelnden eigenständig beschafft und nicht vom Träger des Sprachmittlungspools zur Verfügung gestellt, sie verwenden also z.B. eigene Notizblöcke, ihr eigenes Telefon oder den eigenen Computer für Telefon- oder Videosprachmittlungen.

Nicht zuletzt fertigen die Sprachmittelnden eigenständig ihre Rechnungen an und erhalten keine Vordrucke für diese von der Vermittlungsstelle. Hinweise und Muster für Rechnungen können einmalig zur Verfügung gestellt werden, die Verantwortung für die Anfertigung der Rechnungen oder auch die Vervielfältigung von notwendigen Formularen liegt jedoch bei den Sprachmittelnden.

Orientiert sich eine Vermittlungsstelle in ihrem Umgang mit den Sprachmittelnden an den oben beschriebenen Vorgehensweisen, ist eine eindeutige Umsetzung des Modells mit Honorarkräften durch einen Träger und auch innerhalb eines Wohlfahrtsverbandes gut umsetzbar, welche die Gefahr einer Beurteilung der Tätigkeit als Scheinselbständigkeit durch das eigene Vorgehen und den Umgang mit den Honorarkräften minimieren kann. Hierzu sind erfahrungsgemäß immer wieder Hinweise und Klarstellungen an einzelne Sprachmittelnde, denen das Modell der Selbständigkeit bislang nicht bekannt war, und in einigen Fällen auch Auftraggebern gegenüber, notwendig. Zudem sollte in allen eigenen Dokumenten und im mündlichen Sprachgebrauch darauf geachtet werden, dass die verwendeten Begriffe die selbständige Tätigkeit der Sprachmittelnden widerspiegeln und dass z. B. Bezeichnungen wie „Arbeitsvertrag“, „Mitarbeiter*in“, „Bewerbungsgespräch“ nicht verwendet werden, welche eindeutig mit einer angestellten Beschäftigung verknüpft sind. Nach über zehn Jahren Umsetzung auf dieser Basis in Osnabrück wird deutlich, dass der Status der

Sprachmittelnden praktikabel in dieser Form umgesetzt werden kann und für ein klares Verhältnis zwischen der Vermittlungsstelle und den Sprachmittelnden sorgt.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Wie wird die Durchführung der Sprachmittlung über das jeweilige Konzept (Ehrenamt, Honorar, Festanstellung) in Ihrem Sprachmittlungspool begründet? Was sind Vor- und Nachteile?
- Ist die Umstellung auf eine Honorartätigkeit der Sprachmittelnden bei Ihrem Träger sowohl juristisch als auch wirtschaftlich möglich?
- Kann mit der jeweiligen Finanzierungsart der Einsätze eine Umstellung vom Ehrenamts- auf das Honorarkonzept erfolgen?
- Kann durch die Arbeitsabläufe Ihres Sprachmittlungspools eine Scheinselbstständigkeit der Sprachmittelnden ausgeschlossen werden? Wie müssten die Arbeitsabläufe bei einer Umstellung auf Honorartätigkeit ggf. verändert werden um dies zu erreichen?
- Werden Begriffe verwendet, die ein festes Arbeitsverhältnis ausschließen und einer Honorartätigkeit entsprechen (Aufnahmegespräch statt Bewerbungsgespräch etc.)?
- Wie werden Sprachmittelnde über die Umstellung vom Ehrenamt auf das Honorarkonzept und über die Rahmenbedingungen ihrer Honorar-Tätigkeit informiert?



Mögliche Stolpersteine:

- Durchführung kann durch Vorgaben von Drittmittelgebern zurzeit nur als Ehrenamt erfolgen
- Unklarheiten über Rahmenbedingungen der Honorartätigkeit
- Verzögerungen durch den Einrichtungs-internen Umstellungsprozess



Hinweis: Die Umsetzung von Sprachmittlung als Ehrenamt / Freiwilligentätigkeit schließt die Professionalisierung des Angebots als Ganzes nicht aus. Sollte es aufgrund der Rahmenbedingungen Ihres Sprachmittlungspools (aktuell) nicht möglich sein, vom Ehrenamts- auf das Honorarkonzept umzusteigen, können Sie Ihren Sprachmittlungspool trotzdem in allen anderen Handlungsfeldern weiterentwickeln.

Rollenleitbild Sprachmittelnder

Unabhängig davon, ob ein Sprachmittlungspool auf dem Ehrenamts-, Honorar-, oder Angestelltenkonzept beruht, ist es für das Angebot einer qualitativen Sprachmittlung unabdingbar ein klares Rollenleitbild für die Sprachmittelnden festzulegen. Es bildet die Grundlage für die Tätigkeit der Sprachmittelnden und sorgt dafür, dass die Dienstleistung Auftraggebern gegenüber klar definiert werden kann.

Dass sich die Arbeitsschwerpunkte und Rollen in unterschiedlichen Sprachmittlungsangeboten voneinander unterscheiden können, macht dabei bereits die Vielzahl an in Deutschland existierenden Bezeichnungen der Tätigkeit deutlich: Sprachmittelnde, Sprachlots*innen, Sprach- und Integrationsmittelnde, Kulturdolmetschende, Kulturmittelnde, Gemeindedolmetschende – um nur eine Auswahl zu nennen. Aus dieser Vielfalt an Bezeichnungen entsteht eine Unübersichtlichkeit der Arbeitsschwerpunkte und Rollenprofile der Sprachmittelnden, die für Auftraggeber nur schwer zu durchblicken ist. Im Rahmen der Veranstaltungen, die im SPuK Bund 4 Projekt durchgeführt wurden, wurde deutlich, dass auch viele Sprachmittlungsangebote in Niedersachsen von einer unklaren Rollenbeschreibung geprägt sind.

Aus SPuK-Perspektive ist es jedoch wesentlich, dass sich Sprachmittelnde ihrer Rolle, ihren Aufgaben und Grenzen allen Gesprächsparteien gegenüber eindeutig bewusst sind und diese auch benennen können. Sie sollten sich in ihren Einsätzen entsprechend der festgelegten Rolle und der spezifischen

Aufgaben verhalten. Dies ist nur möglich, wenn sie sich an einem klar definierten Rahmen ihrer Tätigkeit in der Form eines Rollenleitbildes orientieren können.

Kernpunkte des SPuK-Rollenleitbildes sind beispielsweise Schweigepflicht, Allparteilichkeit, Transparenz, Vollständigkeit sowie die Vermeidung kulturalisierender Zuschreibungen und Vermutungen.¹¹ Das Rollenleitbild wird sowohl im Rahmen des Aufnahmegesprächs (S. 17) sowie in praxisbegleitenden Fortbildungen (S. 24) vermittelt und vertieft. Alle Sprachmittelnden bekommen zudem zu Beginn ihrer Tätigkeit ein Dokument mit dem SPuK-Rollenleitbild ausgehändigt. Wird deutlich, dass sich Sprachmittelnde nicht an das festgelegte Rollenleitbild halten – z.B. durch Feedback der Auftraggeber – werden Reflexionsgespräche (S. 28) durchgeführt. Diese Vorgehensweise hat sich über die Zeit bewährt und wird an allen SPuK-Standorten umgesetzt.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich Sprachmittlungspools insbesondere mit der Frage auseinandersetzen sollten, inwiefern „Kulturmittlung“ in ihrem Sprachmittlungsangebot eine Rolle spielt und was genau darunter zu verstehen ist. Häufig wird auf der einen Seite von Sprachmittelnden erwartet, allparteilich zu agieren. Andererseits kommt es immer wieder vor, dass von ihnen verlangt wird über mögliche kulturelle Eigenheiten zu informieren oder zwischen einer vermeintlichen deutschen und anderen Kulturen zu vermitteln. Wenn Fachkräfte Wünsche nach einer Kulturmittlung an Sprachmittelnde richten, zielen sie dabei oft darauf ab, Einschätzungen zu ihren Klient*innen/Patient*innen und deren religiösen, nationalen oder ethnischen Zugehörigkeit zu erhalten. Diese Erläuterungswünsche basieren darauf, dass sie den Sprachmittelnden und Gedolmetschten „eine gemeinsame Kultur“ zuschreiben. Es wird angenommen, dass Sprachmittelnde aufgrund der geteilten Sprache kulturbezogene Auskünfte und Einschätzungen zu den Klient*innen/Patient*innen ge-

ben können. Dies birgt aus SPuK-Perspektive eine große Gefahr der Kulturalisierung, da versucht wird individuelle Äußerungen, Verhaltensweisen oder Handlungen durch eine vermeintliche Gruppenzugehörigkeit zu erklären (vgl. Steinke 2019).

Das Rollenleitbild eines Sprachmittlungspools sollte aus SPuK-Sicht deshalb dafür sorgen, dass Personen mit geringen Deutschkenntnissen selbst ihre Beweggründe, Überzeugungen und Vorbehalte äußern können. Die durch Dolmetschung gelingende Verständigung sollte es ermöglichen direkt miteinander zu sprechen, Verständnisfragen zu stellen und um Erklärungen zu bitten. Es empfiehlt sich deshalb für Sprachmittlungspools ein Rollenleitbild festzulegen, welches ein geschlossenes Kulturverständnis aufbricht und zugunsten einer Offenheit für Identitäten, die durch vielfältige Dimensionen geprägt sind, zu formulieren.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Gibt es ein Rollenleitbild für die Sprachmittelnden in Ihrem Pool?
- Welche Kernaspekte sind für die Sprachmittlung in Ihrem Pool essentiell? Wofür steht ihr Angebot?
- Wie kann das Rollenleitbild bestmöglich an die Sprachmittelnden kommuniziert und regelmäßig thematisiert werden (z.B. Aufnahmegespräch, Fortbildungen, Reflexionsgespräche etc.)?
- Wie wird das Rollenleitbild an die Auftraggeber kommuniziert?
- Wo und wie ist das schriftliche Rollenleitbild zugänglich (Website, Flyer, Handout, FAQ etc.)?



Stolpersteine:

- Unklarheit über Kernaspekte des Rollenleitbildes
- Keine klare Kommunikation an Sprachmittelnde und/oder Auftraggeber

¹¹ Mehr Informationen zum SPuK-Rollenleitbild unter: <https://www.spuk.info/rolle-und-aufgabe-sprach-und-kommunikationsmittlerinnen/>

Z.B. *„Die Rolle der Sprachmittelnden in den Mittelpunkt der Kompetenz zu stellen, hat eindeutig zur Verbesserung der Qualität unseres Angebots beigetragen. Aufgefallen ist die Veränderung hin zu einem konkreten Rollenleitbild unter anderem bei Einsätzen in der Migrationsberatung, in deren Rahmen durch die langjährigen Erfahrungen ein einfacher Vergleich mit der vorherigen Situation möglich war. Viele Sprachmittelnde – auch diejenigen, die schon länger in unserem Sprachmittlungspool dolmetschen – zeigten vor der Einführung eines festen Rollenleitbildes die Tendenz ihre Rolle zu überschreiten und sich in den Terminen auch inhaltlich einzumischen oder Themen aus ihrer Perspektive zu erklären, da sie dies als ihre Aufgabe und die erwartete Hilfe wahrnahmen.“*

**Sprachmittlungspool SPuK
Caritaszentrum Cuxhaven**

Die Vermittlungsstelle und effizient gestaltete Vermittlungsprozesse

Die Vermittlungsstelle eines Sprachmittlungspools sollte aus SPuK-Sicht die Terminverwaltung für die Sprachmittlung durchführen und die damit zusammenhängenden Geldflüsse mit Auftraggebern und Sprachmittelnden umsetzen. Eine effiziente Handhabung der Terminkoordination und der Prozesse der Geldflüsse trägt erheblich dazu bei, dass sich Einrichtungen und Dienste dafür entscheiden, die Dienste der Vermittlungsstelle in Anspruch zu nehmen und zu bezahlen. Hierfür ist es zunächst unerheblich ob die Sprachmittelnden als freiberufliche Honorarkräfte Einsätze durchführen oder ob sie dies im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit tun. Auch ob für die Vermittlungs- und Abrechnungsaufgaben Entgelte erhoben werden oder nicht, gibt hier keinen Ausschlag. Ein effizient gestalteter Vermittlungsprozess ist für Sprachmittlungspools – unabhängig von dem Konzept, der Finanzierung und der Art und Weise der Vermittlung – essentiell. Durch die Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Ablaufs werden zeitliche

und somit auch finanzielle Ressourcen in der Vermittlungsstelle eingespart und die Zufriedenheit von Auftraggebern und Sprachmittelnden erhöht.

Um eine Vermittlungsstelle möglichst effizient zu gestalten und bereits etablierte Prozesse professionalisieren zu können, empfiehlt es sich zunächst eine Analyse des aktuellen Vermittlungsprozesses vorzunehmen. Dabei sollten folgende Kernfragen geklärt werden:

- Wie läuft die Einsatzvermittlung ab?
- Wie viel Zeit nimmt eine Vermittlung momentan etwa in Anspruch?
- Wie und wann ist die Vermittlungsstelle erreichbar?
- Wie werden die Sprachmittelnden und Auftraggeber kontaktiert?
- Mit welcher Software / welchem Programm wird gearbeitet?
- Wann und in welcher Form werden Rechnungen verlangt, ausgestellt, beglichen?
- Was wurde bisher unternommen, um den Prozess einfacher und effizienter zu gestalten?
- An welchen Stellen gibt es Verbesserungsbedarfe?

Darüber hinaus ist es wichtig festzulegen, wie konkret ein optimaler Vermittlungsprozess für die lokalen Bedarfe des Sprachmittlungspools aussehen kann. Die Festlegung auf einen konkreten Ablauf vereinfacht sowohl den Vermittlungsprozess für die Mitarbeitenden des Sprachmittlungspools selbst als auch für die Sprachmittelnden und Auftraggeber. Die klare Struktur und Transparenz der Vermittlungsarbeit ist zudem wichtig, um den Arbeitsbereich der Vermittlungsstelle verselbständigen zu können. Verselbständigung bezieht sich darauf, den Arbeitsbereich finanziell (und ggf. auch personell) klar von den anderen Arbeitsbereichen eines Sprachmittlungspools zu trennen. Eine Einsatz-Vermittlung kann dabei in Einzelschritte aufgeteilt werden. Ein mögliches Beispiel, welche Einzelschritte dies sein können wird auf der nächsten Seite dargestellt.

z.B. Einzelschritte der Einsatz-Vermittlung nach SPuK

1. Eingehende Anfrage per Mail oder Telefon
2. Eintragen der Anfrage in Excel-Tabelle oder Datenbank
3. Sprachmittelnde der jeweiligen Sprache kontaktieren (bestenfalls per E-Mail)
 - Die Kommunikation mit den Sprachmittelnden per Email ist deutlich effizienter als per Telefon. Die „persönliche“ Beziehung zu den Sprachmittelnden kann durch eine angemessene Netzwerkbegleitung trotzdem aufrechterhalten werden und hängt nicht von der telefonischen Einsatzvermittlung ab. Die Kommunikation über Messenger-Dienste kann unter Umständen datenschutzrechtlich bedenklich sein und ist abzuklären.
 - Wenn mehrere Sprachmittelnde gleichzeitig für einen Einsatz kontaktiert werden, besteht die Gefahr, dass immer der*die Schnellste bzw. der*die zeitlich am flexibelsten ist, den Einsatz bekommt. Stattdessen sollte eine gerechte und gleichmäßige Verteilung der Anfragen an einzelne Sprachmittelnde sichergestellt sein (auch dies kann zu einer besseren Anbindung der einzelnen Sprachmittelnden ans Netzwerk führen).
 - Den Sprachmittelnden sollte kommuniziert werden, dass erwartet wird, dass sie innerhalb eines festgelegten Zeitraums – z.B. eines halben Tages – auf eine Anfrage antworten, da diese ansonsten an eine*n andere*n Sprachmittelnde*n weitergegeben wird.
4. Sobald ein*e Sprachmittelnde*r für den Einsatz gefunden wurde, bekommt er*sie einen schriftlichen Auftrag per Mail, der alle Informationen zum Einsatz erhält. Daran wird eine „Durchführungsbescheinigung“ gehängt, die der*die Sprachmittelnde ausgedruckt mit zum Einsatz nimmt, um sich die Einsatzdauer bescheinigen zu lassen. Alternativ können digitale Durchführungsbestätigungen verwendet werden.
5. Der Auftraggeber erhält im gleichen Zug eine schriftliche Auftragsbestätigung per Mail mit allen Informationen zum Einsatz und angehängtem Hinweisblatt für das Arbeiten mit Sprachmittelnden sowie einen Feedbackbogen.
6. Termin findet statt: Auftraggeber*in unterschreibt / bestätigt online die Durchführungsbestätigung.
7. Die Vermittlungsstelle erhält eine unterschriebene Durchführungsbestätigung und eine Rechnung von dem*der Sprachmittelnden innerhalb einer Abgabefrist. Bei mehreren Einsätzen im Monat können die Sprachmittelnden die Durchführungsbescheinigungen zusammen in Form einer Sammelrechnung abgeben.
8. Rechnungen und Durchführungsbestätigungen werden auf Korrektheit überprüft.
9. Die Anweisung zur Überweisung der Honorare an die Sprachmittelnden geht an die Verwaltung.
10. Die Rechnung an den Auftraggeber (Einzelrechnung oder monatliche Sammelrechnung) wird per Post oder E-Mail versendet.
11. Der Zahlungseingang durch Auftraggeber zur versendeten Rechnung wird überprüft.

Neben den Einzelschritten der Einsatzvermittlung ist es hilfreich zu definieren, welche Mitarbeitenden konkret für die Vermittlung zuständig sein werden. Auch wenn dies nur eine Person ist, empfiehlt sich die Einrichtung einer allgemeinen – also nicht personalisierten – Email-Adresse und Telefonnummer inklusive Mailbox für die Vermittlungsstelle. So ist der Zugriff für weitere Personen bei Urlaub, Krankheit oder Fluktuation von Mitarbeitenden problemlos möglich. Grundsätzlich ist zudem die Bearbeitung von Einsatzanfragen per Email zu empfehlen, da diese erstens besser bearbeitet werden können, wenn mehrere Mitarbeitende die Vermittlungsarbeit durchführen, und zweitens zugleich auch eine schriftliche Auftragserteilung vorliegt. So können Anfragen zur ersten Abklärung zwar auch telefonisch entgegengenommen werden, jedoch sollte immer auch eine schriftliche Anfrage verlangt werden. Für die Erteilung von Auftragsanfragen an die Sprachmittelnden hat sich bei SPuK die Kommunikation per E-Mail bewährt, da auf diese Weise Zeit eingespart wird und diese zudem durch die Verwendung einer Vermittlungsdatenbank vereinfacht werden kann.

Wesentlich für die Professionalisierung des Vermittlungsprozesses ist es, die Arbeitsabläufe zwischen Sprachmittelnden und Vermittlungsstelle zu optimieren und dadurch die Abrechnungsprozesse zu beschleunigen, was wiederum mit der Qualität der Vermittlungsstelle korreliert. Es empfiehlt sich deshalb Parameter zu definieren, deren Einhaltung notwendig für einen reibungslosen Ablauf bei der Rechnungsstellung ist. Dazu gehören – bei Sprachmittlungspools, die nach dem Honorarkonzept arbeiten – z.B. ein zeitlicher und formeller Rahmen der Abrechnung der Honorare, formelle Vorgaben für die Bestätigungen der Einsätze, usw. Werden diese nicht im Vorfeld festgelegt und den Sprachmittelnden kommuniziert, kann sich die Arbeit der Vermittlungsstelle deutlich erschweren, wenn Unterlagen verspätet, nur unvollständig oder fehlerhaft eingereicht werden. Durch die fristgerechte und vollständige Einreichung der benötigten

Unterlagen können Rechnungen schneller an die Auftraggeber gestellt werden, was auch nach außen eine Steigerung der Professionalität darstellt. Für die Umsetzung eines professionellen Vermittlungsablaufs sollten deshalb Dokumente – z.B. Vorlagen und Formulare – erstellt und überarbeitet werden, die regelmäßig intern bei der Einsatzvermittlung verwendet werden. Die Erfahrung verdeutlichte, dass dadurch deutlich zeitliche Ressourcen eingespart werden können. Dokumente, die vorbereitet werden können, sind beispielsweise:

- Vorlage: Email-Anfrage für Termine an Sprachmittelnde
- Vorlage: Email-Auftragserteilung an Sprachmittelnde
- Vorlage: Email-Terminbestätigung an Auftraggeber
- Beispiel / Hinweisblatt: Rechnung für die Sprachmittelnden
- Vorlage: Einzel- und Sammelrechnungen an Auftraggeber
- Formular: Durchführungsbestätigung der Einsätze für Auftraggeber
- Formular: Feedbackbogen
- Ablauf-Beschreibung und Hinweise für eine gelungene Sprachmittlung für Auftraggeber

Empfehlenswert ist hierfür die Nutzung einer Datenbank, welche an die Bedarfe der Sprachmittlungsvermittlung angepasst wird. Durch die Eingabe weniger Einsatzdaten in eine vorgegebene Maske können die für die Vermittlung notwendigen E-Mails erstellt und die aufgeführten Vorlagen und Dokumente automatisch ausgefüllt werden. Zudem ist es hilfreich, wenn die Datenbank in der Lage ist, nach unterschiedlichen Kriterien Daten zu sortieren sowie Listen zu erstellen (z.B. Liste vorhandener Einsätze nach Datum, Anzeige gebuchter Einsätze einer*ines Sprachmittelnden, Liste Sprachmittelnde nach Sprache, Liste Auftraggeber mit Email-Adresse, etc.). Eine solche Datenbank erleichtert die Arbeit der Vermittlung und Abrechnung insofern, als dass sie Zeit erspart und Fehler minimiert. Hier lohnt sich die Investition in ein Programm und in die Schulung der Mitarbeitenden.

Nicht zu vergessen ist auch ein regelmäßiger Austausch zwischen der Vermittlungsstelle und der Buchhaltung (wenn die Zahlungsflüsse nicht vom Vermittlungsteam selbst bearbeitet werden), um einen Überblick über die gestellten und bezahlten Rechnungen zu erhalten. Es hat sich bewährt, dass die Vermittlungsstelle zunächst die Überprüfung aller eingehenden Rechnungen der Sprachmittelnden übernimmt und die Rechnungen für die Auftraggeber ausstellt. Nach der Überprüfung sollten die Rechnungen der Sprachmittelnden in kürzerem regelmäßigem Turnus gesammelt an die Buchhaltung gegeben werden, die dann die Überweisungen tätigt. Über die Buchhaltung laufen ebenso die Zahlungen der Auftraggeber für die durchgeführten Sprachmittlungseinsätze, die die Vermittlungsstelle ebenso wöchentlich oder monatlich über Zahlungseingänge informieren sollte.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Wie ist der Vermittlungsprozess im Sprachmittlungspool derzeit strukturiert? An welchen Punkten kommt es zu Verzögerungen/ Fehlern/ Herausforderungen?
- Welche Dokumente, Vorlagen oder Formulare werden aktuell für den Vermittlungsprozess in Ihrem Pool genutzt? Müssen diese angepasst oder neue hinzugefügt werden?
- Wie können Vermittlungsabläufe an die lokalen Rahmenbedingungen des Trägers angepasst werden und an die Beteiligten kommuniziert werden?
- Ist die Anschaffung einer Datenbank finanziell möglich? Falls ja, was sind die konkreten Anforderungen, die diese erfüllen sollte? Bei welchen Firmen kann dafür angefragt werden?



Mögliche Stolpersteine:

- Fehlende Bereitschaft zur Analyse und Veränderung des Vermittlungsprozesses von Seiten der Auftraggeber oder Sprachmittelnden
- Schlechte Annahme von Kommunikationskanälen durch Sprachmittelnde (z. B. von Anfragen per Mail)
- Unvollständige und verspätete Einreichung von Rechnungen durch Sprachmittelnde
- Fehlende finanzielle Ressourcen für eine Software / Datenbank



„Bevor wir unseren Vermittlungsprozess veränderten, war die Einsatzvermittlung sehr zeitaufwendig. Es gab keine standardisierten Korrespondenzregeln und wir riefen in der Regel unsere Sprachmittelnden an, um nach ihrer Verfügbarkeit für einzelne Einsätze zu fragen. Außerdem wurden die meisten Aufträge an eine relativ enge Gruppe von Sprachmittelnden vergeben, die einfacher telefonisch zu erreichen waren als andere. Die Umstellung auf E-Mail-Kontakt – bis auf dringende Ausnahmen – die zuvor deutlich an alle Sprachmittelnden kommuniziert wurde, sparte uns in der Vermittlung bereits Zeit ein. Mit der Einführung einer Datenbank konnte auch der gesamte Vermittlungsprozess deutlich spürbar beschleunigt und standardisiert werden. Durch den schnellen Zugriff auf vollständige Informationen (Kontaktdaten, Sprache, Verfügbarkeit), sowohl zu Sprachmittelnden als auch zu Auftraggebern, können die Einsatzvermittlung und die Abrechnung durch das automatische Ausfüllen von Vorlagen deutlich schneller erledigt werden.“

**Sprachmittlungspool SPuK
Caritaszentrum Cuxhaven**



Checkliste Vermittlungsprozess

- ✓ Klare Struktur, Transparenz und Aufgabenverteilung der Vermittlungsarbeit
- ✓ Einrichtung einer allgemeinen E-Mail-Adresse und Telefonnummer inkl. Mailbox
- ✓ Kommunikation per E-Mail
- ✓ Erstellung von Formularen und Vorlagen
- ✓ Nutzung einer Datenbank oder strukturierter Excel-Tabellen
- ✓ Festlegung klarer Abrechnungsabläufe

Netzwerkerweiterung und Optimierung der Netzwerkzusammensetzung

Der Netzwerkaufbau bzw. die Optimierung der Zusammensetzung bereits bestehender Netzwerke zielt darauf ab, möglichst den Großteil der Anfragen von Auftraggebern zuverlässig bedienen zu können. Ein breites Sprachenspektrum, welches den regionalen Bedarfen entspricht, erhöht die Chance der Auftraggeber, Sprachmittelnde entsprechend der Sprachen ihrer Klient*innen vermittelt zu bekommen. So kann deren Teilhabe und ihre Wahrnehmung von Rechten ermöglicht werden und gleichzeitig die Arbeitsprozesse der Auftraggeber optimiert. Im folgenden Kapitel wird deshalb dargestellt, auf welche Weise Sprachmittlungspools neue Sprachmittelnde finden können, wie ermittelt werden kann, ob diese für die Sprachmittlungstätigkeit in Frage kommen und wie eine Aufnahme in den jeweiligen Pool organisatorisch erfolgen kann.

Akquise neuer Sprachmittelnder

Als Mitglieder für einen Sprachmittlungspool kommen mehrsprachige Menschen in Frage, die, je nach Konzept des Sprachmittlungspools, Interesse an einem Ehrenamt oder einer selbständigen (Neben-)Tätigkeit haben, ihre Zeit entsprechend einteilen können und die Auswahlkriterien des jeweiligen Sprachmittlungspools erfüllen (S. 17). Je nach Standort des Pools kommen unterschiedliche Institutionen, Netzwerke oder Personen in Frage, über die potentielle Sprachmittelnde gefunden wer-

den können. In der Praxis haben sich dafür insbesondere folgende bewährt:

- Aktuelle Netzwerkmitglieder
- Dienste und Einrichtungen der Kommune oder sozialer Träger wie Jobcenter und Beratungsstellen
- Migrant*innenselbstorganisationen
- (Sport-)Vereine
- Hochschulen und Bildungseinrichtungen der Erwachsenenbildung
- Religiöse Gemeinden
- Soziale Medien
- Öffentliche Orte (z.B. Stadtbibliothek)
- Arbeitgeber mit einer hohen sprachlichen Diversität in der Belegschaft
- Supermärkte, Restaurants (ggf. mit Bezug zur gesuchten Sprache)
- Migrationsberatungsstellen

Sprachmittlungspools an städtischen Standorten haben häufig den Vorteil, dass es unterschiedliche Institutionen vor Ort gibt, über die einfacher neue passende Personen für das Sprachmittlungsnetzwerk gefunden werden können. Dazu gehören z.B. Migrant*innenselbstorganisationen, religiöse Gemeinden oder Universitäten. Insbesondere an Universitäten gibt es den Vorteil, dass ausländische Studierende als potentielle Sprachmittelnde in der Regel mindestens über ein C1-Deutsch-Zertifikat verfügen, was die Überprüfung der Deutschsprachkenntnisse vereinfacht. In kleinen Städten oder im ländlichen Raum kann sich die Suche nach neuen Sprachmittelnden – insbesondere für bestimmte Sprachen – schwieriger gestalten. Insbesondere in ländlichen Regionen hat es sich jedoch bewährt, breit zu fragen („Kennen Sie eine Person, die XY spricht?“) und entsprechenden Hinweisen zu folgen. Dabei können häufig auch die Sprachmittelnden, die bereits im Netzwerk tätig sind, durch unterschiedliche Kontakte in mehrsprachige Communities Kontakte zu weiteren potentiellen Sprachmittelnden herstellen. Zudem ist die Verknüpfung mit lokalen Migrationsberatungsstellen (z.B. MBE und JMD) – ggf. sogar innerhalb der eigenen Einrichtungen – zu empfehlen, da dort erfahrungsgemäß häufig mehrsprachige Personen mit guten Deutschkenntnissen Beratung suchen und

diese für eine Sprachmittlungstätigkeit angefragt werden können. Mitarbeitende der Beratungsstelle erhalten dann bereits einen ersten Eindruck über die Deutschkenntnisse und können die Personen an den Sprachmittlungspool vor Ort weiterempfehlen.

Um das Gesuch nach Sprachmittelnden zu streuen eignen sich beispielsweise Aushänge und Annoncen, Flyer, Informationsveranstaltungen, Emails (z.B. über regionale Email-Verteiler) sowie direkte Ansprachen. In jedem Fall ist es empfehlenswert eine Ausschreibung als (digitales) Informationsblatt zu erstellen, welche die wichtigsten Informationen zur Tätigkeit als Sprachmittelnde im Netzwerk verständlich darstellt und Kontaktmöglichkeiten für Interessierte benennt. Dieses Gesuch kann bei Bedarf aktualisiert und per Email versandt oder bei ausgedruckt und verteilt oder ausgehängt werden. Das erwähnte Informationsblatt sollte auf die konkret gesuchten Sprachen hinweisen.

z.B. *„Da wir in einer relativ kleinen Stadt, jedoch einem großen Landkreis tätig sind, gestaltet sich die Akquise neuer Sprachmittelnder nicht immer leicht. In der Vergangenheit gab es einen Aushang in unserer Geschäftsstelle und es wurden Ratsuchende aus hauseigenen Projekten (z. B. Migrationsberatung, Karriereberatung etc.) an uns weiterempfohlen. Dies ist ein Weg, der für uns weiterhin sehr gut funktioniert. Leider konnten wir so jedoch einige Sprachen nicht bedienen. Heute haben wir Ausschreibungen auf der Homepage des Landkreises und der Caritas geschaltet, erhalten Empfehlungen von Auftraggebern und fragen bereits aktive Sprachmittelnde nach Kontakten. Dies funktioniert für uns sehr gut. Schwierigkeiten haben wir in unserer ländlichen Region noch immer bei der Akquise von Sprachmittelnden bestimmter Sprachen, z. B. Farsi.“*

**Sprachmittlungspool SPuK
Caritaszentrum Cuxhaven**



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Gibt es bereits standardisierte Abläufe, die zur Akquise neuer Sprachmittelnder eingesetzt werden? Welche sind das?
- Welche Akquise-Möglichkeiten haben sich bisher bei der Suche in Ihrer Region besonders bewährt?
- Gibt es Ausschreibungstexte als Vorlage? Sind diese attraktiv gestaltet?
- Welche konkreten Verteiler, Netzwerke und Multiplikator*innen können in Ihrer Region kontaktiert werden, um neue Sprachmittelnde zu finden?



Mögliche Stolpersteine:

- Der Sprachmittlungspool ist nicht gut vernetzt
- Das Angebot ist nicht attraktiv genug (zu geringe Entlohnung, fehlende angemessene Fahrtkosten o.ä.)
- In Frage kommende Personen wohnen im ländlichen Raum und haben kein Auto, schlechte Infrastruktur

Sprachbedarfe

Beim Aufbau eines Sprachmittlungs-Netzwerks sollte auf die Sprachbedarfe in der Region geachtet und gezielt nach Menschen gesucht werden, die die in der Region besonders benötigten und durch Auftraggeber nachgefragte Sprachen sprechen. Zugleich ist im Sinne der Auftraggeber-Zufriedenheit ein breites Sprachenangebot von Vorteil, sodass es ratsam ist, Sprachmittelnde für möglichst viele verschiedene, auch für selten nachgefragte Sprachen, ins Netzwerk aufzunehmen. Diesen Sprachmittelnden sollte jedoch bereits zu Beginn vermittelt werden, dass wahrscheinlich eher wenige Anfragen erwartet werden können. Insbesondere in ländlichen Regionen kann die Suche nach selten angefragten Sprachen jedoch eine Herausforderung darstellen, da es möglicherweise kaum oder keine Personen für bestimmte Sprachen vor Ort gibt. Bei Anfragen für diese Sprachen ist zum Beispiel eine Kooperation mit anderen nah gelegenen Sprachmittlungs-

pools ratsam, im Rahmen derer wechselseitig Sprachmittelnde für selten benötigte Sprachen vermittelt werden können.

Zudem ist es bei nicht erfüllbaren Einsatzanfragen empfehlenswert, auf eine Video- oder Telefonsprachmittlung aus breiter aufgestellten Sprachmittlungspools zurückzugreifen, wenn der Auftraggeber über die passende technische Ausstattung verfügt und das Thema des Einsatzes sinnvoll auf diesem Weg umgesetzt werden kann (vgl. S. 43). SPuK OS bietet bei Bedarf beispielsweise Telefon- und Videosprachmittlungen auch über die Region Osnabrück hinaus an.¹²



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Welche Sprachen werden in der Region aktuell benötigt? Für welche Sprachen gibt es häufig Anfragen?
- Befinden sich ausreichend Sprachmittelnde für diese Sprachen im Netzwerk?
- Über welche Kanäle können Sprachmittelnde für die benötigten Sprachen erreicht werden?
- Gibt es in der Nähe weitere Sprachmittlungspools, auf die zurückgegriffen werden kann, falls eine angefragte Sprache nicht verfügbar ist? Bieten diese auch Telefon- und / oder Videosprachmittlung an?



Mögliche Stolpersteine:

- Unklarheit über Sprachbedarfe in der Region
- Sprachmittelnde für nachgefragte Sprachen können nicht gefunden werden
- Der Sprachmittlungspool ist nicht mit weiteren Sprachmittlungspools vernetzt

Auswahlverfahren für neue Sprachmittelnde

Die Auswahl der Sprachmittelnden hat starke Auswirkungen auf die Qualität der Sprachmittlung. Aus diesem Grund ist es für Sprachmittlungspools wesentlich, klare Auswahlkriterien festzulegen und einen strukturierten und praktikablen Auswahlprozess für ihr Netzwerk durchzuführen. Die Definition klarer Auswahlkriterien trägt dabei zu den Qualitätsstandards des Pools bei, die gegenüber den Auftraggebern der Dienstleistung klar kommuniziert werden können. Dies erleichtert die Öffentlichkeitsarbeit für den Sprachmittlungspool. Zudem vereinfacht das einheitliche und standardisierte Verfahren die alltägliche Arbeit für Mitarbeitende des Pools.

Die Festlegung von Aufnahmekriterien und einem klaren Ablauf des Verfahrens ist auch deswegen wesentlich für jeden Sprachmittlungspool, da in Deutschland bisher kein Konsens über Qualitätsstandards, Kompetenzen und Kriterien der Professionalität in Bezug auf die Auswahl und Qualifizierung von Sprachmittelnden existiert. Sprachmittlungspools können und sollten dementsprechend ihr Auswahl- und Aufnahmeverfahren sowie die Schulung der Sprachmittelnden im Rahmen ihrer lokalen Bedingungen möglichst ausgerichtet an klaren Qualitätsansprüchen gestalten. Dies kann sowohl eine Chance, als auch eine Herausforderung für lokale Sprachmittlungspools darstellen. Folgend wird als ein möglicher Weg des Auswahlprozesses das praxiserprobte SPuK-Auswahlverfahren vorgestellt, um regionalen Sprachmittlungspools Ansatzpunkte und Impulse für die Festlegung eines eigenen Vorgehens zu geben.

Bei SPuK OS entscheidet das Aufnahmegespräch, in dem alle durch SPuK festgelegten Auswahlkriterien überprüft werden, über die Eignung für die Sprachmittlungstätigkeit. Es dient dem Kennenlernen der Interessierten, vor allem aber der Abklärung, inwiefern die Kenntnisse und Fähigkeiten der potentiellen Sprachmittelnden den Auswahlkriterien entsprechen. Für das Aufnahmegespräch wurde ein Leitfaden entwickelt, der alle Kriterien für die Aufnahme ins SPuK-Netzwerk enthält. Das

¹² Anfragen können über die folgende Website gestellt werden: <https://www.spuk.info/vermittlung-beauftragen/>

Ergebnis des Aufnahmegesprächs wird in einem Dokumentationsbogen zusammengefasst, der eine einheitliche und standardisierte Bewertung der Kompetenzen ermöglicht. Dafür wird ein Bewertungsschema verwendet, das ein vierteiliges Bewertungsspektrum (Nein – eher nein – eher ja – ja) beinhaltet, welches eine graduelle Abstufung der Bewertung erlaubt und für alle Fragen anwendbar ist. Die Punkteverteilung erfolgt analog nach den Stufen 0 – 1 – 2 – 3. Bei SPuK OS wurde eine Mindestpunktzahl festgelegt, welche die Interessierten erreichen sollten, um als Sprachmittler im SPuK-Netzwerk tätig zu sein. Die Entwicklung der Auswahlkriterien in der Kombination mit dem Bewertungsspektrum ermöglicht eine standardisierte und praktikable Überprüfung der Auswahlkriterien und wurde bereits auf weitere Sprachmittlungspools an anderen Standorten übertragen.

Um einen Einblick in die Auswahlkriterien nach SPuK zu geben, werden folgend die vier Bereiche kurz vorgestellt, die im Rahmen eines Aufnahmegesprächs überprüft werden:

1. Kenntnisse der deutschen Sprache

Die durch SPuK OS verlangten Deutschsprachkenntnisse orientieren sich an dem Niveau C1, mindestens jedoch B2, des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen. Selbstverständlich ist es erfreulich, wenn Personen Deutschkenntnisse auf C1-Niveau vorweisen können, dies sollte jedoch nur ein Richtwert sein und auch Personen mit B2-Niveau sollten vergleichbar in Betracht gezogen werden. Insbesondere Sprachen wie z.B. Somali, Tigrinya oder Paschtu, bei denen es in vielen Regionen Deutschlands hohe Bedarfe an Sprachmittlung gibt, könnten unter der Voraussetzung des C1-Niveaus häufig nicht bedient werden – dies gilt insbesondere für ländliche Regionen. Da für die Sprachmittlungstätigkeit in Frage kommende Personen in den seltensten Fällen über ein offizielles C1-Sprachzertifikat verfügen, wurden von SPuK weitere eigene Kriterien zur Überprüfung der Deutschkenntnisse entwickelt. Kann die interessierte Person bspw. ein Studium oder eine Berufsausbildung in Deutschland in Kombination mit einem Jahr Berufserfahrung nachwei-

sen, gelten die Sprachkenntnisse als belegt. Ist dies nicht der Fall, werden die Deutschsprachkenntnisse anhand weiterer Fragen z.B. zum Umgang mit Wortschatzlücken, zu denen sich die Gesprächsführende Person im Aufnahmeverfahren Notizen macht, nach dem oben erläuterten vierteiligen Bewertungsspektrum beurteilt.

2. Kenntnisse der Dolmetschsprache/n

Auch der Nachweis zur Beherrschung einer oder mehrerer Dolmetschsprachen erfolgt nur zum Teil über offizielle Sprachzertifikate. Deshalb werden im SPuK-Aufnahmeverfahren Äquivalente zur Überprüfung der Sprachkenntnisse herangezogen:

- Schulabschluss, Studium oder Berufsausbildung in der Dolmetschsprache
- Aufenthaltsdauer im Land, in dem diese Sprache gesprochen wird und eigenständige Anwendung der Dolmetschsprache (z.B. mit Blick auf das Lebensalter).

Können die Sprachkenntnisse nicht durch die oben beschriebenen Wege belegt werden, werden die Antworten zu mehreren Einschätzungsfragen erneut nach einem vierteiligen Bewertungsspektrum beurteilt. Diese Fragen, die z.B. auf die aktuelle Nutzung der Dolmetschsprache ausgerichtet sind, vermitteln oftmals hinreichend Anhaltspunkte zu einer Beurteilung, ob die Sprache gut genug beherrscht wird, um das Anforderungsprofil zu erfüllen.

Können die Sprachprüfkriterien in einer oder mehreren Dolmetschsprache/n nicht mit ausreichender Gewissheit erfüllt werden und ist die angebotene Dolmetschsprache eine „Mangelsprache“ im Netzwerk, wird eine externe telefonische Überprüfung durchgeführt. Dabei wird ein*e Sprachmittler*in eines anderen Sprachmittlungsnetzwerkes dafür eingesetzt, diese Überprüfung anhand eines durch SPuK erstellten Leitfadens durchzuführen. Dieses Verfahren wurde von SPuK entwickelt, um Sprachkompetenzen ermitteln zu können, welche nicht durch Belege oder auf anderem Wege ausreichend belegt werden können. Diese Überprüfung wird nur durchgeführt, wenn die Sprache dringend benötigt wird.

3. Rollenverständnis in Bezug auf die Sprachmittlungs-Tätigkeit

SPuK OS hat ein klar definiertes Rollenleitbild (S. 9) für die Sprachmittelnden. Da im SPuK OS-Konzept keine Einstiegsqualifizierung vor dem Start der Sprachmittlungs-tätigkeit erfolgt, sondern parallel zur Tätigkeit Fortbildungen angeboten werden (S. 24), wird beim Aufnahme-gespräch eine kurze Schulung zum Rollen-verständnis gegeben. Dabei wird die Bereit-schaft bzw. das Bewusstsein im Hinblick auf die Rollenanforderungen Allparteilichkeit, Schweigepflicht, Vollständigkeit, Transparenz abgefragt und den Interessierten darüber Kenntnisse vermittelt. Die Überprüfung erfolgt mittels themenbezogener Fragestellungen und beispielhafter Situationen in Sprachmittlungs-einsätzen. Zudem wird auf Vorerfahrungen im Dolmetschen, insbesondere in SPuK-Einsatzbereichen, eingegangen.

4. Selbstreflexion und Auftreten

Ein weiterer Teil des Aufnahme-gesprächs ist die Überprüfung der Selbstreflexion. Das be-deutet im SPuK-Verständnis, die Bereitschaft, die eigene gesellschaftliche Position, die Rolle und das Verhalten als Sprachmittelnde sowie das persönliche Verhalten zu hinterfragen, zu reflektieren und in Reflexionsgesprächen und Fortbildungen weiterzuentwickeln. Zusätzlich wird die Bereitschaft der Gleichbehandlung aller Menschen, Umgang mit Stereotypen so-wie die Vermeidung kulturalisierender Erklä-rungsmuster überprüft. Auch dies geschieht mittels themenbezogener Fragestellungen und beispielhafter Situationen in Sprachmittlungs-einsätzen.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmitt-lungspool klären sollten:

- Wie wurden Sprachmittelnde bisher für Ihr Sprachmittlungsnetzwerk ausgewählt?
- Gibt es ein Rollenleitbild für Sprachmit-telnde?
- Gibt es feste Kriterien für die Auswahl von Sprachmittelnden?
- Welche Auswahlkriterien sind für Ihre loka-len Bedingungen sinnvoll und umsetzbar?
- Wie können die Auswahlkriterien überprüft werden?



Mögliche Stolpersteine:

- Die Auswahlkriterien, insbesondere Sprachkenntnisse, können nur von einer sehr kleinen Zahl interessierter Personen vor Ort erfüllt werden
- Es existiert kein Rollenleitbild für Sprach-mittelnde in Ihrem Pool



*„Jede Person, die sich für die Tätigkeit als Sprachmittler*in interessiert oder uns seitens der Migrationsfachdienste empfohlen wird, wird kontaktiert, bekommt einen Fra-gebogen und wird gebeten, einen kurzen Le-benslauf zu übersenden. Nachdem die Unter-lagen ausgefüllt eingegangen sind, wird die Person zu einem Aufnahme-gespräch ingela-den. Im Aufnahme-gespräch werden die Deutschkenntnisse erfasst und durch gezielte Fragestellungen und Fallbeispiele unser Rol-lenverständnis näher beleuchtet. Mit Fragen zum aktuellen Gebrauch der Dolmetsch-Sprache erfassen wir die Sprachkenntnisse. Es hat sich erwiesen, dass einige angehende Sprachmittlende zögerlich und aufgeregt im Aufnahme-gespräch sind. Anhand konkreter Fallbeispiele fällt es den Personen leichter, Aussagen zu treffen und mit uns ins Gespräch zu kommen.“*

**Sprachmittlungspool SPuK
Diakonie im Braunschweiger Land
Kreisstelle Helmstedt**



Hinweis: Es ist wesentlich, dass Sie für Ihren Sprachmittlungspool eigene Auswahlkriterien festlegen, die für Ihre lokalen Bedingungen passend und vor allem praktikabel sind. Die Entwicklung von Kriterien, Leitfäden oder Dokumentationsbögen mag Ihnen vielleicht im ersten Moment zeitaufwendig erscheinen, durch die Standardisierung des Auswahlprozesses und die Wiederholung von Aufnahmegesprächen ergibt sich jedoch bereits nach kurzer Zeit eine Routine, die Zeit einsparen kann und zugleich die Qualität Ihres Sprachmittlungsangebotes steigert.

Nachüberprüfung der Auswahlkriterien bei bestehenden Netzwerken

Sollte bereits ein Netzwerk an Sprachmittlern vorliegen, bei dessen Aufbau keine klaren Standards eingehalten wurden, sollte dies im Rahmen einer Professionalisierung des Sprachmittlungspools nachträglich durchgeführt werden. Um eine möglichst passende Netzwerkstruktur für die lokalen Gegebenheiten anzubieten, empfiehlt sich zunächst eine Analyse des aktuellen Sprachmittlungsnetzwerks nach den folgenden Kategorien:

- Netzwerkgröße
- Geografische Verteilung im Landkreis
- Verteilung von Sprachen
- Sprachstand
- Schulungsstand
- Erfüllungsquote von Anfragen

Eine Möglichkeit der Analyse stellt die Erstellung einer umfassenden Excel-Tabelle zu den oben genannten Kategorien oder die Nutzung einer Datenbank dar. Für die Analyse der Kategorien des Sprach- und Schulungsstandes der SprachmittlerInnen sollten ebenfalls im Vorfeld Kriterien entwickelt und eine Liste der benötigten Unterlagen und Nachweise erstellt werden. Sollten bisher keine Unterlagen und Nachweise zu SprachmittlerInnen vorliegen – bspw. da in der Vergangenheit keine festen Regelungen für die Aufnahme ins Netzwerk vorlagen – ist zu überlegen, wie eine Nachüberprüfung der aktuellen Kriterien organisatorisch am sinnvollsten zu bewältigen ist. Wo

nötig, kann es auch angemessen sein SprachmittlerInnen zu Nachüberprüfungsgesprächen einzuladen, die anhand der entsprechenden Kriterien durchgeführt werden, um das Rollenverständnis und die Sprachkenntnisse zu überprüfen.

Eine Nachüberprüfung der Aufnahmekriterien bei bereits aktiven Netzwerkmitgliedern dient der Qualitätssicherung und kann zudem neue Argumente für die Bewerbung des Sprachmittlungs-Angebotes generieren. So kann mit einer Nachüberprüfung garantiert werden, dass alle SprachmittlerInnen die Aufnahmekriterien in Bezug auf Sprachniveau und das Rollenverständnis erfüllen. Durch die Festsetzung und Umsetzung dieser Qualitätsstandards kann sichergestellt werden, dass jedes Mitglied des Netzwerks gleichermaßen dazu fähig ist, Einsätze zu übernehmen und sachgemäß durchzuführen. Dies ist ein Qualitätsmerkmal, welches ein Sprachmittlungs-Netzwerk von anderen abheben kann, zudem bietet es den Auftraggebern Verlässlichkeit und stärkt deren Bereitschaft, das Angebot zu nutzen.

Darüber hinaus sollte auf die Fluktuation im Netzwerk und die sich verändernden Sprachbedarfe vor Ort geachtet werden. Nach Möglichkeit sollte immer wieder überprüft werden, ob für nachgefragte Sprachen stets SprachmittlerInnen vorhanden sind, dass der Pool breit aufgestellt ist und sich keine inaktiven SprachmittlerInnen darin befinden.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Sind alle SprachmittlerInnen in Ihrem Sprachmittlungspool noch aktiv und erreichbar?
- Erfüllen alle SprachmittlerInnen die Auswahlkriterien des Sprachmittlungspools?
- Wie kann eine Nachüberprüfung der Auswahlkriterien praktisch umgesetzt werden?



Mögliche Stolpersteine:

- SprachmittlerInnen erfüllen die neu entwickelten Kriterien nicht.
- Das Netzwerk verkleinert sich und es müssen neue SprachmittlerInnen gesucht werden.

z.B. „Bei der Nachüberprüfung des Netzwerkes wurde deutlich, dass sich die Sprachmittelnden auf einem guten bis sehr guten sprachlichen Niveau bewegen. Defizite konnten wir eher im Bereich Rollenverständnis und Einstellung feststellen. Bei einigen Sprachmittelnden hat sich gezeigt, dass sie ihre Rolle etwas weiter interpretierten als die 1zu1-Dolmetschung. Andere waren sich in Ihrer Rolle sehr klar, hatten aber Probleme, dieses Rollenbild zu formulieren bzw. gegebenenfalls auch gegenüber Auftraggeber*innen durchzusetzen. In diesem Zusammenhang wurde die Fortbildung „Die Dolmetscher*innenrolle“ angeboten. Wir konnten sehen, dass besonders diese Fortbildung sehr wertvoll für die Sprachmittelnden unseres Netzwerkes war und planen, diese in regelmäßigen Abständen zu wiederholen. Besonders, wenn in Zukunft neue Personen in das Netzwerk aufgenommen werden, sollten diese sehr zeitnah eine Fortbildung mit diesem Themenschwerpunkt besuchen.“

Sprachmittlungspool Trans-it! Kassel

Aufnahme ins Netzwerk

Wird anhand der Auswahlkriterien positiv über die Aufnahme der*des Sprachmittelnden entschieden, so ist es empfehlenswert eine schriftliche Vereinbarung zwischen dem Träger und dem neuen Netzwerkmitglied über die Mitgliedschaft im Sprachmittlungs-Netzwerk und die Durchführung von Einsätzen abzuschließen. Diese sollte, je nach Art der Tätigkeit (z.B. Ehrenamt oder Honorar-Tätigkeit) und Rahmenbedingungen des Sprachmittlungspools, Hinweise zu bestimmten Themen beinhalten, z.B.:

- Beschreibung der Vermittlungs- und Durchführungsabläufe
- Vergütung
- Versteuerung des Einkommens
- Ggf. Fortbildungspflicht
- Datenschutz und Verschwiegenheit
- Berufshaftpflichtversicherung
- Inkrafttreten, Laufzeit, Kündigung

Die Vereinbarung mit den Sprachmittelnden stellt keinen Arbeitsvertrag dar, sondern bildet den Rahmen für die Netzwerkmitgliedschaft im jeweiligen Sprachmittlungspool. Es empfiehlt sich die Vorlage für die Vereinbarung mit den thematisch versierten Fachstellen des Trägers des Sprachmittlungspools abzustimmen. Zusätzlich zu der Vereinbarung über die Mitgliedschaft im Sprachmittlungspool hat es sich bewährt, den neuen Sprachmittelnden ein Informationsblatt zur Tätigkeit als Sprachmittelnde auszuhändigen, auf dem Hinweise zu z.B. Rollenverständnis, Einsatzvermittlung, Absage von Terminen, Fortbildungspflicht, Reflexionsgesprächen, Abrechnung etc. gegeben werden. Die Vereinbarung sollte nicht nur von neuen Netzwerkmitgliedern unterschrieben werden, sondern auch nachträglich von Sprachmittelnden, die bereits seit längerem in dem Sprachmittlungspool aktiv sind, unterzeichnet werden.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären und im Aufnahmeprozess mitteilen sollten:

- Wie läuft die Einsatzvermittlung ab?
- Wie werden die Sprachmittelnden vergütet? Gibt es zusätzlich eine Aufwandsentschädigung und / oder eine Fahrtkostenerstattung?
- Welche Art der Qualifizierung oder Fortbildung wird angeboten, inwiefern ist diese für die Sprachmittelnden verpflichtend?
- Sind die Sprachmittelnden über die Berufshaftpflichtversicherung des Trägers, in dem der Sprachmittlungspool angesiedelt ist, versichert?
- Wird für die Ausübung der Tätigkeit ein Führungszeugnis benötigt?
- Wurde die Vorlage der Vereinbarung über die Aufnahme in den Sprachmittlungspool von den hausinternen Fachstellen geprüft?
- Auf welche Weise werden die Sprachmittelnden über alle relevanten Abläufe und Informationen informiert?



Mögliche Stolpersteine:

- Schwierigkeiten bei der Kooperation mit Leitungsebene zur Bestimmung der Inhalte der Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit Sprachmittelnden
- Die Berufshaftpflichtversicherung ist möglicherweise nicht über den Träger möglich



Beispiel Aktionsplan Netzwerkerweiterung

Für die Umsetzung der Netzwerkerweiterung (und weiterer Handlungsfelder) ist es empfehlenswert einen Aktionsplan zu erstellen, in dem die konkreten Schritte aufgeführt sind, die für eine strukturierte Netzwerkerweiterung empfehlenswert sind. Folgend ist ein beispielhafter Aktionsplan dargestellt, der an die Gegebenheiten unterschiedlicher Standorte sowie an weitere Handlungsfelder in diesem Leitfaden angepasst werden kann.

Kurzbeschreibung Unterziel	Netzwerkerweiterung von Sprachmittler*innen im Landkreis Die Analyse des Netzwerkes ergab, dass für den Sprachmittlungspool weitere Sprachmittelnde gesucht werden sollten, die im Landkreis leben und insbesondere die Sprachen X,X & X sprechen
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Schritt 1: Entwicklung von Flyern und Informationsmaterial zur Akquise von Interessierten Schritt 2: Verbreitung der Flyer und des Informationsmaterials, Netzwerkarbeit mit unterschiedlichen Stellen in Landkreis, Stadt, Institutionen und Multiplikator*innen (siehe S. 15) Schritte 3: Leitfaden und Kriterien für Aufnahmegespräche erstellen / aktualisieren. Aufnahmegespräche mit potentiellen Sprachmittelnden führen und sie ggf. in das Netzwerk aufnehmen (S. 17); Vereinbarung / Dokumente zur Aufnahme der Sprachmittelnden in das Netzwerk des Sprachmittlungspools erstellen / aktualisieren (siehe S. 21)
Zeitliche Planung	Wann wird mit der Umsetzung begonnen? Zeitliche Planung für einzelne Schritte definieren. Meilensteine: <ul style="list-style-type: none"> • Fertiges Informationsmaterial: August X • Abgeschlossene Verbreitung und Kontaktaufnahme zu unterschiedlichen Stellen im: September X • Leitfaden Aufnahmegespräche fertiggestellt: Oktober X • Vereinbarung / Dokumente zur Aufnahme Sprachmittelnder fertiggestellt: Oktober X
Finanzielle Ressourcen	z.B. Design und Druck Flyer / Plakate: X Euro, einsetzbare Arbeitsstunden Mitarbeitende

Zuständige Person	Wer ist für welche Aufgabe zuständig?
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Konnten Sprachmittelnde für die benötigten Sprachen aus dem LK gefunden werden? • Über welche Kanäle konnten sie vor allem erreicht werden? • Welche Herausforderungen gab es?

Schulung und Fortbildung Sprachmittelnder

Für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit gibt es in Deutschland weder formale Zugangsbeschränkungen, noch ist die Bezeichnung „Dolmetscher*in“ geschützt.¹³ Dies gilt dementsprechend auch für Sprachmittelnde, die im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen sowie der öffentlichen Verwaltung dolmetschen. Daher existieren in Deutschland unterschiedlichste Qualifizierungs- und Schulungsformen für Sprachmittelnde, die zwischen den diversen regionalen Sprachmittlungsangeboten stark variieren. Dies konnte im Rahmen des SPuK Bund 4-Projektes auch für Sprachmittlungsstrukturen im Bundesland Niedersachsen festgestellt werden.¹⁴ Bundesweit lassen sich jedoch grob drei unterschiedliche Herangehensweisen an die Qualifizierung Sprachmittelnder feststellen: Die Entwicklung eines eigenen Berufsbildes, die eine bis zu 18-monatige Vollzeitausbildung vorsieht, die Perspektive der Sprachmittlung als Nebentätigkeit mit vorangestellten oder praxisbegleitenden Schulungen sowie die der Sprachmittlung als ehrenamtliche Tätigkeit ohne oder mit geringer Qualifizierung.

Im SPuK OS-Konzept liegt der Fokus nicht auf einer Vollzeitausbildung mit dem Ziel einer hauptberuflichen Tätigkeit, sondern auf der praxisbegleitenden Fortbildung aktiver

Sprachmittelnder, die unregelmäßig und für verschiedene Einrichtungen tätig werden und Sprachmittlung als nebenberufliche Tätigkeit ausüben. Wir betrachten die Schaffung eines Berufsbildes mit standardisierter Vollzeitausbildung aus unserer Perspektive und Erfahrung eher kritisch, da diese zwar in städtischen Gebieten zum Teil umsetzbar sein mag, für ländliche Regionen und abseits von einigen stark nachgefragten Dolmetschsprachen jedoch nicht realistisch scheint. Zum einen besteht nicht für alle Sprachen eine konstante Nachfrage und der Bedarf an einzelnen Sprachen ist in der Praxis zumeist nicht vorhersagbar. Zudem steht unserem Verständnis nach für Sprachen, die im Vergleich eher wenig nachgefragt werden, der Aufwand einer zeitlich umfassenden Vollzeitausbildung für die Sprachmittelnden nicht im angemessenen Verhältnis zum tatsächlich zu erwartenden Umfang der Tätigkeit. Oftmals wollen Menschen die Sprachmittlung auch nur ergänzend zu anderen beruflichen Tätigkeiten, einem Studium oder zum Beispiel in Phasen der Elternzeit ausüben, eine langfristig ausgerichtete Ausbildung ist daher für viele sprachlich geeignete Personen wenig attraktiv. Zudem verhindern diese Qualifizierungsformen, dass Sprachmittlungspool rasch auf neue Sprachbedarfe reagieren können, wie dies beispielsweise 2022 für die plötzlich sehr großen Bedarfe für Sprachmittlung in Ukrainisch/Russisch der Fall war. Mit Blick auf eine Nachfrage-orientierte Erweiterung von Sprachmittlungspools ist aus unserer Sicht ein Modell praxisbegleitender Fortbildungen praxisnäher. Aus diesem Grund konzentriert sich das SPuK OS-Konzept auf fortlaufende Fortbildungen und ein anspruchsvolles Anforderungsprofil, welches im Aufnahmeverfahren detailliert überprüft wird.

¹³ Ausnahmen stellen konkrete Bezeichnungen der Absolvent*innen von Studiengängen und für beeidigte Dolmetschende bei Gericht, die je nach Bundesland spezifische Anforderungen erfüllen müssen, dar.

¹⁴ SPuK Online-Befragung „Sprachmittlung in Niedersachsen“ (2020): <https://www.spuk.info/angebote-zur-professionalisierung-von-sprachmittlungspools-in-niedersachsen/>

Das Konzept der praxisbegleitenden Fortbildungen

Bei SPuK werden bereits seit dem Jahr 2005 Fortbildungen zu unterschiedlichen Themen im Bereich der Sprachmittlung durchgeführt. In diesem Zeitraum wurde das Konzept der praxisbegleitenden Fortbildung Sprachmittelnder für ihre Tätigkeit an die Anforderungen der Praxis angepasst und auf weitere Sprachmittlungspools übertragen. Im SPuK OS-Konzept werden Fortbildungen als Angebote an die Mittelnden verstanden, ihre Fähigkeiten im Hinblick auf eine qualifizierte Ausübung ihrer Tätigkeit zu verfeinern, ihr Wissen um Techniken und Hintergründe zu erweitern, ihre Dolmetsch-Erfahrungen angeleitet und unter verschiedenen Blickwinkeln zu reflektieren sowie ein profundes Selbstverständnis ihrer Rolle zu entwickeln.

Um als Sprachmittlende im Sinne des SPuK OS-Konzeptes tätig zu werden, müssen Interessierte zunächst festgelegte Auswahlkriterien erfüllen- (siehe S. 17), die in einem Leitfaden klar definiert sind und im Rahmen eines Aufnahmegesprächs überprüft werden. Bestandteil des Aufnahmegesprächs ist zudem eine individuelle Kurzschulung zur Tätigkeit und dem Rollenleitbild (S. 9) als Sprachmittlende. Kern des Schulungskonzeptes sind kontinuierlich angebotene praxisunterstützende Fortbildungen. Das Modell der praxisbegleitenden Fortbildungen hat den Vorteil, dass auch Interessierte für die Tätigkeit gewonnen werden können, die keine Vollzeit-Qualifizierung besuchen können oder möchten (z.B. Studierende, Teilzeit-/ Vollzeitbeschäftigte oder Personen in Elternzeit). Auf diese Weise können Sprachmittlungsdienste für viele Sprachen auch in Regionen mit einer geringen Anzahl mehrsprachiger Bürger*innen – insbesondere in ländlichen Regionen – angeboten werden. Die regelmäßige begleitende Teilnahme an Fortbildungen ist zudem empfehlenswert, da viele Herausforderungen der Sprachmittlung erst bei der Durchführung von Dolmetsch-Terminen ersichtlich werden und diesen durch spezifische Fortbildungen zu Dolmetsch-Themen, zu den Einsatzfeldern der Sprachmittlung sowie in Supervisionen begeg-

net werden kann. Ergänzend dazu können individuelle Feedbackgespräche eine Möglichkeit der Reflexion bieten und die Qualität des Sprachmittlungsangebotes verbessern (siehe auch S. 28).

Die Bereiche, zu denen auf der Basis des SPuK-Konzeptes Fortbildungen angeboten werden, sind vielfältig.¹⁵ Zu ihnen gehören:

- Allparteilichkeit
- Rollenverständnis
- Dolmetschprozess
- Non-verbale Kommunikation
- Setting der Dolmetschsituation
- Einsatzfelder (z.B. Sprachmittlung beim Jugendamt, im Jobcenter, in therapeutischen Gesprächen etc.)
- Diversity Training
- Supervision/Selbstfürsorge

Zur kompetenten Bewältigung der praktischen Herausforderungen und zum Kennenlernen neuer Einsatzfelder sollten mindestens zwei Fortbildungen pro Jahr besucht werden, unabhängig davon wie viel Erfahrungen die Sprachmittlenden bereits haben oder seit wann sie diese Tätigkeit umsetzen.

Es empfiehlt sich die spezifischen Fortbildungsthemen auf Bedarfe und Problembereiche abzustimmen, die regional in der Praxis und in der Interaktion sowohl mit Auftraggebern als auch mit Sprachmittlenden deutlich werden. Wichtig ist, dass die Dozent*innen der Fortbildungen mit dem Konzept des jeweiligen Sprachmittlungspools – insbesondere dem Rollenleitbild – vertraut sind und ihre Fortbildungen entsprechend inhaltlich gestalten. Ein Jahres- oder Halbjahresprogramm für die Fortbildungen ermöglicht es den Sprachmittlenden ihre Teilnahme im Vorfeld thematisch und zeitlich planen können. Bei der Ausgestaltung hat es sich zum einen bewährt, Fortbildungen zu unterschiedlichen Terminen (verschiedene Tageszeiten, werktags und evtl. auch Samstags) anzubieten, um unterschiedlichen Lebens- und Arbeitsalltagen gerecht zu werden. Zum anderen hat sich gezeigt, dass die Beschreibung der Fortbildungen in den

¹⁵ Mehr Informationen unter:

<https://www.spuk.info/fortbildungen/>

Einladungstexten für die Teilnahme ausschlaggebend ist. Dabei sollten die Titel nicht zu akademisch, sondern eher praxisorientiert gewählt sein.

Das SPuK OS-Konzept geht davon aus, dass ein regionales Sprachmittlungs-Netzwerk eine für neue Sprachmittelnde offene Gruppe ist, bei welcher die Dauer der Mitgliedschaft variiert. Es werden also kontinuierlich neue Mitglieder in das Netzwerk aufgenommen, während parallel dazu ebenso regelmäßig Mitglieder das Netzwerk verlassen, weil sich z.B. ihre Lebenssituation verändert oder sie aus dem Ort wegziehen. Im Hinblick auf die Fortbildungsplanung besteht somit die Herausforderung, dass sich die Gruppe jedes Mal neu aus Teilnehmenden mit unterschiedlichen Lernvoraussetzungen und divergierendem Vorwissen zusammensetzt. Alle Fortbildungen sollten der Diversität unter den Teilnehmenden in Bezug auf lernrelevante Faktoren bestmöglich gerecht werden und einen großen Anteil praktischer Übungen enthalten. Theoriebasierte Schulungsabschnitte sollten kurz und gut verständlich gestaltet werden. Es ist empfehlenswert Rollenspiele von Dolmetsch-Situationen als Methode in den jeweiligen Fortbildungen einzusetzen, um die Fortbildungsinhalte praxisnah zu gestalten. Neben der Förderung des Austauschs der Teilnehmenden zu den eigenen Erfahrungen soll dadurch die Reflexion der eigenen Vorgehensweise beim Dolmetschen angeregt werden.

Um eine intensive Auseinandersetzung zu ermöglichen, ist zudem, je nach Fortbildungsformat, eine Begrenzung der Gruppengröße sinnvoll. Für Formate wie Gruppensupervisionen oder Schulungen mit Rollenspielen sind kleinere Gruppen ratsam, für andere Formate, wie z.B. Einblicke in Einsatzfelder, können größere Gruppengrößen gewählt werden. Das Fortbildungsangebot sollte nicht als linear fortschreitenden Ausbildungsgang gestaltet werden, sondern jede einzelne Veranstaltung als in sich abgeschlossenes Segment angeboten. Es hat sich bewährt, dass jedes Segment sowohl einführende und wiederholende als auch neue Akzentsetzungen und Möglichkeiten zur Vertiefung beinhaltet, um sowohl „Neueinsteiger*innen“ als auch langjährig aktiven

Sprachmittelnden interessante Lernimpulse zu bieten, die ihre Handlungskompetenzen und ein adäquates Verständnis der Sprachmittlung fördern. Wichtig ist zudem, dass die Fortbildungs-Dozent*innen über gute Kenntnisse zum Thema Sprachmittlung/ Dolmetschen/ Community Interpreting verfügen.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Wie wurden Sprachmittelnde bisher in Ihrem Netzwerk qualifiziert?
- Gibt es ein klares Rollenleitbild für die Sprachmittelnden?
- Welche Themenschwerpunkte sind für Ihre lokalen Bedingungen und Auftraggeber relevant?
- Gibt es Kontakte zu potentiellen Dozierenden, die thematisch passende Fortbildungen mit Sprachmittelnden durchführen könnten?
- Welches Budget steht Ihnen für Fortbildungen von Sprachmittelnden zur Verfügung?
- Wer übernimmt die konkrete Planung und Organisation der Fortbildungen?



Mögliche Stolpersteine:

- Es melden sich (zu) wenige Sprachmittelnde für die Fortbildungen an.
- Der Sprachmittlungspool kennt keine Dozierenden, die Fortbildungen zu relevanten Themen in Bezug auf Sprachmittlung/Dolmetschen/Community Interpreting durchführen können.
- Das Fortbildungsbudget ist so gering, dass keine passenden Dozierenden gefunden werden können.

Hinweis: Die SPuK-Fortbildungs-agentur des Caritasverbandes für die Diözese Osnabrück e.V. bietet Trägern von Sprachmittlungspools in ganz Deutschland einen erleichterten Zugang zu qualitativ hochwertigen Fortbildungsmodulen für Sprachmittelnde. Bereits seit 2005 organisiert SPuK Osnabrück Fortbildungen für die



Sprachmittelnden des eigenen Netzwerkes und bietet seit dem Jahr 2019 als Fortbildungsagentur die Organisation von Fortbildungsmodulen für externe Sprachmittlungs-pools an. Die Fortbildungsagentur übernimmt die gesamte Planung und Organisation von Fortbildungsreihen und bietet bei Bedarf zudem eine Strukturberatung, um ihr regionales Sprachmittlungsangebot nachhaltig zu stärken.¹⁶

Fortbildungen zu Einsatzfeldern mit Auftraggebern

Neben Kenntnissen zur Sprachmittlungsrolle und der Tätigkeit des Dolmetschens sind auch Kenntnisse zu den Institutionen und Einrichtungen, in denen Sprachmittlungseinsätze stattfinden, für die Tätigkeit des Dolmetschens hilfreich. Sie dienen dem Kennenlernen von Einsatzbereichen, Strukturen und Entscheidungswegen des jeweiligen Auftraggebers und ermöglichen das Erlernen wichtiger Fachbegriffe und Besonderheiten für Dolmetschbedingungen des jeweiligen Einsatzfeldes. Bei SPuK hat es sich bewährt, Fortbildungen zu den Einsatzbereichen direkt in Kooperation mit Auftraggebern durchführen zu lassen, welche die Sprachmittlungstätigkeit beauftragen. Dies hat mehrere Vorteile: Zum einen erfolgt die Vermittlung der relevanten Informationen der Einrichtung oder Institution direkt über Mitarbeitende des Auftraggebers, die entweder selbst Sprachmittlung in ihrer alltäglichen Arbeit nutzen oder aber mit dem Themenfeld vertraut sind. Zum anderen entstehen durch Fortbildungen über Auftraggeber in der Regel keine oder nur geringe Kosten für den Sprachmittlungs-pool, da die Mitarbeitenden des Auftraggebers die Fortbildungen oftmals als Teil ihrer Arbeit durchführen können. Somit können auch Sprachmittlungs-pools, die nur über ein geringes Budget für Fortbildung verfügen leicht Fortbildungen zu Einsatzbereichen anbieten. Außerdem bietet die Zusammenarbeit mit Auftraggebern im Bereich der

Schulung Sprachmittelnder die Möglichkeit, Kontakte zu vertiefen, auf das Angebot der Sprachmittlung aufmerksam zu machen oder es erneut ins Gedächtnis der Mitarbeitenden zu rufen. Für Fortbildungen, die von Auftraggebern für die Sprachmittelnden durchgeführt werden, empfiehlt es sich einen Leitfadens zu entwerfen, der den Auftraggebern die Planung dieser Fortbildungen erleichtert. Hinweise dazu werden auf der nachfolgenden Seite dargestellt.

Für Fortbildungen zu Einsatzfeldern eignen sich insbesondere die Auftraggeber, die das Angebot der Sprachmittlung häufiger in Anspruch nehmen, oder neue Auftraggeber, welche den Sprachmittelnden auf diese Weise vorgestellt werden können. Als einige Beispiele können hier Sprachmittlung in der Psychotherapie, im Frauenhaus, im Jobcenter, in der Kindertagesstätte, in der Schule, im Jugendamt oder bei Beratungsstellen genannt werden.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungs-pool klären sollten

- Welche Auftraggeber nehmen die Dienstleistung der Sprachmittlung häufig in Anspruch?
- Gibt es Rückmeldungen der Sprachmittelnden zu besonders anspruchsvollen Einsatzbereichen?
- Werden bereits Fortbildungen mit Auftraggebern durchgeführt? Falls ja, wie werden diese gestaltet?
- Existiert ein Konzept oder Leitfadens, nach dem sich Auftraggeber bei der Planung und Durchführung der Fortbildung richten können?
- Wer sind die Ansprechpartner*innen der Einrichtungen, die für eine Anfrage kontaktiert werden können?



Mögliche Stolpersteine:

- Auftraggeber haben keine Kapazitäten oder kein Interesse Fortbildungen durchzuführen.
- Ansprechpartner*innen für eine Anfrage sind unbekannt.

¹⁶ Mehr Informationen unter:

<https://www.spuk.info/angebot-der-fortbildungsagentur/>



Hinweise für die Planung von Fortbildungen mit Auftraggebern

- Überlegen Sie, welcher Einsatzbereich für die Sprachmittelnden Ihres Sprachmittlungspools für eine Fortbildung in Frage kommt: In welchem Bereich finden besonders viele Einsätze statt? Wo gab es bereits Rückmeldungen zu Herausforderungen bei Sprachmittlungseinsätzen?
- Welche konkreten Einrichtungen in dem Einsatzbereich könnten Sie anfragen, die bereits regelmäßig Einsätze bei Ihrem Sprachmittlungspool buchen?
- Klären Sie mit dem Auftraggeber ab, ob sie sich die Durchführung einer Fortbildung vorstellen können, wie viel Vorlaufzeit benötigt wird und ob ein Honorar gezahlt werden muss.
Hinweis: Viele Mitarbeitende von Einrichtungen dürfen solche Termine ohne ein Dozent*innen-Honorar durchführen und können dies im Rahmen ihrer Arbeit z. B. als Vernetzungstätigkeit umsetzen. Die Bereitschaft zur Umsetzung von Fortbildungen wird erfahrungsgemäß höher, wenn Mitarbeitende des Sprachmittlungspools alle organisatorischen Aspekte der Fortbildungsplanung übernehmen (Raumbuchung, Einladung der Sprachmittelnden, Moderation innerhalb der Fortbildung etc.) und die Auftraggeber ausschließlich für den inhaltlichen Input verantwortlich sind.
- Tauschen Sie mit dem*der Auftraggeber*in die Erwartungen an die Fortbildung aus und besprechen Sie, welche Inhalte thematisiert und welche Fragen im Rahmen der Fortbildung beantwortet werden sollten. Dafür ist es empfehlenswert einen Leitfaden / Fragenkatalog für die Auftraggeber vorzubereiten.



Ideen für einen Leitfaden / Fragenkatalog zur inhaltliche Vorbereitung von Fortbildungen mit Auftraggebern

Ein Leitfaden oder Fragenkatalog trägt dazu bei, dass Auftraggeber sich zu den für Sprachmittelnde relevanten Themen vorbereiten können.

Diese Fortbildungen sollte beispielsweise Antworten auf die nachfolgenden Fragen geben:

- Wie ist die Einrichtung aufgebaut, was sind ihre Aufgaben?
- Zu welchen Anlässen werden Sprachmittelnde hinzugezogen? Womit können / sollten sie bei welcher Art von Einsatz rechnen?
- Welche – ggf. schwierigen oder komplexen – Themen werden behandelt?
- Wie können in diesem Einsatzbereich angemessene Dolmetschbedingungen hergestellt werden, worin könnten hier Besonderheiten liegen? (z.B. Termine im Haushalt von Klient*innen oder in anderen Einrichtungen, bei Ärzt*innen etc.; große Zahl von Gesprächsbeteiligten etc.)

Um Strukturen und Entscheidungswege der jeweiligen Institutionen besser zu verstehen, sollten die folgenden Fragen ebenfalls beantwortet werden:

- Wer veranlasst Gespräche? (Institution – Klient*innen – dritte Partei wie z. B. Familiengericht)
- Wer trifft Entscheidungen? (Institution – Klient*innen – dritte Partei)
- Was passiert mit dem Gesprächsergebnis?

Zudem ist es empfehlenswert die Nutzung von Fachbegriffen im jeweiligen Einsatzfeld zu thematisieren:

- Wie viel Fachsprache wird verwendet?
- Lässt sich die Fachsprachlichkeit unmittelbar in Dolmetschsprachen übertragen?
- Lässt sich die Verwendung von Fachsprache eingrenzen, um eine bessere sprachliche Übertragung zu ermöglichen? Können Mitarbeitende stattdessen Erläuterungen verwenden?
- Welche Herausforderungen sind in einem Dolmetschprozess mit der häufigen Nutzung einer Fachsprache verbunden?
- Welche offiziellen Dokumente, Anträge oder Formulare werden regelmäßig verwendet?

Es ist hilfreich, wenn die Dozent*innen nach der Fortbildungsveranstaltung ihre Präsentation zur Verfügung stellen (falls vorhanden), die dann entweder den Teilnehmenden oder auch allen Sprachmittelnden weitergeleitet werden kann. Zudem ist es sinnvoll, den Sprachmittelnden Informationsmaterial über die jeweiligen Einsatzstellen zur Verfügung zu stellen.

Fortbildungen im Online-Format

Aufgrund der COVID-19 Pandemie wurden in Sprachmittlungspools, die das SPuK-Konzept umsetzen, zum ersten Mal Fortbildungen im Online-Format durchgeführt. Dabei wurde deutlich dass die digitale Umsetzung gerade in ländlichen Regionen – auch unabhängig von der Pandemie – dazu führen kann, dass eine größere Anzahl an Sprachmittelnden an den Fortbildungen teilnimmt. Zum einen da lange Fahrtwege vermieden werden und zum anderen da die Teilnahme von Zuhause aus stattfinden kann, was beispielsweise für Sprachmittelnde mit betreuungsbedürftigen Kindern praktisch sein kann.

Bei der Durchführung von Online-Fortbildungen sollten insbesondere die technischen Kompetenzen und Ausstattung der Sprachmittelnden berücksichtigt werden, da technisch unerfahrene Sprachmittelnde Schwierigkeiten mit dem Zugang zu einer Online-Fortbildung haben können. Im Laufe der COVID-19 Pandemie war erkennbar, dass immer mehr Teilnehmende es gewohnt waren, an Online-Formaten teilzunehmen. Eine Möglichkeit zur Vorbereitung einer Online-Fortbildung ist es, die Teilnehmenden zu einem „Testtermin“ einzuladen, im Rahmen dessen Sprachmittelnde, die Unsicherheiten mit dem Programm haben, über das die Fortbildung durchgeführt wird, kurz ihren Zugang sowie Mikrofon und Lautsprecher testen können.

Einige Fortbildungsformate eignen sich zudem mehr als andere für eine digitale Umsetzung. Insbesondere Fortbildungen, die vermehrt der Informationsvermittlung dienen – z.B. einsatzfeldspezifische Fortbildungen durch Auftraggeber – stellen eine gute Möglichkeit zur digitalen Umsetzung dar. Fortbildungen zur Selbstfürsorge und Supervisionen sollten hingegen besser in Präsenz durchgeführt werden. Bei Fortbildungen mit Rollenspielen bedarf es einer guten Erklärung und Anleitung durch die Dozent*innen, um als Online-Format gut zu gelingen.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Welche thematischen Fortbildungsangebote können sich auch gut als Online-Format umsetzen lassen?
- Haben die Sprachmittelnden im Netzwerk die notwendige technische Ausstattung, um an Online-Fortbildungen teilzunehmen?
- Wissen Sprachmittelnde, dass sie sich mit technischen Unsicherheiten oder Problemen an das Organisationsteam wenden können?



Mögliche Stolpersteine:

- Die Sprachmittelnden haben Schwierigkeiten mit der Online-Teilnahme aufgrund fehlender technischer Kenntnisse oder fehlender Ausstattung
- Technische Herausforderungen/Probleme mit dem Programm, über das die Fortbildungen durchgeführt werden soll
- Sprachmittelnde nehmen nicht an Fortbildungen teil, weil sie sich nicht an das Medium gewöhnen können

Netzwerkbegleitung

Neben der Qualifizierung der Sprachmittelnden ist es ratsam, die Sprachmittelnden des eigenen Netzwerkes aktiv zu begleiten. Dabei ist es wesentlich, dass für die Sprachmittelnden feste Ansprechpersonen bei Fragen und Gesprächsbedarf verfügbar sind und die Sprachmittelnden regelmäßig – durch Fortbildungsprogramme, Reflexionsgespräche und Supervisionen – mit Sprachmittelnden in Kontakt stehen.

Ein wichtiger Bestandteil der Netzwerkbegleitung im SPuK OS-Konzept stellen Supervisionen und Reflexionsgespräche dar. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es bei Supervisionen sinnvoll ist, immer einen kurzen Themenspezifischen Input als Ausgangspunkt für diese zu wählen. Die Supervisionen dienen der Re-

flexion von Sprachmittlungseinsätzen und des eigenen Handelns, dem Austausch der Sprachmittelnden untereinander und bieten Raum für die Besprechung von komplexen und/oder belastenden Situationen. Dabei sichern und verbessern sie die Qualität der Sprachmittlung.

Zusätzlich zu den Fortbildungen und Gruppensupervisionen sind Reflexionsgespräche mit einzelnen Sprachmittelnden sinnvoll. Diese bieten den Einzelnen einen Raum, um durchgeführte Einsätze und ggf. darin aufgetretene Herausforderungen und Schwierigkeiten zu reflektieren. Neu ins Netzwerk aufgenommene Sprachmittelnde sollten routinemäßig nach ihren ersten Einsätzen zu einem Reflexionsgespräch eingeladen werden. Darüber hinaus sollten Reflexionsgespräche in Reaktion auf Kritik von Auftraggeberseite durchgeführt werden, aber auch nach Einsätzen, die möglicherweise besonders herausfordernd waren oder wenn die Sprachmittelnden es selbst wünschen. Für die Durchführung von Reflexionsgesprächen ist es empfehlenswert einen Leitfaden zu erstellen.

Insbesondere in der Startphase eines Sprachmittlungspools haben sich darüber hinaus Netzwerktreffen bewährt, in denen zum einen aktuelle Informationen und Sachverhalte erläutert sowie Rückmeldungen eingeholt werden können und zum anderen Raum für Austausch zwischen den Sprachmittelnden besteht. Darüber hinaus sollten die Sprachmittelnden darauf hingewiesen werden, dass sie sich jederzeit melden können und sollen, wenn etwas nicht gut läuft und sie Rückmeldungen oder Verbesserungsvorschläge haben.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Gibt es für die Sprachmittelnden des Netzwerks konkrete Ansprechpersonen?
- Ist der Vermittlungs- und Abrechnungsprozess unkompliziert und für alle Sprachmittelnden verständlich?
- Gibt es genügend Wege für regelmäßigen Kontakt zu den Sprachmittelnden?
- Wie sollen Reflexionsgespräche mit den Sprachmittelnden geführt werden? Gibt es einen Leitfaden?
- Sind Netzwerktreffen für die lokalen Bedingungen sinnvoll? Im welchen Rahmen könnten diese durchgeführt werden?
- Wie und zu welchen Themen können Supervisionen mit den Sprachmittelnden umgesetzt werden? Wer führt diese durch?



Mögliche Stolpersteine:

- Ansprechperson hat keine ausreichenden zeitlichen Kapazitäten für das Führen von Reflexionsgesprächen und die angemessene Begleitung des Pools.
- Reflexionsgespräche folgen keiner klaren Struktur, was sich auf die Qualitätssicherung auswirken kann.
- Das Angebot von Netzwerktreffen und Supervision wird durch die Sprachmittelnden nicht angenommen.

Finanzierung von Sprachmittlungsstrukturen

Die Finanzierung deutscher Sprachmittlungsstrukturen ist sehr heterogen, orts- und trägerabhängig und unübersichtlich. Dies bestätigte ebenfalls die Online-Befragung niedersächsischer Sprachmittlungspools für das Bundesland Niedersachsen im Rahmen des SPuK Bund 4-Projektes.¹⁷ Unter den befragten niedersächsischen Pools überwiegt dabei deutlich die Finanzierung durch Projekt- und durch kommunale Mittel sowie unterschiedliche Mischformen in der Kombination mit Eigenmitteln. Alle diese Finanzierungsformen haben jedoch eines gemeinsam: Sie sind in der Regel begrenzt auf eine Legislaturperiode oder Projektlaufzeit und müssen in regelmäßigen und meist relativ kurzen Abständen neu beantragt und/oder neu bewilligt werden. In diesem Zusammenhang entsteht eine prekäre Situation für alle Beteiligten, da um die Fortführung des Sprachmittlungsangebotes in jedem Bewilligungszeitraum neu gebangt werden muss.

Aus diesem Grund ist die finanzielle Verselbständigung durch das Erheben von Vermittlungsentgelten ein wesentlicher Bestandteil des SPuK-Konzeptes. Im SPuK-Konzept ist der Sprachmittlungspool unabhängig von Drittmitteln oder Eigenmitteln und es findet eine Verstetigung des Sprachmittlungsangebotes statt, indem die jeweiligen Auftraggeber selbst sowohl für die Sprachmittlungseinsätze als auch für deren Vermittlung zahlen.

In den folgenden Kapiteln werden als Einstieg in das Handlungsfeld zunächst drei in Deutschland verbreitete Finanzierungsmodelle kurz vorgestellt (1. Externe Finanzierung / Eigenfinanzierung, 2. Finanzierung über Auftraggeber, 3. Hybride Finanzierung) und Herausforderungen im Zusammenhang mit dem jeweiligen Finanzierungsmodell benannt. Anschließend wird die finanzielle Verstetigung nach dem SPuK-Konzept erläutert und darauf

folgend Handlungsempfehlungen für die Umstellung auf Vermittlungsentgelte dargestellt.

Finanzierungsmodelle

1. Externe Finanzierung / Eigenfinanzierung

Durch die externe oder die Eigenfinanzierung werden die gesamten Kosten des Sprachmittlungspools durch externe oder eigene, meist in der Zeit und Höhe begrenzte, Geldmittel (Projektmittel, kommunale Mittel etc.) gedeckt. Dazu zählen sowohl Personalkosten des Sprachmittlungspools (z.B. für die Auswahl der SprachmittlerInnen, Vermittlung, Netzwerkbegleitung) und die Vergütung der SprachmittlerInnen (Honorar oder Ehrenamtszuschale, Aufwandsentschädigung, Fahrtkosten) als auch Kosten für Qualifizierung, Fortbildungen und Supervisionen. Die Herausforderungen bei einer externen oder Eigenfinanzierung liegen in der unsicheren Zukunft der Sprachmittlungsstruktur, da jeweils nur von einem zum anderen Bewilligungszeitraum bzw. einer zur anderen Legislaturperiode geplant werden kann. Die meist relativ kurze Bewilligungsdauer von ein bis zwei Jahren führt bei diesem Modell dazu, dass in regelmäßigen Abständen viel Arbeitszeit für neue Anträge eingesetzt und anschließend um die Bewilligung der Geldmittel gebangt werden muss. Gibt es keine weitere Bewilligung, können extern oder eigen finanzierte Sprachmittlungsstrukturen meist nicht weiter bestehen.

Bei diesem Finanzierungsweg stellt sich insbesondere die Frage, wie realistisch das Auftragsvolumen für die Sprachmittlung bei der Antragsstellung oder Geldmittelbewilligung überhaupt für den gesamten Projektzeitraum vorhergesehen werden kann und welche Stundensätze für die SprachmittlerInnen bei der Berechnung zugrunde gelegt werden. Häufig decken die Mittel, die von der Kommune oder einem anderen Förderer bewilligt werden, nicht den tatsächlichen Sprachmittlungsbedarf, da keine bedarfsgerechte Berechnung stattfindet und Bedarfe zumeist nur schwer vorhersehbar sind (vgl. Iannone 2021).

¹⁷ SPuK Online-Befragung „Sprachmittlung in Niedersachsen“ (2020): <https://www.spuk.info/angebote-zur-professionalisierung-von-sprachmittlungspools-in-niedersachsen/>

2. Finanzierung über Auftraggeber

Durch die Finanzierung über Auftraggeber werden bestenfalls die gesamten Kosten des Sprachmittlungspools gedeckt. Dies bedeutet, dass Auftraggeber, die Sprachmittlungseinsätze bei einem Sprachmittlungspool buchen, diese auch bezahlen. Der von dem Auftraggeber gezahlte Betrag beinhaltet dabei die Vergütung der Sprachmittelnden (Honorar / Ehrenamtszuschale, ggf. Aufwandsentschädigung, Fahrtkosten) und darüber hinaus eine Vermittlungsgebühr. Durch die Vermittlungsgebühr, die von allen Auftraggebern gezahlt wird, können Personalkosten (z.B. für die Auswahl der Sprachmittelnden, Vermittlung, Netzwerkbegleitung) sowie die Kosten für Fortbildungen und Supervisionen gedeckt werden. Die Herausforderungen dieses Finanzierungsweges liegen vor allem darin, ein ausreichend hohes Auftragsvolumen von Sprachmittlungseinsätzen zu erreichen um die Personalkosten der Vermittlungsstelle zu refinanzieren sowie bei den Möglichkeiten der Auftraggeber, diese zu bezahlen. Dies ist durch gesetzliche Regelungen in einigen Fällen leichter möglich als in anderen.¹⁸ Obwohl weithin eine prekäre Finanzierungssituation für Sprachmittlungsleistungen besteht, können häufig lokale Lösungsmöglichkeiten z.B. unter Einbezug der Kommunen gefunden werden (siehe z.B. Kapitel Budget-Lösungen mit Auftraggebern, S. 40). Werden die für die Refinanzierung benötigten Geldmittel z.B. durch eine zu geringe Auftragszahl dauerhaft nicht erreicht, kann die Sprachmittlungsstruktur über die Finanzierung durch Vermittlungsgebühren der Auftraggeber nicht aufrechterhalten werden. Nichtsdestotrotz bietet das Modell Sprachmittlungspools mehr Möglichkeiten, da sie nicht ausschließlich von einem einzigen Geldgeber abhängig sind. Fällt also ein Auftraggeber bei einem gut etablierten Sprachmittlungspool weg, können durch andere die Steigerung der Aufträge aller bereits aktiven Auftraggeber oder durch den Gewinn weiterer Auftraggeber fehlende Einkünfte ausgeglichen werden.

¹⁸ Siehe Refinanzierungsleitfaden (Seite 33)

3. Hybride Finanzierung

Die hybride Finanzierung stellt eine Mischform aus der externen/Eigenfinanzierung und der Finanzierung über Auftraggeber dar. In der Regel werden dabei die Personalkosten des Sprachmittlungspools (z. B. für die Auswahl von Sprachmittelnden, Vermittlung, Netzwerkbegleitung) sowie Kosten für Fortbildungen und Supervisionen extern oder eigenfinanziert, die Vergütung der Sprachmittelnden (Honorar oder Ehrenamtszuschale, ggf. Aufwandsentschädigung, Fahrtkosten) hingegen über die Auftraggeber. Dies bedeutet, dass die durch externe oder eigene Mittel finanzierte Vermittlungsstelle die von den Auftraggebern gezahlten Geldmittel an die Sprachmittelnden durchleitet. Die Herausforderungen der hybriden Finanzierung sind dabei denen der anderen beiden zuvor dargestellten Finanzierungsmodelle ähnlich. Werden beide Finanzierungsformen kombiniert, ist zu Beginn eines Versteigungsprozesses jedoch von einem geringeren finanziellen Risiko auszugehen. Aufgrund der meist ein- bis zweijährigen Bewilligungszeiträume einer externen oder Eigenfinanzierung sind die Fixkosten eines Sprachmittlungspools für den Bewilligungszeitraum gedeckt. So kann die Vermittlungsstelle sich vorerst ohne finanziellen Druck darauf konzentrieren, zahlende Auftraggeber zu gewinnen, um zukünftig ggf. komplett auf das Modell der Finanzierung über Auftraggeber umzusteigen, wie es bereits seit einigen Jahren beispielweise in der SPuK-Vermittlungsstelle Osnabrück umgesetzt wird.

Finanzielle Verstetigung

Die Gewinnung zahlender Auftraggeber ist nach langjähriger SPuK-Erfahrung ein wesentlicher Faktor für die langfristige und nachhaltige Etablierung und Verselbständigung von regionalen Sprachmittlungsangeboten. Nur diese kontinuierlichen Einnahmen ermöglichen es, schrittweise von zeitlich befristeten Förder- oder Projektmitteln unabhängig zu werden. Eine besonders tragfähige Basis entsteht dabei, wenn eine Vielzahl von Auftraggebern in der Region gewonnen wird, die jeweils individuelle Möglichkeiten zur Finanzierung der

Dienstleistung für sich ermittelt haben und nutzen.

Wenn regional Auftraggeber mit der Notwendigkeit konfrontiert werden, selbst klären zu müssen, wie für ihren Bereich Mittel für die Sprachmittlung zur Verfügung gestellt oder Etats eingerichtet werden können, werden notwendige politische und gesellschaftliche Diskussionen angestoßen. Dies befördert die Auseinandersetzung mit Fragen z.B. der gesetzlichen Regelung für die Finanzierung von Sprachmittlung in verschiedenen Lebensbereichen. Um die Situation der eigenen Vermittlungsstelle angemessen einschätzen zu können, ist es für Sprachmittlungspools empfehlenswert eine Liste der aktuellen Auftraggeber zu erstellen, in der die Information vermerkt ist, ob die jeweiligen Auftraggeber bereits selbst für ihre Sprachmittlungseinsätze zahlen oder eine andere Stelle aktuell die Kosten trägt. Anschließend kann überlegt und recherchiert werden, welche Auftraggeber auf Basis der rechtlichen Regelungen für den jeweiligen Bereich wahrscheinlich die Kosten selbst tragen können und für welche Auftraggeber dies nicht oder kaum möglich ist. Für letztere wäre eine kommunale Budget-Lösung (S. 40) dementsprechend weiterhin hilfreich. Um Institutionen bei der Frage der Finanzierung in ihren Einsatzbereichen zu unterstützen, wurde im SPuK Bund 4 Projekt ebenfalls ein Leitfaden zum Thema der Finanzierung von Sprachmittlungseinsätzen erarbeitet.¹⁹

SPuK setzt sich insbesondere dafür ein, dass im Sinne von Teilhabegerechtigkeit und Antidiskriminierung die Kostenträgerschaft für Sprachmittlungstermine nicht bei den Menschen liegt, welche selbst Sprachmittlung benötigen. Zudem sollten aus unserer Perspektive (zumindest schrittweise) keine „zentralen Fördertöpfe“ (z.B. von Seiten der Kommunen, Länder, Wohlfahrtsverbänden oder aus Fördermitteln) zur Finanzierung von Sprachmittlung genutzt werden (siehe Externe Finanzierung / Eigenfinanzierung S. 30). Denn nur oh-

ne diese pauschale externe Finanzierung kann bei den auftraggebenden Einrichtungen ein Bewusstsein dafür verankert werden, dass die qualifizierte und anspruchsvolle Dienstleistung der Sprachmittlung mit Kosten verbunden ist, wie es auch bei anderen Dolmetschleistungen bereits selbstverständlich ist. Ziel sollte es sein, dass in den eigenen Budgets kontinuierlich Mittel für Sprachmittlung eingeplant werden, wie sie z.B. für EDV, Mitarbeitenden-Schulungen oder Supervisionen schon lange selbstverständlich sind. Denn ebenso wie diese ermöglicht die Sprachmittlung eine gelingende Umsetzung von Gesprächen, das heißt z.B. effiziente Abläufe von Beratungen, umfassende Anamnesen im Gesundheitsbereich etc. Darüber hinaus erleichtert Sprachmittlung auch die Arbeit der Mitarbeitenden der entsprechenden Einrichtungen erheblich und leistet einen Beitrag zur diversitätsorientierte Öffnung und Realisierung gleichberechtigter Zugänge für Menschen mit geringen Deutschkenntnissen.

Umstellung auf Vermittlungsentgelte

Mittelfristig ist für Sprachmittlungspools die finanzielle Verselbständigung durch das Erheben von Vermittlungsentgelten empfehlenswert, da die Einnahmen aus diesen eine Eigenfinanzierung und Verstetigung der Sprachmittlungsstrukturen ermöglichen. Bei der Umstellung auf kostenpflichtige Sprachmittlungstermine für die Auftraggeber ist abzuwägen, ob bereits zu Beginn der Umstellung eine Vermittlungsgebühr erhoben wird, die den Arbeitsbereich der Vermittlung refinanziert – wenn auch zu Beginn möglicherweise noch nicht komplett. Oder ob in der Anfangsphase noch keine Vermittlungsgebühr erhoben wird und ausschließlich die Vergütung der Sprachmittelnden über die Auftraggeber gezahlt wird. Das Erheben einer Vermittlungsgebühr würde in diesem Modell erst dann erfolgen, wenn bereits eine gewisse Auftragsdichte und Auftraggeberbindung erreicht wurde. In diesem Fall ist vorübergehend eine externe oder interne finanzielle Förderung für die Tätigkeiten des Arbeitsbereichs der Vermittlung notwendig. Die Einführung einer Vermittlungsgebühr ist dann zu einem späteren Zeitpunkt durch eine für die Auftraggeber plausible sukzessive Erhöhung

¹⁹ Der Leitfaden zur Refinanzierung von Sprachmittlungsleistungen (Prade 2022) ist verfügbar unter: <https://www.spuk.info/leitfaden-zur-refinanzierung-von-sprachmittlungsleistungen/>

des Stundensatzes für die Sprachmittlung möglich. Beide Herangehensweisen konnten in der Praxis bereits erfolgreich umgesetzt werden. Die spezifischen Herausforderungen der Varianten sollten daher vom Träger umfassend abgewogen werden. Sprachmittlungsvermittlungsstellen sollten abklären, ob die Möglichkeit besteht, für Aufträge innerhalb des eigenen Trägers Vermittlungsgebühren für Sprachmittlungseinsätze zu erheben. Dies ist insbesondere bei kommunalen Trägern relevant, da häufig eine große Zahl der Einrichtungen, die potentiell Sprachmittlung in Anspruch nehmen, in kommunaler Trägerschaft liegt (z. B. Jugendamt, Jobcenter, Sozialamt, etc.).

Um konkreter abschätzen zu können, inwieweit eine Verstetigung durch Einnahmen aus Vermittlungsgebühren für einen Sprachmittlungspool möglich ist, sollten zunächst immer erst die rechtlichen und steuerlichen Möglichkeiten und Bedingungen der Einnahme von Vermittlungsentgelten abgeklärt werden. Da Sprachmittlungsvermittlungsstellen häufig Teil von Trägern sind, die keine reine Gewinnorientierung haben (z.B. Kommunen, Wohlfahrts-träger, Vereine) und durch die Einnahme von Vermittlungsentgelten jedoch Einnahmen für den Träger des Sprachmittlungspools generiert werden, ergeben sich relevante Fragen. Es ist deshalb empfehlenswert auf angemessene Weise und ggf. durch Hinzuziehen von hausinterner oder externer Expertise zu klären, in welchem Rahmen ein wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb der Sprachmittlungsvermittlungsstelle für den Träger unbedenklich ist und ob es eine bestimmte Umsatzhöhe gibt, welche durch die Vermittlungsstelle bei dem jeweiligen Träger nicht überschritten werden sollte.

Ist das Erheben von Vermittlungsentgelten innerhalb der Strukturen des Trägers möglich und abgeklärt, ist es empfehlenswert eine Analyse der regionalen Sprachmittlungslandschaft durchzuführen, da es insbesondere in städtischen Gebieten eine Mehrzahl an Sprachmittlungsangeboten geben kann. Dabei sollten folgende Fragen beantwortet werden: Gibt es weitere Sprachmittlungspools in der gleichen Region? In welchen Einsatzbereichen bieten diese Sprachmittlungseinsätze an? Müssen

Auftraggeber für die Einsätze zahlen oder werden sie durch Dritt- oder Eigenmittel des Sprachmittlungspools finanziert? Welches Konzept und Rollenleitbild liegt dem Sprachmittlungspool zugrunde? Durch die Beantwortung der Fragen kann schnell festgestellt werden, wie sich der eigene Sprachmittlungspool und die Einsatzbereiche von weiteren Angeboten unterscheiden und an welchen Punkten mit einer Verstetigung begonnen werden kann. Die Analyse dient auch der Abgrenzung zu weiteren Angeboten und kann eine Argumentationsgrundlage für die Bewerbung des eigenen Angebots darstellen.

Hilfreich ist außerdem die Erstellung einer aktuellen Statistik zur Anzahl der Sprachmittlungstermine und der Stunden an Sprachmittlungen, die stattgefunden haben.²⁰ Auf dieser Basis kann ein Finanzplan erstellt und ermittelt werden, welche Höhe an Vermittlungsgebühren pro Stunde oder Einsatz Einkünfte in welcher Höhe für die Vermittlungsstelle erbringen würde. Parallel dazu sollte überlegt und beziffert werden, welche Kosten damit gegenfinanziert werden sollen (z.B. alle Personalkosten für Mitarbeitende oder nur ein Teil für diejenigen, welche die konkrete Vermittlungsarbeit umsetzen). Durch ein Verschieben der einzelnen Stellgrößen lässt sich ersehen, welche Refinanzierung realistisch erscheint und welche externen Förderungen oder Eigenmittel zumindest mittelfristig noch erforderlich sein werden. Die Erfahrung zeigt, dass es sinnvoll ist, die Vermittlungsgebühr als Stundensatz in Abhängigkeit von der Dauer der Einsätze und nicht als Pauschale zu gestalten, um die Refinanzierung der Vermittlungsarbeit besser erreichen zu können. Nicht zuletzt sollte beachtet werden, dass der kalkulierte Betrag auch gegenüber Auftraggebern erklärbar und durchsetzbar ist und zu den lokalen Bedingungen passt.

²⁰ Für Vermittlungsstellen die bereits einige Jahre aktiv sind ist im Hinblick auf die COVID19-Pandemie insbesondere auch die Statistik aus dem Jahr 2019 zu berücksichtigen, da die Zahlen noch nicht unter dem Einfluss der Pandemie standen (z. B. durch Kontaktbeschränkungen) und aussagekräftiger für die Zukunft sein können.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Wie wird Ihr Sprachmittlungspool zurzeit finanziert und bis wann ist die Finanzierung sichergestellt? Berücksichtigung von Personalkosten (z.B. für Auswahl Sprachmittelnde, Vermittlung, Netzwerkbegleitung), Kosten für Fortbildungen und Supervisionen sowie der Vergütung der Sprachmittelnden (Honorar oder Ehrenamtspauschale, Aufwandsentschädigung, Fahrtkosten)
- Wurde mit hauseigenen und/oder externen Expert*innen abgeklärt, ob das Erheben einer Vermittlungsgebühr möglich ist? Falls ja: Unter welchen Bedingungen/Voraussetzungen und gibt es eine maximale Höhe an Einnahmen die erzielt werden dürfen? Besteht die Möglichkeit auch innerhalb Ihres eigenen Trägers Vermittlungsgebühren für Sprachmittlungseinsätze zu erheben?
- Gibt es weitere Sprachmittlungsangebote in Ihrer Region, die evtl. eine Konkurrenz für das eigene Angebot sein könnten (Berücksichtigung der Aspekte: Einsatzbereiche, Finanzierung, Rollenleitbild, Auswahlkriterien, Qualifizierung). Falls ja: Wie hebt sich Ihr Sprachmittlungspool von anderen ab?
- Wurde unter Berücksichtigung der Einsatzzahlen, Personalkosten und Vermittlungsgebühr ein Finanzplan erstellt?
- Wie kann die Verstetigung umgesetzt werden, sodass die Umstellung von allen Beteiligten (sowohl Sprachmittelnden als auch Auftraggebern und hausintern) unterstützt wird?



Hinweis: Die Verstetigung des Sprachmittlungsangebotes durch das Erheben von Vermittlungsentgelten sollten Sie immer zusammen mit dem Handlungsfeld der Auftraggeber-Gewinnung (S. 35) betrachten.



Mögliche Stolpersteine:

- Es können keine Vermittlungsgebühren innerhalb des eigenen Trägers erhoben werden
- Es gibt Schwierigkeiten bei der Klärung des Vorgehens zur Umstellung mit Leitungsebene und/oder den hinzugezogenen Expert*innen
- Zu wenige Auftraggeber beauftragen den Pool mit Einsätzen
- Es gibt mehrere Sprachmittlungsangebote in Ihrem Einzugsgebiet, die auch Ihre Einsatzbereiche abdecken



„Eine Vermittlungsgebühr wird bereits seit längerem in unserem Sprachmittlungspool berechnet. Diese kann jedoch bisher nicht alle Kosten der Vermittlungsstelle decken. Um der Verstetigung unseres Sprachmittlungspools ein Stück näher zu kommen, wurde die Vermittlungsgebühr zunächst in geringem Maße Euro erhöht. Aufgrund der Besonderheiten der Region (eine relativ kleine Gemeinde, gleichzeitig ein großes Gebiet der gesamten Region, zum Teil hohe Fahrtkosten) erschien es uns riskant, direkt eine höhere kostendeckende Gebühr einzuführen. Dies soll zukünftig, nach flächendeckenderer Etablierung des Angebots, schrittweise erfolgen. Über unsere letzte Erhöhung der Vermittlungsgebühr wurden alle Auftraggeber informiert. Gleichzeitig wurden sie über die Beteiligung unseres Sprachmittlungspools der Caritas Cuxhaven am Projekt SPuK Bund 4, dessen Ziele und dem Vorhaben der Professionalisierung unseres Angebots informiert. Wir haben keine negativen Reaktionen erhalten, im Gegenteil – einige Auftraggeber äußerten sich zufrieden mit den Plänen zur Entwicklung und Professionalisierung der Sprachmittlung in Cuxhaven.“

**Sprachmittlungspool SPuK
Caritaszentrum Cuxhaven**

Auftraggeber-Gewinnung

Die Gewinnung neuer Auftraggeber ist zum einen für die Verbreitung von Sprachmittlung im Allgemeinen wesentlich, damit möglichst vielen Menschen mit geringen Deutschkenntnissen der Zugang zu Einrichtungen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen oder der öffentlichen Verwaltung zu erleichtert und ihnen die Wahrnehmung ihrer Rechten ermöglicht wird. Zum anderen gehört die Gewinnung von Auftraggebern zu den zentralen Aspekten der Professionalisierung eines Sprachmittlungspools, da sie die Grundvoraussetzung für steigende Auftrags- bzw. Einsatzzahlen von Sprachmittlungen und damit verbunden einer Steigerung der Einnahmen der Vermittlungsstelle darstellt.

Gemäß dem SPuK-Konzept zahlen Auftraggeber, wie im vorherigen Handlungsfeld beschrieben, die gebuchten Sprachmittlungseinsätze selbst. Durch eine angemessene Zahl von Auftraggebern können dabei sowohl die Einnahmen für die Finanzierung des Sprachmittlungspools gesteigert, als auch eine gewisse finanzielle Absicherung für die Vermittlungsstelle erreicht werden, da das Angebot von verschiedenen Stellen gleichzeitig refinanziert wird. (siehe S. 31).

Um Auftraggeber zu gewinnen, sollte auf verschiedenen Ebenen agiert werden: Auf politischer Ebene, also in Gremien, Netzwerken und durch Gespräche mit Personen in Schlüsselfunktionen (Integrations-/ Diversity-Beauftragte, migrationspolitische Sprecher*innen, etc.), auf praktischer Ebene, das bedeutet mit den Fachkräften, welche Sprachmittlung in ihrer Arbeit benötigen und nutzen würden, sowie auf der Leitungsebene bei potentiellen Auftraggebern, wo über die Nutzung von Sprachmittlung und Möglichkeiten der Finanzierung entschieden wird. Insbesondere bei der Ansprache des Fachpersonals sowie der Leitungsebene sollten unterschiedliche Aspekte des Einsatzes von Sprachmittlung thematisiert werden, um diese von der Nutzung zu überzeugen. Diese sind in der Tabelle auf der folgenden Seite dargestellt.

Insbesondere zu Beginn der Auftraggeber-Gewinnung gilt es zu analysieren, in welchen

Bereichen der Sprachmittlungspool neue Auftraggeber dazugewinnen kann. Um dies besser einschätzen zu können, ist eine Auflistung der aktuellen Auftraggeber, der Einsatzzahlen sowie der Information darüber, wer momentan die Kosten für die Einsätze trägt, hilfreich. Die Übersicht aktueller Auftraggeber hilft zu erkennen, in welchen Bereichen zurzeit noch keine Sprachmittlungseinsätze erfolgen und an welchen Stellen bei der Auftraggeber-Gewinnung angesetzt werden kann. Anschließend sollte für den Bereich, für den neue Auftraggeber gewonnen werden sollen, ein konkretes Vorgehen bezüglich der Ansprache der Leitungsebene und des Fachpersonals überlegt werden.

Da die Finanzierung von Sprachmittlung in Deutschland bisher noch sehr unzureichend gesetzlich oder anderweitig festgelegt ist, bieten sich für die Auftraggeber-Gewinnung – insbesondere zu Beginn – Bereiche und Einrichtungen an, bei denen bereits ein Anspruch auf die Kostenübernahme von Sprachmittlungen besteht. Jobcenter und Jugendamt stellen hierfür sinnvolle Auftraggeber dar, weil der Einsatz von Sprachmittlern hier in der Regel aus den Geldern, die den Institutionen zur Verfügung stehen, bezahlt werden kann. Um potentielle Auftraggeber davon zu überzeugen Sprachmittlung in ihren Einrichtungen einzusetzen, sollten Informationen zum Angebot vermittelt und Argumente für die Notwendigkeit von Sprachmittlung benannt werden. Bestenfalls wird bei der Zusammenstellung der Argumente bereits speziell der Bereich in den Fokus genommen, in dem der Auftraggeber tätig ist. Dazu eignet sich der Einsatz von Informationsflyern in Kombination mit persönlichen Gesprächen und/oder der Vorstellung des Konzeptes auf Treffen, Veranstaltungen und Sitzungen. Grundlage zur Vorbereitung kann der „Argumentationsleitfaden Sprachmittlung“ sein, der ebenfalls im Rahmen des AMIF-Projektes SPuK Bund 4 erstellt wurde.²¹

²¹ Der „Argumentationsleitfaden Sprachmittlung“ (Pape 2021) kann Sie bei der Vorbereitung der Argumentation unterstützen:
<https://www.spuk.info/argumentationsleitfaden-sprachmittlung/>

Tabelle: Auftraggeber-Gewinnung mit Fokus Fachpersonal und Leitungsebene

Auftraggeber-Gewinnung	
Fokus Fachpersonal	Fokus Leitungsebene
<ul style="list-style-type: none"> • Erläuterung der Praxistauglichkeit • Darstellung der positiven Effekte für Mitarbeitende im direkten Kontakt z. B. in der Beratung oder bei Kundengesprächen (Nennung von Beispielen) • Klare Erläuterung zur unkomplizierten Terminvereinbarung und dem Vermittlungsprozess • Hinweise zum Rollenleitbild der Sprachmittlenden und zur Zusammenarbeit in Einsätzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erläuterung zur Qualität des Sprachmittlungsangebotes (z. B. Auswahlkriterien Sprachmittlende, Schulung / Fortbildung etc.) • Hinweis auf Zeitersparnis und Arbeitserleichterung für Mitarbeitende • Klare Erläuterung zum Vermittlungsprozess und der Abrechnung • Hinweis zur Passung der Sprachmittlung in Strategien der interkulturellen / diversitätsorientierten Öffnung und der Verbesserung der Teilhabe vor Ort
Geeignete Ansprache	
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer, Rundmails, Newsletter • Mitwirkung an regionalen Netzwerktreffen • Vorstellung in z. B. Teamrunden oder Dienstbesprechungen mit ggf. individuell angepasster Präsentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle E-Mails und begleitende Anrufe • Mitwirkung an regionalen Netzwerktreffen • Gespräche auf Leitungsebene mit auf den Auftraggeber zugeschnittener Präsentation

Insbesondere wenn in einer Region auch andere Sprachmittlungsangebote bestehen und genutzt werden, ist es im Sinne des Etablierung notwendig, potentielle Auftraggeber von der Qualität und Funktionalität des eigenen Sprachmittlungspools zu überzeugen. Auch deshalb sollten im Rahmen eines Konzeptes klare Qualitätsstandards benannt werden, wie etwa die Auswahlkriterien für Sprachmittlende, deren Rollendefinition und die Schulung und Begleitung der Sprachmittlenden, die im Netzwerk tätig sind. Gerade durch diese Faktoren kann sich ein Sprachmittlungspool von weiteren absetzen. Hat ein Sprachmittlungspool eine Vermittlungsstelle, sind zudem die Abläufe für Auftraggeber unkompliziert und zeitsparender. Auftraggeber sollten auch auf ein idealerweise vorhandenes breites Sprachenspektrum des Angebotes aufmerksam gemacht werden.

Unserer Erfahrung nach sind gezielte Aktivitäten für den Gewinn von Auftraggebern besser eignet als allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Dennoch können auch Zeitungsartikel, Newsletter, Flyer o.ä. hilfreich sein, um das Angebot der Sprachmittlungs-Dienstleistung innerhalb einer Region ins Gespräch zu bringen und bekannt zu machen. Insbesondere zu Beginn der Umsetzung oder des Ausbaus des Angebotes empfiehlt sich die Erstellung eines Flyers, der die wichtigsten Informationen für Auftraggeber bündelt. Die Informationen des Flyers – der sowohl als digitales Dokument als auch als PDF einsetzbar ist – sollten bestmöglich folgende Fragen beantworten: Welche Vorteile haben Auftraggeber durch die Nutzung von Sprachmittlung? Welche Sprachen sind verfügbar? Ist die Dienstleistung der Sprachmittlung in Ihrem Sprachmittlungspool kostenpflichtig? Wie kann ein Sprachmittlungs-

Termin gebucht werden? Was sind die Kontaktdaten und wie ist die Erreichbarkeit?

Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

-  Für welche Einsatzfelder und konkrete Einrichtungen haben Sie bereits wie viele Einsätze?
-  Gibt es weitere Sprachmittlungspools in Ihrer Region, die bestimmte Einsatzbereiche bereits abdecken?
-  Für welchen Bereich möchten Sie neue Auftraggeber gewinnen? Gibt es ggf. Bereiche, in denen Sie noch gar keine Einsätze haben?
-  Welche konkreten Einrichtungen aus dem gewünschten Einsatzbereich gibt es in Ihrer Region und wer sind die relevanten Ansprechpersonen?
-  Gibt es in Ihrer Region Arbeitskreise oder Treffen der Einrichtungsleitungen dieser Einrichtungen und Dienste? Wer könnte Ihnen Zugänge zu diesen eröffnen?
-  Was ist für die konkrete Ansprache von Fachpersonal / Leitungsebene der angestrebten Auftraggeber wichtig?
-  Gibt es einen Flyer oder anderes Informationsmaterial für Ihren Sprachmittlungspool? Welche Informationen sind für Auftraggeber wichtig?
-  Wie können Sie für den Einsatz von Sprachmittlung – auch für einzelne Einsatzbereiche – argumentieren?

Mögliche Stolpersteine:

-  Unklarheiten über Ansprechpersonen
-  Unzureichendes Bewusstsein für die Bedeutung von Sprachmittlung in den Einrichtungen
-  Tief verwurzelte schlechte Praktiken in den Einrichtungen, wie etwa das Dolmetschen durch Familienmitglieder oder Freunde der Klient*innen

Z.B. Fehlende finanzielle Mittel für Sprachmittlung auf Seiten der angestrebten Auftraggeber „Um neue Auftraggeber für unseren Sprachmittlungspool zu gewinnen, haben unterschiedliche Vorgehensweisen Erfolge gebracht. Wichtig waren jedoch insbesondere gut aufbereitete Informationsmaterialien wie eine Webseite und ein Flyer, den wir per Post und E-Mail an unterschiedliche Einrichtungen schicken konnten. In den Anschreiben haben wir immer die Art und Branche der Tätigkeit des Auftraggebers berücksichtigt und Argumente für den Einsatz von Sprachmittlung in dem konkreten Bereich dargestellt. Im Anschluss haben wir die Einrichtungen telefonisch kontaktiert, um mit ihnen über unsere zugeschickten Flyer zu sprechen – das war immer ein guter Aufhänger für ein Gespräch. Deutlich wurde, dass wir unser Angebot durch die neuen klar definierten Abläufe, Auswahlkriterien, das Rollenleitbild und ein größeres Angebot an Sprachen viel besser präsentieren konnten.“

Sprachmittlungspool SPuK Caritaszentrum Cuxhaven

„In digitaler Form wurde und wird unser Flyer bei jeder Kontaktaufnahme zu potentiellen Auftraggebern versendet. Auch die Kolleg*innen des RCV Kassel haben den Flyer in digitaler Form bekommen, um diesen bei Bedarf weitergeben und in Gremien und Ausschüssen mitnehmen zu können. Besonders effektiv hat sich das Verteilen der Flyer auf Informationsveranstaltungen, Messen und Regionalkonferenzen erwiesen. Zum einen konnte dort direkt auf Fragen eingegangen werden, zum anderen wurden immer so viele Flyer mitgenommen, dass potentielle Auftraggebende immer die Möglichkeit hatten, eine gewisse Stückzahl mit in ihre jeweiligen Einrichtungen oder Ämter nehmen zu können. Auf diese Weise wurde der Flyer in verschiedenste Organisationen verteilt.“

Sprachmittlungspool Trans-it! Caritasverband Nordhessen-Kassel

Rahmenvereinbarungen mit Auftraggebern

Um neue Auftraggeber vom Einsatz und der Finanzierung von Sprachmittlung zu überzeugen, haben sich bei SPuK zeitlich begrenzte Erprobungsphasen mit Auftraggebern bewährt. Dabei wird zunächst mit der Leitungsebene eines potentiellen Auftraggebers eine begrenzte Zeit und ein vorab definiertes maximales Budget für Sprachmittlungstermine für einen Fachbereich oder eine Einrichtung vereinbart (siehe hier auch S. 40, „Budget-Lösungen“ mit Auftraggebern). Die Leitungsebene unterstützt im Anschluss die Bekanntmachung des Sprachmittlungsangebots bei den Mitarbeitenden und erläutert die Rahmenbedingungen für den Einsatz von Sprachmittlung (für welche Termine dürfen Sprachmittlungseinsätze vereinbart werden etc.). Im Laufe der Erprobungsphase wird von der Vermittlungsstelle regelmäßig die Information, in welchem Maße das Budget bisher genutzt wurde, an die Leitung des Auftraggebers weitergeleitet und Feedback von den Mitarbeitenden zu den umgesetzten Sprachmittlungsterminen eingeholt. Zum Abschluss der Probephase erfolgt eine gemeinsame Auswertung der inhaltlichen Erfahrung mit der Nutzung des Sprachmittlungsangebotes und der verausgabten Mittel.

Ziel einer solchen Erprobungsphase ist es, nach Ablauf der vereinbarten Zeit eine Rahmenvereinbarung mit dem Auftraggeber zur Verstetigung der Zusammenarbeit abzuschließen. Eine Rahmenvereinbarung sollte dabei folgende Punkte beinhalten und juristisch abgesegnet werden:

- Benennung eines Rahmenkonzeptes als Grundlage der Arbeit des Sprachmittlungspools
- Beschreibung des Vertragsgegenstands und der konkreten vereinbarten Leistungen, ggf. Festlegung des Leistungsumfanges (X Einsatzstunden im Zeitraum Y)
- Festlegung der Leistungsvergütung und ihrer Bestandteile
- Zahlungsvereinbarungen
- Datenschutzbestimmungen
- Festlegung des Inkrafttretens, der Laufzeit und Kündigungsfrist etc.

Auch bei Auftraggebern mit höheren Auftragszahlen, die keine Probephase durchlaufen, sollten Rahmenvereinbarungen geschlossen werden, um die Zusammenarbeit mit diesen genauer zu regeln und die Auftraggeber zu binden.

In Gesprächen mit (potentiellen) Auftraggebern sowie beim Abschluss von Rahmenvereinbarungen geht es auch darum, zu erfahren, welche speziellen Wünsche und Bedarfe ein Auftraggeber hat. Dabei sollte jedoch immer auf Grundlage des Konzeptes des Sprachmittlungspools überlegt und entschieden werden, ob evtl. Sonderbedarfen entsprochen werden kann und soll, oder nicht. Insbesondere ist es wichtig, die Definition der Rolle der Sprachmittlenden nicht aufzuweichen und deutlich zu vermitteln, für welche Einsätze keine Sprachmittlenden, sondern andere Professionen wie Sozialarbeiter*innen oder beeidigte Dolmetschende besser geeignet wären. Darüber hinaus sollten Sprachmittlungspools abwägen ob sie hinsichtlich der Einsatzbereiche Grenzen setzen und ob es ggf. Felder gibt in denen Einsätze nicht mit den eigenen Zielen oder des eigenen Trägers vereinbar erscheinen. Hierbei können auch Haftungsfragen eine Rolle spielen.

Aus den genannten Gründen sollte mit potentiellen Auftraggebern immer geklärt werden, in welchem Bereich und bei welcher Art von Gesprächen die Sprachmittlenden genau eingesetzt werden sollen.

Dafür werden folgend ein paar Beispiele aus der SPuK Praxis aufgezählt:

- Einsätze bei großen Veranstaltungen wurden bei SPuK abgelehnt, da Konferenzdolmetschen nicht unter das Aufgabengebiet von Sprachmittlenden fällt und auch keine Konkurrenz zu studierten Dolmetschenden aufgebaut werden soll.
- Aufträge für Sprachmittlung bei vom Landeskriminalamt finanzierter Sozialbetreuung wurden nach gründlicher Überlegung angenommen.

Über die Klärung des spezifischen Einsatzbereiches hinaus, ist es zudem notwendig, mit den Auftraggebern Abläufe und Rahmenbe-

dingungen genau zu klären und diese in der Rahmenvereinbarung festzuhalten, um die Zusammenarbeit zur Zufriedenheit aller zu gestalten.



Hinweis: Zur Vorbereitung auf Gespräche und Verhandlungen mit (potenziellen) Auftraggebern finden Sie folgend eine Liste an Fragen, die Sie zur Vorbereitung klären sollten.



Checkliste für Gespräche und Verhandlungen mit (potentiellen) Auftraggebern

Fragen, die Auftraggebern gestellt und für eine Zusammenarbeit geklärt werden sollten:

- Wie kann die Zusammenarbeit praktisch funktionieren?
- Wie sind die internen Arbeits-, Verwaltungs- und Abrechnungsabläufe?

Einsatzbereich:

- Was ist das genaue Arbeitsfeld des Auftraggebers und in welchem konkreten Bereich sollen Sprachmittelnde eingesetzt werden?

Vermittlung:

- Welche Informationen sind für einen Einsatz notw. endig?
- Wer fragt die Sprachmittlungseinsätze an? Wer benötigt die Sprachmittlung?
- Sind besondere Formate von Einsätzen geplant (z.B. regelmäßige Blocktermine) und wie werden diese umgesetzt (maximale Dauer von Blockterminen, Pausenregelung, „Laufzettel“ bei Einzelterminen in verschiedenen Räumen, Einsatzbestätigung in welcher Form etc.?)

Abrechnung:

- An wen sollen die Rechnungen gehen? Wer weist die Zahlung an? Wie lange dauert das in der Regel?
- Wie oft soll eine Rechnung zugesandt werden?
- Kontrolliert der Auftraggeber selbst, ob die bereits in Anspruch genommene Anzahl der Einsätze innerhalb seines eigenen finanziellen Etats liegt und weiterhin Einsätze beauftragt werden können oder wird ein Jahreskontingent über eine bestimmte Stundenanzahl vereinbart, dessen Verbrauch die Vermittlungsstelle dokumentiert und den Auftraggeber informiert, wenn nur noch weniger als x Stunden übrig sind?
- Werden seitens des Auftraggebers gesonderte Formulare oder schriftliche Beauftragungen für die Abrechnung benötigt?
- Gibt es bestimmte Fristen für die Abrechnung der Einsätze? (Müssen z.B. alle Einsätze im gleichen Kalenderjahr abgerechnet werden?)

Vereinbarungen:

- Kann eine Rahmenvereinbarung abgeschlossen werden und welche Besonderheiten wären hierbei für den Auftraggeber wichtig (regelmäßige Termine etc.)?
- Kann eine Fortbildung für die Sprachmittelnden für das entsprechende Einsatzfeld mit dem Auftraggeber gemeinsam durchgeführt werden? Welche Mitarbeitenden können hierfür angesprochen werden? Welche Themen wären hierbei aus der Sicht des Auftraggebers besonders relevant?

Informationsfluss

- Wer ist die Ansprechperson für das Thema Sprachmittlung – sowohl für die eigenen Mitarbeitenden, als auch für die Vermittlungsstelle?
- Darauf hinweisen, dass die Mitarbeitenden eines Auftraggebers den Ablauf für Einsatzanfragen und Abrechnung genau kennen sollten. → Auf welchem Weg sollen die einzelnen Mitarbeitenden dies erfahren? (Info-Schreiben, Input durch Mitarbeitende des Sprachmittlungspools bei Teambesprechungen / Mitarbeitendenversammlungen o.ä.)

Tipp: Es ist sinnvoll, Formulare, -Unterlagen und -Vorlagen (Auftragsbestätigung, Feedbackbogen, Durchführungsbestätigung, Rechnung, Hinweise zum Gelingen von Sprachmittlungseinsätzen, etc.) zu den Gesprächen mitzunehmen und gemeinsam durchzusehen.



Fragen, die Sie im Vorfeld beantworten (können) sollten:

- Was bedeutet Sprachmittlung nach dem Rollenleitbild Ihrer Vermittlungsstelle (Rollenleitbild S. 9)? Welche Aufgaben übernehmen Sprachmittelnde und welche Aufgaben führen Sie *nicht* durch und sind nicht Teil des Angebotes des Sprachmittlungspools (z.B. schriftliche Übersetzungen, Ausfüllen von Formularen, weitere Begleitung von Ratsuchenden)?
- Wie viele und welche Sprachen werden aktuell angeboten?
- Was ist gute Sprachmittlung? Worauf gründet sich die Qualität Ihres Sprachmittlungspools?
- Welche Rahmenbedingungen sind für die Durchführung einer Sprachmittlung empfehlenswert und warum? (z.B. maximale Dauer von Einsätzen, Pausen, Redeportionen, Vermeidung rollenfremder Aufgaben etc.)
- Welche Vorteile bringt Sprachmittlung den Auftraggebern – wenn möglich, konkretisiert auf den Bereich? (z.B. übergeordnet: Arbeitserleichterung für Mitarbeitende, Vermeidung von Mehrfachterminen und Missverständnissen, vereinfachte Vermittlung und Abrechnung, breites Sprachenangebot, etc.)
- Wie funktioniert die Vermittlung?
- Wie setzen sich die Kosten zusammen? (die Bestandteile, nicht die genaue Höhe – diese Kalkulation müssen Sie nicht offenlegen)
- Wie können die Sprachmittlungseinsätze finanziert werden?
- Wie verläuft die Abrechnung in der Regel?
- Was sind die Vorteile einer Rahmenvereinbarung für den Auftraggeber?
- Wie werden Fortbildungen mit Fachkräften von Auftraggebern umgesetzt, welche Struktur haben diese?

Budget-Lösungen mit Auftraggebern

Die Kosten einzelner Sprachmittlungstermine (Honorar der Sprachmittelnden, Fahrtkosten, Vermittlungsgebühr) werden nach dem SPuK-Konzept von den auftraggebenden Diensten und Einrichtungen getragen. Diese bezahlen für die von ihnen beauftragten Einsätze. In der Praxis bedeutet dies, dass die Auftraggeber bei der Anfrage angeben, ob sie direkt Rechnungsadressat sind oder ob dies eine übergeordnete Stelle ist, die die Kosten der Einsätze

übernimmt (z.B. in der eigenen Verwaltung des Auftraggebers oder beim Träger, z.B. für Schulen direkt bei der jeweiligen Schule oder bei der Schulverwaltung der Kommune). Kosten fallen dann bei den Auftraggebern entsprechend der Zahl und der Dauer der Termine an.

Es gibt zwei mögliche „Budget-Lösungen“, die ergänzend zur direkten Abrechnung mit den einzelnen Auftraggebern (oder den jeweiligen Kostenträgern) genutzt werden können. „Budget-Lösungen“ sind insbesondere dann empfehlenswert, wenn es sich um neue Auftraggeber handelt und die Finanzierung der

Einsätze noch nicht gefestigt ist. Durch das Festlegen eines bestimmten, ggf. vorerst relativ niedrigen Budgets für einen festen Zeitraum können Auftraggeber Erfahrungen mit dem Einsatz von Sprachmittlung sammeln. Unserer Erfahrung nach stellen sie dabei häufig den positiven Effekt der Nutzung von Sprachmittlung fest und sind zum Teil überrascht, dass die Kosten für Sprachmittlung gar nicht so hoch liegen, wie zu Beginn möglicherweise befürchtet.

Folgend werden zwei mögliche „Budget-Lösungen“ aufgezeigt, die bereits durch SPuK Osnabrück und an weiteren Standorten mit unterschiedlichen Auftraggebern umgesetzt werden konnten:

1. Eine Einrichtung legt ein Budget in einer selbst festgelegten Höhe für einen bestimmten Zeitraum fest und nennt diesen Betrag der Vermittlungsstelle. Bei der Rechnungserstellung und der Vermittlung neuer Sprachmittlungstermine behält die Vermittlungsstelle in dem genannten Zeitraum das Budget im Blick und weist darauf hin, wenn ein Großteil (z.B. mehr als 70%) des Budgets ausgeschöpft ist. Die Leitung gibt diese Information dann an die Mitarbeitenden weiter, die dann wissen, dass nur noch eine geringe Zahl von Terminen bis zum Jahresende möglich ist. Auf diese Weise kann die Einrichtung – mehr noch als beim Controlling der eingehenden Rechnungen – begrenzen, welche Kosten pro Jahr maximal durch Sprachmittlungstermine ihrer Mitarbeitenden entstehen können. Dieser Ansatz wurde vor einigen Jahren mit einem Fachbereich der Stadt Osnabrück erfolgreich umgesetzt. Die „Budget-Lösung“ wurde nach 2 Jahren durch eine nicht-budgetierte Abrechnung ersetzt. Auf diesem Weg konnte eine gute Zusammenarbeit und eine beständig hohe Zahl von Aufträgen durch diesen Bereich erreicht werden.

2. Ein zweites Budget-Modell wurde von einem Sprachmittlungspool genutzt, der durch SPuK in der Vergangenheit beraten wurde: Die Kommune hatte entschieden, dass alle kommunalen Dienste und Fachbereiche einzeln klären müssen, wie sie ihre Sprachmittlungs-

kosten abrechnen können, was dazu führt, dass alle Dienste oder Fachbereiche eigenständige Auftraggeber mit verschiedenen Rechnungsadressaten sind. Begründet wurde dies durch die sehr unterschiedlichen Regelungen, auf denen die Finanzierung der Arbeit in den verschiedenen Einrichtungen und Diensten der Kommune basiert. Gleichzeitig wollte diese Kommune sicherstellen, dass kleine nicht-kommunale Einrichtungen, die wichtige Funktionen vor Ort übernehmen (z.B. Frauenhaus, Aidsberatung etc.) ebenfalls bei Bedarf Sprachmittlungstermine buchen können, auch wenn sie selbst nicht über finanzielle Mittel dafür verfügen. Daher stellte die Kommune der örtlichen Sprachmittlungs-Vermittlungsstelle zum einen ein Budget zur Verfügung und gab ihr zum anderen eine Liste an die Hand, die erläuterte, für welche Einrichtungen aus diesem Budget Sprachmittlungstermine bezahlt werden konnten. Die Zusammenstellung dieser Liste durch ein Gremium des Integrationsbereichs lag hierbei allein bei der Kommune.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Welche Auftraggeber nutzen bereits Sprachmittlung? Wie sind die Finanzierungs- und Abrechnungsformen für Sprachmittlungseinsätze?
- Gibt es in Ihrer Region Einsatzbereiche und Institutionen, die Sprachmittlung benötigen, diese jedoch bisher nicht nutzen?
- Wer sind in diesen Einsatzbereichen und Institutionen Ansprechpersonen für das Thema?



Mögliche Stolpersteine:

- Unklarheiten über Ansprechpersonen in den Einrichtungen
- Fehlende Bereitschaft zum Ausprobieren einer „Budget-Lösung“

Pflege der Zusammenarbeit mit Auftraggebern

Neben den Rahmenvereinbarungen, welche eine Form der Auftraggeberbindung sind, haben sich zur Pflege der Zusammenarbeit mit Auftraggebern noch weitere Instrumente bewährt: Zum einen ist es empfehlenswert mit jeder Auftragsbestätigung einen Feedbackbogen zu verschicken, über den Rückmeldungen zu dem erfolgten Einsatz an die Vermittlungsstelle gesendet werden kann. Durch Feedbackbögen ist es möglich, zeitnah von Unzufriedenheiten auf Auftraggeberseite zu erfahren und Probleme in den Abläufen oder bei der Sprachmittlung ausfindig zu machen und darauf zu reagieren. Wenn erwünscht, können auch Jahresgespräche mit Auftraggebern geführt werden. Es gilt zu beachten, dass Feedbackbögen sich an die Sprachmittlung beauftragenden Mitarbeitenden der Einrichtung richten und Jahresgespräche mit der Leitungsebene durchgeführt werden. So werden im besten Falle unterschiedliche Ebenen auf Seiten des Auftraggebers angesprochen.

Zudem sollte das Angebot der Sprachmittlung den Auftraggebern immer wieder in Erinnerung gerufen werden. Dies kann z.B. durch Rundmails, eine Flyer-Verbreitung alle 1 – 2 Jahre sowie das Angebot der Vorstellung für neue Mitarbeitende der Auftraggeber erfolgen.

Zusätzlich empfiehlt es sich, größere Auftraggeber bzw. Auftraggeber*innen, die bestimmte Einsatzbereiche vertreten (Therapeut*innen, Lehrkräfte, etc.), dazu einzuladen, an Fortbildungsveranstaltungen für die Sprachmittelnden mitzuwirken. Neben dem Effekt, dass die Sprachmittelnden Einblicke in die entsprechenden Einsatzfelder bekommen und deren Besonderheiten kennenlernen, um die Sprachmittlung entsprechend zu gestalten (siehe Kapitel 26, Einsatzfeldspezifische Fortbildungen), festigt dies auch die Zusammenarbeit mit den Auftraggebern. So bekommen die Auftraggeber die Möglichkeit, ihre Perspektiven in die Qualitätssicherung einzubringen.

Neben den einsatzfeldspezifischen Fortbildungen für die Sprachmittelnden sind auch Fortbildungen für die Auftraggeber, die mit den Sprachmittelnden zusammenarbeiten eine gu-

te Option zur Stärkung der Verbindung. In den Fortbildungen sollten (potentielle) Auftraggeber für das Thema Sprachmittlung sensibilisiert und Herausforderungen, die ein Gespräch in der Triade mit sich bringt, kennengelernt werden.²² In diesem Zusammenhang sollte über die Aufgaben- und Rollenverteilung von Gesprächsführenden und Sprachmittelnden diskutiert und die Möglichkeit gegeben werden, neue Techniken für das Gespräch mit Sprachmittelnden zu erarbeiten.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

-  Gibt es einen Feedbackbogen, der an Auftraggeber versendet wird?
-  Werden kritische Rückmeldungen strukturiert bearbeitet?
-  Wie wird das Angebot der Sprachmittlung Auftraggebern bisher in Erinnerung gerufen? Welche Wege sind zukünftig umsetzbar?
-  Welche Auftraggeber buchen besonders häufig Einsätze und kommen somit für eine einsatzfeldspezifische Fortbildung für Sprachmittelnde in Frage?
-  Welche Auftraggeber sollten selbst eine Schulung zum Thema Gesprächsführung in der Triade mit Sprachmittelnden erhalten? Wer kann diese durchführen?



Mögliche Stolpersteine:

-  Auftraggeber nutzen die Funktion des Feedbacks nicht.
-  Es werden keine Auftraggeber gefunden, die einsatzfeldspezifische Fortbildungen mit Sprachmittelnden durchführen.
-  Es existiert kein Konzept für Auftraggeber-Schulungen.
-  Auftraggeber haben kein Interesse daran sich in der Arbeit mit Sprachmittler*innen weiterzubilden

²² An einem Triadengespräch nehmen drei Parteien teil; hier: Fachkraft, Klient*in, Sprachmittler*in.



„Wir befinden uns im regelmäßigen Kontakt mit unseren Auftraggebern. Wir holen über Feedbackbögen Rückmeldungen über die Qualität der Arbeit der einzelnen Sprachmittelnden in den Einsätzen ein. Gibt es eine kritische Rückmeldung, ist es uns wichtig schnell auf diese zu reagieren und beispielsweise Reflexionsgespräche mit den Sprachmittelnden durchzuführen. Das Gespräch und der persönliche Kontakt sowie die Sorge um die Qualität der Sprachmittlung bringen für uns die besten Ergebnisse bei der Begleitung unserer Auftraggeber.“

**Sprachmittlungspool SPuK
Caritaszentrum Cuxhaven**

Sprachmittlung per Video und Telefon

Sowohl in ländlichen Regionen mit langen Anfahrtswegen als auch im Zusammenhang mit dem COVID-19-Pandemiegeschehen können Gespräche mit Sprachmittlung häufig nicht wie üblich als persönliche Termine durchgeführt werden. Eine Alternative stellt die Sprachmittlung auf Distanz per Video und Telefon dar. Bei deren Etablierung und Umsetzung gibt es für Sprachmittlungspools jedoch unterschiedliche Aspekte zu berücksichtigen.

Wenn Sprachmittlungspools digitale Sprachmittlungseinsätze anbieten möchten, sollten sie in jedem Fall zunächst sowohl unter den Auftraggebern als auch unter den Sprachmittelnden abfragen, inwieweit die technischen Voraussetzungen für eine digitale Umsetzung gegeben sind. Sprachmittelnde haben in der Regel ein Telefon und oft auch ein videofähiges Endgerät. Es gilt jedoch zu beachten, inwieweit die Sprachmittelnden mit der Nutzung von Videokonferenzdiensten, vertraut sind, um einen reibungslosen Sprachmittlungseinsatz zu ermöglichen. Auf Seiten der Auftraggeber sollte erfragt werden, ob Videoeinsätze durchgeführt werden können, da die Erfahrung gezeigt hat, dass die technische Ausstattung häufig nicht vorhanden ist. Bei den Sprachmit-

telnden sollte erhoben und im besten Fall in einer Datenbank oder Excel-Tabelle zu vermerkt werden, wer Telefon- und / oder Videoeinsätze durchführen kann und möchte, um eingehende Anfragen der Auftraggeber rasch vermitteln zu können.

Bei SPuK findet die Vermittlungstätigkeit für digitale Einsätze in der Regel ähnlich zu der von Präsenzeinsätzen statt. Auch die Abrechnung und Kosten für den Einsatz ändern sich nicht, es entfallen lediglich die Fahrtkosten für weitere Distanzen. Die Video- oder Telefonkonferenz wird von der*dem Auftraggeber*in erstellt, die*der die Zugangsdaten an die Vermittlungsstelle weiterleitet. Diese leitet die Information an die Sprachmittelnden weiter. Die tatsächliche Umsetzung des digitalen Sprachmittlungseinsatzes liegt bei den Auftraggebern. Die SPuK-Vermittlungsstelle ist dementsprechend nicht damit befasst, was auch datenschutzrechtlich ratsam ist.

Sprachmittlungseinsätze per Video oder Telefon unterscheiden sich von klassischen Präsenz-Einsätzen in verschiedener Weise. Aus diesem Grund empfiehlt es sich sowohl die Sprachmittelnden als auch die Auftraggeber über die Besonderheiten und zu beachtende Aspekte zu informieren und ggf. zu schulen. Der Einsatz von Video- oder Telefon-Sprachmittlung ist grundsätzlich eher für kürzere Termine geeignet, da beide Formen für Sprachmittelnde konzentrationsintensiver und damit anstrengender sind als persönliches face-to-face Dolmetschen. Komplexe, emotionale oder lange Gespräche sollten, wenn dies möglich ist, eher mit der Unterstützung einer Präsenz-Sprachmittlung durchgeführt werden. Um Sprachmittelnde und Auftraggeber auf die Besonderheiten der digitalen Umsetzung vorzubereiten, hat SPuK beispielsweise unterstützende Informationsmaterialien erstellt und bietet Fortbildungen an. In beidem wird auf unterschiedliche Punkte hingewiesen, die bei der Umsetzung digitaler und telefonischer Sprachmittlung beachtet werden sollten. Dazu gehören beispielsweise Hinweise zur technischen Ausstattung, zum Umgang mit fehlendem Sichtkontakt, zum Raum und Nebengeräuschen, der Konzentration etc. Es empfiehlt

sich, derlei Informationsmaterialien sowohl den Auftraggebern als auch den Sprachmittelnden bei telefonisch/digital stattfindenden Sprachmittlungseinsätzen vorab per E-Mail zuzusenden. So wird bei jedem Einsatz auf die Besonderheiten bei Sprachmittlung per Video oder Telefon aufmerksam gemacht. Je nach der Nachfrage nach digitaler Sprachmittlung in der jeweiligen Region kann es ratsam sein sowohl für Sprachmittelnde als auch Auftraggeber Fortbildungen zum Thema anzubieten.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Gibt es eine Nachfrage an digitalen Sprachmittlungseinsätzen?
- Haben Sprachmittelnde und Auftraggeber die notwendige technische Ausstattung und Kenntnisse zur Durchführung eines digitalen Sprachmittlungseinsatzes?
- Wie kann die Vermittlung und Abrechnung digitaler Einsätze praktisch umgesetzt werden?
- Wie können Sprachmittelnde und Auftraggeber über Besonderheiten und Herausforderungen bei der digitalen Umsetzung von Sprachmittlungseinsätzen informiert/geschult werden?
- Gibt es Kontakte zu und Absprachen mit weiteren Sprachmittlungspools, um ggf. digital auf weitere Sprachen zurückgreifen zu können?



Mögliche Stolpersteine:

- Fehlende technische Ausstattung oder Kenntnisse bei Sprachmittelnden und oder Auftraggebern
- Unklarheit darüber, welche Sprachmittelnden für Sprachmittlungseinsätze via Telefon und / oder Video zur Verfügung stehen
- Keine Vernetzung und Kooperation mit weiteren Sprachmittlungspools



Hinweis: Ist ein Sprachmittlungspool mit anderen Pools vernetzt, kann durch die digitale Umsetzung vereinfacht auf Sprachen zurückgegriffen werden, die im eigenen Netzwerk nicht vorhanden sind.



*„Sprachmittlung per Video oder Telefon war zweifellos eine gute Lösung während der COVID-19-Pandemie. Es ermöglichte die Durchführung von Terminen auch während der Kontaktbeschränkungen und zur gleichen Zeit konnten Sprachmittelnde, die beispielsweise weiter weg im Landkreis wohnen, ohne Fahrtwege dolmetschen. Durch die Verfügbarkeit des Videoangebots hat sich so auch der Pool der verfügbaren Sprachmittelnden bei uns erweitert. Leider ist es so, dass in unserem Einzugsgebiet noch nicht alle Auftraggeber mit Video-Sprachmittlung arbeiten können oder wollen (z. B. Ärzt*innen). Manchmal sind auch die technische Ausstattung und die Qualität der Internetverbindung ein Problem, sowohl auf Seiten des Auftraggebers als auch der Sprachmittelnden. In diesem Zusammenhang gibt es also noch immer Luft nach oben.“*

**Sprachmittlungspool SPuK
Caritaszentrum Cuxhaven**

Qualitätssicherung

Um nachhaltig die Qualität eines Sprachmittlungsangebotes sicher zu stellen, empfiehlt es sich für Sprachmittlungspools Qualitätssicherung zu betreiben. Dabei kann die Qualitätssicherung unterschiedliche Aspekte und Maßnahmen beinhalten – je nach den lokalen Rahmenbedingungen des Pools. Viele Aspekte der in den vorherigen Kapiteln behandelten Handlungsfelder tragen dabei zur Qualitätssicherung bei.

Es zahlt sich aus, zunächst ein Verständnis von Qualität für den jeweiligen Sprachmittlungspool zu schaffen. Was macht die Qualität des Sprachmittlungsangebotes aus? Wie sollten Vermittlungsabläufe umgesetzt werden? Wie zufrieden sind Auftraggeber mit den Einsätzen? Wie zufrieden sind Sprachmittelnde mit ihrer Tätigkeit? Wenn qualifizierte Sprachmittelnde zur Verfügung stehen, ein reibungsloser Vermittlungsprozess etabliert ist und sich alle am Sprachmittlungseinsatz beteiligten Akteure austauschen und abstimmen, sind dies beste Voraussetzungen dafür, dass ein qualitatives Sprachmittlungsangebot entsteht oder dieses verbessert wird. Qualitätssicherung ist also für alle Akteure sinnvoll, die an Sprachmittlungseinsätzen teilhaben.

Dabei muss Qualitätssicherung nicht automatisch mit einem riesigen Mehraufwand verbunden sein. Im Gegenteil kann sie dazu beitragen, dass Abläufe eines Sprachmittlungsangebotes effektiver gestaltet und zeitliche und finanzielle Ressourcen gezielter eingesetzt werden können. Zudem können Maßnahmen der Qualitätssicherung für die Bindung der Sprachmittelnden und Auftraggeber an den Sprachmittlungspool sorgen, zur Gewinnung neuer Netzwerkmitglieder beitragen und den Bestand des Angebots nachhaltig sichern.

Im SPuK-Konzept besteht die Qualitätssicherung aus unterschiedlichen Aspekten und Maßnahmen, die bereits detailliert in vorherigen Kapiteln beschrieben wurden. Ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung bezieht sich direkt auf die Sprachmittelnden selbst: Hier empfiehlt SPuK ein klar festgelegtes Rollen-

verständnis (S. 9) und Auswahl- und Aufnahmeverfahren für Sprachmittelnde (S. 17). Zusätzlich ist es grundlegend, diese fortzubilden (S. 23) und durch Reflexionsgespräche und Supervisionen zu begleiten (S. 28). Auf der anderen Seite ist auch der Einbezug der Auftraggeber als Kund*innen wesentlich. Diese erhalten bei jedem Einsatz einen Feedbackbogen, auf den bei Beschwerden oder negativen Rückmeldung zeitnah eingegangen werden sollte. Im Rahmen des SPuK Bund 4 Projektes wurde zudem ein Konzept für Auftraggeber-schulungen entwickelt, durch das auch Auftraggeber*innen für den Einsatz von Sprachmittlung sensibilisiert werden können und somit die Qualität der Umsetzung des Angebotes gesteigert wird.

Nicht zuletzt ist auch die Beobachtung der Entwicklung der Einsatzzahlen in Bezug auf Einsatzbereiche, Auftraggeber oder Sprachen wichtig für die Sicherstellung der Qualität eines Sprachmittlungspools. Durch die konstante Beobachtung und Auswertung der Einsatzzahlen können schnell Veränderungen festgestellt und auf diese reagiert werden. Wird beispielsweise deutlich, dass ein sonst häufig Einsätze buchender Auftraggeber seltener anfragt, kann gezielt auf diesen zugegangen werden, um die Gründe zu klären und ggf. eine Lösung für mögliche Probleme zu finden.



Fragen, die Sie für Ihren Sprachmittlungspool klären sollten:

- Was bedeutet Qualität für Ihr Sprachmittlungsangebot?
- Gibt es klare Auswahlkriterien für Sprachmittelnde? Welche sind das und wie werden sie überprüft?
- Gibt es ein Rollenverständnis für die Sprachmittelnden? Falls ja, wie wird es vermittelt?
- Wie werden die Sprachmittelnden geschult?
- Welche Instrumente oder Maßnahmen können Ihnen dabei helfen, die Qualität sicherzustellen? Welche gibt es bereits oder sollten neu eingeführt werden?



Mögliche Stolpersteine:

- ❗ Es existiert kein klares Rollenverständnis für die Sprachmittelnden
- ❗ Neue Sprachmittelnde werden nicht nach festen Kriterien, sondern ohne tiefgehende Überprüfung zum Anforderungsprofil ins Netzwerk aufgenommen
- ❗ Einsatzzahlen werden nicht analysiert
- ❗ Es existiert kein Austausch und keine Möglichkeit des direkten Feedbacks von Auftraggebern zu den gebuchten Einsätzen



Checkliste Qualitätssicherung

- ✓ Auswahl- und Aufnahmeverfahren Sprachmittelnder
- ✓ Klares Rollenverständnis
- ✓ Schulung und Fortbildung(spflicht)
- ✓ Reflexionsgespräche und Supervisionen
- ✓ Befragung der Auftraggebenden (Feedbackbögen / Online-Umfragen)
- ✓ Reaktion auf Beschwerden von Auftraggebern oder Sprachmittelnden
- ✓ Beobachtungen der Einsatzzahlen (z. B. Einsatzbereiche, Auftraggeber, Sprachen etc.)
- ✓ Festgelegte Vermittlungsabläufe

Ausblick

Der vorliegende Leitfaden bietet praktische Empfehlungen für die Umsetzung von Professionalisierungsprozessen in Sprachmittlungs-Vermittlungsstellen nach dem SPuK-Modell. Ziel ist es, Mitarbeitenden und Koordinator*innen von Sprachmittlungsangeboten Impulse dafür zu geben, sich mit den jeweiligen Rahmenbedingungen ihres Angebots auseinanderzusetzen und dieses qualitätsorientiert weiterzuentwickeln.

Der Leitfaden ist eine Reaktion auf die große Diversität an Sprachmittlungsangeboten in Deutschland, die durch unterschiedliche Strukturen, Qualifizierungsgrade, Finanzierungsmodelle und Vorstellungen der Tätigkeit geprägt sind. Diese Vielfalt und die daraus resultierende Unübersichtlichkeit werden derzeit bundesweit kontrovers diskutiert. In diesem Zusammenhang werden unter anderem Qualitätsstandards sowie der Auf- und Ausbau entsprechender Strukturen zur Qualifizierung, Vermittlung und Finanzierung gefordert.

Diese Forderungen nach bundesweiten Standards für Sprachmittlungsangebote beziehen sich jedoch häufig auf ein einheitliches Berufsbild mit Vollzeitqualifizierung und werden zu meist aus einer städtischen Sichtweise heraus gestellt. Sie greifen dabei nur die Perspektive eines Teils aller Akteure auf, die im Feld der Sprachmittlung aktiv und erfahren sind und Sprachmittlungsdienste in den verschiedenen Regionen Deutschlands umsetzen. Rahmenbedingungen von Sprachmittlungsstrukturen im ländlichen Raum werden darin oft nur wenig mitgedacht. Zudem werden Personen, die aus verschiedenen Gründen nur zusätzlich zu ihrer Haupttätigkeit Sprachmittlungen durchführen wollen oder eine langfristige Qualifizierung angesichts ihrer bereits umfangreichen oder langjährigen Sprachmittlungserfahrungen als unverhältnismäßig betrachten, bei diesen Bestrebungen nicht mit einbezogen. Um eine breite Erreichbarkeit von Sprachmittlung auch im ländlichen Raum und für seltener nachgefragte oder kurzfristig wesentlich stärker nachgefragte Sprachen zu berücksichtigen, bedarf es für die Sprachmittlungs-Landschaft aus SPuK-Perspektive mehrerlei: Einer Varianz von Qualifizierungswegen die an unterschiedliche Rahmenbedingungen angepasst werden können, vielfältige Zugänge zur Tätigkeit für erfahrene Seiteneinsteiger*innen, Qualitätsstandards in Form eines Rollenleitbildes für die Sprachmittlung sowie eine angemessene Gebührenordnung zur Refinanzierung von Sprachmittlungsangeboten. Das von vielen Akteuren geteilte Vorhaben einen Anspruch auf Sprachmittlung und deren Finanzierung gesetzlich zu verankern sollte aus unserer Sicht deswegen nicht auf ein Einheits-Modell

zusteuern, welches nicht die Breite der eben beschriebenen Faktoren berücksichtigt und viele bereits langjährig in den Regionen aktive Strukturen nicht mit einbezieht.

Da es wie beschrieben keine Vorgaben auf Bundesebene zur Gestaltung und Umsetzung von Sprachmittlungsangeboten gibt, ist es für Sprachmittlungspools deshalb wesentlich, sich selbst mit der bestmöglichen Umsetzung ihres Angebotes an den jeweiligen Standorten auseinanderzusetzen. Unsere Überzeugung ist es, dass es eine Fülle von Feldern gibt, in denen jede Sprachmittlungsvermittlungsstelle in ihrer Professionalisierung voranschreiten kann. Auf diesem Weg zu größerer Professionalität sollen die Inhalte dieses Leitfadens den Leser*innen eine Unterstützung bieten.

Da sich das Feld der Sprachmittlung derzeit im Wandel befindet, ist es vor allem durch die in ihm aktiven Akteure gestaltbar. Maßstäbe können und sollten durch gute Praxis gesetzt werden. Denn nur so können bundesweit qualitative Sprachmittlungsangebote geschaffen werden, um Verständigungsbarrieren abzubauen, gesellschaftliche Teilhabe, die Wahrnehmung von Rechten und – nicht zuletzt – eine effektive Zusammenarbeit zwischen Fachkräften und ihren Klient*innen zu ermöglichen. Wir freuen uns, wenn Ihnen dieser Leitfaden hierzu unterstützende Impulse geben kann und Sie Ihr Sprachmittlungsangebot weiterentwickeln und professionalisieren können.

Literatur

- BAGFW, Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege (2020). Sprachmittlung: Voraussetzung für die Inanspruchnahme sozialer und gesundheitlicher Leistungen. Verfügbar unter: https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Stellungnahmen/2020/2020-06-04__Position_Sprachmittlung_2020-06-04.pdf
- Bahadir, S. (2021). Dolmetschen für Gleichbehandlung und Teilhabe – aber bitte möglichst umsonst! oder: Am Anfang war die Bringschuld – Dolmetschen im öffentlichen Raum in Deutschland. In: S. Pöllabauer & M. Kadric (Hrsg.): Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum, S. 161-184. Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG: Tübingen.
- Ianonne, E. (2021). Dolmetschen im Gemeinwesen. Rahmenbedingungen und Praxis in Deutschland. In: S. Pöllabauer & M. Kadric (Hrsg.): Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum, S. 223-248. Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG: Tübingen.
- IHK (Industrie- und Handelskammer) Rhein-Neckar (ohne Jahr). Abhängig beschäftigt oder selbständig? Verfügbar unter: <https://www.rhein-neckar.ihk24.de/recht/arbeitsrecht/arbeitsrecht/scheinselbstaendigkeit-938372>
- Meyer, B. (2021). Entwicklungslinien der deutschen Forschung zum Dolmetschen im soziokulturellen Kontext. In: S. Pöllabauer & M. Kadric (Hrsg.): Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum, S. 113-126. Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG: Tübingen.
- Pape, I.M. (2021). Argumentationsleitfaden Sprachmittlung. Zur Notwendigkeit von Sprachmittlung im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen und öffentlichen Verwaltungen. AMIF-Projekt SPuK Bund 4. Caritasverband für die Diözese Osnabrück e. V. (Hrsg.).
- Prade, R. (2022). Leitfaden zur Refinanzierung von Sprachmittlungsleistungen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen und bei Behördenbesuchen Regionalschwerpunkte Hessen und Niedersachsen. AMIF-Projekt SPuK Bund 4. Caritasverband (Hrsg.).
- Steinke, M. (2019). Anforderungen an zeitgemäße Sprachmittlungsdienste. Rollen-Klarheit zur Vermeidung von Kulturalisierungen und Eigenständigkeit unabhängig von Fördermitteln. Sozial Extra, 2, 2019, S. 103–105.