

Feyza Evrin / Bernd Meyer

Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen

Handreichungen für die Praxis



Feyza Evrin / Bernd Meyer

Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen

Sprachbarrieren sind in öffentlichen Einrichtungen keine Seltenheit. Um sie abzubauen, werden Sprachmittlerinnen und Sprachmittler benötigt. In diesem Buch wird aufgezeigt, wie eine flächendeckende, effektive und rechtskonforme Versorgung mit Sprachmittlung etabliert werden kann. Hierfür wird erstmals der Bedarf an Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen realistisch eingeschätzt. Organisationsmodelle für eine bedarfsgerechte Vermittlung von Sprachmittlungsleistungen werden ebenso vorgestellt wie rechtliche Aspekte und Qualifikationsprofile. Die formulierten Handreichungen sind wissenschaftlich fundiert und an der Praxis orientiert. Das Buch richtet sich vor allem an diejenigen, die an innovativen Konzepten für den systematischen Umgang mit Sprachbarrieren in Deutschland interessiert sind.

Feyza Evrin ist Referentin für Projektförderung bei einer Stiftung. Sie hat einen Master in Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaft und ist allgemein beeidigte Dolmetscherin und Übersetzerin.

Bernd Meyer ist Sprachwissenschaftler und Universitätsprofessor für Interkulturelle Kommunikation an der Universität Mainz. Er ist einer der Autoren mit den meisten Veröffentlichungen zum Thema Sprachmittlung weltweit. Zu seinen Schwerpunkten gehört das Dolmetschen im Gesundheitswesen

Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen

Feyza Evrin / Bernd Meyer

Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen

Handreichungen für die Praxis



PETER LANG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlagabbildung:
© Tanja van de Loo, Hamburg

ISBN 978-3-631-87016-7 (Print)
E-ISBN 978-3-631-89003-5 (E-PDF)
E-ISBN 978-3-631-89004-2 (EPUB)
DOI 10.3726/b20185

© Feyza Evrin / Bernd Meyer, 2023

Peter Lang – Berlin · Bruxelles · Lausanne · New York · Oxford



Open Access: Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Lizenz Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0). Den vollständigen Lizenztext finden Sie unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

Diese Publikation wurde begutachtet.

www.peterlang.com

„Für Fred Meyer, der dieses Buch gerne gelesen hätte.“

Vorwort

Sprachbarrieren sind für Menschen, die nicht so gut Deutsch sprechen, ein alltägliches Problem. Wenn man Freunde oder Angehörige beim Kontakt mit öffentlichen Einrichtungen unterstützt, merkt man schnell, wie gravierend es ist, nicht für sich selbst sprechen zu können. Wir haben Sprachbarrieren als Sprachmittler, aber auch als Wissenschaftler und Berater sowie Dozenten und Trainer für verschiedene Sprachmittlerpools kennen gelernt und konnten uns mit den Themen dieses Buches somit schon aus diversen Blickwinkeln befassen. Mit der Zusammenstellung in diesem Buch wollen wir zeigen, was bedacht und getan werden muss, damit Sprachmittlung systematisch in öffentlichen Einrichtungen eingesetzt werden kann und der Umgang mit Sprachbarrieren für alle Beteiligten einfacher und normaler wird.

Das Interesse an der Frage, wie Sprachbarrieren abgebaut werden können, ist trotz vieler zweitbesten Lösungen und viel Improvisationstalent nicht nur in Großstädten, sondern auch in ländlichen Regionen groß. Unsere Erfahrungen aus der Beratungspraxis in mehreren Bundesländern und die Reaktionen, die wir im Rahmen von Projekten, in Einrichtungen und bei Verwaltungen sammeln konnten, brachten uns auf die Idee, dass eine Gesamtdarstellung benötigt wird, anhand derer sich vor allem diejenigen, die noch nicht lange in diesem Bereich aktiv sind, einen Überblick über die wesentlichen Aspekte von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen verschaffen können.

Das Buch richtet sich besonders an Leser aus der Praxis: Projektverantwortliche, Sprachmittler, Politiker, Verbandsvertreter, potenzielle Nutzer von Sprachmittlung. Es soll den Blick auf die Erfordernisse der Praxis lenken. Wir zielen vor allem darauf ab, die verschiedenen Facetten des Themas für diejenigen aufzubereiten, die Sprachmittlung für öffentliche Einrichtungen ganz praktisch bereitstellen wollen.

Zahlreiche Menschen haben die Veröffentlichung dieses Buchs unterstützt, meist ohne sich dessen bewusst zu sein. Besonderer Dank gilt den mittlerweile über 1500 Teilnehmern an mehr als 100 Schulungen in ganz Deutschland, die uns mit ihren Fragen und Kommentaren inspiriert haben.

Feyza Evrin und Bernd Meyer,
Hamburg, im März 2023

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildungsverzeichnis | 13 |
| Tabellenverzeichnis | 15 |
| 1 Einleitung | 17 |
| 2 Sprachmittlungsbedarf und Sprachmittlungsangebote | 27 |
| 2.1 Einschätzung des Sprachmittlungsbedarfs in Deutschland | 28 |
| 2.2 Sprachmittlungsangebote am Beispiel von Rheinland-Pfalz | 33 |
| 2.3 Sprachmittlungsangebote in anderen Bundesländern | 38 |
| 2.4 Zusammenfassung | 42 |
| 3 Perspektiven auf Sprachmittlung | 43 |
| 3.1 Kosten und Nutzen von Sprachmittlung am Beispiel des Gesundheitswesens | 43 |
| 3.2 Sprachmittlung aus der Perspektive der Nutzer | 46 |
| 3.2.1 Relevanz von Sprachbarrieren und Sprachmittlung | 48 |
| 3.2.2 Auswirkungen von Sprachmittlung | 53 |
| 3.2.3 Verbesserungsvorschläge von Nutzern | 57 |
| 3.2.4 Zusammenfassung der Gespräche mit Nutzern | 59 |
| 3.3 Sprachmittlung aus der Perspektive der Sprachmittler | 61 |
| 3.3.1 Werdegang, Hintergrund, Motivation | 62 |
| 3.3.2 Erfahrungen und Herausforderungen | 64 |
| 3.3.3 Verbesserungsvorschläge von Sprachmittlern | 68 |
| 3.3.4 Zusammenfassung der Gespräche mit Sprachmittlern | 69 |

| | |
|--|-----|
| 4 Rechtliche Aspekte von Sprachmittlung | 71 |
| 4.1 Anspruchsgrundlagen | 72 |
| 4.1.1 Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) | 73 |
| 4.1.2 Sozialrecht (SGB) | 74 |
| 4.1.3 Patientenrechtegesetz (verankert im BGB) | 76 |
| 4.1.4 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) | 77 |
| 4.1.5 Vorschläge zur gesetzlichen Verankerung von Anspruchsgrundlagen | 78 |
| 4.2 Relevante Rechtsgebiete der Sprachmittlungspraxis | 79 |
| 4.2.1 Arbeits- und Sozialversicherungsrecht | 83 |
| 4.2.2 Steuerrecht | 88 |
| 4.2.3 Datenschutz | 89 |
| 4.2.4 Personenhaftung | 91 |
| 4.2.5 Infektionsschutz | 92 |
| 4.2.6 Vergaberecht | 92 |
| 4.2.7 Führungszeugnis | 97 |
| 4.2.8 Sensible Bereiche | 97 |
| 4.3 Zusammenfassung | 98 |
| 5 Organisationsmodell für Vermittlungsstellen | 101 |
| 5.1 Digitalisierung der Vermittlungsstellen | 103 |
| 5.2 Konzeptuelle Aufgaben einer Vermittlungsstelle | 105 |
| 5.3 Operative Aufgaben einer Vermittlungsstelle | 113 |
| 5.4 Zusammenfassung | 114 |
| 6 Qualifizierung | 117 |
| 6.1 Nicht akademische Qualifizierungsmöglichkeiten | 120 |
| 6.1.1 Fortbildungen und Workshops | 120 |
| 6.1.2 Lehrgänge | 122 |
| 6.1.3 Staatliche Prüfung | 126 |
| 6.2 Akademische Qualifizierungsmöglichkeiten | 127 |

| | |
|---|------------|
| 6.3 Zusammenfassung | 129 |
| 6.4 Basisschulung für Sprachmittlung | 130 |
| 6.4.1 Themenbereich I Interkulturelle Kommunikation, grundlegende Aspekte von Sprachmittlung, Anforderungsprofil, Arbeitsweisen | 132 |
| 6.4.2 Themenbereich II Experten-Laien-Kommunikation, Anforderungen spezifischer Einsatzbereiche | 137 |
| 6.4.3 Dolmetschübungen | 139 |
| 6.5 Schulung für Fachkräfte | 141 |
| 7 Distanzdolmetschen | 145 |
| 7.1 Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht | 146 |
| 7.2 Distanzdolmetschen in der Praxis | 148 |
| 7.3 Zusammenfassung | 153 |
| 8 Schriftliche Übersetzung | 155 |
| 9 Statt eines Schlusswortes: Zehn Empfehlungen für die Praxis | 163 |
| Literaturverzeichnis | 167 |

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|---------|--|-----|
| Abb. 1: | Sprachmittlung ermöglicht Verständigung – im Idealfall. Illustration: Heiner Schubert | 20 |
| Abb. 2: | Matrix zur Charakterisierung von Sprachmittlungsangeboten in Rheinland-Pfalz | 35 |
| Abb. 3: | Landkarte der Sprachmittlungsangebote in Rheinland-Pfalz (aus: Evrin/Meyer 2021) | 36 |
| Abb. 4: | Gleiche Wörter haben nicht immer die gleiche Bedeutung. Illustration: Heiner Schubert | 66 |
| Abb. 5: | Vollständige Verdolmetschung ist wichtig. Illustration: Heiner Schubert | 106 |
| Abb. 6: | Sprachmittler müssen auch Stopp sagen können. Illustration: Heiner Schubert | 122 |
| Abb. 7: | Vorlagen für die Übung zur Sitzordnung | 136 |
| Abb. 8: | Zwiesgespräche irritieren. Illustration: Heiner Schubert | 143 |
| Abb. 9: | Telefondolmetschen mit Lautsprecher (aus: Farag/Meyer zur Veröffentlichung eingereicht) | 145 |

Tabellenverzeichnis

| | | |
|---------|---|-----|
| Tab. 1: | Dolmetscheinsätze in der Schweiz 2020 (aus: www.inter-pret.ch) .. | 29 |
| Tab. 2: | Häufigste Dolmetschsprachen in der Schweiz 2020 (aus: www.inter-pret.ch) | 30 |
| Tab. 3: | Übersicht über die befragten Sprachmittler | 61 |
| Tab. 4: | Anforderungen an die Vermittlungsstelle laut Norm ISO 13611 .. | 102 |
| Tab. 5: | Übersicht über die Basisschulung | 131 |
| Tab. 6: | Vor- und Nachteile des Distanzdolmetschens aus der Sicht der Sprachmittlungsangebote | 151 |
| Tab. 7: | Gegenüberstellung von Präsenzdolmetschen und Distanzdolmetschen | 154 |

1 Einleitung

Was ist eigentlich „Sprachmittlung“? In einer ersten Annäherung kann man darunter generell alle Formen des Übersetzens und Dolmetschens verstehen, also der Übertragung sprachlicher Äußerungen aus einer Sprache in eine andere, seltener auch aus einer Sprachvarietät oder einem Dialekt. Die Person, welche die Übertragung leistet, bringt dabei Aussagen und Auffassungen anderer Gesprächsbeteiligter zum Ausdruck – und nicht die eigenen. Diese Definition ist nur eine von vielen und stammt aus dem Kontext des „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen“ (Council of Europe 2020, Kapitel 3.4 „Mediation“). Sie hat den Vorteil, dass sie einfach ist und zugleich das Wesentliche enthält. Authentische Fälle aus der Sprachmittlungspraxis in öffentlichen Einrichtungen in Deutschland verdeutlichen jedoch schnell, dass die Übertragung der Aussagen anderer Personen zwischen verschiedenen Sprachen zwar zentral für das Dolmetschen und Übersetzen ist, aber nicht alles erfasst, was Sprachmittler tun. Die drei folgenden authentischen Beispiele sollen das Feld der Möglichkeiten andeuten. Namen und Orte sind hier, wie im gesamten Buch, so verändert worden, dass eine Identifikation der Personen nicht möglich ist.

Beispiel 1: Herr Machado ist ein alleinstehender Rentner und im Alter von ca. 20 Jahren aus Portugal nach Hamburg gezogen. Er ging in Portugal nur wenige Jahre zur Schule. In Hamburg lebt er relativ isoliert und arbeitet vor der Rente als Hilfsarbeiter. Eine Nachbarin findet ihn bewusstlos in seiner Wohnung und informiert den Rettungsdienst. Im Krankenhaus stellt man nach einer Erstversorgung fest, dass die Kommunikation mit ihm schwierig ist, und ruft eine Portugiesisch sprechende Krankenschwester zum Übersetzen. Die Krankenschwester spricht den Patienten an, stellt sich ihm vor, beruhigt und befragt ihn und wendet sich dann an den Arzt: „Er ist gestürzt, weiß aber nicht mehr, wie es dazu kam. Wahrscheinlich Gehirnerschütterung. Ich glaube, er ist Alkoholiker, der ist total orientierungslos.“ Die Krankenschwester hat in diesem Beitrag Aussagen des Patienten wiedergegeben, diese aber auch mit eigenen Einschätzungen vermischt und damit der Anamnese der Ärzte schon etwas vorweggenommen. Sprachmittlung? Ja, aber auch noch einiges mehr.

Beispiel 2: Die Klassenfahrt einer achten Klasse steht bevor, die muslimischen Eltern sorgen sich wegen ihrer Tochter – sie soll nicht in engeren Kontakt mit Jungs kommen. Die Eltern suchen das Gespräch mit dem Lehrer, die Tochter dolmetscht. Es geht um die Unterbringung: Wer schläft wo? Der

Lehrer betont, dass Jungs und Mädchen in getrennten Zimmern und nicht auf demselben Stockwerk schlafen würden. Die Tochter sieht voraus, dass diese Information die Eltern möglicherweise nicht zufriedenstellen wird, und fügt wahrheitswidrig hinzu, dass die Mädchen in einem anderen Haus schlafen und ihre Aktivitäten fast die ganze Zeit getrennt von denen der Jungs stattfinden würden. Die Eltern sind beruhigt, die Tochter darf fahren. Wie die dolmetschende Krankenschwester hat auch sie in ihren Dolmetschbeiträgen einiges ergänzt. In diesem Fall ging es darum, die Aussagen des Lehrers für ihre Eltern akzeptabler zu machen und so die Erlaubnis zur Teilnahme an der Klassenfahrt zu bekommen. Einfallsreich, aber was würden der Council of Europe und sein Gemeinsamer Referenzrahmen für Sprachen dazu sagen?

Beispiel 3: Ein geflüchteter Syrer sucht eine kommunale Beratungsstelle auf. Es geht um den Familiennachzug. Die Beraterin kann gegen Honorar telefonisch einen erfahrenen Dolmetscher hinzuziehen, der allerdings aus Marokko stammt und mit dem syrischen Arabisch nicht sehr vertraut ist. Der Klient formuliert auf Arabisch sein Anliegen, es geht um verschiedene Angehörige, die er gerne nach Deutschland holen würde. Die syrischen Verwandtschaftsbezeichnungen sind dem Dolmetscher teilweise nicht geläufig und es entwickelt sich ein Dialog zwischen ihm und dem Geflüchteten: Wer ist wer? Wie sind die Beziehungen? Nachdem dies geklärt worden ist, überträgt er das Anliegen des Syrsers ins Deutsche. Er hat keine eigenen Aussagen wiedergegeben, sondern nur das, was andere gesagt haben? Ja und Nein. Die Klärung der Verwandtschaftsbeziehungen musste der Sprachmittler selbst durch Nachfragen herbeiführen, um diesen Sachverhalt überhaupt ins Deutsche übertragen zu können. Manchmal muss man die Redebeiträge anderer erst selbst genauer verstehen, bevor man sie übertragen kann.

Das Beispiel des Telefondolmetschers hat eine komplexere Vorgeschichte als die beiden anderen Fälle: Die Kommune hat einen Bedarf festgestellt und Honorarmittel für die Dolmetschleistung eingeplant, obwohl sie dazu rechtlich nicht verpflichtet wäre. Es wurde ein geeigneter Dolmetscher gefunden, vielleicht gab es sogar eine Ausschreibung, der Sprachmittler war zum richtigen Zeitpunkt telefonisch verfügbar, es gab eine Honorarvereinbarung, eine Datenschutzerklärung usw. Vor allem solche Fragen der professionellen Bereitstellung von Sprachmittlung werden häufig übersehen.

Die Ausgestaltung von Sprachmittlung ist also, wie die Beispiele lediglich andeuten, immer von vielfältigen sozialen Beziehungen und unterschiedlichen sprachlichen Kompetenzen abhängig. Das ist grundsätzlich nicht zu vermeiden und gilt unabhängig davon, ob es sich um mündliches Dolmetschen, schriftliches Übersetzen oder eine Mischform der beiden handelt. Die Vorstellung,

Sprachmittler würden immer nur genau das wiederholen, was zuvor jemand anderes gesagt hat, ist naiv und wissenschaftlich nicht haltbar. Es gibt immer gute oder schlechte Gründe dafür, dass eigene Aussagen eingebracht und bisweilen auch mit den Ideen und Beiträgen anderer Beteiligten vermischt werden. Das fällt den anderen nicht immer auf, auch wenn es aus ihrer Sicht ein Problem sein kann. Dennoch lässt es sich manchmal nicht vermeiden und erhöht zuweilen auch die Verständlichkeit eines Beitrags.

Die Beispiele zeigen auch: Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen kommt auf ganz verschiedenen Wegen zustande. Handelt es sich bei den Anlässen nicht gerade um wichtige Verlautbarungen oder hochrangige politische Begegnungen, werden oftmals Personen zu Sprachmittlern, die einfach gerade verfügbar sind und von denen man annimmt, dass ihre Sprachkenntnisse des Deutschen und der Herkunftssprache für diese Aufgabe ausreichen (was jedoch nicht immer der Fall ist). Auf einer Veranstaltung der Bundeswehr sagte ein hochrangiger Offizier zu der Frage, wie bei Auslandseinsätzen Sprachbarrieren bewältigt werden, dass sich in jeder Einheit schon irgendjemand finden würde, der über die benötigten Sprachkenntnisse verfüge. Diese etwas hemdsärmelige Einstellung findet man in vielen öffentlichen Einrichtungen: Irgendjemand wird das schon irgendwie machen. Außer im Gerichtswesen: Dort ist Sprachmittlung tatsächlich gesetzlich geregelt.

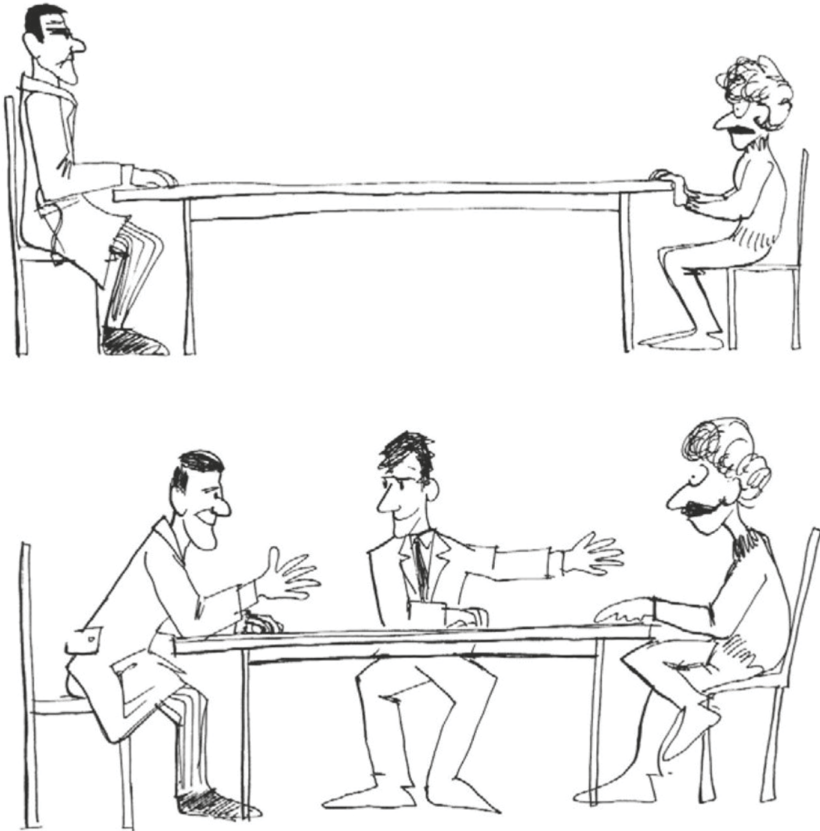


Abb. 1: Sprachmittlung ermöglicht Verständigung – idealerweise. Illustration: Heiner Schubert

Wichtig ist: Sprachmittlung hat – je nachdem wie, von wem und unter welchen Bedingungen sie praktiziert wird – Auswirkungen auf ein Gespräch und die Qualität der Kommunikation. Die kommunikativen Fähigkeiten von Fachkräften sind im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich anerkanntermaßen besonders relevant. Sie gehen jedoch ins Leere, wenn die Unterstützung durch Sprachmittlung nicht möglich oder schlecht organisiert ist. Beratungsgespräche sind immer nur so gut wie die dabei praktizierte Sprachmittlung.

Sprachbarrieren in öffentlichen Einrichtungen sind allgegenwärtig und trotzdem nur sehr selten Gegenstand integrationspolitischer Initiativen oder

Diskussionen. Die Autoren einer Studie für die Friedrich-Ebert-Stiftung stellten daher schon vor zehn Jahren fest, Sprachmittlung sei „kein Schritt, der alleine interkulturelle Öffnung ausmacht, aber vielleicht einer, ohne den alle anderen Schritte wenig bewirken werden“ (Reichwein/Rashid 2012: 44). Das Einfache wird eben oft übersehen: Damit wirklich die gesamte Bevölkerung Zugang zum Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich hat, müssen die Einrichtungen in diesen Bereichen in mehreren Sprachen kommunizieren können. Es geht also nicht um ein Entgegenkommen, sondern um die effektive Gestaltung der Kommunikation. Der Verweis auf die „Amtssprache Deutsch“ führt nicht weiter, weil das Problem so nicht gelöst wird. Sprachbarrieren haben immer zwei Seiten und sind somit für Bürger und für die öffentlichen Einrichtungen gleichermaßen ein Problem.

Die eher zögerliche Befassung mit Sprachbarrieren hat sicherlich auch mit vorherrschenden Einstellungen gegenüber sprachlicher Vielfalt in einem Land zu tun, das sich lange nicht als Einwanderungsland verstanden hat und dementsprechend, wie andere Nationalstaaten auch, von einer „konsolidierten Einsprachigkeit“ (so der Germanist Konrad Ehlich 2007) geprägt ist: Deutschsprachigkeit erscheint auch heute noch vielen nicht nur als Normalität, sondern auch als Ideal, als Ausweis von Zugehörigkeit und gelungener Integration. Deutsche Dialekte werden in der Regel akzeptiert oder oft sogar positiv als Identitätsausweis verstanden. Manche fremde Sprache hingegen wird in der Öffentlichkeit nicht gern gehört, auch wenn man kaum leugnen kann, dass sie und ihre Sprecher im deutschen Alltag an vielen Orten sehr präsent sind.

Die Antwort auf diese Präsenz ist bei den Angehörigen der sprachlichen Mehrheit jedoch häufig der Wunsch nach einer Gesellschaft, in der alle dieselbe Sprache sprechen und die Herkunftssprachen verschwinden: „Deutsch ist das Band, das uns verbindet“, befand 2010 die damalige Integrationsbeauftragte der Bundesregierung Maria Böhmer (SZ v. 17.10.2010). Da ist sicherlich etwas dran. Diese Sichtweise hilft jedoch denen nicht, deren Deutschkenntnisse begrenzt sind. Ihnen werden zwar Deutschkurse angeboten, der Erwerb des Deutschen soll ermöglicht und in manchen Fällen auch erzwungen werden. Deutschkurse sind jedoch keine Lösung für den Umgang mit Sprachbarrieren, denn Spracherwerb benötigt Zeit. Und abgesehen davon, dass es dauern kann: Sprachenlernen ist spätestens ab der Pubertät ein Unternehmen mit ungewissem Ausgang. Anders als der kindliche (Erst-)Spracherwerb führen spätere Erwerbsprozesse zu verschiedenen individuellen Verläufen und Ergebnissen. Das kennt jeder aus eigener Erfahrung: Alter, vorherige Lernerfahrungen, soziale Lage, Motivation, Lernumgebungen, Begabung – all das beeinflusst das Erlernen neuer Sprachen etwa ab dem 12. Lebensjahr stärker als in den Jahren zuvor. Nicht jeder kommt

dabei am Ende am selben Punkt an, viele bleiben irgendwo auf halbem Weg stecken, können ihren Alltag auf Deutsch mehr oder weniger bewältigen und stellen erst, wenn es komplizierter wird, fest, dass sie Unterstützung durch sprachkundige Personen benötigen – Sprachmittlung eben.

Für öffentliche Einrichtungen ist die Fähigkeit, auch in anderen Sprachen zu kommunizieren, heutzutage kein überflüssiger Luxus, sondern oftmals eine Option, die ständig benötigt wird und daher auch permanent vorgehalten werden müsste, damit die Einrichtungen ihre gesetzlichen Aufgaben erfüllen können. Dies ist im medizinischen Bereich, im Bildungswesen und in sozialen Einrichtungen besonders spürbar. Das Verständnis von Sprachmittlung als einer notwendigen Fähigkeit öffentlicher Einrichtungen scheint mittlerweile jedoch auch in der Bundespolitik angekommen zu sein. Der Koalitionsvertrag von 2021 verspricht: „Sprachmittlung auch mit Hilfe digitaler Anwendungen wird im Kontext notwendiger medizinischer Behandlung Bestandteil des SGB V.“ (Koalitionsvertrag 2021–2025: 65). Zum jetzigen Zeitpunkt (2022) ist unklar, inwieweit die Vertragsparteien diese Absichtserklärung tatsächlich in die Tat umsetzen können. Die Verankerung eines Rechts auf Sprachmittlung im V. Sozialgesetzbuch wäre jedenfalls für den medizinischen Bereich ein Paradigmenwechsel, weil damit erstmals eine rechtliche Anspruchsgrundlage für die Finanzierung von Sprachmittlung durch die Krankenversicherung geschaffen würde.

„Sprachmittlung“ ist ein Begriff mit einer eigenen Geschichte. Er wurde während der Nazi-Herrschaft als Oberbegriff für die Tätigkeit von Übersetzern, Dolmetschern und anderen Sprachkundigen eingeführt. Diese Gliederung wurde in der DDR übernommen, sodass an den Universitäten in Berlin und Leipzig Diplom-Sprachmittler ausgebildet wurden und viele der Absolventen sich auch heute noch mit Stolz so bezeichnen. In Westdeutschland wurde hingegen in der akademischen Ausbildung stärker zwischen Übersetzen und Dolmetschen unterschieden. Sprachmittlung wurde, ausgehend von den Arbeiten von Karlfried Knapp und Annelie Knapp-Potthoff (1985), als Bezeichnung für eine informelle, ungeschulte und auch qualitativ schlechtere Form des Dolmetschens eingeführt. Diese Differenzierung zwischen dem akademischen und professionellen „Dolmetschen“ und der weniger wertvollen „Sprachmittlung“ findet sich bis heute in den Bezeichnungen für Lehrgänge der Industrie- und Handelskammern oder anderer Bildungsträger („Sprachmittler/-in“, „Sprach- und Integrationsmittler/-in“), die damit von universitären Ausbildungen unterschieden werden sollen. In den Ausbildungszielen und auch in der Praxis der Sprachmittlung sind die Unterschiede jedoch kaum erkennbar.

Zugleich hat Sprachmittlung durch die ausdrückliche Thematisierung im „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen“ (GER), dem zentralen Bewertungsmaßstab für das Erlernen von Fremdsprachen, und in der Fremdsprachendidaktik verstärkt Aufmerksamkeit bekommen. Die Beschreibungen dieser Tätigkeit unterscheiden sich im Wesentlichen nicht von üblichen Beschreibungen des Dolmetschens oder Übersetzens. Die Kompetenzen entsprechen weitgehend denen, über die auch Übersetzer und Dolmetscher verfügen oder verfügen sollten. Der Europarat beschreibt die mit dem zweithöchsten C1-Niveau verbundenen Kompetenzen eines Fremdsprachenlerner in Bezug auf Sprachmittlung zum Beispiel so:

„Kann als Sprachmittelnde/r effektiv handeln und dazu beitragen, eine positive Interaktion zu sichern, indem man verschiedene Perspektiven interpretiert und mit Mehrdeutigkeiten umgehen kann, mögliche Missverständnisse antizipiert und mit diplomatischem Geschick interveniert, um das Gespräch in eine positive Bahn zu lenken. [...] *Kann klar und flüssig in gut strukturierter Sprache die wichtigsten Ideen längerer und komplexer Texte einschließlich bewertender Aspekte und der meisten Bedeutungsnuancen übermitteln, unabhängig davon, ob es um eigene Interessensgebiete geht oder nicht.*“ (Europarat 2020, Deskriptor für das Kompetenzlevel C1, Hervorhebung von den Autoren vorgenommen)

Sprachmittlung im Sinne des GER ist also eine unterstützende sprachliche Tätigkeit, wie man sie auch von einem Übersetzer oder Dolmetscher erwarten würde. Wir orientieren uns daher am GER und verwenden ‚Sprachmittlung‘ gleichbedeutend mit ‚Übersetzen‘ und ‚Dolmetschen‘, wobei wir allerdings häufiger das mündliche Dolmetschen und seltener auch das schriftliche Übersetzen meinen.

Die Versuche einer begrifflichen Differenzierung sind aus unserer Sicht häufig nicht sachlich begründet, sondern wurden entweder zur Abgrenzung und Profilierung verschiedener Bildungsangebote eingeführt oder dienen der Vermeidung von Konflikten mit Berufsverbänden, die ‚Dolmetschen‘ und ‚Übersetzen‘ exklusiv als Bezeichnungen für die Tätigkeiten ihrer Mitglieder beanspruchen. Tatsächlich sind jedoch auch ‚Dolmetschen‘ oder ‚Übersetzen‘ keine klar umrissenen Begriffe, sondern bezeichnen ein ganzes Feld unterschiedlicher Fähigkeiten und Kompetenzen, wobei das Übertragen fremder Ideen oder Aussagen von einer Sprache in eine andere immer im Mittelpunkt steht. Es sind keine gesetzlich geschützten beruflichen Bezeichnungen und daher geht mit den unterschiedlichen Bezeichnungen auch kein fachlicher oder qualitativer Unterschied zwischen Sprachmittlern und Übersetzern bzw. Dolmetschern einher. Qualitative Unterschiede zwischen einzelnen Sprachmittlern in Bezug auf ihre kommunikativen Leistungen bestehen allerdings ohne

Zweifel. Sie lassen sich jedoch eben nicht immer aus den Bezeichnungen für verschiedene Ausbildungen oder aus den Zertifikaten ablesen, die eine Person vorlegt.

Im **Kapitel 2** skizzieren wir anhand vorliegender Daten den *Bedarf an Sprachmittlung* in Deutschland allgemein und am Beispiel einzelner Städte und Kommunen. Außerdem werden verschiedene *Sprachmittlungsprojekte* vorgestellt, vor allem in Bezug auf die Organisationsformen und Strukturen, über die Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen ermöglicht wird. Das Ziel ist keine umfassende Aufzählung, sondern eine Darstellung der in den verschiedenen Bundesländern zu findenden Ansätze.

Im **Kapitel 3** stellen wir dann anhand von Gesprächen mit Nutzern von Sprachmittlung aus verschiedenen Einrichtungen (Schulen, Jugendhilfe, Gesundheit, Beratung) sowie mit einzelnen Sprachmittlern den *Nutzen von Sprachmittlung* dar. Dies mag manchen als überflüssige Übung erscheinen, weil der Nutzen im Prinzip auf der Hand liegt. Tatsächlich ist unsere Erfahrung jedoch, dass gerade den politisch Verantwortlichen oft nicht bekannt ist, wie wichtig Sprachmittlung vor Ort für bestimmte Einrichtungen sein kann. Zugleich wird in diesem Kapitel deutlich, dass die Einrichtungen des Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesens unterschiedliche Bedarfe haben und daher nicht alle dieselben Lösungen benötigen.

Im **Kapitel 4** werden die rechtlichen *Bedingungen von Sprachmittlung* dargestellt. In diesem Kapitel geht es um zwei Fragen: Zunächst diskutieren wir, inwieweit Anspruchsgrundlagen bestehen, d. h. in welchen Kontexten nicht deutschsprachige Personen einen rechtlich begründeten Anspruch darauf haben (könnten), dass öffentliche Einrichtungen für sie Sprachmittlung organisieren. Anschließend stellen wir im Überblick dar, welche rechtlichen Bestimmungen bei der Bereitstellung von Sprachmittlung über Vermittlungsstellen beachtet werden müssen. Hier werden z. B. Arbeitsrecht, Sozialversicherung, Vergaberecht, Datenschutz und weitere Rechtsgebiete angesprochen, die bei der Beauftragung von Sprachmittlern relevant sein können.

Nach der Übersicht über die rechtlichen Aspekte werden in **Kapitel 5** die organisatorischen und konzeptuellen *Aufgaben von Vermittlungsstellen* umrissen. Dieses Kapitel beschreibt, welche Aufgaben eine Vermittlungsstelle idealerweise bewältigen muss, wenn sie ein hohes Aufkommen an Dolmetschaufträgen bewältigen soll. Zusätzlich wird skizziert, wie eine Softwarelösung zur automatisierten Vermittlung und Koordination von Dolmetschaufträgen aussehen könnte.

Die Frage der *Qualifizierung* wird in **Kapitel 6** besprochen: Welche Qualifizierungsmöglichkeiten gibt es und in welchem Umfang ist Qualifizierung aus

fachlicher Sicht eigentlich erforderlich? Abschließend stellen wir ein Konzept für eine Grundlagenschulung vor.

Kapitel 7 beschreibt, wie *Distanzdolmetschen* auch von Anbietern mit geringen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden kann. Diese Praxis ist nicht nur im Hinblick auf den Infektionsschutz aufschlussreich, sondern z. B. in ländlichen Regionen oder für Einrichtungen, die möglichst zeitnah kommunizieren müssen, wie etwa bei der Aufnahme akut bedrohter Frauen in Frauenhäusern. Dolmetschen per (Video-)Telefonie erleichtert auch die Administration hoher Einsatzzahlen.

Schriftliche Sprachmittlung, also die Bereitstellung schriftlicher Informationen in verschiedenen Sprachen in öffentlichen Einrichtungen, wird in **Kapitel 8** thematisiert. Gerade während der Coronapandemie wurde der Bedarf an schriftlichen Informationen in mehreren Sprachen, etwa zu den ständig wechselnden Verordnungen zum Infektionsschutz, für viele öffentliche Einrichtungen deutlich. Aber auch unabhängig von solchen Großereignissen müssen (bzw. müssten) in vielen Kontexten Informationen in Herkunftssprachen bereitgestellt werden. Zugleich sind kommunale Stellen und andere öffentliche Einrichtungen jedoch oft nicht erfahren darin, solche Übersetzungsleistungen zu organisieren und zu administrieren.

Kapitel 9 bietet *Schlussfolgerungen* für die Bereitstellung von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen.

In der Art und Weise, wie die mehrsprachige Gesellschaft mit Sprachmittlung umgeht, spiegelt sich nach unserer Auffassung, wie es um die „offene Gesellschaft“ tatsächlich bestellt ist. Was wird in die Herkunftssprachen nicht Deutsch sprechender Personen übersetzt? Wie wird es übersetzt? Wer übersetzt für wen unter welchen Bedingungen? Diese Fragen werden in Deutschland seit Langem vernachlässigt und wir hoffen, mit diesem Buch zur Veränderung dieser Situation beizutragen, indem wir den Blick auf das scheinbar Selbstverständliche lenken: die Kommunikation.

2 Sprachmittlungsbedarf und Sprachmittlungsangebote

Deutschland ist ein mehrsprachiges Land. Neben der Standardsprache, den Dialekten und Fachsprachen existieren Minderheitensprachen wie Niederdeutsch, Friesisch oder Dänisch, die lokal oder regional einen offiziellen Status genießen und durch die Europäische Charta der Regional- oder Minderheitensprachen geschützt werden. Eine repräsentative Befragung des Instituts für Deutsche Sprache in Mannheim und des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung ergab, dass über diese offizielle Sprachenvielfalt hinaus weitere 14 % der Bevölkerung eine andere Muttersprache als Deutsch haben (Adler 2019). Spitzenreiter der anderen Muttersprachen sind Russisch, Türkisch und Polnisch. Was ‚Muttersprache‘ eigentlich ist, wie man sie definiert und ob dieser Begriff politisch oder wissenschaftlich akzeptabel ist – diese Fragen klammern wir hier lieber einmal aus.

Aus der Tatsache, dass mehrere Sprachen in einem bestimmten sozialen oder geografischen Raum gesprochen werden, ergibt sich nicht automatisch auch ein Bedarf an Sprachmittlung. Tatsächlich vermuten ältere Untersuchungen, dass lediglich 20–25 % der Personen mit Migrationshintergrund potenziell einen Bedarf an Sprachmittlung haben (Meyer 2008). Dieser Anteil variiert erheblich, wenn man Eigenschaften wie die ethnische Herkunft, das Alter oder das Geschlecht einbezieht. Man kann an solchen Schätzwerten nur ungefähr ablesen, wie viele Personen Sprachmittlung benötigen könnten. Ein Bundesland wie Rheinland-Pfalz hat beispielsweise insgesamt ca. vier Millionen Einwohner und ca. 25 % davon sind – laut Statistischem Landesamt – aktuell Personen mit Migrationshintergrund. Ganze 25 % dieser ca. eine Million Einwohner verfügen über eingeschränkte Deutschkenntnisse und bräuchten – je nach Kommunikationsanlass und Situation – Unterstützung durch Sprachmittler, also geschätzt ca. 250 000 Personen in Rheinland-Pfalz.

Menschen mit geringen Deutschkenntnissen nehmen jedoch in unterschiedlichem Maße Sprachmittlung in Anspruch, weil einige von ihnen sich anders behelfen können: familiäre Netzwerke, Freunde, eigene Sprachkenntnisse z. B. des Englischen können in vielen Situationen ausreichend sein, um Kommunikation mit öffentlichen Einrichtungen zu meistern. Es darf auch vermutet werden, dass diese Menschen Situationen, in denen sie selbst komplexe Angelegenheiten auf Deutsch bewältigen müssten, eher vermeiden. Eltern, die nicht gut Deutsch sprechen, kommen vermutlich seltener zum Elternabend in

die Schule oder nehmen deutschsprachige Angebote wie die Erziehungsberatung weniger gern wahr. Nicht zuletzt werden viele Verstehensprobleme von diesen Personen wahrscheinlich auch „gelöst“, indem sie sie einfach nicht thematisieren.

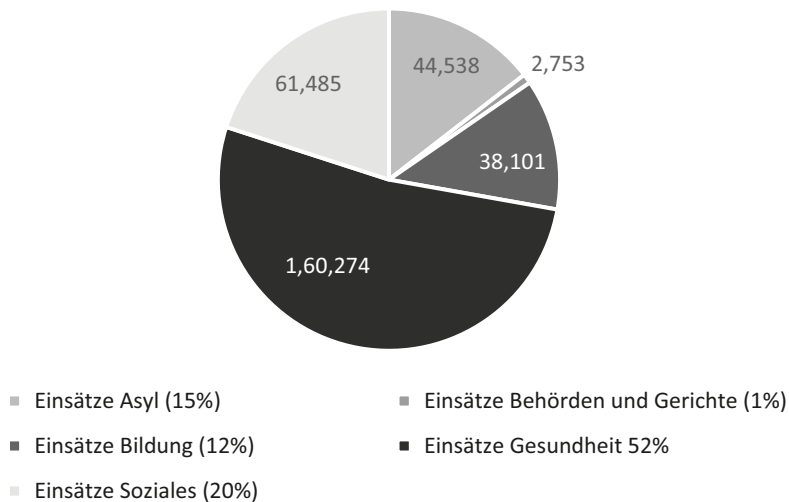
Wie häufig Personen mit geringen Deutschkenntnissen Sprachmittlung in Anspruch nehmen würden, wenn diese Dienstleistung niedrigschwellig verfügbar und in den Regeldiensten auch gut verankert wäre, kann also nicht ohne Weiteres aus der Anzahl der in einer Region oder Kommune gesprochenen Sprachen, dem „Ausländeranteil“ oder dem Anteil von „Menschen mit Migrationshintergrund“ abgelesen werden. Mithilfe von Daten aus der Vermittlungstätigkeit von Sprachmittlerpools in der Schweiz können jedoch etwas präzisere Schätzungen vorgenommen werden. Dort ist Sprachmittlung systematischer als in Deutschland in den sozialen und medizinischen Einrichtungen verankert.

2.1 Einschätzung des Sprachmittlungsbedarfs in Deutschland

Obwohl ähnlich wie in Deutschland die Finanzierung von Sprachmittlung durch die öffentliche Hand bundesweit ungeklärt ist, gibt es in der Schweiz eine Zertifizierung von Sprachmittlern und eine große Zahl regional tätiger Vermittlungsstellen, die teilweise sehr hohe Einsatzzahlen haben und in einzelnen Kantonen im Jahr 30 000 bis 50 000 Einsätze vermitteln. Diese Einsätze in den verschiedenen Teilen der Schweiz werden allesamt erfasst und dokumentiert. Die „Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln“ (www.inter-pret.ch) zählte für das Jahr 2020 für die gesamte Schweiz über 307 000 honorierte Sprachmittlungseinsätze durch zertifizierte Personen (= 355 880 Einsatzstunden), die von 21 regionalen und überregionalen Vermittlungsstellen organisiert worden waren. Diese dokumentierten Einsätze in der Schweiz wurden nicht ehrenamtlich erbracht, sondern frei- oder nebenberuflich auf Honorarbasis von eigens dafür zertifizierten oder zumindest ausgewählten Personen.

Tab. 1: Dolmetscheinsätze in der Schweiz 2020 (aus: www.inter-pret.ch)

Einsätze nach Einsatzbereichen



Die Schweiz hat mit 8,7 Millionen Einwohnern etwas mehr als 10 % der Einwohner Deutschlands (laut Schweizer Bundesamt für Statistik für das Jahr 2020). Der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund an der Bevölkerung ist mit knapp 38 % um ca. ein Drittel höher als in Deutschland, wo dieser 26 % beträgt (laut dem deutschen Mikrozensus im Jahr 2019). Ungeachtet der demografischen Unterschiede zwischen Deutschland und der Schweiz zeigen die Schweizer Einsatzzahlen, dass Sprachmittlung dort in hohem Maße nachgefragt wird.

Man mag einwenden, dass die Schweiz als ein Land mit vier Amtssprachen schon aus juristischen Gründen einen besonders hohen Bedarf an Sprachmittlung haben müsste. Betrachtet man die Statistiken genauer, wird jedoch deutlich, dass die Amtssprachen der Schweiz (Deutsch, Französisch, Italienisch, Rätoromanisch) nur einen geringen Anteil der Einsatzzahlen ausmachen. Die hohen Einsatzzahlen entstehen vielmehr durch die Herkunftssprachen von Personen mit Migrationshintergrund. Wie aus den veröffentlichten Zahlen von inter-pret.ch hervorgeht, sind mit Arabisch, Tigrinya, Albanisch oder Tamil nicht die Schweizer Amtssprachen Spitzenreiter in der Vermittlung, sondern Sprachen, die aufgrund von Flucht und Arbeitsmigration in der Schweiz präsent sind.

Tab. 2: Häufigste Dolmetschsprachen in der Schweiz 2020 (aus: www.inter-pret.ch)

| Sprachen | Einsätze | % |
|----------------------|----------|-------|
| 1 Arabisch | 36'393 | 11.85 |
| 2 Tigrinya | 33'510 | 10.91 |
| 3 Albanisch | 23'536 | 7.66 |
| 4 Tamil | 23'127 | 7.53 |
| 5 Türkisch | 21'595 | 7.03 |
| 6 Farsi (Persisch) | 19'888 | 6.47 |
| 7 Dari | 19'094 | 6.22 |
| 8 Portugiesisch | 17'481 | 5.69 |
| 9 Spanisch | 13'228 | 4.31 |
| 10 Kurdisch Kurmanci | 11'649 | 3.79 |

Die Einrichtungen, in denen das „interkulturelle Dolmetschen“, wie mündliche Sprachmittlung in der Schweiz genannt wird, stattfindet, sind überwiegend in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales angesiedelt. Diese Bereiche lösen zusammen 79 % der Sprachmittlungseinsätze aus und bedeuten in absoluten Zahlen 259 860 Einsätze im Pandemie-Jahr 2020. Die 2,76 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund in der Schweiz erzeugen also einen Bedarf von rund 260 000 Sprachmittlungseinsätzen in den Bereichen Bildung, Soziales und Gesundheit pro Jahr – in einem Jahr, in dem aufgrund der Kontaktbeschränkungen in Deutschland viele lokale Sprachmittlerprojekte sinkende Einsatzzahlen verzeichneten.

Teilt man die Zahl der Einsätze (rund 260 000) durch die Anzahl der Schweizer mit Migrationshintergrund (rund 2,76 Millionen), erzeugt eine Person mit Migrationshintergrund rein rechnerisch einen Bedarf an 0,09 Einsätzen im Jahr. „Rechnerisch“ bedeutet, dass es sich lediglich um ein Gedankenexperiment handelt: Die meisten „Menschen mit Migrationshintergrund“ benötigen überhaupt keine Sprachmittlung, weil ihre Kenntnisse der Mehrheitsprache ausreichen. Bei dieser Rechnung werden also Gesichtspunkte vermengt, die nicht unbedingt zusammengehören, nämlich die Anzahl der Sprachmittlungseinsätze in der Schweiz und die Anzahl der „Menschen mit Migrationshintergrund“ in der Schweiz. „Migrationshintergrund“ ist, wie „Muttersprache“, eine vielfach kritisierte Kategorie, weshalb wir sie in Anführungszeichen verwenden. Sie hat aber den Vorteil, relativ leicht zählbar zu sein und in den Bevölkerungsstatistiken zu erscheinen. Unter der Annahme, dass nur „Menschen mit Migrationshintergrund“ potenziell Sprachmittlungseinsätze in Anspruch

nehmen („Menschen ohne Migrationshintergrund“ Sprachmittlung also nicht benötigen), ist das Verhältnis dieser beiden Größen interessant: Wie viele Sprachmittlungseinsätze werden von einer bestimmten Anzahl von „Menschen mit Migrationshintergrund“ im Zeitraum von einem Jahr ausgelöst?

Ausgehend von dem so ermittelten Faktor 0,09 wären in einem Bundesland wie Rheinland-Pfalz, in dem ca. eine Million Menschen mit Migrationshintergrund leben, pro Jahr ungefähr 90 000 Einsätze realistisch. Für Deutschland insgesamt wären bei 21 Millionen Einwohnern mit Migrationshintergrund ca. 1,68 Millionen Sprachmittlungseinsätze erwartbar. Die Kategorie „Migrationshintergrund“ ermöglicht also, trotz ihrer teils unklaren Bedeutung, eine Aussage über die ungefähre Anzahl an Sprachmittlungseinsätzen, die in einer Gemeinde oder Region in einem Jahr benötigt wird. Die Betonung liegt auf „ungefähr“ – es handelt sich um einen Schätzwert, der eine Vorstellung des Bedarfs vermitteln soll, von dem wir ausgehen müssen.

Einen Beleg dafür, dass der Bedarf an Sprachmittlung in Deutschland potenziell ebenso hoch ist wie in der Schweiz, bieten die Einsatzzahlen der Hamburger Anstalt öffentlichen Rechts „Fördern & Wohnen“ (F&W), die uns freundlicherweise zur Verfügung gestellt wurden. Die ca. 150 Einrichtungen von F&W versorgen etwa 30 000 Geflüchtete und Wohnungslose im Bundesland Hamburg mit Wohnraum. Die Bewohner verfügen häufiger als der Durchschnitt der „Menschen mit Migrationshintergrund“ nur über geringe Deutschkenntnisse und werden über einen hauseigenen Sprachmittlerpool mit Dolmetschleistungen für die einrichtungsinterne Sozialarbeit sowie Arztbesuche versorgt. Soziale Einrichtungen außerhalb von „Fördern & Wohnen“ sowie Bildungseinrichtungen können keine Sprachmittler über diesen Pool beziehen. Das Angebot richtet sich also nur an die Gruppe der Bewohner der öffentlich-rechtlichen Unterbringung und der Erstaufnahme von Geflüchteten in Hamburg und ist ausschließlich für bestimmte Gesprächsanlässe verfügbar. Im Jahr 2020 leistete der Sprachmittlerpool trotzdem ca. 5500 Vermittlungsvorgänge, die über eine Vermittlungsstelle mit zwei Büroangestellten (Entgeltgruppen E10 und E8) und einer Hilfskraft administriert wurden. Das Beispiel zeigt: Wenn Sprachmittlung verfügbar und in die Arbeitsabläufe integriert ist, wird sie auch häufig genutzt. Für das Bundesland Hamburg insgesamt sind keine Zahlen zu Sprachmittlungseinsätzen verfügbar.

Die Einsatzquoten in anderen deutschen Sprachmittlungsprojekten sind jedoch sehr unterschiedlich und oftmals auch sehr viel niedriger als in der Schweiz. Die Hamburger Vermittlungsstelle vermittelt beispielsweise pro Jahr ausschließlich für eine bestimmte Zielgruppe und für sehr spezifische Einsatzanlässe Einsätze in etwa derselben Menge wie alle Sprachmittlungsprojekte

in Mecklenburg-Vorpommern zusammen (vgl. Bundesfachtagung 2020). Mecklenburg-Vorpommern hatte im Jahre 2019 ganze 128 000 Einwohner mit Migrationshintergrund. Legt man die Werte aus der Schweiz zugrunde, kann ausgehend von dem Faktor 0,09 in diesem Bundesland ein jährlicher Bedarf von ca. 11 500 Einsätzen angenommen werden. Tatsächlich sind es jedoch, wie aus einer Broschüre der Projekte vor Ort hervorgeht, ca. 5500 Einsätze im Jahr.

Zwischen dem von uns geschätzten Bedarf und den tatsächlichen Einsatzzahlen besteht häufig eine Diskrepanz. Dies veranschaulichen auch die Zahlen über Dolmetscheinsätze im Bundesland Bremen, die im Jahr 2017 in der Antwort des Bremer Senats auf eine Anfrage der Partei „DIE LINKE“ genannt werden. Demnach waren dem Bremer Senat zwischen Oktober 2015 und Mai 2017 (20 Monate) ca. 24 000 Beauftragungen von Sprachmittlern in städtischen Einrichtungen auf Honorarbasis bekannt. Diese Beauftragungen wurden größtenteils über die städtische GmbH „Performa Nord“ administriert, die für öffentliche Einrichtungen in Bremen personal- und verwaltungsbezogene Dienstleistungen erbringt. Einsätze außerhalb der städtischen Einrichtungen, etwa in Krankenhäusern oder Beratungsstellen freier Träger, wurden bei dieser Zählung nicht erfasst. Bei ca. 250 000 „Menschen mit Migrationshintergrund“ in Bremen wären anstatt der gezählten rund 15 000 Einsätze pro Jahr jedoch ca. 22 500 Einsätze erwartbar gewesen.

Zahlen aus anderen Städten zeigen, dass das Vermittlungsvolumen auch bei ähnlichen demografischen Verhältnissen erheblich schwankt. So vermittelte das Projekt „Trans-IT“ der Caritas Kassel 2021 insgesamt 1129 Einsätze für mehr als 80 000 Einwohner mit Migrationshintergrund – nach unserer Formel hätten es über 7000 Einsätze sein können. Das Projekt „Sprach- und Kommunikationsmittlung“ in Osnabrück hingegen vermittelte für ca. 50 000 Menschen mit Migrationshintergrund in dieser Stadt 3846 Sprachmittlungen, was der erwarteten Menge von 4500 nahekommt und, im Vergleich zu Kassel, mehr als doppelt so viele Einsätze für eine geringere Anzahl an Einwohnern bedeutet. Das Projekt „Dolmetschen im sozialen Raum“ (DOOR) in Mainz, das auch Einsätze in anderen Teilen von Rheinland-Pfalz vermittelt, kommt hingegen nur auf 818 vermittelte Einsätze im Jahr 2021, von denen lediglich 632 auch tatsächlich durchgeführt wurden. Nach Angaben der Statistikstelle der Stadt Mainz lebten 2021 jedoch insgesamt 77 026 Ausländer und „Menschen mit Migrationshintergrund“ in der Stadt. Allein für die Landeshauptstadt wären somit ca. 6 900 Einsätze, also das Zehnfache zu erwarten gewesen.

Fassen wir zusammen: Ungeachtet der sozialen, politischen und demografischen Unterschiede zwischen der Schweiz und Deutschland oder zwischen einzelnen Kommunen in Deutschland erscheint es uns plausibel, den Bedarf

an Sprachmittlungseinsätzen aus den Vermittlungszahlen in der Schweiz abzuleiten, weil dort Sprachmittlung als Dienstleistung in wichtigen Regeldiensten etabliert ist. Die Annahme, dass Geflüchtete oder „Menschen mit Migrationshintergrund“ in einem Bundesland wie Mecklenburg-Vorpommern oder einer Landeshauptstadt wie Mainz einen geringeren Bedarf an Sprachmittlung haben als in Hamburg oder der Schweiz, ist nicht plausibel. Vielmehr muss man aufgrund der Schätzungen davon ausgehen, dass die ermittelten Einsatzzahlen der Sprachmittlungsprojekte in vielen Kommunen in Deutschland häufig nicht den tatsächlich bestehenden Bedarf an Sprachmittlung anzeigen. Dieser Bedarf liegt für ganz Deutschland vermutlich bei über 1,5 Millionen Dolmetscheinsätzen pro Jahr. Anders gesagt: Die Verständigung zwischen den verschiedenen Akteuren in den Bereichen Verwaltung, Bildung, Soziales und Gesundheit und ihren Klienten ist jedes Jahr in mehr als einer Million Fälle nicht ohne Weiteres sichergestellt. Mithilfe der Formel „Anzahl der Menschen mit Migrationshintergrund \times 0,09“ lässt sich für jede Kommune in Deutschland ungefähr einschätzen, wie hoch die Zahl an Sprachmittlungseinsätzen wäre, wenn Sprachmittlung etwa auf dem Niveau der Schweiz, d. h. mit derselben Effektivität und Selbstverständlichkeit, bereitgestellt würde.

2.2 Sprachmittlungsangebote am Beispiel von Rheinland-Pfalz

Aus Helferkreisen für Geflüchtete und anderen Initiativen sind an einigen Orten in Deutschland Sprachmittlungsprojekte entstanden, die oft schon seit Jahrzehnten bei der Überwindung von Sprachbarrieren helfen und währenddessen teilweise ein hohes Maß an Professionalität und Organisation entwickelt haben. In den meisten Regionen ist der Zugang zu Sprachmittlung jedoch nur wenig organisiert bzw. professionalisiert. Innerhalb einzelner Bundesländer sind zudem regional große Unterschiede festzustellen. Im Auftrag der rheinland-pfälzischen Landesregierung haben wir im Rahmen einer Studie für das Jahr 2020 erhoben, wo es in diesem Bundesland Sprachmittlungsprojekte gibt und welche Strukturen sie aufweisen.

Wir haben, um ein möglichst komplettes Bild zu bekommen und auch kleinere Projekte zu erfassen, mit mehreren Hundert Personen aus allen Landkreisen und Städten in Rheinland-Pfalz kommuniziert. Dabei haben wir unterschiedliche Sprachmittlungsangebote gefunden und sie nach dem Differenzierungsmerkmal „Professionalisierungsgrad“ eingeordnet. Es ging uns also nicht um die lückenlose Darstellung aller formellen und informellen Sprachmittlungsangebote in Rheinland-Pfalz, die für öffentliche Einrichtungen existieren oder von diesen genutzt werden. Kommerzielle Anbieter wie Dolmetschbüros oder

Dienste für das Telefondolmetschen, die z. B. bei Abschiebungen oder in Frauenhäusern verfügbar sind, wurden ebenso wenig erfasst wie komplett informelle Praktiken, wie man sie z. B. in Aufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete finden kann. Es ging uns bei dieser Erhebung vielmehr darum, einen Überblick über die lokalen Projekte in einem Flächenland wie Rheinland-Pfalz zu bekommen.

In der ersten Stufe der Erhebung haben wir Hunderte Kontaktpersonen in öffentlichen Einrichtungen gefragt, ob ihnen Sprachmittlungsangebote in ihrer Region (unabhängig vom Professionalisierungsgrad) bekannt sind. Die auf diesem Weg identifizierten Sprachmittlungsangebote haben wir in einem zweiten Schritt zu Eckdaten ihres Angebots befragt. Das Ziel war der Versuch einer Einordnung der Projekte in ein erstes Schema des Professionalisierungsgrads. Bei der Einstufung der Projekte wurden drei Kriterien abgefragt:

1. Auswahl der Sprachmittler: Gibt es begründete Auswahlkriterien oder werden alle interessierten Personen ohne weitere Prüfung (von Nachweisen) in das Sprachmittlungsangebot aufgenommen?
2. Vergütung: Wird den Dolmetschern (unabhängig von der konkreten Höhe) eine Form von Vergütung angeboten? Die Aufwandsentschädigung bzw. Ehrenamtspauschale zählen dazu.
3. Qualifizierung: Gibt es für Sprachmittler die Möglichkeit, sich weiterzubilden und sich im Rahmen von Fortbildungen mit der Tätigkeit näher zu befassen? Angebote zur Supervision wurden ebenfalls als Qualifizierungsmöglichkeit gewertet.

Anhand dieser Kriterien haben wir die Sprachmittlungsangebote als „weitgehend professionalisiert“ bzw. „wenig professionalisiert“ eingestuft (vgl. Abb. 2). Die Einstufung eines Angebots als „weitgehend professionalisiert“ darf jedoch nicht als Qualitätsurteil verstanden werden, sondern bezieht sich allein auf das Vorhandensein der genannten Verfahren, die von uns als unabdingbare Voraussetzung für eine Professionalisierung gewertet wurden. Diese Verfahren zeigen, dass Sprachmittlung nicht komplett unorganisiert oder informell praktiziert wird, dass es eine, wenn auch rudimentäre, Verwaltung gibt und mit der Tätigkeit einhergehende Herausforderungen reflektiert werden. Dies sind, wie man leicht erkennen kann, sehr grundlegende Kriterien, die indirekt auch Auskunft darüber geben, wie informell das Feld der Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen insgesamt ist. Die Leistungsfähigkeit einzelner Projekte, d. h. die Einsatzzahlen und die regionale Bekanntheit wurden nicht als Kriterien für den Professionalisierungsgrad herangezogen.

Das Vorgehen bei der Einstufung des Organisationsgrads ist im folgenden Schaubild dargestellt:

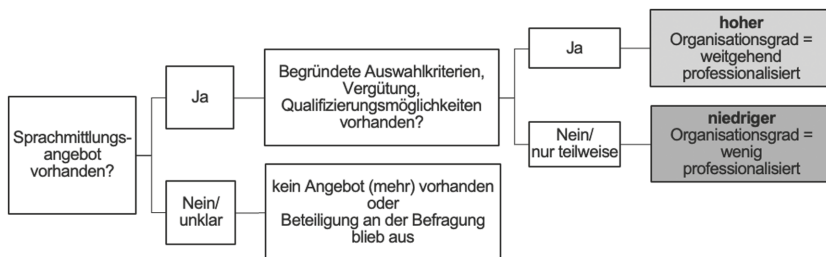


Abb. 2: Matrix zur Charakterisierung von Sprachmittlungsangeboten in Rheinland-Pfalz

Die Ergebnisse der Studie sprechen eine klare Sprache: Die Projektlandschaft ist weitgehend divers, die Heterogenität macht sich in allen drei Kategorien der Einordnung des Organisationsgrads bemerkbar:

- Als Auswahlkriterien für Sprachmittler wurden von den Projekten sowohl Sprachkenntnisse, die Bereitschaft zur Teilnahme an Fortbildungen als auch eher vage Kriterien wie das „Auftreten“ genannt. Wenn Nachweise für Sprachkenntnisse angefordert werden, beziehen sich diese in der Regel nicht auf die Herkunftssprachen. Das bedeutet, dass sich die Sprachmittlungsprojekte in der Regel auf die Selbstauskunft des Sprachmittlers verlassen. In einem Fall war ein aussagekräftiger formaler Nachweis für die Qualifikation als Sprachmittler vorausgesetzt.
- Die Angaben zur Vergütung von Dolmetschleistungen variierten stark: So variierte die Bezahlung z. B. zwischen 5 und 35 € pro Stunde und erfolgte in manchen Fällen als Honorar, in anderen als Aufwandsentschädigung (Ehrenamtspauschale).
- Umfang und Themen der Qualifizierungsangebote betreffend zeichnet sich ebenfalls ein sehr heterogenes Bild ab. Wenn ein Qualifizierungsangebot für Mitglieder des Sprachmittlungsprojekts vorhanden war, dann reichte der Umfang von „einer Schulung“ bis hin zu „180 Unterrichtseinheiten“. Die Angaben zur inhaltlichen Ausrichtung der Qualifizierungsmöglichkeiten waren ebenfalls äußerst heterogen. Teilweise ließ sich kein konkreter Bezug zum Dolmetschen im sozialen Bereich erkennen. Vielmehr erweckten diese Qualifizierungsprogramme den Eindruck, dass es sich um organisch gewachsene Strukturen handelt, die sich bei der Schwerpunktsetzung an den persönlichen Wirkungskreisen der Akteure orientieren.

Im Ergebnis konnten von den insgesamt 25 im Bundesland identifizierten Angeboten elf als „weitgehend professionalisiert“ eingestuft werden. Die geografische Verteilung ist im folgenden Schaubild dargestellt:

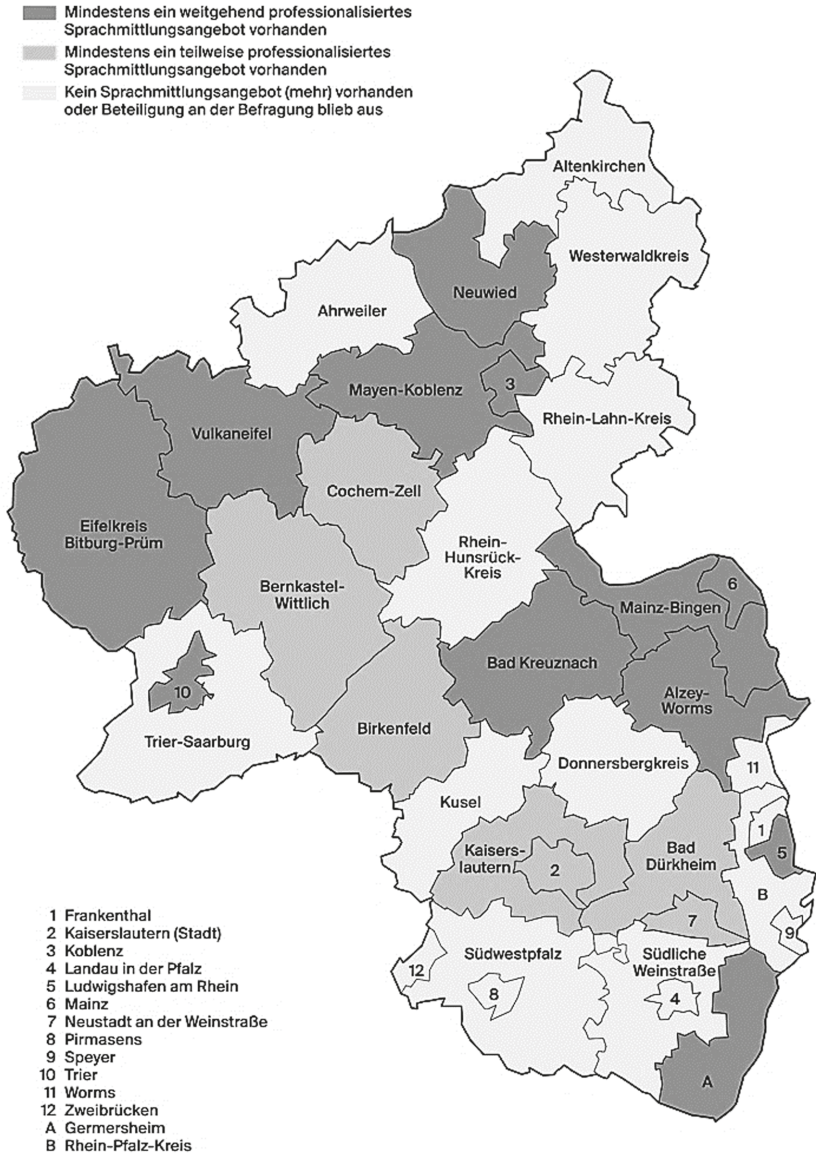


Abb. 3: Landkarte der Sprachmittlungsangebote in Rheinland-Pfalz (aus Evrin/Meyer 2021)

Die Landkarte in Abb. 3 zeigt, dass in Rheinland-Pfalz im Jahr 2020 weniger als die Hälfte der Kommunen über Sprachmittlungsangebote verfügte. Kommunen, aus denen keine Informationen über Sprachmittlungsangebote vorlagen, waren zwar überwiegend ländlich geprägt, andererseits waren andere ländliche Kommunen durchaus mit weitgehend professionalisierten Projekten ausgestattet. Daher ist es schwierig zu beurteilen, welche Faktoren die Präsenz von Sprachmittlungsangeboten in einer Region oder einer Kommune beeinflussen. Nach unserem Eindruck spielt die Initiative einzelner lokaler Akteure in den Verwaltungen, Helferkreisen und Sozialverbänden eine bedeutende Rolle. Diese Personen sind häufig der Motor hinter einzelnen Projekten, engagieren sich für eine Weiterentwicklung und bessere Finanzierung, eruieren Fördermöglichkeiten und tragen dadurch zur Professionalisierung bei.

Die Zahl der monatlichen Einsätze lag bei den als professionalisiert eingestuften Projekten im Jahr 2020 zwischen 147 und 3. Auch dieser Befund zeigt, dass unsere Einstufung keine Aussage über die Qualität der Angebote trifft, sondern lediglich besagt, dass einige grundlegende Bedingungen erfüllt werden.

Die sehr unterschiedliche Nutzung der Angebote geht einher mit einem unterschiedlichen Bekanntheitsgrad der Projekte bei potenziellen Nutzern, also Mitarbeitern in öffentlichen Einrichtungen, die in ihrer täglichen Arbeit mit Sprachbarrieren zu tun haben. Mittels direkter Ansprachen per E-Mail gelang es uns, 259 Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung und den Schulen von zwei ausgewählten Landkreisen und zwei Städten zu kontaktieren und zur Teilnahme an einer Umfrage zu motivieren. Zwei Drittel von ihnen gaben an, dass Sprachbarrieren in ihrer täglichen Arbeit eine Rolle spielen, aber nur ein Drittel der Befragten hatte schon einmal einen externen Sprachmittlerpool genutzt. Der Großteil dieser Nutzer kam gerade aus der Stadt, in der sich auch der Sprachmittlerpool mit der höchsten monatlichen Einsatzzahl befindet. Gefragt nach diesem Angebot gaben 93 % der Teilnehmer aus dieser Stadt an, das Angebot zu kennen. In der anderen Stadt aus der Umfrage waren die dort vorhandenen Angebote hingegen lediglich 10 % der Befragten bekannt, obwohl auch hier viele angaben, dass in ihrem Arbeitsalltag Sprachbarrieren eine Rolle spielen. In den Landkreisen lag der Bekanntheitsgrad bei ca. 50 % der Befragten. Diese Unterschiede verdeutlichen, dass ein hoher Bedarf nicht automatisch dazu führt, dass Sprachmittlungsangebote auch genutzt werden. Der Bekanntheitsgrad, die Zugänglichkeit und einfache Nutzbarkeit der Angebote scheinen wichtige Faktoren zu sein, um Sprachmittlungsangebote in öffentlichen Einrichtungen zu verankern.

2.3 Sprachmittlungsangebote in anderen Bundesländern

Die Projekte in Rheinland-Pfalz stehen für einen Ausschnitt aus dem Spektrum der existierenden Ansätze, der relativ typisch für viele Regionen ist. Die Träger sind entweder die Kommunen selbst oder verschiedene gemeinnützige Einrichtungen aus dem Sozial- und Bildungsbereich. Die Projekte werden finanziert über Zuwendungen zur Projektförderung oder aus dem laufenden Haushalt der Kommunen, teilweise werden auch Spenden von Unternehmen eingesetzt. Die Sprachmittler erhalten entweder eine Aufwandsentschädigung („Ehrenamts-pauschale“) oder ein Honorar. Dieses wird über die Vermittlungsstelle oder direkt von den nutzenden Einrichtungen an die Sprachmittler ausgezahlt. Die Qualifikationen von Sprachmittlern werden in unterschiedlicher Weise bei der Aufnahme in einen Pool berücksichtigt. Zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen werden nicht überall für erforderlich gehalten. Die Prüfung der herkunftssprachlichen Kenntnisse erfolgt fast immer unsystematisch.

Die folgenden Beschreibungen einiger Sprachmittlungsangebote in einzelnen Regionen oder Kommunen zeigen, dass Angebote in allen Bundesländern in ähnlicher Weise gruppiert werden können. Sprachmittlung als öffentlicher Auftrag, der an kommerzielle Dienstleister in einem geregelten Verfahren vergeben wird, ist dabei die Ausnahme. Stattdessen werden verschiedene Formen der projektbezogenen Finanzierung durch die öffentliche Hand praktiziert und mehr oder weniger qualitätsorientierte Angebote gemacht. Dabei lassen sich vier grundlegende Alternativen ausmachen, die sich an den folgenden Fragen orientieren:

1. Findet die Vermittlung der Sprachmittlungsleistungen in interner oder externer Trägerschaft statt? Die Angebote werden entweder von den öffentlichen Einrichtungen selbst getragen oder durch verschiedene externe Träger organisiert.
2. Bietet das Sprachmittlungsangebot Weiterbildungsmöglichkeiten für Sprachmittler an? Nicht alle Angebote halten eine weitergehende Qualifizierung der Sprachmittler für erforderlich, manche prüfen die Qualifikationen der Kandidaten vor der Aufnahme in einen Pool.
3. Wird der Sprachmittlungsbedarf von einem oder von mehreren Anbietern gedeckt? In manchen Fällen ist der öffentliche Auftraggeber individuelle Verträge mit diversen Auftragnehmern eingegangen (z. B. wenn eine öffentliche Einrichtung einen eigenen Sprachmittlungspool betreibt). In anderen Fällen wird der Sprachmittlungsbedarf öffentlicher Einrichtungen flächendeckend von einem Anbieter abgedeckt (z. B. wenn nach Abschluss eines Vergabeverfahrens ein Dolmetschbüro beauftragt wurde).

4. Findet eine Überprüfung der herkunftssprachlichen Kompetenzen statt? Nicht in allen Angeboten wird geprüft, ob die Sprachmittler in beiden Sprachen ausreichend kompetent sind. Meist wird mangels anderer Möglichkeiten allein auf die Deutschkenntnisse abgestellt. In der Praxis lassen sich jedoch durchaus Fälle finden, in denen Sprachmittler zwar die deutsche Sprache beherrschen, aber nicht über die erforderlichen herkunftssprachlichen Kenntnisse verfügen.

In einer Ausschreibung hat das Bundesland Rheinland-Pfalz im Jahr 2022 konzeptuelle und organisatorische Aufgaben von Vermittlungsstellen in einem „Haus der Sprachmittlung“ (HdS) gebündelt. In diesem Fall handelte es sich nicht um eine Projektförderung, sondern um einen öffentlichen Auftrag, für den die „Arbeit und Leben gGmbH“ aus Mainz, die überwiegend in der Erwachsenenbildung tätig ist, den Zuschlag erhielt. Diese Gesellschaft betreibt seit 2016 einen größeren Sprachmittlerpool, der auf der Basis von Zuwendungen des Integrationsministeriums in Mainz und anderer Kommunen aktiv ist.

In der Ausschreibung zum „Haus der Sprachmittlung“ werden als Aufgaben die Beratung des Ministeriums und verschiedene Serviceleistungen wie z. B. die Bewerbung des Angebots, eine bessere Vernetzung der Akteure, eine effektivere Vermittlung sowie die Qualifizierung der Sprachmittler genannt. Mit einigen dieser Aufgaben war die „Arbeit und Leben gGmbH“ auch schon zuvor im Rahmen der Projektförderung betraut worden. Das „Haus der Sprachmittlung“ soll offenbar selbst keine Sprachmittlung anbieten und fungiert als Serviceeinheit zur Ertüchtigung der existierenden Vermittlungsstellen. Derzeit ist jedoch noch nicht absehbar, inwieweit der veränderte Finanzierungsweg auch Veränderungen in der Arbeitsweise des Sprachmittlerpools von „Arbeit und Leben“ und anderer Projekte sowie größere Bekanntheit und verstärkte Nutzung der existierenden Angebote bewirken kann. Das „Haus der Sprachmittlung“ ist also ein externer Akteur, der Qualifikationen anbietet und Knowhow bereitstellt.

Die Stadt Freiburg betreibt beim Amt für Migration und Integration einen Dolmetscherpool, über den verschiedene öffentliche Einrichtungen nach einer Registrierung auf Sprachmittler zugreifen können. Das Amt stellt den registrierten Nutzern also eine Kartei mit Sprachmittlern zur Verfügung. Die Sprachmittler können eine Reihe von Qualifizierungsworkshops im Umfang von maximal 34 Std. im Jahr absolvieren, wobei nur ein Teil davon eine obligatorische Basisschulung ist. Die Kontaktaufnahme durch die Einrichtungen erfolgt dann direkt bei den Sprachmittlern ohne den Zwischenschritt über eine Vermittlungsstelle. Die Sprachmittler werden also direkt von den Einrichtungen

gebucht, die das Honorar und die Fahrtkosten unmittelbar gegen Rechnung an die Sprachmittler bezahlen. Die Finanzierung der Workshops und die Pflege der Kartei obliegen dem Amt. Ein ähnliches Konzept verfolgt auch die Stadt Stuttgart mit ihrem städtischen Dolmetscherdienst für öffentliche Einrichtungen. In beiden Fällen pflegt die Kommune in eigener Regie die Liste und bietet Qualifikationen für die Sprachmittler an. Sie tritt jedoch nicht gegenüber den nutzenden Einrichtungen als Anbieter auf. Herkunftssprachliche Kenntnisse werden zwar vorausgesetzt („mindestens C1“), unklar ist jedoch, wie dies überprüft wird.

Die „Sprach- und Kommunikationsmittlung“ (SPuK) in Osnabrück betreibt relativ viel Aufwand bei der Auswahl der Sprachmittler, bietet in geringem Umfang Workshops an und übernimmt aus konzeptionellen Gründen auch die Vermittlung der Einsätze, um z. B. „Erbhöfe“ und eine zu enge Beziehung zwischen nutzenden Einrichtungen und einzelnen Sprachmittlern zu vermeiden. Ein Teil der Honorare für Einsätze wird für die Finanzierung der Vermittlungsstelle einbehalten, die dadurch nach Auskunft von SPuK fast gänzlich ohne zusätzliche Fördergelder auskommt. SPuK ist ein externer Dienstleister, der vom Caritasverband betrieben wird und gegenüber den nutzenden Einrichtungen als alleiniger Auftragnehmer auftritt. Die Dolmetscheinsätze werden dann an Honorarkräfte weitergegeben. Im Aufnahmegespräch werden auch die herkunftssprachlichen Kenntnisse geprüft und es werden optional auch Fortbildungen angeboten.

Sprachmittlung als öffentlicher Auftrag, der im Rahmen eines Vergabeverfahrens an einen Anbieter vergeben wird, ist der Ansatz der Landesregierung in Thüringen. Dort wurde im „Landesprogramm Dolmetschen“ ein landesweiter Telefon- und Videodolmetscherdienst ausgeschrieben, der seit 2019 von verschiedenen Firmen betrieben wird (zunächst SAVD, seit Juli 2021 LingaTel). Im Unterschied zu anderen Bundesländern steht hier im Mittelpunkt, dass landesweit ca. 10 000 Einrichtungen in den Kommunen das Angebot eines landesweit tätigen Dienstleisters nutzen können. Im Jahr 2022 stieg die durchschnittliche Nachfrage auf ca. 2000 Einsätze im Monat an, vor allem nach der russischen Invasion in der Ukraine. Dies zeigt, dass der Bedarf bei einem leicht zugänglichen und für die nutzenden Einrichtungen kostenfreien Angebot auch in ostdeutschen Bundesländern hoch sein kann, obwohl der Anteil der nicht deutschsprachigen Bevölkerung relativ gering ist. Der externe Anbieter tritt als alleiniger Akteur auf, die Qualifikationen der Sprachmittler und das praktizierte Aufnahmeverfahren sind nicht bekannt. Fortbildungen für Sprachmittler sind nicht Teil des Landesprogramms. Weitere Informationen zum Thüringer „Landesprogramm Dolmetschen“ geben wir in Kapitel 7.

Die landeseigene „Performa Nord“ GmbH in Bremen vermittelt nach Auskunft des Bremer Senats von 2017 auf eine Kleine Anfrage Sprachmittler an Einrichtungen im Sozial- und Bildungsbereich, prüft dabei jedoch lediglich die Deutschkenntnisse der Sprachmittler. Die Vermittlungsstelle versendet auch eine Auftragsbestätigung und die Rechnung an die Auftraggeber in den städtischen Einrichtungen, die dann offenbar aus ihren Etats das Honorar auszahlen. Inwieweit die städtische GmbH Aufträge ausschließlich an Einzelpersonen oder auch gesammelt an Dolmetschbüros vergibt, geht aus der Antwort des Senats nicht eindeutig hervor (vgl. Bremische Bürgerschaft: 8). In Bremen sind also ähnlich wie in Freiburg und Stuttgart Vermittlung und Honorierung getrennt organisiert. Die Voraussetzungen für die Aufnahme der Sprachmittler in die Vermittlung sind Deutschkenntnisse, die anhand eines Gesprächs beurteilt werden, und ein Führungszeugnis. „Performa Nord“ als kommunaler Betrieb pflegt also eine Liste, tritt aber nicht als Anbieter auf und bietet auch keine Fortbildungen an.

Die gemeinnützige „SprInt“ eG in Wuppertal organisiert ein bundesweites Netzwerk lokaler Projekte sowie aufwendige Qualifizierungsmaßnahmen, die in der Regel kostenfrei angeboten werden, meistens allerdings nur für Bezieher von Transferleistungen. Die zentralen Vermittlungsstellen in Wuppertal sowie Berlin und die Qualifizierungsmaßnahmen werden im Wesentlichen durch Förderungen verschiedener Landesministerien sowie durch die Agentur für Arbeit bzw. das Jobcenter finanziert. Von der „SprInt“ eG werden Präsenz- und Distanzdolmetschen mit einem differenzierten Tarifsysteem angeboten. Die Wuppertaler Genossenschaft wirbt damit, dass alle Mitarbeiter, auch die Sprachmittler, fest angestellt werden und es keine Honorarverträge gibt. Dies gilt jedoch vor allem für die Standorte in Wuppertal und Berlin und auch nur für bestimmte Sprachen. Lokale SprInt-Stellen in Leipzig oder Rostock suchten in Stellenanzeigen noch 2022 jedenfalls Sprachmittler auf Honorarbasis. „SprInt“ tritt als externer Anbieter auf, der sich wesentlich durch die eigenen Qualifikationsmaßnahmen definiert und diese als Alleinstellungsmerkmal ansieht. Ob und wie die herkunftssprachlichen Kenntnisse der Sprachmittler überprüft werden, ist uns nicht bekannt.

Der interne Sprachmittlerpool der Hamburger Anstalt öffentlichen Rechts „Fördern & Wohnen“ versorgt seit 2018 ca. 1500 Mitarbeiter an 150 Standorten mit Sprachmittlern, die die Kommunikation mit den ca. 30 000 Bewohnern in der öffentlich-rechtlichen Unterbringung und der Erstaufnahme von Geflüchteten unterstützen sollen. Der Pool wird aus den Kostensätzen, die die Einrichtung mit der zuständigen Sozialbehörde vereinbart hat, finanziert. Im Monat finden 500–600 Einsätze in den Unterkünften und bei Arztbesuchen statt, die

von ca. 150 Sprachmittlern durchgeführt werden. Die Aufnahme in den Pool folgt einem festgelegten Verfahren, bei dem die bisherigen Qualifikationen, Sprachkompetenzen (auch in der Herkunftssprache, vgl. Kapitel 5) und Dolmetscherfahrungen geprüft werden. Fortbildungen werden nicht angeboten.

2.4 Zusammenfassung

In diesem Kapitel haben wir gezeigt, dass der Bedarf an Sprachmittlung in Deutschland hoch ist, wenn man davon ausgeht, dass die dokumentierten Zahlen zu Sprachmittlungseinsätzen in der Schweiz auf Deutschland übertragen werden können. Mit der Formel „Menschen mit Migrationshintergrund $\times 0,09$ “ lässt sich dieser Bedarf für jede Kommune in Deutschland ungefähr abschätzen.

Dieser Bedarfsschätzung steht jedoch nicht immer ein adäquates Angebot gegenüber. Regional gibt es, wie die Beispiele aus verschiedenen Bundesländern zeigen, beträchtliche Unterschiede in der Versorgung. Oft gelingt es kleineren Projekten in einzelnen Kommunen nicht, den Bedarf zu decken. Viele sind konzeptuell und organisatorisch nicht darauf ausgerichtet, große Einsatzvolumen zu bewältigen. Maßnahmen wie das „Landesprogramm Dolmetschen“ in Thüringen verdeutlichen, dass Sprachmittlungsangebote für die nutzenden Einrichtungen flexibel nutzbar, erschwinglich, einfach zugänglich und leicht zu administrieren sein müssen, um massenhaft genutzt zu werden. Gerade in ländlichen Regionen und Flächenstaaten ist das Dolmetschen über Distanzen – per Telefon und Video – eine wichtige Option, um eine bedarfsgerechte Versorgung zu gewährleisten.

Fragen der Trägerschaft, inwieweit ein Projekt selbst als Anbieter der Sprachdienstleistung auftritt oder ob es zusätzliche Aus- und Fortbildungen anbietet, lassen aus unserer Sicht keine Aussage über die Qualität eines Angebots zu. Die Aufnahmekriterien – insbesondere die Überprüfung der herkunftssprachlichen Kompetenzen – haben hingegen direkte Konsequenzen für die Qualität des Sprachmittlungsangebots und sollten daher in der Konzeption besonders berücksichtigt werden (vgl. Kapitel 5, Organisationsmodell).

3 Perspektiven auf Sprachmittlung

In diesem Kapitel geht es um die Erfahrungen von Fachkräften mit Sprachmittlung. Außerdem lassen wir einige Sprachmittler zu Wort kommen, die in ehrenamtlichen Projekten tätig sind.

In einem ersten Schritt stellen wir Untersuchungen zu Kosten und Nutzen von Sprachmittlung im Gesundheitswesen vor. Die Kosten-Nutzen-Perspektive wird häufig von Verantwortlichen in Organisationen oder politischen Entscheidern eingenommen. Anhand von Arbeiten aus den USA und der Schweiz geben wir einen Eindruck davon, wie komplex die Bewertung von Kosten und Nutzen in Bezug auf Sprachmittlungsleistungen ist.

Danach fassen wir Gespräche mit Fachkräften im Sozial- und Bildungsbereich sowie der medizinischen Versorgung zusammen, die Sprachmittlung nutzen. Insbesondere geht es um die Auswirkungen der Sprachmittlung auf die Arbeitsweise der in diesen Einrichtungen tätigen Beschäftigten wie auch um die potenzielle Erhöhung ihrer Effizienz und Effektivität. Wir fragen also danach, inwieweit Sprachmittlung aus Sicht der Befragten ihrer Arbeit nutzt und welche Hindernisse es bei der Nutzung entsprechender Angebote gibt. Die Leitfrage lautet, welche Erfahrungen Beschäftigte in verschiedenen sozialen Bereichen mit Sprachmittlung haben und wie sie selbst deren Einfluss auf ihre Tätigkeit bewerten. Auf diese Weise soll deutlich werden, inwieweit organisierte Sprachmittlungsangebote aus fachlicher Sicht einen Nutzen bringen und wie andere (weniger strukturierte) Verfahren zur Überwindung von Sprachbarrieren von den Nutzern bewertet werden.

Im dritten Abschnitt des Kapitels werden anhand von Gesprächen mit ehrenamtlichen Sprachmittlern aus lokalen Sprachmittlerpools die Motive und Perspektiven der einzelnen Personen auf diese Tätigkeit dargestellt. Diese Darstellung ist wie die Befragung einzelner Fachkräfte subjektiv und nicht repräsentativ. Sie bietet jedoch Einblicke in diese kommunikative Praxis und macht zumindest einige der diversen Akteurs-Perspektiven sichtbar.

3.1 Kosten und Nutzen von Sprachmittlung am Beispiel des Gesundheitswesens

Was kostet Sprachmittlung und was kostet es, wenn Sprachbarrieren nicht oder nur schlecht überbrückt werden? Pym's (2021) Anekdoten illustrieren, dass schlechte Sprachmittlung weitreichende Konsequenzen haben und

entsprechende Kosten verursachen kann. So basierte etwa die Überzeugung von Kolumbus, er habe den Seeweg nach Indien gefunden, auf einer fehlerhaften Übersetzung arabischer in römische Meilen bei der Berechnung des Erdumfangs. Die Westroute nach Indien erschien Kolumbus kürzer, als sie tatsächlich ist. Die Auswirkungen dieses Fehlers, insbesondere die „Entdeckung“ Amerikas, können offensichtlich unterschiedlich bewertet werden, aber möglicherweise wäre die Reise nicht angetreten worden, wenn dem „Entdecker“ die tatsächliche Entfernung bekannt gewesen wäre.

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

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

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

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

Ähnliche Ergebnisse lieferte eine Interventionsstudie von Jacobs et al. (2007), die den Zugang zu und die Inanspruchnahme von medizinischer Versorgung durch spanischsprachige Patienten untersuchte. Auch in dieser Studie wurden Parameter wie die Patientenzufriedenheit oder die Länge des Krankenhausaufenthalts berücksichtigt, um die Kosten der Behandlung und die Effekte von Sprachmittlung zu erfassen. In einem großen öffentlichen Krankenhaus in Chicago wurden bestimmten Abteilungen für innere Medizin Sprachmittler zur Verfügung gestellt, während andere nur herkömmliche Möglichkeiten hatten, wie etwa dolmetschende Angehörige. Im Ergebnis zeigte sich, dass die zusätzlichen Kosten des Sprachmittlungsangebots durch die zugleich erreichte Kostensenkung kompensiert wurden – die Behandlung kostete durchschnittlich pro Patient in etwa genauso viel wie zuvor – trotz der zusätzlichen Kosten für die Sprachmittler. Eine echte Kostensenkung war erst dann festzustellen, wenn das behandelnde medizinische Personal selbst spanischsprachig war und die Behandlung auf Spanisch erfolgte. Allerdings waren die Kosten für Sprachmittlung im Verhältnis zu den Gesamtkosten einer Behandlung ohnehin sehr gering. Dadurch konnten sie auch kaum Einfluss auf die Gesamtkosten haben. Das Sprachmittlungsangebot führte jedoch immerhin dazu, dass spanischsprachige Patienten nach ihrer Entlassung seltener die Notaufnahme aufsuchten. Der Effekt von Sprachmittlung liegt also auch den Ergebnissen dieser Studie zufolge nicht in einer unmittelbaren Kostensenkung, sondern in einer Qualitätssteigerung und generell einer besseren Versorgung bestimmter Bevölkerungsgruppen, die dann vermutlich langfristig kostensenkend wirken könnte.

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

3.2 Sprachmittlung aus der Perspektive der Nutzer

Im Dezember 2020 haben wir leitfadengestützte Interviews mit Personen geführt, die verschiedene Sprachmittlungsangebote nutzen – überwiegend werden ehrenamtliche Pools genutzt oder es wird improvisiert, teilweise nutzen die Befragten aber auch kommerzielle Anbieter. Im Bildungsbereich basiert die Untersuchung auf zwei Interviews mit Schulsozialarbeiterinnen und der schriftlichen Befragung von 22 Schulen in einer deutschen Großstadt. Beratungsstellen und Frauenhäuser sind durch Interviews mit Akteuren aus der Migrationsberatung (2), aus Beratungsstellen für Prostituierte (2), der Schwangerschaftsberatung (2) sowie mit der Leiterin eines Frauenhauses (1) repräsentiert. Aspekte der Sprachmittlung für psychotherapeutische und psychiatrische Angebote werden in drei Interviews besprochen (eines davon in einer Praxis, zwei in der Klinik-Ambulanz). Ein Interview wurde mit einer Sozialarbeiterin in einer Jugendhilfeeinrichtung geführt. Zusätzlich zu den Interviews werden zur Frage der Verbesserungsmöglichkeiten Rückmeldungen von Akteuren aus der (Migrations-)Sozialarbeit ausgewertet, die auf eine Umfrage zu Sprachmittlungsangeboten in rheinland-pfälzischen Landkreisen und Kommunen geantwortet hatten.

Das Ziel der unterschiedlichen Befragungen bestand darin, ein breites Spektrum von Nutzern zu erfassen, um über unterschiedliche Bedarfe und Erfahrungen berichten zu können. Dieser Überblick ist jedoch nicht repräsentativ für die Erfahrungen der Gesamtheit der Beschäftigten in diesen Bereichen. Der Nachteil der mangelnden Repräsentativität wird durch den Vorteil ausgeglichen, detaillierte Einblicke in die Erfahrungen der Nutzer von mehr oder weniger professionalisierten Sprachmittlungsangeboten und ihre Perspektive auf Sprachbarrieren und Sprachmittlung zu bekommen.

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

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

Zusätzlich zu den verschiedenen Fachkräften wurden per E-Mail 22 Schulen in einer Großstadt kontaktiert, die im Jahr 2020 herkunftssprachlichen Unterricht in der Sprache Türkisch angeboten hatten. Die angeschriebenen Schulleitungen sollten sieben Fragen zum Vorkommen von und zum Umgang mit Sprachbarrieren in ihrer Schule beantworten. Anhand der Stichprobe sollte ermittelt werden, inwieweit in diesen Schulen Sprachbarrieren bestehen und welche Lösungen ggf. gefunden wurden.

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

Alle Interviews und Fragebögen wurden anonymisiert und Klarnamen durch Pseudonyme ersetzt, sodass Personen und Orte sowie Institutionen oder Einrichtungen nicht erkannt werden können. Die Anonymisierung dient dazu, eine Identifikation einzelner Befragter oder Einrichtungen unmöglich zu machen.

Im Folgenden werden die Aussagen der einzelnen Akteure in den Befragungen thematisch zusammengefasst. Die Themenbereiche sind die Relevanz von

Sprachbarrieren und Sprachmittlung (3.2.2), die Auswirkungen von Sprachmittlung (3.2.3) und Verbesserungsmöglichkeiten (3.2.4). In den thematischen Zusammenfassungen werden die Unterschiede zwischen den einzelnen Einsatzbereichen deutlich. Dies betrifft sowohl den Bedarf an Sprachmittlung als auch die Anforderungen an die Befähigung und Vorgehensweise der Sprachmittler.

Generell sind die Bereiche, in denen der Beziehungsaufbau besonders wichtig ist, wie etwa die Psychotherapie oder die Arbeit mit Gewaltopfern, besonders kommunikationsintensiv und von hohen Erwartungen seitens der Nutzer bezüglich der Einsatzbereitschaft und Reflexionsfähigkeit der Sprachmittler geprägt. In anderen Bereichen steht die korrekte Informationsübermittlung im Vordergrund. Hier erwarten Nutzer von Sprachmittlern vor allem eine hohe Sprachkompetenz.

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

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

3.2.1 Relevanz von Sprachbarrieren und Sprachmittlung

Schulen, Schulsozialarbeit: In den Interviews mit Sozialarbeiterinnen wurden keine genauen Angaben zur quantitativen Notwendigkeit von Sprachmittlung gemacht. Frau Wehner, die in einem Stadtteil mit hohem Migrationsanteil arbeitet, spricht jedoch von „30 % der Gespräche. Und der Rest, da wurschtelt man sich halt so durch irgendwie, ja“. Deutlich wird, dass Sprachbarrieren die üblichen Kommunikationswege zu den Schülern und ihren Eltern versperren und weitreichende Auswirkungen auf die Arbeit haben: „Wir sind immer angewiesen auf Hilfe von außen“, sagt die andere Befragte, Frau Schmidt,

wobei sowohl auf organisierte Angebote als auch auf Helferkreise oder Ad-hoc-Lösungen zurückgegriffen werde. Sie habe in den letzten zwei Jahren sechs bis sieben Fälle gehabt, in denen sie auf Sprachmittler zurückgreifen konnte. Eine andere Möglichkeit stellen nach Aussage von Frau Wehner die „guten Netzwerke“ der Eltern dar. Allerdings werde unter den Landsleuten „viel getratscht“, sodass die Inhalte eines Gesprächs dann nicht mehr vertraulich seien. Auch Sprachmittlung durch Geschwisterkinder wird von beiden Befragten als problematisch und überfordernd eingeschätzt. Zur Konsequenz von Sprachbarrieren sagt Frau Schmidt: „Wenn gar kein Sprachmittler dabei wäre, würden die Probleme ungelöst im Raum stehen bleiben.“ Frau Wehner hebt hervor, organisierte Sprachmittlung finde insbesondere in wichtigen Gesprächen statt, etwa wenn mit den Eltern ein besonderer Förderbedarf oder eine etwaige Diagnostik besprochen werden müsse. Für sie resultiert aus der Sprachbarriere vor allem, dass die Eltern ihre Kinder nicht unterstützen und somit auch die Elternrolle nicht übernehmen können.

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

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

Stattdessen arbeite man mit einem Telefondolmetscherdienst zusammen, über den fünf Sprachen während der Arbeitszeit sofort per Telefon verfügbar seien. Manchmal wäre das Präsenzdolmetschen besser, aber insgesamt sei man mit dieser Lösung sehr zufrieden. Im Jahr 2020 wären bisher 387 Gespräche gedolmetscht worden. Viele dieser Gespräche seien relativ kurz gewesen und die einfache Handhabung des Dienstes würde erlauben, auch „Alltagsachen“ dolmetschen zu lassen, die „wichtig sind zu wissen oder zu erklären“. Teilweise ginge es auch um Informationen zu Gefährdungsanalysen, die nur einen kurzen Informationsaustausch erfordern würden, aber eine wesentliche Bedeutung für die Arbeit hätten. Wenn Sprachen nicht über das Telefondolmetschen abgedeckt werden könnten, würden Frauenhäuser meist auf Netzwerke von Sprachkundigen vor Ort zurückgreifen.

In der Beratung für Prostituierte wurden nach Angaben der Sozialpädagogin Frau Bellmer, die für einen kirchlichen Träger tätig ist, andere Lösungen gefunden. Auch in ihrer Arbeit spielt die Sprachbarriere eine große Rolle. Neben Netzwerken sprachkundiger Kolleginnen aus anderen Projekten setzt sie vor allem auf Mitarbeiterinnen oder Honorarkräfte, die selbst mehrsprachig sind und neben der Sprachmittlung teilweise auch selbst die Beratung durchführen können. Des Weiteren werden auch lokale Sprachmittlerpools genutzt. Dies ist jedoch aufgrund der aufsuchenden Arbeitsweise nicht immer möglich. Außerdem spiele Vertrauen eine große Rolle und da sei der Wechsel bei den Sprachmittlern nicht hilfreich, wie Frau Bellmer ergänzt. Es sei besser, wenn es immer dieselbe Person sei. Aufgrund der Festlegung auf osteuropäische Sprachen gebe es aber auch Notlagen, wie im Fall einer Arabisch sprechenden Klientin in einer Nachbarstadt. Der lokale Dolmetscherpool bediene diese Stadt nicht und das Budget erlaube auch nicht, eine Dolmetscherin für Arabisch zu bestellen: „Da sind mir dann ein bisschen die Hände gebunden“, stellt Frau Bellmer fest. In letzter Zeit habe man hin und wieder auch Telefondolmetschen praktiziert, was auch gut funktioniert hätte, allerdings sei der Aufbau von Vertrauen so manchmal erschwert. Ohne Dolmetscherin sei jedoch oftmals „kein Gespräch möglich“. Die Lösung mit den fest eingebundenen Honorarkräften erscheint vor allem für die aufsuchende Arbeit passend, denn, wie sie sagt, „der Einsatz meiner Dolmetscherinnen in der aufsuchenden Arbeit, der ist größer wie meiner“.

Frau Biel, Sozialarbeiterin aus einer Prostituierten- und Schwangerschaftsberatungsstelle in einer anderen Stadt, spricht von einem „Migrationsanteil von über 80 %“, 40 % der Klientinnen sprächen überhaupt kein Deutsch. In der Beratungsstelle sind zwei weitere Sozialarbeiterinnen mit bulgarischen und rumänischen Sprachkenntnissen beschäftigt, die auch selbst Streetwork mit

Prostituierten realisieren. Beratungsgespräche wurden in der Pandemie häufig telefonisch gedolmetscht – „wir können jemanden dazuschalten“ –, allerdings waren diese selbstorganisiert und keine professionelle Dienstleistung. In der Schwangerschaftskonfliktberatung sei eine Fokussierung auf bestimmte Sprachen jedoch problematisch, weil ganz unterschiedliche Frauen kämen. Es sei schwierig, Dolmetscher zu finden, die alle Beteiligten akzeptieren. Gleichzeitig sei Sprachmittlung jedoch essenziell wichtig, denn „unsere Arbeit besteht ja mehr oder weniger aus Sprache“. Man habe sich daher auch einen eigenen Pool aufgebaut, nutze aber auch ein Internetangebot der BZgA (<https://zanzu.de>) für Worterklärungen oder die basale Verständigung. Teilweise würden auch Freunde und Verwandte dolmetschen, was organisatorisch zwar einfacher sei, aber man könne „halt als Berater natürlich nie wissen, inwiefern das Ganze am Ende subjektiv eingefärbt ist“.

Psychiatrie und Psychotherapie: Es wurden Gespräche mit einer Psychotherapeutin aus einer Praxis geführt sowie jeweils mit dem stellvertretenden Leiter einer Ausbildungsambulanz und einer Fachärztin in einer Klinik. In der Ambulanz, die von Herrn Behrend geleitet wird, werden im Jahr ca. 1400 Patienten behandelt, die meisten von ihnen sind deutschsprachig. Geschätzt sind etwa 10–20 Patienten im Jahr nicht in der Lage, an einer Therapie in deutscher Sprache teilzunehmen. In der Regel wird die Sprachfrage vorab oder in den ersten Treffen geklärt. Sprachbarrieren stellen ein großes Problem dar, Sprache sei das „Behandlungsmittel“ und auch viele Erfahrungen werden in der Muttersprache gemacht, so Herr Behrend. Er ist der Meinung, dass „Menschen, die nicht Deutsch sprechen, insgesamt im Gesundheitssystem nicht so versorgt werden, wie Menschen, die Deutsch sprechen. Und bei der Psychotherapie ist es noch gravierender. Also da finde ich wirklich, dass das hier eine Benachteiligung gibt“.

Ähnlich äußert sich die Therapeutin Frau Hansen aus der niedergelassenen Praxis. Der Anteil der Patienten mit geringen Deutschkenntnissen sei niedrig, weil der Zugang erschwert sei. Zugleich sei Sprache für die Behandlung zentral, ohne Dolmetscher wäre diese nicht möglich und eine Einbeziehung von Angehörigen eigentlich ethisch nicht vertretbar. Sie erzählt den Fall eines Jungen, dessen älterer Bruder als Dolmetscher fungieren sollte: „Ich kann doch diesem älteren Bruder nicht diese Bürde da aufladen [...], mir die Suizidgedanken seines Bruders zu übersetzen.“ Die klinische Psychiaterin Frau Fellner hat im Schnitt ca. 30 Geflüchtete als Patienten, die ihr von verschiedenen Stellen zugewiesen werden. Nicht alle benötigen Sprachmittlung, aber die Sprachbarriere erschwert generell auch dann die Therapieentscheidungen, wenn Deutschkenntnisse vorhanden sind. Sie könne bei der Wahl der Medikation aufgrund

der Sprachbarrieren „auch manchmal nur raten“. Sie nutzt, wie andere Ärzte auch, Ad-hoc-Sprachmittler wie etwa Reinigungskräfte, bucht aber auch häufig Unterstützung bei einem lokalen Sprachmittlungsprojekt.

Jugendhilfe: Frau Müller ist Pädagogin und Sozialarbeiterin in einer Mädchenwohngruppe mit neun Plätzen, die überwiegend durch das Jugendamt belegt werden. Träger ist eine gemeinnützige GmbH. Die Bewohnerinnen sind allesamt Jugendliche zwischen 13 und 21 Jahren. Es gibt Fälle von familiärer Gewalt, Verwahrlosung und psychischen Problemen. In den Jahren 2019–2020 gab es fünf Bewohnerinnen, alle aus Afghanistan, mit denen eine Verständigung auf Deutsch kaum möglich war, sodass Sprachmittlung benötigt wurde. Die Möglichkeit der Aufnahme in eine Wohngruppe werde von Geflüchteten eher nicht genutzt, vermutlich auch aus kulturellen Gründen.

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

Migrationsberatung: In der Migrationsberatung wurden Interviews mit den Beratern Frau Seemann und Herrn Werfer geführt, die in verschiedenen Städten bei kirchlichen Trägern Migrations- und Asylverfahrensberatung durchführen. Ihre Beratung richtet sich also prinzipiell nicht nur an Geflüchtete, sondern auch an andere Personen, aber beide arbeiten überwiegend mit Geflüchteten. Beide Befragten bestätigen, dass Sprachbarrieren bei Geflüchteten erwartungsgemäß eines der größeren Probleme sind.

Herr Werfer hat unter normalen Bedingungen acht bis zehn Klienten am Tag, kann aber die Anzahl derjenigen mit geringen Deutschkenntnissen nicht genauer beziffern. Er betont, dass erst durch Sprachmittlung eine grundsätzliche Klärung der Sachverhalte und Anliegen möglich wird, dass allerdings auch große Unterschiede zwischen den verschiedenen Typen von Sprachmittlern bestehen, denn „da hat man sehr vielschichtige Erlebnisse“.

Frau Seemann schätzt, dass sie trotz hohen Bedarfs ca. 70 % der Gespräche ohne Sprachmittlung durchführt. Aufgrund ihrer eigenen guten Sprachkenntnisse würde das funktionieren, aber die Beratung sei dann eben nicht auf

einem hohen Niveau. Sie habe ca. 300 Klienten im Jahr mit unterschiedlich ausgeprägtem Beratungsbedarf, von denen ca. die Hälfte kaum Deutsch spreche. Diese Personen bringen dann auch oft Angehörige zum Sprachmitteln mit. Da die Terminvergabe über die Verwaltung erfolge und dort der Dolmetschbedarf nicht vorab geklärt werde, sei es eben eine eingeübte Praxis, dass die Klienten selbst jemanden mitbringen. Die Sprachbarrieren führen dazu, dass „die Menschen nicht unbedingt alle Informationen bekommen können, die sie bräuchten, um wirklich zu wissen, was passiert da eigentlich mit mir“.

3.2.2 Auswirkungen von Sprachmittlung

Schulen, Schulsozialarbeit: Frau Wehner betont, dass gedolmetschte Elterngespräche eher auf Augenhöhe verlaufen, aber dadurch auch länger dauern. Sie versteht dies jedoch als einen positiven Effekt („Das wird sonst ja direktiv“). Bei einem gelungenen Gespräch könnten alle aktiv mitwirken, dies führe dann auch zu einem besseren Verständnis bei den Eltern und vermeide Spiralen des Nichtverstehens. Ähnlich äußert sich Frau Schmidt: „Natürlich dauert ein Gespräch länger, wenn immer übersetzt werden muss, aber gleichzeitig spart es eine Menge Zeit, weil man Dinge nicht kompliziert erklären muss.“ Nach Aussage von Frau Wehner hätten die organisierten Sprachmittler allerdings früher manchmal unzuverlässig gedolmetscht und sich nicht neutral verhalten; dies sei jedoch durch die Fortbildungen besser geworden.

In Schulen sei auch das Hintergrundwissen wichtig, etwa über das Schulsystem. Es gebe immer wieder Sprachmittler, die nicht genug darüber wissen. Da die Sprachmittler des lokalen Sprachmittlerpools immer wieder wechseln, gebe es dann auch manchmal nicht genug Hintergrundwissen zu den einzelnen Fällen und das erschwere die Kommunikation via Sprachmittlung. Aber ohne die Unterstützung würde vieles vollkommen ungeklärt bleiben.

Sie berichtet von einem konkreten Fall: Ein Kind macht keine Hausaufgaben, seine Hefte und Schulranzen sind durcheinander. Mithilfe von Sprachmittlung erklärt die Mutter der Lehrerin, dass sie zu sechst in einem Zimmer von 15 Quadratmetern leben und an Hausaufgaben nicht zu denken sei. Die Lehrerin versteht zum ersten Mal das Problem und bietet von sich aus die Lösungsmöglichkeit an, das Kind könne am Freitag immer in der Schule Hausaufgaben machen und die Schulsachen in der Klasse lagern. Frau Wagner bezeichnet solche Erfahrungen als „richtige Aha-Erlebnisse“, die ohne Sprachmittlung kaum möglich wären.

Wenn Angehörige Sprachmittlung übernehmen, steht Frau Schmidt den Resultaten allerdings eher kritisch gegenüber. Sie erzählt von einem

dolmetschenden Onkel, der sich ausgiebig mit den Eltern in der Herkunftssprache berät und dann auf Deutsch sagt: „Nein, nein, alles ist gut!“. Es ging um ein Mädchen, das unter einer traumabedingten Lernstörung litt. Bei den Sprachmittlern aus dem lokalen Pool sei das anders: „Wir können davon ausgehen, das, was wir sagen, wird übersetzt und wir bekommen auch das übersetzt, was die Eltern uns sagen wollen.“

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

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

Psychiatrie und Psychotherapie: Für den Therapeuten Herrn Behrend hat Sprachmittlung auf vielen Ebenen Auswirkungen auf die Therapie. Die therapeutischen Gespräche verlängern sich durch die Teilnahme von Sprachmittlern

ca. auf das Doppelte: Man muss mehr Pausen machen, kürzere Sätze verwenden, den anderen unterbrechen, die Sprachmittler manchmal auch explizit zum Dolmetschen auffordern. Sprachmittlung bringe jedoch auch kulturelles Hintergrundwissen ins Gespräch ein, was manchmal hilfreich sei, um den Patienten richtig verstehen zu können.

Sprachmittler werden in der Ambulanz aus ganz unterschiedlichen Quellen bezogen: aus regionalen Projekten oder auch kommerziellen Angeboten aus anderen Städten, wenn die Finanzierung geklärt ist. Die Finanzierung von Sprachmittlung sei jedoch kompliziert, weil stets verschiedene Kostenträger infrage kämen, die aber jeweils auch nicht vorhersehbar entscheiden würden. Am ehesten gäbe es eine Kostenübernahme, wenn das Jugendamt involviert war. Der Aufwand zur (oft erfolglosen) Beantragung der Finanzierung von Sprachmittlung sei eine der größten Hürden bei der Bereitstellung therapeutischer Angebote für Personen mit geringen Deutschkenntnissen.

Ähnlich äußert sich die Psychiaterin Frau Fellner, die daher überwiegend bei einem lokalen Sprachmittlerpool bucht, der vom Bundesland finanziert wird, denn „andere müssten wir bezahlen und dafür haben wir kein Geld. Also, dann müsste ich darauf verzichten“. Sie behandelt Geflüchtete und Migranten, weil es ihr wichtig ist, aber für die Klinik, in der sie tätig ist, lohne sich das finanziell nicht: „Das wäre okay, wenn ich [...] aufhören würde. Das wäre denen [ihren Vorgesetzten] egal.“ Dies liege an den Fallpauschalen, die die stark zeitaufwendige Behandlung von Migranten nicht abbilden. Sprachmittlung ist schwierig zu beschaffen und zu administrieren, aber trotzdem essenziell für ihre Arbeit. Die Erfahrung mit organisierter Sprachmittlung sei überwiegend positiv, nicht jedoch mit Notlösungen wie Kindern u. Ä. Dies betreffe schon die Alltagssprache, etwa wenn man jemanden nach der Stimmung frage: „Die verstehen nicht, was ich mit Stimmung meine.“ Gegenüber anderen Lösungen sind auch aus Sicht der Therapeutin Frau Hansen Sprachmittler aus organisierten Zusammenhängen nicht zu ersetzen: „Also, es würde ohne nicht funktionieren.“ Andere würden sich zu sehr ins Gespräch einmischen und „die ehrenamtlichen Dolmetscher sind einfach invasiver“. Professionalisierte Sprachmittlung sei jedoch auch Vertrautheit, denn „man gibt ihnen [den Klienten] irgendwie so ein Stück Kultur [...] mit in den Raum. So ein Stück Heimat“.

Jugendhilfe: Die Relevanz von Sprachmittlung liegt für Frau Müller in der direkteren Beziehung mit ihren Klientinnen. In der Arbeit mit den Mädchen sei es wesentlich, direkt mit ihnen kommunizieren zu können. Sie sagt: „Wenn man wichtige Sachen vermitteln möchte, [...] und das kann man eben nur mit dem Sprachmittler [...]. Ich kann ja nicht einem Mädchen die Regeln vermitteln in Deutsch und dann sauer sein, wenn sie die Regeln nicht einhält.“ Die

Professionalität der Sprachmittler sei in ihrem Bereich jedoch ein wesentlicher Faktor. Diese sei nach ihrer Erfahrung nur bei Personen gegeben, die das hauptberuflich machen und hoch qualifiziert seien. Sie erzählt von einem Dolmetscher für Somali: „Ich glaube, er hat 120 € die Stunde gekostet, aber wenn der da war, brauchte man nicht zwei, drei Wochen danach noch mal jemanden. Also dann waren die Kosten sozusagen wieder ausgeglichen, weil er wirklich extrem gut ist.“

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

Die Buchung von Sprachmittlern über den lokalen Pool findet Herr Werfer „aufwendig“. Erst nach drei oder vier Tagen erfahre man, ob ein Termin überhaupt würde stattfinden können. „Wir lagern das [die Buchung] an unsere Praktikanten aus.“ Auch die Buchung von Terminen zum Telefondolmetschen sei zu kompliziert, denn die Einladungs-E-Mail an die Klienten für die Telefonkonferenz sei nur auf Deutsch und auch für Muttersprachler schwer verständlich. Wenn es funktioniert, ist es für alle „eine wunderbare Lösung für die aktuelle [Pandemie-]Situation“, aber auch für Fälle, in denen keine Dolmetscher vor Ort verfügbar sind. Insgesamt sei Sprachmittlung „der effizientere und einfachere Weg, Dinge geklärt zu bekommen“. Die Haltung der Behörden mit ihrer Beharrung auf der deutschen Amtssprache sei „von effizient ganz weit entfernt“.

Frau Seelmann, die überwiegend Sprachmittlung von Begleitpersonen der Klienten erhält, beobachtet ebenfalls einen deutlichen Unterschied zwischen diesen und externen Sprachmittlern. Bei den Begleitpersonen sei das oftmals „kein Dolmetschen“, weil man nicht wisse, was wirklich gesagt werde. Positiv sei, dass durch Sprachmittlung die Informationen schnell ausgetauscht werden können, andererseits bleibe jedoch die Unsicherheit darüber, wie viel die Sprachmittler selbst in das Gespräch hineinbringen. Wenn Begleitpersonen zum Dolmetschen mitkommen, würde sie sich auch eher mehr Zeit nehmen, um die Möglichkeit zum Austausch optimal zu nutzen, wodurch sich auch die

Beziehung mit den Klienten über den Informationsaustausch hinaus verbessere. Ein gutes Gespräch erkennt sie jedoch daran, dass der Austausch funktioniert habe. Generell gestaltet sich ihrer Meinung nach der Beratungsprozess durch Sprachmittlung im Ganzen effektiver. Allerdings hält auch sie den Buchungsvorgang des lokalen Sprachmittlungsangebots für zu aufwendig, weil die Verwaltungskräfte, die das in ihrer Einrichtung machen, schon zu viele andere Aufgaben haben. Und dabei sollte es für sie vielmehr „verdammte einfach sein“.

3.2.3 Verbesserungsvorschläge von Nutzern

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

Frau Schmidt betont, dass man Sprachmittler auch in alltäglichen Gesprächen benötige, wie etwa für die „Einschulung, für Lehrer-Eltern-Schüler-Gespräche, Elternabende“, und es für Schulen im ländlichen Raum möglich sein müsste, Distanzdolmetschen zu praktizieren, also per Telefon oder Video, damit Sprachmittler nicht anreisen müssen. Noch besser wäre es ihrer Meinung nach, „wenn ich pro Schulkind einen festen Dolmetscher hätte, der sozusagen mit dem Kind vertraut ist, mit der Familie vertraut ist“. Die Schulsozialarbeiterin Frau Wehner bezieht bei ihrer Vorstellung einer idealen Versorgung auch die Lehrer mit ein: „Ideal wäre, Schulen haben einen niedrigschwelligen Zugang zu Dolmetschern und das Thema Sprachmittlung ist auch präsent in der Lehrerschaft. Das heißt, Lehrer können auf eigene Initiative ohne großen Aufwand einen Dolmetscher buchen für Gespräche, wo sie es einfach für nötig halten.“ Bei wichtigen Gesprächen, wie Entscheidungen über die Schullaufbahn, sollte ihrer Meinung nach Sprachmittlung ohne vorherige Bedarfsklärung und Einzelfallentscheidung grundsätzlich vorgesehen werden.

Beratungsstellen für Frauen, Frauenhäuser: Aus dem Kreis der Beratungsstellen wird vor allem der Zugang zu professioneller Sprachmittlung thematisiert. Eine Sozialarbeiterin fordert einen „Pool an professionellen

Sprachmittlerinnen“, eine andere Sozialarbeiterin schreibt: „Es wäre sicher gut, wenn die Schulen, Kindergärten, Ämter und Beratungsstellen auf professionelle Dolmetscher zurückgreifen könnten und dafür einen Etat hätten.“ Die Frauenhäuser, die einen Telefondolmetscherdienst nutzen dürfen, thematisieren hingegen vor allem die ungesicherte Finanzierung. Eine Verbesserung wäre, „wenn ich das nicht jährlich neu beantragen müsste“ und man mehr als fünf Sprachen fest in die Versorgung einplanen könnte. Aus Sicht der Prostituiertenberatung wäre es hingegen sinnvoll, die Einbindung dolmetschender Honorarkräfte auszubauen. Das sei besser, „als uns ewig daran aufzuhalten, wie schaffe ich es jetzt, bei dieser einen Frau mit dieser einen Dolmetscherin [...] einen Termin zu finden“. Für Frau Biel, die auch in der Schwangerschaftsberatung arbeitet, wäre es hingegen ein Fortschritt, wenn die Sprachmittlerinnen auf die jeweiligen Einsatzbereiche inhaltlich besser vorbereitet seien und man „da leichter darauf zurückgreifen“ könnte.

Psychiatrie und Psychotherapie: Aus Sicht der Therapeutin Frau Hansen sind die mangelnde Bekanntheit von Sprachmittlungsangeboten und die unklare Finanzierung die größten Probleme. Es sei wichtig, dass es für diese zentrale Leistung eine nachhaltige Finanzierung gebe. Ansonsten sei sie mit den Angeboten sehr zufrieden. Betonen möchte sie, dass man die Psychohygiene der Sprachmittler nicht unterschätzen solle. Für die Psychiaterin Frau Fellner ist der Zugang zu den kostenlosen Sprachmittlern „das größte Glück“, weil die Finanzierung geklärt sei. Telefondolmetschen erscheint ihr unter Pandemiebedingungen aus hygienischen Gründen problematisch, wenn sie sich mit einer Klientin das Gerät hin- und herreichen muss. Am besten wäre es, wenn sie direkt Sprachmittler buchen könnte und diese dann ihre Rechnung „einfach irgendwohin, wo es dann bezahlt wird“, schicken würden. Der direkte Kontakt zu den Sprachmittlern würde die Terminvereinbarung erleichtern, insbesondere bei Änderungen. Für den Therapeuten Herrn Behrend aus der Ambulanz wären „klare standardisierte Finanzierungswege“ sowie „eine klare Qualifizierung von Dolmetschern, sodass ich nicht nachschulen muss“, eine große Hilfe. Sehr hilfreich wäre für ihn zudem „eine zentrale Kontaktstelle“, die auch administrative Aufgaben übernimmt, sodass er sich auf seine eigentliche Aufgabe – die therapeutische Arbeit – konzentrieren könnte.

Jugendhilfe: Für die Betreuerin in einer Jugendwohnung sind der bürokratische Zugang und die Finanzierung von Sprachmittlung ebenfalls die Hauptprobleme: „Die Problematik ist, man muss teilweise ein bis zwei Wochen vorher Termine online beantragen, dann kriegt man eine schriftliche Bestätigung und dann kommen die Dolmetscherinnen oder Dolmetscher zu dem Termin.“ Sie hätten jedoch viele andere Dinge zu tun und würden lieber einfach an einer

zuständigen Stelle anrufen und telefonisch einen Termin vereinbaren. Außerdem möchte sie den Sprachmittlern und ihrer Arbeitsweise vertrauen können. Kompetente Sprachmittler direkt telefonisch kontaktieren zu können, wäre aus ihrer Sicht „das Nonplusultra“. Ideal wäre: „spontane Termine ausmachen plus nicht zu teuer und zuverlässig und flexibel.“

Migrationsberatung: Frau Seelmann fände einen Video- oder Telefondolmetscherdienst auf Knopfdruck optimal, oder zumindest einen Pool aus sprachlich kompetenten Leuten, auf den man unbürokratisch zugreifen könnte. Auch Herr Werfer würde sich eine Videokonferenz als ideale Lösung wünschen. Gut fände er auch, wenn es mehr Austausch zwischen existierenden Sprachmittlungsangeboten und den Nutzern gäbe. Die Rückmeldeformulare gehen im Alltag unter, momentan käme ihm das sehr einseitig vor.

3.2.4 Zusammenfassung der Gespräche mit Nutzern

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

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

- bilinguale Mitarbeiter, die speziell für die herkunftssprachliche Kommunikation mit Klienten auf Honorarbasis oder in Teilzeit beschäftigt werden (z. B. in der Prostituiertenberatung),

- kommerzielle Anbieter für Telefondolmetschen (Frauenhäuser),
- Präsenzdolmetschen durch Sprachmittler aus geförderten Projekten (Psychotherapie, Schulen, Jugendhilfe),
- Ad-hoc-Lösungen (bilinguale Mitarbeiter, andere Klienten usw.), z. B. in Schulen und offenen Beratungsangeboten.

Diese diversen Lösungen werden in manchen Einrichtungen auch kombiniert genutzt.

2. **Effekte:** Die Auswirkungen von Sprachmittlung auf die Arbeit der Befragten sind in der Regel positiv. Dies betrifft sowohl die Gestaltung der Beziehungen zu den Klienten als auch die Qualität des Informationsaustauschs. Für die meisten Befragten gilt dies jedoch nur in Bezug auf Sprachmittler, die als externe Dienstleister hinzugezogen werden oder fest in ein Team integriert sind. Ad-hoc-Sprachmittler, etwa Angehörige oder Begleitpersonen von Klienten, gelten in den allermeisten Einrichtungen als ungeeignet oder als Notlösung. Die Administration von Sprachmittlungseinsätzen wird in mehreren Projekten als besondere Herausforderung und als zu aufwendig bzw. überbürokratisiert empfunden. Sprachmittlung per Telefon oder Video gilt bei mehreren Nutzern als effiziente und effektive Lösung, wenn Zugang, Abwicklung und Bezahlung geregelt sind. Dies gilt insbesondere für den ländlichen Raum.
3. **Bedarf:** Einige Befragte, die einen für ihre Tätigkeit angemessenen Zugang zu Sprachmittlungsangeboten haben, sind mit den jetzt existierenden Lösungen zufrieden und sehen nur in Details Verbesserungsbedarf. Die Mehrheit hat jedoch aus unterschiedlichen Gründen bisher keinen für die Erfüllung der eigenen Aufgaben angemessenen Zugang zu Sprachmittlung und wünscht sich deutlich verbesserte Sprachmittlungsangebote, die leicht zugänglich und möglichst einfach zu administrieren sind. Distanzdolmetschen (Sprachmittlung per Internet/Telefon) erscheint allen Befragten als eine effiziente Lösung, lediglich in psychotherapeutischen Kontexten wird diese Lösung nicht präferiert. Neben dem Bedarf an Sprachmittlung wird verschiedentlich auch die Notwendigkeit verbesserter Sprachförderungsangebote für die deutsche Sprache für bestimmte Gruppen thematisiert, etwa Arbeitsmigranten aus Osteuropa. Übergreifend wird in den Bereichen Medizin und Bildung sowie teilweise im Sozialbereich die Finanzierungsproblematik angesprochen. Die Finanzierung notwendiger Sprachmittlung sei teilweise komplett ungeklärt bzw. viel zu ungenau geklärt und wäre auch in der Administration zu kompliziert.

3.3 Sprachmittlung aus der Perspektive der Sprachmittler

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

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

Tab. 3: Übersicht über die befragten Sprachmittler

| Name | Sprachen | Hintergrund | Stadt/Land |
|-----------------------|-------------------------|--|------------|
| Frau Schneider | Russisch, Ukrainisch | Abgeschlossenes Studium in Übersetzungswissenschaften | Stadt |
| Herr Alaoui | Arabisch | Student der Naturwissenschaften | Stadt |
| Herr Badawi | Arabisch | Medizinische Fachkraft | Stadt |
| Frau Meyer | Tigrinya | Medizinische Fachkraft | Stadt |
| Frau Pasteur | Tschechisch | Hausfrau, 450-€-Job | Land |
| Frau Khaled | Sorani, Arabisch | Fachkraft im Sozialbereich | Land |
| Frau Martynowa | Russisch | Studentin der Sozialwissenschaften | Land |
| Frau Idrissi | Arabisch | Fachkraft in der Migrationsberatung | Land |

3.3.1 Werdegang, Hintergrund, Motivation

Frau Schneider hat in der Ukraine Übersetzungswissenschaften studiert, lebt seit einigen Jahren in Deutschland und hat auch hier ein sprachbezogenes Studium absolviert. Sie war eine Zeit lang im städtischen Umfeld für ein Sprachmittlungsprojekt tätig und hat insbesondere in psychosozialen Kontexten gedolmetscht. Neben Deutsch spricht sie Ukrainisch, Russisch und Englisch auf hohem Niveau. An der Tätigkeit interessiert sie vor allem, dass sie Menschen helfen und dabei zugleich Dolmetscherfahrungen sammeln kann. Im sozialen Kontext ist man „sichtbar im Gespräch“, zugleich sei es eine andere Beziehung zum Kunden – in kommerziellen Kontexten sei sie im Auftrag eines Kunden vor Ort und versuche, dessen Interessen zu dienen. Im sozialen Bereich stehe jedoch das Gebot der Neutralität viel stärker im Vordergrund. Die Vergütung war für sie zweitrangig, sie begreift die Tätigkeit eher als Möglichkeit, Erfahrungen zu sammeln und anderen zu helfen.

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

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

Frau Meyer, die in Eritrea geboren wurde, seit 35 Jahren in Deutschland lebt und Tigrinya spricht, dolmetscht ebenfalls für einen städtischen Pool und ist beruflich in einem Krankenhaus tätig. Sie hat erst 2016 mit dem Dolmetschen angefangen, als sie von Hilfe suchenden Geflüchteten auf der Straße angesprochen wurde – man erkenne, dass sie aus Eritrea stammt, sagt sie. Eine

Mitarbeiterin der Caritas hat sie dann an den Pool vermittelt, vorher war sie lange Zeit privat für Geflüchtete tätig. Die Bezahlung ist für sie nicht relevant, aber sie findet sie zu niedrig – dafür, dass sie phasenweise täglich als Sprachmittlerin unterwegs war. Jetzt könne sie aus beruflichen und familiären Gründen nicht mehr so viele Einsätze leisten, wolle aber trotzdem betonen, dass ihr die Bezahlung nicht angemessen erscheine.

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

Frau Pasteur kommt aus Tschechien, lebt seit über 15 Jahren in Deutschland und ist mit einem Einheimischen verheiratet. Über eine Bekannte wurde sie 2019 für den regionalen Sprachmittlerpool gewonnen. 2020 unterstützte sie auch das Gesundheitsamt bei der Kontaktnachverfolgung. Landsleuten zu helfen, ist ihre Motivation, die auch aus ihrer eigenen Migrationserfahrung entstanden ist: „Ich war ganz alleine hier und hatte niemanden und das war nicht so schön.“

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

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

3.3.2 Erfahrungen und Herausforderungen

Zeit. Frau Khaled (Arabisch, Sorani-Kurdisch) scheint von allen Befragten die meisten Einsätze zu absolvieren. Sie sagt: „Fast jeden Tag. [...] Eigentlich bin ich überall.“ Die Klienten rufen sie direkt an, jeder scheint sie zu kennen: „Das ist schwer. [...] Manchmal rufen sie mich nachts an.“ Sie hat deshalb Schwierigkeiten mit der Zeiteinteilung. Manchmal müsse sie mehrmals am Tag helfen, das bereite ihr dann Kopfschmerzen. Frau Idrissi, die ebenfalls Arabisch in einer ländlichen Region dolmetscht, hat hingegen deutlich weniger Einsätze und sagt mitunter auch ab. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen hat sie zuletzt nur „ein paar Mal“ online gedolmetscht. Herr Badawi sagt, er sei anfangs, 2015–2016, manchmal nach zwölf Stunden Arbeit direkt zum Dolmetschen gegangen. Und auch heute [2021] noch gebe es solche Situationen, etwa wenn in einer Unterkunft für Geflüchtete ein Corona-Hotspot entstanden ist und alle getestet werden müssen, Quarantäne verhängt wird oder eine Impfkampagne stattfindet. Da sei man dann tagelang im Einsatz: „Wir haben 1500 Leute geimpft. [...] Ich hatte das Gefühl, ich gehöre zu einer Truppe, die wirklich toll ist.“ Frau Meyer spricht mit Tigrinya ebenfalls eine stark nachgefragte Sprache, für die es zudem kaum Sprachmittler gibt. Auch sie hat vor allem 2017 „ständig“ gedolmetscht. Aus beruflichen und familiären Gründen dolmetscht sie jetzt weniger, ihre Schichten liegen so, dass sie tagsüber keine Aufträge mehr annehmen kann.

Nähe und Distanz. Mehrere Befragte berichten von der Herausforderung, die Beziehung zu den Nutzern zu gestalten. Dabei geht es immer um die nicht deutschsprachigen Klienten, kaum um die institutionellen Nutzer, wie Ärzte oder Sozialarbeiter – „die sind immer professionell“, sagt Frau Martynowa. Die Klienten hingegen versuchen, den Kontakt zu den Sprachmittlern auszuweiten oder für weitere Unterstützung zu nutzen. Frau Schneider spricht von „Situationen, wo man einen Dolmetscher als Verbündeten sieht in diesem Land“, und betont die Notwendigkeit, in der Mitte zu bleiben und nicht auf diese Wünsche einzugehen. Auch Frau Pasteur, die nicht häufig gedolmetscht hat und deren Klienten EU-Bürger aus einem Nachbarland sind, berichtet davon: „Also viele bitten um Kontakte. [...] Ich versuche eigentlich Distanz“ zu behalten. Frau Meyer, die für Eritreer dolmetscht, betont, man müsse den Abstand halten. Herr Badawi erzählt, dass er seine Telefonnummer ändern musste, weil er sie unüberlegt herausgegeben hatte und dann manchmal um 04:00 Uhr morgens angerufen wurde. Andererseits hat er für diese unautorisierten Kontaktaufnahmen auch Verständnis: „Trotz allem sind Sie für den Klienten ein Freund, ein bekanntes Gesicht in einer fremden Welt, weil Sie Arabisch sprechen.“ Aber das trägt nicht

weit: „Ich helfe mehr, wenn ich mich abgrenze.“ Frau Khaled, die in einer ländlichen Region tätig ist und neben Arabisch auch Sorani-Kurdisch spricht, führt das Beispiel einer Schwangeren an, die mitten in der Nacht ins Krankenhaus musste – da könne sie nicht „Nein“ sagen. Herr Badawi sieht die grenzenlose Hilfsbereitschaft mancher Sprachmittler als problematisch an und berichtet von Kollegen, die aufhören mussten, weil sie ausgebrannt waren.

Kultur erklären. Mehrere der Befragten verstehen es als ihre Aufgabe, zusätzliche Erklärungen zu geben, um etwa das Sozial- und Bildungssystem in Deutschland begreifbar zu machen. Herr Alaoui stellt fest, es gebe Unterschiede und Gemeinsamkeiten, aber das deutsche Schulsystem unterscheide sich schon sehr vom syrischen: „Ich versuche zu erklären, wie wir das in Syrien haben.“ Frau Khaled gibt das Beispiel einer Weiterbewilligung der Grundversicherung an – die müsse man beantragen, aber die Klienten verstehen den Brief nicht und versäumen dies dann. „Die Flüchtlinge wissen nicht, wie kann man mit den Sachen umgehen.“ Sie wirbt bei Geflüchteten auch für das Impfen und erklärt, dass es nicht gefährlich sei. Frau Martynowa erklärt den Klienten bestimmte Unterschiede zu Russland. Sie sagt aber auch, es sei in Moskau eher so wie hier, mehr persönliche Distanz. Nur der Rest von Russland sei anders, ein großes Dorf. Frau Pasteur sagt über die Klienten, dass sie es so machen wie in Tschechien, „aber hier muss man umdenken.“ Frau Meyer hebt hervor, dass ihre eritreischen Klienten aus einem Land kommen, „wo alles ganz anders ist“. Die Jugendlichen in den Aufnahmeeinrichtungen hätten sie gefragt: „Sind wir im Gefängnis?“. Sie musste den Jugendlichen dann die Putzdienste und Ausgangsbeschränkungen oder auch, was ein Vormund ist, erklären. Aber auch umgekehrt, wenn etwa Konflikte über das Essen entstehen und die deutschen Betreuer das Problem nicht verstehen. Herr Badawi findet, dass diese Erklärungen auch systematisch dazugehören und die Sprachmittlung vom normalen Dolmetschen unterscheiden: „Wenn ich jetzt beim Jugendamt bin [...], dann erkläre ich erst mal den Hintergrund.“ Er beschreibt das Beispiel einer Familie, die vom Jugendamt aufgesucht wurde, um zu klären, warum die Tochter in der Schule im Unterricht einschläft – nämlich wegen der vielen Hausarbeit, die in einer arabischen Familie selbstverständlich von ihr zu übernehmen sei. In Deutschland hingegen habe das Kind ein Recht auf Kindheit und soll nicht so früh zur Hausarbeit verpflichtet werden. Ohne diese Erklärungen hätten beide Seiten trotz Übersetzung aneinander vorbeigeredet, meint Herr Badawi: „Das ist die Mediation.“



Abb. 4: Gleiche Wörter haben nicht immer die gleiche Bedeutung.
Illustration: Heiner Schubert

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

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

Schulungen und Fortbildungen. Alle Befragten berichten von Schulungen oder Fortbildungen, die allerdings inhaltlich und vom Umfang her sehr unterschiedlich sind. Herr Badawi und Frau Meyer haben das IHK-Zertifikat „Sprachmittler/-in“ absolviert. Frau Meyer beschreibt es als „Bescheid wissen über die Behörden, wie das abläuft“, aber auch darüber, worauf man achten sollte – auch bei sich selbst. Der wichtigste Aspekt scheint für sie jedoch das Hintergrundwissen zu den Behörden zu sein. Sie fände es gut, wenn einige Themen noch intensiviert oder wiederholt werden könnten. Herr Badawi hält das IHK-Zertifikat ebenfalls für sehr wertvoll und würde sich wünschen, dass der Umgang mit kulturellen Aspekten noch stärker in Fortbildungen thematisiert wird. Aber auch eine stärkere Beschäftigung mit der Sprache der einzelnen Institutionen hält er für sinnvoll, weil nicht alle Sprachmittler gleichermaßen gut Deutsch sprechen. Die Mitarbeiter im Jobcenter redeten manchmal so, als sprächen sie „mit Goethe“. In anderen Projekten spielen Fortbildungen oder Austauschmöglichkeiten hingegen nur eine untergeordnete Rolle. Frau Martynowa spricht von ein paar Übungen und Regeln. Frau Schneider spricht das Wissen über Institutionen an, das in einigen Workshops vermittelt worden sei. Frau Pasteur möchte ihr Deutsch verbessern und hat darüber hinaus keine konkreten Vorstellungen, was man in Fortbildungen machen könnte. Frau Idrissi würde gerne mehr über die Gesetzeslagen wissen. Herr Alaoui hat nicht an den Fortbildungen in seinem Pool teilgenommen. Frau Khaled war bei ein paar Treffen mit anderen Sprachmittlern.

Selbstverständnis. Frau Khaled beschreibt viele Situationen, in denen sie quasi sozialarbeiterisch tätig ist. Für sie verschwimmen die Unterschiede zwischen Sprachmittlung und sozialer Hilfeleistung. Sie sagt selbst, sie sei „meistens eine Sozialarbeiterin“. Herr Badawi hingegen betont einerseits die nötige Distanz

und Abgrenzung und grenzt andererseits auch die Sprachmittlung vom Dolmetschen ab, weil man vor allem den Klienten mehr erklären müsse. Ähnlich sieht es auch Frau Meyer, die im selben Pool tätig ist. Weil die Tätigkeit als Sprachmittler häufig in andere Aktivitäten eingebettet ist, werden die Befragten manchmal auch als Begleiter tätig, zeigen den Weg zu einer anderen Einrichtung oder helfen beim Ausfüllen von Formularen. Nicht alle der Befragten können jedoch mit der Frage nach dem Selbstverständnis etwas anfangen. Dies mag daran liegen, dass manche nur über wenig Erfahrung verfügen, oder daran, dass die Tätigkeit für sie selbstverständlich ist und nicht weiter reflektiert wird.

3.3.3 Verbesserungsvorschläge von Sprachmittlern

Am Ende der Gespräche wurden alle Teilnehmer gefragt, ob in Bezug auf die Arbeitsweise der Pools, in denen sie tätig sind, etwas Bestimmtes verbessert werden könnte. Frau Khaled und Frau Meyer sprechen in diesem Zusammenhang die Ehrenamtspauschale an. Bei Frau Meyer ist der Betrag pro Stunde etwas höher als im Projekt von Frau Khaled, aber beiden fällt die Bezahlung zu gering aus. Frau Meyer begründet die Kritik neben der hohen Belastung auch damit, dass sie schließlich auch an einer mehrmonatigen Fortbildung teilgenommen und ein IHK-Zertifikat erworben habe. Dies müsse sich auch irgendwie auszahlen. Für Frau Khaled geht es vor allem darum, dass sie durch die Sprachmittlung zeitlich sehr stark in Anspruch genommen wird und sich ihre Leistung nicht in der Bezahlung niederschlägt.

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

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

Frau Martynowa sieht Handlungsbedarf bei der Vermittlungsgeschwindigkeit – in vielen Fällen sei der Zeitraum von vier bis fünf Tagen für die Vermittlung

zu lang, weil die Termine kurzfristiger angesetzt werden. Frau Pasteur wünscht sich mehr Austauschmöglichkeiten mit anderen Sprachmittlern und würde die Einsätze besser koordinieren: Oftmals gebe eine tschechische Familie, die etliche Probleme habe, mehrere Gesprächsanfragen an und die Termine würden trotzdem einzeln und ohne Absprache mit ihr geplant, obwohl schon vorher klar sei, dass nur sie die Sprachmittlung übernehmen könne.

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

3.3.4 Zusammenfassung der Gespräche mit Sprachmittlern

Im Rahmen teilstandardisierter Interviews wurden aktive Sprachmittler aus vier verschiedenen ehrenamtlichen, lokal aktiven Pools zu ihren Erfahrungen befragt. Die Einsatzerfahrungen sind aus sachlichen Gründen unterschiedlich – beispielsweise verfügen Sprachmittler für Arabisch oder Tigrinya in der Regel über mehr Erfahrung.

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

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

Alle Befragten betonen die Notwendigkeit eines Austauschs mit anderen Sprachmittlern und/oder wünschen sich mehr solcher Austauschmöglichkeiten.

An manchen Standorten wurden zusätzliche Fortbildungen angeboten, die in einem Fall (IHK-Zertifikat) auch vergleichsweise umfangreich waren. An einem Standort scheint es nur einen sehr begrenzten Austausch innerhalb des Projekts zu geben, jedoch keine weiteren Möglichkeiten der Schulung oder Fortbildung.

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

Insgesamt ergibt sich ein gemischtes Bild mit einer Mehrheit sehr sprachkompetenter und reflektierter Sprachmittler und wenigen, die die Tätigkeit nicht so deutlich von sozialarbeiterischen Tätigkeiten abgrenzen können oder über eine geringere Erfahrungsdichte verfügen. Bei allen Befragten wird deutlich, dass sie eine Dienstleistung erbringen, die für andere Einrichtungen von zentraler Bedeutung ist. Ihre Herangehensweise ist überwiegend reflektiert und anspruchsvoll. Die Motivation ist weitgehend intrinsisch und speist sich aus der eigenen Migrationserfahrung. Einrichtungen wie die Jugendhilfe, das Gesundheitsamt oder die Arbeitsagentur könnten ohne diese intrinsisch motivierten Dienstleistungen ihre zentralen Klientengruppen nicht erreichen und damit wesentliche Aufgaben nicht erfüllen: „Ohne uns läuft an vielen Stellen nichts“, sagt Herr Badawi. Anders als in den gesetzlich geregelten Ehrenämtern (wie Schöffen, THW, Freiwillige Feuerwehr) erbringen Sprachmittler jedoch ihre Dienste ohne Lohnfortzahlung oder andere Vergünstigungen.

4 Rechtliche Aspekte von Sprachmittlung

In einem Gespräch über die Förderung von Sprachmittlung durch eine Landesregierung vertrat der Vertreter eines Kommunalverbands die Auffassung, es sei gar nicht zulässig, andere Sprachen als Deutsch in der Verwaltungskommunikation zu verwenden, denn Deutsch sei gesetzlich als Amtssprache festgeschrieben. Mit Bezug auf den § 23 Verwaltungsverfahrensgesetz bzw. die entsprechenden Regelungen in den Landesgesetzen behauptete er, es gebe keine rechtlichen Anspruchsgrundlagen für die Bereitstellung von Sprachmittlung durch die öffentliche Hand.

Demgegenüber verweist eine Dolmetscherin in einem Beitrag zur selben Frage auf das Grundgesetz (Iannone 2021: 223–248) und das Diskriminierungsverbot, wonach niemand aufgrund seiner ethnischen Herkunft benachteiligt werden dürfe. Die Autorin versucht, daraus eine Pflicht für die Bereitstellung von Sprachmittlung durch Behörden abzuleiten. Die Auffassungen des Kommunalpolitikers und der Dolmetscherin widersprechen sich – was nicht überrascht, aber doch zeigt, dass in Bezug auf die rechtliche Stellung von Sprachmittlung einiges unklar ist. Sprachmittlung ist ein Querschnittsthema, das vielfältige Rechtsgebiete tangiert.

Rechtliche Aspekte von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen können unter zwei Fragestellungen diskutiert werden:

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

Diese beiden Fragenkomplexe werden im Folgenden anhand relevanter Veröffentlichungen und Urteile zu diesen Themen und mit Bezug auf einschlägige Rechtsgebiete erörtert. In unserer Darstellung erheben wir nicht den Anspruch, einen abschließenden juristischen Standpunkt zu den einzelnen Bereichen zu

entwickeln. Es geht uns vielmehr darum, Problemfelder zu umreißen, und – soweit es uns möglich ist – juristische Perspektiven auf diese Problemfelder wiederzugeben.

Anspruchsgrundlagen für die Bereiche Gebärdensprache und Leichte Sprache, die im Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen formuliert sind, werden nicht betrachtet. Ebenso wenig betrachten wir die Bereitstellung von Sprachmittlung durch kommerzielle Anbieter, die nicht durch die öffentliche Hand gefördert werden, sondern als externe Dienstleister Auftragnehmer öffentlicher Aufträge sind. Allerdings sind einige der angesprochenen Bereiche, etwa das Steuer-, Arbeits- und Sozialrecht sowie der Datenschutz, auch für diese Anbieter von Belang.

4.1 Anspruchsgrundlagen

„Doch leider hat man bisher nicht vernommen / dass etwas Recht war und dann wars auch so / wer hätte nicht gern einmal Recht bekommen? / doch die Verhältnisse / sie sind nicht so.“ (aus der „Dreigroschenoper“). Dieses Zitat vorangestellt (um falsche Hoffnungen schon im Keim zu ersticken) gehen wir im Folgenden der Frage nach, inwieweit und in welchen Kontexten Bürger einen Anspruch auf Sprachmittlung haben könnten. Dabei ist zu beachten, dass diese Rechtsfrage bisher nicht Gegenstand höchstrichterlicher Rechtsprechung war und daher unterschiedliche Auslegungen möglich sind.

Antworten auf die Frage, ob im Kontakt mit öffentlichen Einrichtungen ein rechtlich begründbarer Anspruch auf Sprachmittlung bestehen könnte, liefern verschiedene Rechtsgebiete: für das öffentliche Recht das Verwaltungsrecht (insbesondere der Teilbereich Sozialrecht) und für das Privatrecht das Bürgerliche Gesetzbuch. Diese Rechtsgebiete haben Auswirkungen auf verschiedene Typen von Einrichtungen, in denen Sprachmittlung regelmäßig zum Einsatz kommen könnte oder müsste (vgl. zum Bedarf Kapitel 2): Schulen, soziale Dienste, Verwaltungen, Beratungsstellen, Krankenhäuser und Arztpraxen. Darüber hinaus werden rechtlich begründete Ansprüche auf Sprachmittlung in Einrichtungen betrachtet, die nicht aufgrund einer gesetzlichen Vorgabe geschaffen wurden, sondern vom Staat freiwillig durch Zuwendungen gefördert werden (z. B. Frauenhäuser oder Einrichtungen der Schuldnerberatung). Weitere Rechtsgebiete, die potenziell relevant sein könnten, aber bisher in Veröffentlichungen zu Anspruchsgrundlagen von Sprachmittlung nicht thematisiert wurden, sind das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bzw. die

übergeordneten europäischen Rechtsvorschriften, wie etwa die Antirassismusrichtlinie und die EU-Grundrechtecharta.

4.1.1 Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG)

Kommt die öffentliche Verwaltung mit Bürgern in Kontakt, stellt sich die Frage, ob dies jeweils auch in einer Sprache geschehen muss, die die Bürger verstehen. Dabei geht es nicht um die Frage, ob es sinnvoll ist, auch im Bereich der öffentlichen Verwaltung Sprachmittlung zumindest für die häufiger vorkommenden Herkunftssprachen anzubieten. Es geht vielmehr darum, ob ein Rechtsanspruch darauf besteht, in einer anderen Sprache als Standarddeutsch mit der Verwaltung zu kommunizieren.

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

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

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

4.1.2 Sozialrecht (SGB)

Im Sozialrecht werden ähnliche Erwägungen wie im allgemeinen Verwaltungsrecht angestellt, wobei hier die regelhaft vorkommende Bedürftigkeit der betroffenen Personen eine größere Rolle spielt. Eine Studie im Auftrag des Caritasverbands Osnabrück (Weiser 2011) sowie ein Positionspapier des Paritätischen Wohlfahrtsverbands (Paritätischer Gesamtverband 2018) kommen hier zunächst zu dem Ergebnis, dass auch das SGB X (Zehntes Buch Sozialgesetzbuch – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz) Deutsch als Amtssprache (§ 19 SGB X) festlegt. Ein Anspruch auf Sprachmittlung kann sich jedoch etwa aus der Anhörungspflicht der Behörde (§ 24 SGB X) ergeben, die besteht, sofern eine für die jeweilige Person nachteilige Entscheidung getroffen werden soll. Umstritten ist hier, ob die Ablehnung beantragter Leistungen den nachteiligen Entscheidungen gleichsteht, ob also etwa die Ablehnung des beantragten Arbeitslosengelds weniger Anhörungspflichten auslöst als der Entzug einer bereits bewilligten Leistung. Weiterhin besteht im Sozialrecht nach § 14 SGB I (Erstes Buch Sozialgesetzbuch – Allgemeiner Teil) eine Beratungspflicht. Das bedeutet, dass die Behörde die Bürger über die ggf. zustehenden Leistungen aufklären muss. Um dieser Pflicht nachzukommen, kann Sprachmittlung ebenfalls erforderlich sein, sofern eine Verständigung anders nicht möglich ist.

Im Ergebnis besteht in zahlreichen Fällen eine Verpflichtung der Sozialbehörden, Betroffene unter Einsatz von Sprachmittlung anzuhören und zu informieren, wenn anders eine Verständigung nicht gewährleistet ist. Ungeklärt erscheint jedoch die wichtige Frage, wer jeweils die Kosten der Sprachmittlung zu tragen hat. Da hierbei auch die individuellen wirtschaftlichen Verhältnisse zu berücksichtigen sind, könnte es im Sozialverwaltungsrecht sehr häufig auf eine Kostenübernahme durch die Behörde hinauslaufen. De facto wird diese Aufgabe jedoch oftmals den Klienten auferlegt und nicht von den Sozialbehörden übernommen. Die juristische Durchsetzung individueller Ansprüche auf Sprachmittlung erscheint unrealistisch. Zu einer ähnlichen Einschätzung wie das erwähnte Gutachten und das Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbands kommt auch der Wissenschaftliche Dienst des Bundestags in einer Stellungnahme vom Mai 2017 (WD 3 - 3000 - 106/17).

Für den großen Bereich der Agentur für Arbeit und des Jobcenters ist die EU-Verordnung 883/2004 zu beachten, die die Koordinierung der Sozialsysteme betrifft und sicherstellen soll, dass Angehörige von Unionsstaaten, Staatenlose und Geflüchtete in nationalen Sozialsystemen nicht benachteiligt werden. Die EU-Verordnung wurde bei der Agentur für Arbeit durch die

„Weisung 201611028 vom 21.11.2016 – Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten“ für die von den Agenturen erbrachten Dienste verankert. Hinsichtlich des Dolmetschens und der Übersetzung von Dokumenten wird in der Weisung generell von Kunden ohne ausreichende Deutschkenntnisse gesprochen, denen durch die Inanspruchnahme von Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten der Zugang zu den Leistungen der Agenturen erleichtert werden soll.

Gemäß dem in der Weisung formulierten *Kaskadenmodell* sollten vordringlich die Kunden eine Person „mit entsprechenden Sprachkenntnissen“ mitbringen (vgl. Weisung, Abschnitt 4.1). Geschehe dies nicht, sollen Mitarbeiter der Agentur mit der Sprachmittlung betraut werden. Dritte Option ist die Betrauung ehrenamtlicher Einrichtungen mit der Sprachmittlung. Erst wenn keine dieser kostensparenden Möglichkeiten zur Verfügung steht, sollen externe Sprachmittler auf Honorarbasis beauftragt werden. Dies gilt jedenfalls für EU-Bürger, Geflüchtete und Staatenlose, da diese einen aus dem EU-Recht abgeleiteten Rechtsanspruch auf Sprachmittlung haben.

Wörtlich heißt es in Abschnitt 4, die Bundesagentur für Arbeit sei „verpflichtet Übersetzungen vorzunehmen und Dolmetscherdienste anzubieten“. Für Drittstaatsangehörige hingegen soll gelten, dass diese aufgefordert werden, auf Deutsch zu kommunizieren oder Dolmetscher mitzubringen. Die Handlungsanweisung der Agentur für Arbeit zählt auch weitere Länder auf, deren Staatsbürger aufgrund zwischenstaatlicher Vereinbarungen Anspruch auf kostenfreie Übersetzung hätten (ehemaliges Jugoslawien, Schweiz; für den Bereich Kindergeld auch Marokko, Tunesien und Türkei). Zur praktischen Handhabung dieser Weisungen in unterschiedlichen Einrichtungen der Bundesagentur für Arbeit liegen keine systematischen Untersuchungen vor. Bekannt ist, dass regionale Jobcenter seit 2016 die Dienste der Firma SAVD für Video- und Telefondolmetschen nutzen (vgl. Kapitel 7). Unklar bleibt jedoch, ob durch die Möglichkeit des Distanzdolmetschens das Kaskadenmodell, also die Präferenz für dolmetschende Begleitpersonen, weitgehend abgelöst worden ist.

Nach Aussage des Paritätischen Gesamtverbands lassen Berichte und Erfahrungen aus der Praxis darauf schließen, dass es nicht deutschsprachigen Personen ungeachtet der von der BA erlassenen Regelungen nicht gelingt, die gemäß der eigenen Weisung offenbar bestehenden Ansprüche auf Sprachmittlung durchzusetzen und Ermessensentscheidungen in Einzelfällen zu ihren Gunsten zu erwirken. Jedenfalls werden Anträge auf qualifizierte Sprachmittlung in der Praxis kaum gestellt. De facto führt die Anweisung dazu, dass Begleitpersonen, Angehörige oder Fremde für die Adressatengruppe (EU-Bürger,

Geflüchtete und Staatenlose) dolmetschen. Die damit oftmals einhergehenden Probleme des Datenschutzes werden offenbar nicht berücksichtigt.

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

4.1.3 Patientenrechtegesetz (verankert im BGB)

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

ist und dies nicht nur vorgibt (OLG Köln vom 09.12.2015, 5 U 184/14). Die etwaigen Kosten von Sprachmittlung sind jedoch nicht durch die Krankenkassen zu zahlen, sondern dürfen den Patienten auferlegt werden, wie das Bundessozialgericht im Fall eines gehörlosen Patienten urteilte. Da Ärzte die Dolmetschertätigkeit nicht beurteilen können, kann sie auch nicht als Teil der ärztlichen Tätigkeit angesehen werden (Urteil vom 10.05.1995, 1 RK 20/94). Andere medizinische Gesprächsanalysen, wie etwa die Anamnese oder die Information von Patienten über etwaige Befunde, waren unseres Wissens bisher nicht Gegenstand der Rechtsprechung. Es ist daher unklar, inwieweit richterliche Feststellungen zur ärztlichen Aufklärungspflicht auch für diese Gesprächssituationen gelten. Zu weiteren Details, etwa in Bezug auf die stationäre Aufnahme von Patienten, äußerte sich 2017 auch der Wissenschaftliche Dienst des Bundestags (WD 9 - 3000 - 021/17).

4.1.4 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

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

Das AGG gilt zwar nach seinem in § 2 formulierten Anwendungsbereich an sich recht umfassend, etwa auch für die Bildung sowie die soziale Sicherheit und Gesundheitsdienste. Tatsächliche Regulierungen und Rechtsfolgen enthält es jedoch nur für die Bereiche Beschäftigung und Zivilvertragsrecht. In der Rechtsprechung zum AGG sind Sprachkenntnisse bislang überwiegend in Bezug auf sprachliche Anforderungen in Stellenausschreibungen thematisiert worden (vgl. Sacksofsky 2010, an deren Befund sich bis heute nach unserer Kenntnis nichts geändert hat). Ob das AGG sowie die übergeordneten internationalen Regularien Anforderungen an die Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen stellen, wird – soweit ersichtlich – nicht diskutiert. Wenn überhaupt

könnte sich hier die Pflicht ergeben, unterschiedliche Sprachkenntnisse nicht schlicht zu ignorieren.

4.1.5 Vorschläge zur gesetzlichen Verankerung von Anspruchsgrundlagen

Der Bezug des eingangs erwähnten Verbandsvertreters auf die „Amtssprache Deutsch“ ist zwar richtig, aber nicht allein ausschlaggebend. Der entsprechende § 23 im Verwaltungsverfahrensgesetz bezieht sich im Wesentlichen auf schriftliche Kommunikation, nicht auf die mündliche. Aus den im Verwaltungs- und Sozialrecht formulierten Anhörungs- und Beratungspflichten staatlicher Stellen ergeben sich durchaus individuelle Ansprüche auf die Bereitstellung von Sprachmittlung durch den Staat, die bisher jedoch von Bürgern jeweils im Einzelfall einzuklagen wären, was nicht realistisch ist. Möglich wäre eine Klärstellung der Ansprüche nicht Deutsch sprechender Bürger dort, wo allgemeine Aspekte und Vorschriften der sozialen Sicherungssysteme formuliert werden. Das AGG bietet demgegenüber keine klaren Grundlagen für eine Bereitstellung von Sprachmittlung. Der eingangs erwähnte Verweis auf das Grundgesetz ist ebenso wenig hilfreich, relevant sind nachgeordnete Bundes- und Landesgesetze (Lex-specialis-Regel, nach der die spezielle Vorschrift die allgemeine Vorschrift verdrängt).

Eine Klärung der rechtlichen Anspruchsgrundlagen würde sich beispielsweise aus der Verankerung eines Anspruchs auf Sprachmittlung im Allgemeinen Teil des Sozialgesetzbuchs (SGB I) ergeben. Auch wenn nicht alle Einrichtungen, die Sprachmittlung benötigen, auf der Basis des SGB tätig sind, würde durch einen eindeutigen und allgemein anerkannten individuellen Rechtsanspruch der Klienten auf Sprachmittlung eine nachhaltige und qualitätsorientierte Finanzierung ermöglicht, die nicht mit anderen freiwilligen Leistungen von Kommunen oder Landesregierungen konkurriert. Momentan ist es so: Eine Kommune, die Sprachmittlung finanzieren möchte, tut dies freiwillig und muss die Kosten an anderer Stelle einsparen.

Eine gesetzliche Verankerung wird seit Jahren von verschiedenen Fachverbänden gefordert, zuletzt im Oktober 2018 vom Paritätischen Gesamtverband, der vorschlägt, § 17 SGB I um einen Absatz 4 zu ergänzen: „Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse haben das Recht, bei der Beantragung und Ausführung von Sozialleistungen mithilfe von Sprachmittlern zu kommunizieren. Die für Sozialleistung zuständigen Leistungsträger sind verpflichtet, die durch Einbeziehen eines Sprachmittlers entstehenden Kosten zu tragen.“

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

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

Diese Änderung wurde später in den Beratungen der Integrationsminister wieder verworfen. Im Koalitionsvertrag 2021–2025 wird eine Verankerung des Rechts auf Sprachmittlung für den medizinischen Bereich im SGB V avisiert (Koalitionsvertrag 2021–2025: 65). Zum gegenwärtigen Zeitpunkt (2022) ist jedoch nicht absehbar, inwieweit die Bundesregierung in dieser Hinsicht tätig werden und eine entsprechende Gesetzesvorlage zur Abstimmung in den Bundestag einbringen wird.

4.2 Relevante Rechtsgebiete der Sprachmittlungspraxis

Beginnen wir mit der Beschreibung von zwei Fällen, die uns in unserer Beratungs- und Schulungspraxis begegnet sind:

Aus der Beratungspraxis # 1

In der öffentlich-rechtlichen Goldgrube. Ein Dolmetschbüro versorgt seit einigen Jahren verschiedene Einrichtungen und Dienststellen in einer Großstadt mit Sprachmittlern für diverse Sprachen. Der öffentliche Auftraggeber zahlt ein festes Stundenhonorar plus Anfahrtspauschale an den Inhaber des Büros. Der jährliche Auftragswert hat in der Vergangenheit 1 Million € überschritten (belegt durch Ausgangsrechnungen an diesen Kreditor). Recherchen zeigen, dass den Behörden keine Informationen zur Rechtsform und zu unternehmerischen Kennzahlen (z. B. Handelsregisterauszug, Gewerbebeanmeldung) des Dolmetschbüros vorliegen. Auf Anfrage bezeichnet die Kontaktperson, die als der Geschäftsführer des Dolmetschbüros auftritt, die Rechtsform als „so etwas wie eine Kanzlei“. Im Zuge der Flüchtlingskrise habe er die Gründung einer Aktiengesellschaft in Erwägung gezogen. Es stellt sich heraus, dass der Beauftragung kein Vergabeverfahren vorangegangen war. Im Auftrag des Dolmetschbüros sind freiberufliche Sprachmittler tätig, die in vertraulichen Gesprächen offenlegen, dass sie eine knappe Hälfte des mit den öffentlichen Auftraggebern vereinbarten Honorars erhalten. Sie werden tageweise gebucht und halten sich „auf Abruf“ an potenziellen Einsatzorten auf. Den öffentlichen Auftraggebern gegenüber behauptet der Vermittler, alle in seinem Auftrag tätigen Sprachmittler seien „ausgebildete Dolmetscher“. Das ist jedoch sachlich falsch. Für viele in diesem Kontext nachgefragten Sprachen gibt es gar keinen formalen Qualifizierungsweg. Die eingesetzten Sprachmittler zeigen uns Dienstpläne: Das Büro setzt sie quasi wie Angestellte ein, mit festen Arbeits- oder Präsenzzeiten, aber auf Honorarbasis. Sagen sie ausnahmsweise ab, riskieren sie damit alle weiteren Einsätze. Dadurch kommen einige auf Einkommen, die aus ihrer Sicht hoch sind – im Vergleich zu ihren bisherigen Jobs oder zu der Grundsicherung, die sie nebenher auch noch beziehen. Den öffentlichen Auftraggebern war es wichtig, ein hohes Qualitätsniveau einzukaufen. Die hohen Preise und das Versprechen, dass ausschließlich „ausgebildete Dolmetscher“ eingesetzt werden, sprachen dafür – dachten sie. Dieser Anbieter ist plötzlich und ohne Information über den Verbleib vom Markt verschwunden.

Aus der Beratungspraxis # 2

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. In der Beratung eines Kunden (öffentlicher Auftraggeber in einer deutschen Großstadt) fällt eine hohe Zahl von Ausgangsrechnungen auf, in denen über einen Zeitraum von mehreren Monaten tägliche Dolmetscheinsätze mit einer durchschnittlichen Dauer von 18 Stunden (absolviert von jeweils drei Dolmetschern) in Rechnung gestellt wurden. Der Stundensatz entspricht dem damaligen Satz des Justizvergütungs- und -entschädigungsgesetzes (JVEG), der Honorarsätze für Dolmetscher im Justizbereich regelt (2022: 85 € netto pro Stunde). Außerhalb juristischer Verfahren wird dieser Honorarsatz in öffentlichen Einrichtungen, wie etwa den Polizeibehörden, nur sehr selten gezahlt. Recherchen ergeben, dass es sich bei den Dolmetscheinsätzen um „Block-Einsätze“ handelt, bei denen sich die eingesetzten Dolmetscher „auf Abruf“ am potenziellen Einsatzort aufhalten. Es stellt sich heraus, dass einige der Dolmetscher zur Geschäftsführung des beauftragten Dolmetschbüros gehören.

Auf Nachfrage bei der auftraggebenden Behörde erfahren wir, dass die Höhe der Rechnungen zwar verschiedentlich aufgefallen sei, aber auf die Qualität der beauftragten Dolmetscher zurückzuführen ist: Vom Dolmetschbüro sei bestätigt worden, dass ausschließlich allgemein beeidigte Dolmetscher eingesetzt würden. Eine Überprüfung dieser Behauptung fand seitens der Behörden nicht statt. Wir suchen die eingesetzten Dolmetscher in der Dolmetscher- und Übersetzerdatenbank der Landesjustizverwaltungen und werden lediglich in drei von zehn Fällen fündig. In allen anderen Fällen weiten wir die Recherchen aus, finden dennoch keine Bezüge zum Dolmetschen. Einer der eingesetzten Dolmetscher ist erst 19 und spielt in einer lokalen Fußballmannschaft. Andere Dolmetscher erklären in vertraulichen Gesprächen, dass sie über keine formale Qualifikation als Dolmetscher verfügen und ungefähr die Hälfte des mit den Behörden vereinbarten Honorars beim Dolmetschbüro in Rechnung stellen. Abgesehen davon, dass es nicht erforderlich ist, in jedem Gespräch, in dem rechtliche Themen eine Rolle spielen könnten, ausschließlich allgemein beeidigte Dolmetscher einzusetzen, überrascht in diesem Fall der Verzicht der auftraggebenden Behörde auf die Vorlage von Nachweisen trotz der Durchführung eines Vergabeverfahrens. Der Auftraggeber, der am ausschließlichen Einsatz allgemein beeidigter Dolmetscher (gegen unseren Rat) festhielt, ist unserer Empfehlung gefolgt, diesen Einsatz als ein Zuschlagskriterium in die Leistungsbeschreibung in einem Vergabeverfahren aufzunehmen. Das Vergabeverfahren musste daraufhin aufgehoben werden, weil kein Auftraggeber – auch nicht der seit Jahren tätige – ein Angebot abgegeben hat.

Was zeigen diese Beispiele? Sprachmittlung wird oftmals komplett dereguliert praktiziert. Öffentliche Auftraggeber haben häufig keine andere Wahl, als den Anbietern zu glauben, dass sie besonderen Qualitätskriterien genügen. Für Fachfremde ist es quasi unmöglich, einen Überblick über aussagekräftige Qualitätsmerkmale zu bekommen. Viele Anbieter setzen diese Unübersichtlichkeit auf dem Dolmetsch- und Übersetzungsmarkt zu ihrem Vorteil ein; sie spielen mit den Bezeichnungen und rechtfertigen damit überdurchschnittliche Honorarsätze. Gleichzeitig üben sie Druck auf Dolmetscher aus, die häufig für sehr geringe Honorarsätze tätig zu sein und über das große Auftragsvolumen hohe Honorarsummen zu generieren bereit sind.

Dieses Kapitel soll aufzeigen, dass das Dolmetschen in öffentlichen Einrichtungen zwar Spezifika aufweist, die auf andere Arten von Dienstleistungen nicht übertragbar sind – ein rechtskonformer und geregelter Einsatz von Dolmetschern jedoch sehr wohl möglich ist.

Öffentliche Einrichtungen nutzen Sprachmittlung im Wesentlichen auf drei Wegen:

- als selbstständige Tätigkeit: entweder durch Beauftragung von Agenturen und Vermittlungsstellen, die Honorarkräfte bereitstellen, oder durch Auftragsvergabe an Einzelpersonen, die die Dienstleistung erbringen,
- als ehrenamtliche Tätigkeit: Sprachmittlung häufig verstanden als ehrenamtliche Tätigkeit und entsprechend honoriert (z. B. Ehrenamtszuschale),
- als abhängige Beschäftigung: Extrem selten werden Individuen als Sprachmittler eingestellt. Häufiger kommt es vor, dass Sprachmittlung zusätzlich zu anderen dienstlichen Aufgaben von Beschäftigten geleistet wird, ohne dass dies in der Stellenbeschreibung erfasst wurde.

Im Weiteren konzentrieren wir uns auf Sprachmittlung als selbstständige bzw. ehrenamtliche Tätigkeit, da angestellte Sprachmittler in der Praxis kaum vorkommen.

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

- Mit Blick auf die bilateralen rechtlichen Beziehungen zwischen einer Vermittlungsstelle und den Sprachmittlern sind neben dem Arbeits- und Sozialrecht auch der Datenschutz sowie die Personenhaftung zu beachten. In bestimmten Fällen können auch steuerrechtliche Aspekte relevant werden.

- In den rechtlichen Beziehungen im Dreieck von Vermittlungsstelle, Sprachmittlern und den Einrichtungen, die das Angebot nutzen, stehen Haftung und Datenschutz, aber auch das Vergaberecht im Mittelpunkt.

4.2.1 Arbeits- und Sozialversicherungsrecht

Arbeits- und sozialrechtliche Aspekte sind vor allem in Bezug auf die Abgrenzung von Sprachmittlung als selbstständige Tätigkeit oder abhängige Beschäftigung relevant. Die bestehende vertragliche Beziehung zur auftraggebenden Stelle oder die Bezeichnung sind dabei weniger aussagekräftig als die tatsächliche Praxis.

Wird ein Arbeitsvertrag geschlossen, ist klar, dass es sich um eine abhängige Beschäftigung handelt, die in Deutschland mit einer Pflichtversicherung in der gesetzlichen Sozialversicherung einhergeht. Das bedeutet: Arbeitgeber und Arbeitnehmer teilen sich die Beiträge zur Rentenversicherung, Arbeitslosenversicherung, Krankenversicherung und Pflegeversicherung. Der Beitrag für die Unfallversicherung wird vollständig vom Arbeitgeber übernommen. Der Arbeitgeber hat die Lohnsteuer bei jeder Lohnzahlung einzubehalten.

Erfolgt die Tätigkeit jedoch auf der Grundlage eines Honorarvertrags, ist der Auftragnehmer für die Steuerzahlung selbst verantwortlich. Auch Schutzvorschriften des Arbeits-, Sozialversicherungs- und Betriebsverfassungsrechts finden keine Anwendung. Das bedeutet: Es gibt in der Regel keinen bezahlten Urlaub und keinen Schwerbehinderten-, Mutter- und Kündigungsschutz. In der Regel entfällt die Entgeltzahlung im Krankheitsfall oder an Feiertagen. Versichern muss sich der Auftragnehmer grundsätzlich selbst. Die Mitgliedschaft in einer Krankenversicherung ist gesetzlich verpflichtend, Beiträge zur Sozialversicherung können ab einem regelmäßigen monatlichen Einkommen von mehr als 450 € ebenfalls Pflicht sein. Bei Honoraren handelt es sich also nicht um Arbeitsentgelt im sozialversicherungsrechtlichen Sinn. Wird eine Tätigkeit als selbstständige Honorartätigkeit behandelt und im Nachhinein festgestellt, dass eine abhängige Beschäftigung besteht, liegt eine *Scheinselbstständigkeit* vor. Hieraus ergeben sich sozial-, steuer-, arbeits- und im Extremfall auch strafrechtliche Konsequenzen.

Aus der Beratungspraxis # 3

Augen zu und durch. Ein Sprachmittler, der täglich sechs Stunden im Auftrag eines Dolmetschbüros auf Honorarbasis bei einer Behörde im Einsatz ist, stellt sich uns vor: „Guten Tag, ich bin ein scheinselfständiger Dolmetscher vom Büro XY.“ Wie sich herausstellt, ist sowohl dem Dolmetscher als auch der auftraggebenden Behörde klar, dass hier nicht die Rede von einer selbstständigen Tätigkeit sein kann.

In Bezug auf dolmetschende Honorarkräfte oder ehrenamtliche Sprachmittler scheinen arbeits- oder sozialrechtliche Konflikte bislang nicht zu Gerichtsverfahren geführt zu haben; jedenfalls lassen sich keine entsprechenden Urteile finden. Aufgrund des weitgehend unregulierten Tätigkeitsfelds Sprachmittlung erscheint es uns jedoch sinnvoll, im Folgenden auf arbeits- und sozialrechtliche Aspekte einzugehen, die mit einer möglichen Scheinselbstständigkeit einhergehen können.¹

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

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

Die Unterscheidung zwischen Selbstständigkeit und Scheinselbstständigkeit ist hauptsächlich durch den Grad der persönlichen Abhängigkeit hinsichtlich Zeit, Ort, Inhalt, Durchführung und Dauer der Tätigkeit sowie durch die

1 Die folgenden Ausführungen zur Differenzierung zwischen Arbeitnehmern und Selbständigen beruhen u. a. auf einer statusrechtlichen Begutachtung, die von der Hamburger „Fördern & Wohnen“ AöR (2020) in Auftrag gegeben wurde und uns freundlicherweise zur Verfügung gestellt worden ist.

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

Weisungsgebundenheit in Bezug auf Inhalt und konkrete Durchführung der Dolmetscheinsätze

Für eine selbstständige Tätigkeit der Dolmetscher müssen diese hinsichtlich Zeit, Ort, Inhalt, Durchführung und Dauer ihrer Arbeitsleistung grundsätzlich weisungsunabhängig sein. Dauer und Inhalte der gedolmetschten Gespräche ergeben sich naturgemäß aus den Erfordernissen der konkreten Situation und können nicht von Sprachmittlern beeinflusst werden. Bei der Beurteilung der Weisungsunabhängigkeit in Bezug auf die konkrete Durchführung der Dolmetscheinsätze ist vor allem ausschlaggebend, ob die Vermittlungsstelle konkrete Vorgaben über die Durchführung des Einsatzes gibt, die als Weisung gelten können. Wenn etwa die Vermittlungsstelle den Dolmetschern vorgibt, sie müssten immer in der Ich-Form dolmetschen und Formen der Redewiedergabe („Er sagt, dass ...“) vermeiden, kann dies als Indiz für eine weisungsgebundene Tätigkeit gewertet werden.

Weisungsfreiheit in Bezug auf Arbeitszeit und Arbeitsort

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

Eingliederung in die betriebliche Arbeitsorganisation

Bei einer selbstständigen Tätigkeit sollten die Dolmetscher nicht dazu verpflichtet werden, an einer An- und Abwesenheitskontrolle teilzunehmen.

Unschädlich für die Annahme einer selbstständigen Tätigkeit ist es, wenn die jeweilige Einsatzzeit zu Abrechnungszwecken durch die anfordernde Stelle bestätigt wird.

Arbeitsteiliges Zusammenwirken

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

Vergütung

Die Art der Festlegung des Stundenhonorars sowie dessen Höhe können ebenfalls eine Rolle bei der statusrechtlichen Beurteilung von Dolmetschern spielen. Relevant sind folgende Aspekte:

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

Liegt das Honorar deutlich über denjenigen vergleichbarer Arbeitnehmer mit ähnlicher Tätigkeit, ist dies ein gravierendes Indiz für eine tatsächlich selbstständige Tätigkeit (Bundessozialgericht, Urteil vom 31.03.2017, B 12 R 7/15 R).

Ähnliche Fragen hinsichtlich der Vergütung stellen sich, wenn die Tätigkeit als Sprachmittler ehrenamtlich ausgeübt wird. Dies ist sicherlich im Einzelfall möglich, insbesondere wenn die eingesetzte Person anderweitig bereits ökonomisch abgesichert ist und die Aufwandsentschädigung keinen wesentlichen Teil ihres Einkommens darstellt. Dolmetscht etwa eine Beamtin oder ein Angestellter einige Stunden im Monat ehrenamtlich, wird dies nicht als scheinselbstständige Tätigkeit gewertet. Wird jedoch eine Aufwandsentschädigung hierfür gezahlt, die den tatsächlichen Aufwand übersteigt oder gar in die Nähe üblicher Arbeitsentgelte gerät, kann dies durchaus als sozialversicherungspflichtige Beschäftigung angesehen werden (Bundessozialgericht, Urteil vom 15.07.2009 – B 12 KR 1/09 R; Urteil vom 16.08.2017, B 12 KR 14/16). Auch hier geht es darum, nicht das Ehrenamt unmöglich zu machen, sondern

rechtsmissbräuchliche Gestaltungen zur Vermeidung von Kündigungsschutz und der Zahlung von Sozialversicherungsbeiträgen zu verhindern.

Fortbildungen usw.

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

Arbeitsmittel

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

Statusvergleich

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

Weitere Auftraggeber

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

Tragen von unternehmerischem Risiko

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

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

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

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

4.2.2 Steuerrecht

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

Die Dolmetschtätigkeit gehört zu den in § 18 EstG aufgezählten freiberuflichen Tätigkeiten. Der freiberufliche Status ist mit deutlichen Vorteilen für Sprachmittler verbunden: Zum einen zahlen Freiberufler keine Gewerbesteuer und zum anderen ermitteln sie ihren Gewinn über die Einnahmenüberschussrechnung (EÜR) – was wesentlich einfacher ist, als beispielsweise eine Bilanz aufzustellen. Abschließend genießen Freiberufler auf Antrag die Vorteile der Ist-Besteuerung bei der Abführung der Umsatzsteuer an das Finanzamt. Das bedeutet, dass es nicht zu einer Vorfinanzierung der Umsatzsteuer kommt und diese erst dann an das Finanzamt abgeführt wird, wenn der Kunde die Rechnung bezahlt hat.

Die Übungsleiterpauschale aus § 3 Nr. 26 EstG, die für bestimmte Tätigkeiten einen Betrag von bis zu 3000 € im Jahr (Stand 2022) steuerfrei stellt, kann für bestimmte Bereiche der Sprachmittlung möglicherweise genutzt werden.

Dies setzt u. a. voraus, dass es sich um eine nebenberufliche Tätigkeit handelt, die der Förderung gemeinnütziger, mildtätiger oder kirchlicher Zwecke dient und den in § 3 Nr. 26 EStG genannten Tätigkeiten zumindest vergleichbar ist. Das Bayerische Landesamt für Steuern erwähnt jedoch Dolmetscher ausdrücklich als *nicht* in diesem Sinne begünstigt (Bayerisches Landesamt für Steuern vom 01.01.2018, S 2121.2.1 – 29/11 St 32).

Ein Betrag von bis zu 840 € im Jahr (Stand 2022) kann nach § 3 Nr. 26a EstG als Ehrenamtspauschale steuerfrei sein. Auch hier ist zu klären, ob das Finanzamt dies in Bezug auf Sprachmittlung anerkennt. Sowohl bei der Übungsleiterals auch bei der Ehrenamtspauschale sind Beträge, die die jeweiligen Freibeträge überschreiten, zu versteuern. Eine Steuerbefreiung für die Ehrenamtspauschale ist ausgeschlossen, wenn für die Einnahmen aus der Tätigkeit eine Steuerbefreiung nach § 3 Nr. 26 („Übungsleiterpauschale“) gewährt wird. Die beiden Möglichkeiten können also nicht in Kombination genutzt werden.

Aus der Beratungspraxis # 4

Alles im Griff. In einem Gespräch mit einer Projektverantwortlichen über die Problematik der „Scheinselbständigkeit“ sagt diese: „Wir haben das Problem nicht, bei uns haben alle Übungsleiterverträge.“ In Wirklichkeit bestehen in diesem Projekt möglicherweise sogar mehrere Probleme: eine Scheinselbständigkeit kann unabhängig von der Inanspruchnahme der Übungsleiterpauschale vorliegen. Der Übungsleitervertrag wiederum darf sich nicht in jedem Bundesland auf Dolmetschleistungen beziehen. Und der steuerliche Vorteil gilt in jedem Fall nur bis zu einem bestimmten jährlichen Betrag.

4.2.3 Datenschutz

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

[...] personenbezogene Daten, aus denen die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person,

Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung einer natürlichen Person [...].

Wegen der Sensibilität des Themas sowie ggf. drohenden Bußgeldern bei Verstößen dürfte es sich empfehlen, hier mit den Datenschutzbeauftragten jeweils geeignete Lösungen abzustimmen. Insbesondere ist dabei darauf zu achten, dass die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes auch für selbstständige Sprachmittler gelten. Sprachmittler, die als Arbeitnehmer beschäftigt sind, fallen unter die Verantwortung des Arbeitgebers und können durch Arbeitsanweisungen auf den Datenschutz verpflichtet werden. Selbstständige Sprachmittler hingegen müssen sich selbst hierum kümmern. Dies kann insbesondere dann zu Problemen führen, wenn die Sprachmittler keine Erfahrung mit der Verantwortung für den Datenschutz haben und nicht entsprechend geschult sind. Daher ist es für nutzende Einrichtungen und Vermittlungsstellen empfehlenswert, den Datenschutz in den Verträgen mit selbstständigen Sprachmittlern besonders aufmerksam zu gestalten sowie eine kontinuierliche Sensibilisierung der Sprachmittler zumindest für die folgenden Pflichten vorzunehmen:

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

Insbesondere Dolmetscher mit wenig Erfahrung sollten durch die Vermittlungsstelle wie auch die einsetzende Stelle wiederholt vermittelt bekommen,

dass Verstöße gegen die Vorschriften des Datenschutzes sowohl zu Geldbußen als auch zu Schadensersatzforderungen der Betroffenen führen können.

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

4.2.4 Personenhaftung

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

Anders ist es im medizinischen Bereich, wo fehlerhafte Übersetzungen zu erheblichen Personenschäden und – bei unterlassener ärztlicher Aufklärung vor einem Eingriff – auch zu dem Vorwurf der Körperverletzung führen können. In derartigen Konstellationen liegt die Verantwortung dafür, dass der Patient die Aufklärungen hinreichend versteht und die erforderliche „sprachkundige Person“ hinreichend qualifiziert ist, jedoch bei den behandelnden Ärzten bzw. dem Krankenhaus. Ärzte müssen sich also selbst vergewissern, dass ihre Aufklärungen von Patienten verstanden wurden (siehe hierzu auch Abschnitt 4.1.3).

Vorstellbar sind auch Schäden, die etwa dadurch entstehen, dass ein Sprachmittler trotz Ankündigung nicht zu einem abgesprochenen Einsatz erscheint oder die vermittelnde Stelle einen abgesprochenen Einsatz unterlässt. Hier wäre daran zu denken, dass durch den ausfallenden Termin andere Teilnehmer einen Verdienstaustausfall erleiden oder deren Arbeitgeber „unnütze“ Lohnkosten für eine unproduktive Zeit aufwenden müssen. Derart geringfügige „Schäden“ werden jedoch kaum geltend gemacht werden. Möglich wäre es, in Verträgen mit selbstständigen Sprachmittlern festzuhalten, dass diese für

Schäden aufzukommen haben, die aus der schuldhaften Nichtwahrnehmung eines zugesagten Dolmetschtermins entstehen.

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

4.2.5 Infektionsschutz

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

4.2.6 Vergaberecht

Die Finanzierung von Sprachmittlungsangeboten erfolgt in der Regel durch öffentliche Aufträge oder Zuwendungen. Zuwendungen werden – im Unterschied zum Ersatz von Aufwendungen, die aufgrund eines Rechtsanspruchs anfallen und auf dem Wege der nachträglichen Kostenerstattung abgerechnet werden – für noch nicht begonnene „freiwillige“ Vorhaben bewilligt. Hinsichtlich des Zuwendungszwecks und der Interessenlage wird zwischen der Projektförderung und der institutionellen Förderung unterschieden (vgl. Dittrich o.J.):

- Projektförderung: Die Zuwendung dient zur Deckung von Ausgaben des Zuwendungsempfängers für einzelne (zeitlich und inhaltlich) abgegrenzte Vorhaben (so VV Nr. 2.1 zu § 23). Gefördert werden also nur bestimmte Projekte, nicht die Institution als solche. Das finanzielle Engagement der öffentlichen Geldgeber ist zeitlich begrenzt, denn die Förderung endet mit Abschluss des Projekts. Es ist Aufgabe des Zuwendungsempfängers, durch anderweitige Förderung oder sonstige Einnahmen die finanzielle Grundlage für seine Arbeit zu schaffen (z. B. durch weitere Projektförderung;

insoweit besteht für den Zuwendungsempfänger eine ähnliche Lage wie für den Auftragnehmer bei öffentlichen Aufträgen, der ebenfalls das Risiko für Anschlussaufträge trägt). In der Regel ergibt sich für den Geldgeber kein Zwang für eine Anschlussbewilligung.

- Institutionelle Förderung: Die Zuwendung dient zur Deckung der gesamten Ausgaben oder eines nicht abgegrenzten Teils der Ausgaben des Zuwendungsempfängers (so VV Nr. 2.2 zu § 23). Gefördert wird also die Institution als solche. Die institutionelle Förderung bedeutet faktisch eine Dauerverpflichtung, auch wenn die Zuwendung entsprechend VV Nr. 3.2 regelmäßig nur für ein Haushaltsjahr bewilligt wird. Rechtlich gesehen besteht kein Anspruch auf eine Anschlussbewilligung, in der Praxis ergeben sich jedoch ganz erhebliche Schwierigkeiten, wenn eine institutionelle Förderung beendet oder reduziert werden soll.

Öffentlich geförderte Sprachmittlungsangebote empfangen die Zuwendung im Wege der Projektförderung als nicht rückzahlbaren Zuschuss. Wie bei allen Formaten der öffentlichen Förderung mit Leitungen der EU, des Bundes bzw. der Länder, ergibt sich daraus die Verpflichtung, vergaberechtliche Vorgaben einzuhalten. Dabei müssen Zuwendungsempfänger nicht zwingend öffentliche Auftraggeber sein. Vielmehr kann es sich bei ihnen auch um private Auftraggeber handeln, die Leistungen erbringen, die der Staat den Bürgern zwar grundsätzlich anbieten möchte, aber aus verschiedenen Gründen nicht selbst anbieten kann (z. B. im Bereich der sozialen Fürsorge). Für den Zuwendungsempfänger ergibt sich aus den Nebenbestimmungen des Zuwendungsbescheids (in der Regel durch die Einbeziehung der Allgemeinen Nebenbestimmungen für Zuwendungen zur Projektförderung, sog. ANBest-P) regelmäßig die Verpflichtung, bei der Verausgabung öffentlicher Mittel vergaberechtliche Vorschriften zu beachten.

Die Auferlegung dieser Vergabepflichten macht aus dem Zuwendungsempfänger zwar keinen öffentlichen Auftraggeber. Aber durch die Regularien in den ANBest-P werden auch Zuwendungsempfänger privater Rechtsform im Rahmen von Zuwendungsverhältnissen faktisch mit öffentlichen Auftraggebern gleichgestellt, indem sie zur Anwendung des im Wesentlichen gleichen Regelungskanons verpflichtet werden (Bretzel 2018). Dieser Umstand führt dazu, dass gerade kleinere Vereine und Unternehmen bei der Anwendung der nicht immer eingängigen Vorgaben an Grenzen stoßen. Aber auch von etablierten öffentlichen Einrichtungen werden die vergaberechtlichen Anforderungen nicht konsequent eingehalten: Zwar unterliegt die Beauftragung allgemein beedigter Gerichtsdolmetscher dem Vergaberecht (EuGH, Urteil

vom 18.11.2010, C-226/09), dennoch liegt die Wahl des Dolmetschers in der Praxis im Ermessen des Richters und erfolgt häufig auf dem Wege der Ad-hoc-Vereidigung (§ 189 GVG). Diese Praxis wäre von den Justizbehörden der Länder möglicherweise zu überprüfen, da gerade bei Dolmetschaufträgen vor Gericht, die nach dem Justizvergütungs- und entschädigungsgesetz (JVEG) vergütet werden, empfindliche Auftragswerte rasch überschritten werden.

Aus der Beratungspraxis # 5

Kurpfälzisches Vergabelandrecht. Die Mitarbeiterin eines Landgerichts gibt telefonisch Auskunft zu der Frage, wie Aufträge an Gerichtsdolmetscher vergeben werden: „Der Richter sagt, wen er haben will. Das ist meistens immer dieselbe Person. Und den buchen wir dann immer. ((Kurze Pause)) Oh, habe ich jetzt was ausgeplaudert?“

Die folgenden Ausführungen zur Beauftragung von Sprachmittlungsleistungen in öffentlichen Einrichtungen dienen zur Einordnung der vergaberechtlichen Vorschriften bei der Beauftragung von Sprachmittlungsleistungen durch die öffentliche Hand oder durch Zuwendungsempfänger, die vergaberechtliche Vorschriften einzuhalten haben. Sie beziehen sich also explizit nicht auf Auftragnehmer bei öffentlichen Aufträgen, z. B. Dolmetschbüros und -agenturen, die zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen privatrechtliche Verträge mit (in der Regel selbstständig tätigen) Dolmetschern eingehen und bei der konkreten Beauftragung völlig unabhängig von vergaberechtlichen Vorgaben agieren.

Ermittlung des Auftragswerts

Die Frage, ob und auf welche Weise Sprachmittlungsleistungen ausgeschrieben werden müssen, hängt im Wesentlichen vom Auftragswert ab. Nach dem Auftragswert ist zu beurteilen, ob ein Auftrag europaweit oder national auszuschreiben ist. Sofern nur national ausgeschrieben werden müsste (was bei Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen die Regel ist), gelten bestimmte Wertgrenzen, die für die Wahl der Verfahrensart maßgeblich sind. Wie bei allen anderen Lieferungen und Dienstleistungen ist der Auftragswert nach § 3 VgV zu ermitteln. Zunächst ist zu bestimmen, ob bei der Ermittlung des Auftragswerts von der Gesamtheit aller Sprachmittlungsleistungen über einen bestimmten Zeitraum (Gesamtauftrag) auszugehen ist oder Sprachmittlungsleistungen als Einzelbeauftragungen anzusehen sind. Im Fall von Einzelbeauftragungen ist dann zu prüfen, ob die Summe der Einzelbeauftragungen als wiederkehrende

Leistungen zu bewerten ist. Eine vergaberechtliche Würdigung kommt zu folgendem Schluss:²

- Sprachmittlungsleistungen durch Sprachmittler sind nicht als einheitlicher Auftrag (Gesamtauftrag) anzusehen. Für die Feststellung des Auftragswerts sind also Einzelbeauftragungen maßgeblich. Denn:
Wenn Dolmetschleistungen durch Dolmetscher in einer Vielzahl von Sprachen und Dolmetschsituationen beauftragt werden, ist die Durchführung der einzelnen Beauftragungen hinsichtlich der wesentlichen Auftragsmerkmale höchst ungewiss. Wenn sich einzelne Sprachmittler für die Aufnahme in die jeweiligen Sprachmittlungsangebote bewerben, ist weder für den Auftraggeber noch für die jeweiligen Sprachmittler ersichtlich, ob überhaupt jemals Sprachmittlungsleistungen beauftragt werden. Die einzelnen Aufträge zur Erbringung von Sprachmittlungsleistungen unterscheiden sich hinsichtlich der Art der benötigten Sprache, der Leistungszeit, des Umfangs sowie des Gesprächsgegenstands. Ferner ist dabei zu berücksichtigen, dass aufgrund dieser Vielfalt die Bedarfsdeckung nur durch eine Vielzahl von Personen mit diversen Sprachkompetenzen gedeckt werden kann. Diese Unvorhersehbarkeit und die höchst individuellen Dolmetschsituationen sprechen gegen das Vorliegen eines funktionellen Zusammenhangs zwischen den verschiedenen Sprachmittlungsleistungen insgesamt. Ferner spricht die Unvorhersehbarkeit der zukünftigen Dolmetschsituationen auch gegen das Vorliegen eines zeitlichen Zusammenhangs zwischen den einzelnen Sprachmittlungsleistungen.
- Bei der Beauftragung eines bestimmten Sprachmittlers zur Erbringung von Sprachmittlungsleistungen handelt es sich um einen wiederkehrenden Auftrag. Das bedeutet, dass die einzelnen Beauftragungen eines Sprachmittlers über einen Zeitraum von zwölf Monaten bzw. eines Haushalts- oder Geschäftsjahrs zu addieren sind, um den Auftragswert zu ermitteln (§ 3 Abs. 10 VgV). Denn: Zwar ist im Fall von Sprachmittlungsangeboten in der Regel nicht sicher vorhersehbar, wann welche Übersetzungsleistungen durch Sprachmittler erforderlich werden. Doch zeigt die Praxis, dass die Leistungen eines einzelnen Sprachmittlers in der Regel mehrfach in einem Jahr abgerufen werden.

2 Die folgenden Ausführungen fußen auf einem vergaberechtlichen Gutachten, das uns freundlicherweise von „Fördern & Wohnen“ AöR (2018) zur Verfügung gestellt worden ist.

Der voraussichtliche Auftragswert je Sprachmittler lässt sich wegen der Ungewissheit hinsichtlich der zukünftigen Beauftragung nur schwerlich schätzen. Das Gesetz enthält keine konkreten Vorgaben für die Art und Weise, in der eine seriöse und zuverlässige Schätzung des Auftragswerts zu erfolgen hat. Es gilt die allgemeine Vorgabe, dass die Schätzung nicht in der Absicht erfolgen darf, Einfluss auf das anzuwendende Vergabeverfahren zu nehmen. Ist es einem Auftraggeber trotz sorgfältiger Markterkundung nicht möglich, den Auftragswert zu schätzen, muss er sich externer Fachberatung bedienen. Falls vorhanden können auch Daten zur Nutzung von Sprachmittlungsleistungen bei einer öffentlichen Einrichtung oder in einer abgegrenzten Region Anhaltspunkte für eine Prognose liefern. Es ist auch möglich, (mehrere) Marktteilnehmer nach ihrer Einschätzung in Bezug auf den zu erwartenden Auftragswert zu befragen. Eine realitätsnahe Schätzung des Auftragswerts bildet die Grundlage für ein ordnungsgemäßes Vergabeverfahren.

Zulässige Verfahrensart

Wie bereits ausgeführt, handelt es sich bei der Beauftragung von Dolmetschleistungen um Einzelbeauftragungen, die als wiederkehrende Leistungen bewertet werden. Das bedeutet: Für die realitätsnahe Schätzung des Auftragswerts (von dem die Auswahl des Vergabeverfahrens abhängt) werden die Einzelbeauftragungen über den Zeitraum von zwölf Monaten bzw. eines Haushalts- oder Geschäftsjahrs (also alle Dolmetschaufträge, die *ein* Dolmetscher in diesem Zeitraum absolviert) zusammengerechnet. Bleibt dieser jährliche Auftragswert unterhalb der im jeweiligen Bundesland geltenden Wertgrenze für Direktaufträge, kann die Beschaffung laut § 14 UVgO im Wege eines Direktauftrags ohne Durchführung eines Vergabeverfahrens erfolgen. Die Diskrepanz zwischen den Schwellenwerten für Direktaufträge, die in den Vergabegesetzen der Länder festgelegt sind, ist erheblich: Während die Wertgrenze in Hamburg aktuell (2022) bei 1000 € liegt, liegt sie in Bayern bei 10 000 €, in Nordrhein-Westfalen sogar bei 15 000 € (jeweils ohne Umsatzsteuer).

Eine Sonderregelung für die Vergabe freiberuflicher Leistungen ist in § 50 UVgO enthalten. Danach sind freiberufliche Leistungen, zu denen auch das Dolmetschen und das Übersetzen zählen, grundsätzlich im Wettbewerb zu vergeben. Dabei ist so viel Wettbewerb zu schaffen, wie dies nach der Natur des Geschäfts oder nach den besonderen Umständen möglich ist. § 50 UVgO befreit die Vergabe freiberuflicher Leistungen also im Wesentlichen von den übrigen Regelungen der UVgO. Für die Vergabepraxis bedeutet das, dass auch

bei der Vergabe freiberuflicher Leistungen „– wenn auch formlos – aus Wettbewerbsgründen mehrere Vergleichsangebote einzuholen sind. Nur wenn im Einzelfall die Natur des Geschäfts oder besondere Umstände es rechtfertigen, kann auf Wettbewerb verzichtet und nur ein Unternehmen zur Angebotsabgabe aufgefordert werden“ (Ley o. J.). Die Konkretisierung der Vorschrift ist den Vergaberichtlinien der Länder zu entnehmen.

§ 14 Satz 2 UVgO bestimmt ferner, dass zwischen den direkt beauftragten Unternehmen bzw. Personen zu wechseln ist. Es kann also vergaberechtlich problematisch sein, stets dieselbe Person zur Sprachmittlung zu beauftragen.

4.2.7 Führungszeugnis

Hinsichtlich der öffentlichen Jugendhilfe bestimmt § 72 SGB VIII, dass ein erweitertes Führungszeugnis von Personen angefordert werden soll, wenn diese in einen ähnlichen Kontakt wie Erzieher oder Ausbilder mit Minderjährigen kommen können. Das erweiterte Führungszeugnis kann insbesondere Angaben zu Verurteilungen wegen Sexualstraftaten enthalten. Ob in diese Einrichtungen entsandte oder vermittelte Dolmetscher ein erweitertes Führungszeugnis benötigen, ergibt sich aus § 72a SGB VIII zum Tätigkeitsausschluss einschlägig vorbestrafter Personen aus der Kinder- und Jugendhilfe. In den Ländern bestehen jeweils Rahmenvereinbarungen mit den Trägern der Jugendhilfe zu dieser Vorschrift. Die Tätigkeit von Dolmetschern wäre jeweils nach den in solchen Vereinbarungen enthaltenen, differenzierten Prüfschemata nach ihrem Risiko für die Minderjährigen einzuordnen.

4.2.8 Sensible Bereiche

Vermittlungsstellen oder andere Auftraggeber müssen sich bewusst machen, dass Dolmetschleistungen zu ganz erheblichen Rechtsfolgen für die Betroffenen führen können. Auch wenn kein Gesetz die Hinzuziehung geprüfter bzw. beeidigter Dolmetscher zwingend vorschreibt, sollte immer beachtet werden, dass die Sprachmittlung durch nicht formal qualifizierte (z. B. beeidigte und geprüfte) Sprachmittler Grenzen hat. In den folgenden Fällen etwa erscheint es sinnvoll, auf den Einsatz beeidigter Dolmetscher hinzuwirken, auch wenn keine bestimmte Rechtsvorschrift dies erzwingt:

- Eheschließungen, Vaterschaftsanerkennungen;
- Vernehmungen, die durch die Polizei im Zuge der Sachverhaltserkundung erfolgen;

- Wahrnehmung von Rechtsanwaltsterminen, sofern es um Angelegenheiten von erheblicher Bedeutung geht.

4.3 Zusammenfassung

Anspruchsgrundlagen und relevante Rechtsgebiete:

- In Bezug auf Sprachmittlung im Verwaltungsverfahren und im Sozialleistungsverfahren müssten Behörden und Sozialversicherungsträger eigentlich in jedem Einzelfall prüfen, ob Sprachmittlung erforderlich ist und wer hierfür die Kosten zu tragen hat. In der Praxis geschieht dies jedoch oftmals nicht. Aus verschiedenen rechtlichen Bestimmungen, wie etwa der behördlichen Anhörungs- und Beratungspflicht, können Anspruchsgrundlagen für die Bereitstellung von Sprachmittlung konstruiert werden. Auch einige europäische Regelungen sprechen dafür. Da die rechtlichen Bestimmungen jedoch nicht eindeutig sind, müssten entsprechende Ansprüche erst vor Gericht durchgesetzt werden. Das geschieht in der Praxis nicht. In medizinischen Kontexten ist in Aufklärungsgesprächen lediglich die Beiziehung einer „sprachkundigen Person“ grundsätzlich erforderlich, die z. B. auch mit Patienten verwandt oder in der Einrichtung angestellt sein kann. Darüber hinaus bestehen keine Anspruchsgrundlagen auf der Basis anderer Gesetze (etwa AGG). Für Gebärdensprache und Leichte Sprache bestehen demgegenüber Anspruchsgrundlagen nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (§§ 9–11 BGG).
- Sprachmittlung ist im Arbeitsverhältnis oder als selbstständige Tätigkeit möglich. Welche Rechtsform für die Vertragsgestaltung gewählt wird, hängt wesentlich davon ab, wieviel Einfluss Einrichtungen oder Vermittlungsstellen auf die Arbeit der Sprachmittler nehmen wollen bzw. müssen und in welchem Umfang Sprachmittler tätig werden. Reguläre Arbeitsverhältnisse sind insbesondere bei Sprachen mit einem fortlaufend hohen Bedarf sinnvoll, wie etwa Arabisch oder Farsi, um eine Scheinselbstständigkeit auszuschließen. *Ehrenamtlich ausgeübte Sprachmittlung unterliegt den gleichen arbeitsrechtlichen Vorgaben wie eine Honorartätigkeit und kann ebenfalls scheinselbstständige Arbeitsverhältnisse begründen.*

Bei der Bereitstellung von Sprachmittlung müssen öffentliche Einrichtungen und Projekte, die aus öffentlichen Mitteln gefördert werden, zahlreiche rechtliche Bestimmungen (Datenschutz, Infektionsschutz, usw.) beachten. Eine Ausschreibungspflicht kann insbesondere bei längerfristigen

wiederkehrenden Leistungen und umfangreicheren Aufträgen in Betracht kommen, etwa in Aufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete oder bei der fortlaufenden Vergabe von Aufträgen an einzelne Sprachmittler, die (z. B. im Rahmen von Folgeaufträgen in psychotherapeutischen Kontexten) regelmäßig in einer bestimmten Einrichtung tätig werden. Um keine bösen Überraschungen zu erleben, empfehlen wir, rechtzeitig für Klarheit zu sorgen.

5 Organisationsmodell für Vermittlungsstellen

Wie in den vorherigen Kapiteln schon dargestellt wurde, ist die Sprachmittlungslandschaft in Deutschland sehr heterogen. Entsprechend divers sind die personellen Ressourcen, die öffentlich geförderten Sprachmittlungsangeboten zugeordnet sind. Sie reichen von mehreren Stellen bis zu Projekten mit geringen Stellenanteilen. Oft werden Aufgaben rund um die Sprachmittlung zusätzlich zu anderen Aufgaben „nebenher“ erledigt, etwa durch Integrationsbeauftragte. In solchen Fällen ist es dann schwierig, das Arbeitsvolumen genau zu beziffern. Nach unserer Auffassung ist für eine nachhaltige Verankerung von Sprachmittlungsangeboten im Regelbetrieb jedoch eine effektiv und bedarfsorientiert arbeitende Vermittlungsstelle unerlässlich, die z. B. geeignete Personen auswählt und Sprachmittlungsanfragen nach standardisierten Verfahren bearbeitet.

Im Folgenden wird ein Organisationsmodell beschrieben, das die wesentlichen Anforderungen an die Vermittlungsstelle berücksichtigt. Das Organisationsmodell umfasst Arbeitsweisen, die darauf angelegt sind, ein großes Pensum an Anfragen und Aufträgen effektiv und bedarfsgerecht zu administrieren – unabhängig vom Finanzierungshintergrund. Es wird jedoch in erster Linie dargelegt, wie eine öffentlich geförderte Vermittlungsstelle arbeiten kann. Als Ausgangspunkt dienen zwei Veröffentlichungen, die sich mit den Aufgaben einer Vermittlungsstelle befassen.

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

Tab. 4: Anforderungen an die Vermittlungsstelle laut Norm ISO 13611

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

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

- Koordination der Lotseneinsätze,
- fachliche Unterstützung der Integrationslotsen,
- psychosoziale Unterstützung der Integrationslotsen,
- Rekrutierung der Integrationslotsen,
- Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit des Integrationslotsenprojekts,
- Organisation des Vor-Ort-Büros,
- Organisation der Qualifizierungsmaßnahmen,

- Projekt(mittel)verwaltung,
- Organisation von begleitetem Erfahrungsaustausch, Supervision oder Teamsitzungen,
- Qualitätskontrolle.

In beiden Veröffentlichungen werden die Aufgaben jedoch nicht konkret beschrieben. Im Folgenden wird daher ein nach Themenbereichen gegliedertes Aufgabenprofil einer Vermittlungsstelle gezeichnet, das diese Darstellungen aufgreift, aber auch zusätzliche Aspekte behandelt und Details ausführt. Dabei differenzieren wir zwischen Aufgaben auf konzeptueller Ebene und Aufgaben auf operativer Ebene. Angestrebt ist eine Auftragsvermittlung mithilfe digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien, worauf der folgende Abschnitt detailliert eingeht.

5.1 Digitalisierung der Vermittlungsstellen

Bei der Konzeption von Vermittlungsstellen – gerade von solchen, die auf das Handling umfangreicher Auftragsvolumen ausgelegt sind – sollten vollständig digitalisierte Workflows angestrebt werden. Insbesondere für öffentlich geförderte Projekte, die in Kapitel 2 beschrieben sind, bedeutet das häufig eine digitale Transformation. Das Ziel dabei ist nicht, „fertige“ analoge Vermittlungsvorgänge in digitale zu kopieren, sondern neue Lösungen für Geschäftsprozesse, Organisationsstrukturen und Arbeitsweisen zu entwickeln.

Je nach rechtlicher und finanzieller Konstruktion der Vermittlungsstelle kann eine Vermittlungssoftware unterschiedliche Funktionen erfüllen, um zwischen Sprachmittlern und Klienten zu vermitteln: Beispielsweise kann die Vermittlungsplattform dazu dienen, künftige Vertragsabschlüsse zwischen der jeweiligen nutzenden Einrichtung und dem Sprachmittler vorzubereiten (ohne selbst Vertragspartnerin zu sein). Es ist aber auch denkbar, dass die Softwarelösung als Absatzweg für den Direktvertrieb von Sprachmittlungsleistungen fungiert. Die rechtlichen Voraussetzungen sind vor der Umsetzung des Vorhabens dringend zu prüfen. Beispielsweise ist sicherzustellen, dass etwaige vergaberechtliche Anforderungen bei der automatisierten Einsatzabwicklung (vor allem bezüglich der Auswahl der zu beauftragenden Dolmetscher unter Beachtung unterschiedlich gewichteter Kriterien) eingehalten werden. Gleiches gilt für die Beachtung der Anforderungen, die sich aus dem Arbeitsrecht ableiten lassen (z. B. die Frage, ob die Dauer der geleisteten Dolmetscheinsätze automatisch erfasst und als Grundlage für eine Rechnung dienen kann bzw. freiberufliche Dolmetscher an einer Anwesenheitskontrolle teilnehmen können).

Erforderlich ist also eine innovative Softwarelösung, die effektive wie bedarfsgerechte Vermittlung ermöglicht und dabei die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben sicherstellt.

Vor allem im Sinne der Vereinfachung des Beauftragungsprozesses sollte der Zugang zur Softwarelösung möglichst niedrigschwellig gestaltet sein (browserbasierte Softwarelösung) – und zwar sowohl durch Mitarbeitende öffentlicher Einrichtungen als auch durch Sprachmittler. Ein modularer Aufbau gibt der Vermittlungsstelle die Möglichkeit, die Funktionalitäten in der digitalen Umgebung an die aktualisierten Workflows anzupassen (z. B. unterschiedliche Steuerung spezifischer Einsatzarten nach Anpassung von Anspruchsgrundlagen oder anderen rechtlichen Voraussetzungen).

Grundlegende Prozessanforderungen an eine Softwarelösung zur Automatisierung der Arbeitsabläufe rund um die automatisierte Vermittlung und Abrechnung von Sprachmittlungsleistungen sind die folgenden:

- **Stammdatenmanagement:** Stammdaten sollten für die Auswahl und für die Beauftragung von Dolmetschern zentral erhoben und gepflegt werden. Idealerweise haben die Dolmetscher, die für den Einsatz in öffentlichen Einrichtungen verfügbar und geeignet sind, selbst die Möglichkeit, ihre persönlichen Daten und Angaben zu ihrer zeitlichen Verfügbarkeit zu aktualisieren. Es sollte einen Admin-Bereich geben, in dem der Betreiber des Sprachmittlungsangebots bestimmte Dolmetscher bei Bedarf für künftige Einsätze sperren kann (z. B. wenn die Zusammenarbeit mit einem Dolmetscher eingestellt werden soll). Im Admin-Bereich ist auch die Kontrolle über die Zugangsberechtigung der verifizierten Nutzer zu regulieren.
- **Einsatzabwicklung (inkl. Terminbuchungssystem):** Der gesamte Beauftragungsprozess sollte digital ablaufen. Das bedeutet: Die Erfassung der Anfrage erfolgt digital (dabei werden alle für die Anfrage erforderlichen Angaben seitens der anfragenden Institution eingepflegt). Die Software bietet den Auftrag geeigneten Dolmetschern an – der konkrete Beauftragungsprozess ist gemäß den inhaltlichen und rechtlichen Anforderungen zu modellieren. Es wäre beispielsweise zu prüfen, ob verfügbare und geeignete Dolmetscher der Reihe nach angefragt werden, bis eine Zusage registriert wird, oder ob zunächst alle Zusagen gesammelt werden, um innerhalb dieser Gruppe und nach vorgegebenen Kriterien den Zuschlag zu erteilen. Aus der Perspektive der Sprachmittler sollte es möglich sein, Aufträge anzunehmen, abzulehnen und alternative Terminvorschläge zu unterbreiten.
- **Rechnungsbearbeitung (inkl. elektronischer Signatur):** Auftragnehmer sollten die Möglichkeit erhalten, automatisch eine Rechnung über

alle geleisteten Einsätze erstellen zu lassen, die alle Pflichtangaben gemäß § 14a Abs. 5 UstG enthält. Die Rechnung sollte digital an die Vermittlungsstelle übermittelt werden können. Idealerweise erfolgen die Bearbeitung und die Freigabe der Eingangsrechnung ebenfalls digital inkl. elektronischer Signatur, sodass die Rechnung über eine Schnittstelle in die verwendete Banking-Software transferiert werden kann. Gerade die beschriebenen Funktionalitäten rund um die Rechnungserstellung seitens der (freiberuflichen) Sprachmittler bedürfen einer arbeitsrechtlichen Bewertung.

- **Dokumentenmanagement:** Zur Vermeidung eines Medienbruchs sollen alle einsatzbezogenen Dokumente (z. B. Einsatznachweise) in der digitalen Umgebung abgelegt werden können.
- **Reporting:** Zu Controlling-Zwecken, für interne Auswertungen und Analysen sowie für Berichterstattung nach außen (z. B. an Fördermittelgeber) wird eine Reporting-Funktion benötigt, die es erlaubt, tagesaktuelle Nutzungsdaten aus dem System zu ziehen, die eine Auswertung im Hinblick auf die Anzahl, die Einsatzorte, die Sprachen und die Kosten der Dolmetscheinsätze erlauben. Die Exportfunktion sollte im Idealfall Diagramme und andere Schaubilder für die Ad-hoc-Auswertung bereithalten.

Diese Konzeption mag angesichts des geringen Organisationsgrads vieler lokaler Vermittlungsstellen übertrieben erscheinen. Tatsächlich gehen wir aber von einem Bedarf an Sprachmittlung aus, der 10 bis 15 Mal höher ist als das, was Vermittlungsstellen momentan in der Regel leisten. Um in Zukunft bedarfsgerechte Angebote machen zu können, erscheinen uns digitale Lösungen für Vermittlungsstellen unabdingbar. Im Folgenden beschreiben wir die konzeptuellen und operativen Aufgaben einer Vermittlungsstelle, die unabhängig davon, ob die Prozesse digital oder analog ausgeführt werden, zu bewältigen sind.

5.2 Konzeptuelle Aufgaben einer Vermittlungsstelle

Klärung und Monitoring der rechtlichen Voraussetzungen

Vor der Einführung eines Sprachmittlungsangebots sind rechtliche Grundlagen zu klären und ihre Einhaltung bei der Beauftragung von Sprachmittlern sicherzustellen. Die relevanten Rechtsbereiche werden in Kapitel 4 ausführlich dargestellt. Bei öffentlich geförderten wie kommerziellen Angeboten ist grundlegend zu klären, ob die Sprachmittlungsleistung sprachenübergreifend von freiberuflichen Dolmetschern erbracht wird oder zumindest für die nachfragestarken Sprachen sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse denkbar sind. Davon hängt ab, welche weiteren Rechtsbereiche besonders relevant sind.

Entwicklung eines Anforderungsprofils

Für die Etablierung von Standards ist die Entwicklung eines Anforderungsprofils für Dolmetscher unerlässlich. Im Zuge der Aufnahme in das Sprachmittlungsangebot und der anschließenden Beauftragung sollte Klarheit darüber bestehen, dass Dolmetscher und Vermittlungsstelle grundsätzlich Ansichten zu Aufgaben und Grenzen der Sprachmittlung im sozialen Bereich teilen. Die konkrete Ausgestaltung des Anforderungsprofils ist zwar abhängig vom Einsatzbereich und dem etwaigen Auftrag, in dem das Sprachmittlungsangebot tätig ist, dennoch sollten essenzielle einsatzbereichsübergreifende Anforderungen an Dolmetscher erarbeitet und vereinbart werden. Darunter fallen Grundlagen wie Neutralität und Professionalität, aber auch Vorgaben zum Dolmetschprozess selbst (z. B. vollständige Verdolmetschung) und zum Umgang mit schriftlichen Dokumenten, die während eines Einsatzes in ein Gespräch eingebracht werden und spontan übersetzt werden sollen. In Kapitel 6 wird ein solches Anforderungsprofil skizziert.



Abb. 5: Vollständige Verdolmetschung ist wichtig. Illustration: Heiner Schubert

Differenzierte Beschreibung der Einsatzbereiche

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

Im Fall eines öffentlich-rechtlichen Sprachmittlungsangebots in Hamburg werden zum Beispiel die Einsatzbereiche in einer Vereinbarung zwischen der Hamburger AöR „Fördern & Wohnen“, der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration und der Behörde für Inneres und Sport konkret genannt (Vereinbarung vom September 2018):

- 1) Sprachmittlung innerhalb der Einrichtungen der öffentlich-rechtlichen Unterbringung:
 - Beratungsgespräche und anlassbezogene mündliche Kommunikation;
 - Übermittlung von wichtigen Informationen zur Unterkunft (Hausordnung, Sicherheit, Brandschutz etc.);
 - Informationen zu wichtigen Diensten (Polizei, Feuerwehr etc.);
 - Informationen zur finanziellen Absicherung (Transferleistungen, Gebühren etc.);
 - Informationen zu Normen und Werten im Rahmen des Zusammenlebens in der Unterkunft (Wahrung des sozialen Friedens);
 - Informationen zur Betreuung von Kindern oder deren Beschulung;
 - Informationen zum Spracherwerb, zur Ausbildung oder zur Arbeitsaufnahme, aber auch zur Wohnungsversorgung;
 - Informationen zum ehrenamtlichen Engagement;
 - Konfliktberatung;
 - Information zur Gesundheitsfürsorge;
 - Informationen zur sozialen Infrastruktur;
- 2) Sprachmittlung außerhalb der Einrichtungen der öffentlich-rechtlichen Unterbringung:
 - Gesundheitsfürsorge (Gespräche in Arztpraxen und Krankenhäusern).

Solche Festlegungen bezüglich der Einsatzbereiche sind sowohl für den Mittelgeber als auch für die Einrichtung, die Sprachmittlung anbietet und organisiert, insofern hilfreich, als eine Steuerung und Zurückweisung unberechtigter Anfragen möglich wird. Auf der Grundlage solcher Vereinbarungen können ausdifferenzierte Kriterienkataloge für den Einsatz von Sprachmittlern formuliert

werden, die die Beurteilung von Anfragen (im Hinblick darauf, ob sie in die Einsatzbereiche fallen oder nicht) erleichtern.

Akquise

In regelmäßigen Abständen ist es erforderlich, Sprachmittler für gefragte Sprachen zu akquirieren. Dies kann je nach Sprache auf unterschiedlichen Kanälen erfolgen:

- Überblick über Bedarfssprachen verschaffen;
- Informationsmaterialien über das Sprachmittlungsangebot erstellen;
- Sprachgemeinschaften (z. B. Kulturvereine, Moscheen, Datenbanken qualifizierter bzw. beeidigter Dolmetscher) und Multiplikatoren gezielt ansprechen;
- adäquate Kommunikationskanäle und Akquise-Methoden ermitteln.

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

- Entwicklung einer Liste von Mindestanforderungen und akzeptierten Nachweisen: Bei Sprachen, für die es Sprachstandserhebungen auf der Grundlage international vereinbarter Standards (wie z. B. des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen) gibt, ist festzulegen, welches Mindestniveau im mündlichen (und ggf. schriftlichen) Bereich anzufordern ist. Viele Sprachen, die im sozialen Bereich eine Rolle spielen, können jedoch nicht durch Sprachzertifikate oder Zeugnisse nachgewiesen werden. Die Vermittlungsstelle muss Instrumente zur Einschätzung der Sprachkenntnisse entwickeln, die unabhängig von offiziellen Sprachzertifikaten funktionieren. Hier können beispielsweise nachgewiesene Auslandsaufenthalte, Schulbesuche oder der berufliche Kontakt mit der jeweiligen Sprache zugrunde gelegt werden.

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

Aus der Beratungspraxis # 6

Schein und Sein. Ein Dolmetscher für Albanisch möchte in einen Dolmetscherpool aufgenommen werden und kommt zum Aufnahmegespräch. Er habe die Schulbildung in Albanien abgeschlossen, könne aber aus verschiedenen Gründen keine Nachweise für seine Muttersprache Albanisch vorlegen. Über seine Tätigkeit als Dolmetscher bringt er zahlreiche Referenzen mit – sie sind von städtischen Auftraggebern ausgestellt und belegen über 500 Dolmetscheinsätze. Zur Überprüfung der herkunftssprachlichen Kenntnisse wird er gebeten, einfache albanische Sätze, die aus einschlägigen Einsatzbereichen stammen, vorzulesen und spontan vom Blatt zu übersetzen. Er setzt an, unternimmt einige Versuche, bekommt Schweißausbrüche und bricht das Gespräch ab. Es stellt sich heraus, dass er nur Grundkenntnisse des Albanischen hat.

Ein Beispiel für ein Aufnahmeverfahren bietet das „Rahmenkonzept 2.0“ des Projekts „Sprach- und Kommunikationsmittlung“ der Caritas Osnabrück. Dort wird ein Anforderungsprofil beschrieben, das neben Sprachkompetenzen auch Anforderungen in Bezug auf das Rollenverständnis von Sprachmittlern und ihre „kommunikationsbezogenen Fertigkeiten“ formuliert.

Bei der Aufnahme in den Pool werden die drei Bereiche Sprache, Rollenverständnis und Kommunikation abgeklärt. Während Rollenverständnis und Kommunikationsfertigkeiten anhand eines Fragenkatalogs und mithilfe von Fallbeispielen geprüft werden können, ist die Beurteilung der Sprachkompetenzen insbesondere in den Herkunfts- oder Arbeitssprachen schwieriger. Zunächst werden Kompetenzen anhand von Zertifikaten oder, wenn dies nicht möglich ist, anhand von biografischen Informationen wie etwa Arbeits- und Ausbildungsnachweisen geprüft.

Letzteres ist insbesondere für Sprachen wie Arabisch oder Dari relevant, für die Bewerber in der Regel keine Nachweise vorlegen können. Wenn keinerlei formale Zertifikate oder Nachweise existieren, wird die Sprachbeherrschung im Deutschen im Gespräch anhand eines Punktesystems bewertet. Die Beherrschung der Herkunfts- oder Arbeitssprache wird durch Vorlage eines Texts in dieser Sprache geprüft, der von Bewerbern vorgelesen wird und zu dem sie Leseverstehensfragen beantworten müssen. Eine deutsche Version des Texts liegt der prüfenden Person vor, sodass beurteilt werden kann, ob der Text von dem jeweiligen Bewerber verstanden wurde. Wenn Sprachen kein Schriftsystem haben oder nur selten geschrieben werden, können auch kompetente Sprecher dieser Sprachen hinzugezogen werden, um die Kompetenzen zu beurteilen.

Ähnlich wie das Osnabrücker Projekt geht auch die Hamburger AöR „Fördern & Wohnen“ bei der Überprüfung der herkunftssprachlichen Kenntnisse vor. Im dortigen Aufnahmeverfahren werden den Bewerbern jedoch nicht Texte, sondern einzelne Sätze in Herkunftssprachen vorgelegt, die jeweils aus alltäglichen, medizinischen oder sozialen Kontexten stammen.

Prozessorganisation und -optimierung

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

- Die Arbeitsorganisation nach innen umfasst in erster Linie die eindeutige Festlegung von Verantwortlichkeiten im Team sowie die Entwicklung und Umsetzung von Workflows. Weitere Aufgaben ergeben sich möglicherweise durch die Finanzierungsart des Sprachmittlungsangebots. Unverzichtbar für die interne Arbeitsorganisation ist in jedem Fall die Entwicklung von Instrumenten zur (teil)automatisierten Dokumentation, Vermittlung, Abrechnung und Auswertung von Dolmetscheinsätzen.
- Prozesse, die nach außen gerichtet sind, betreffen insbesondere die Dolmetscher und die anfragenden Auftraggeber.

Den Dolmetschern gegenüber müssen die Beauftragungs- und Abrechnungsverfahren transparent dargestellt werden. Zum Zeitpunkt der Aufnahme in das Sprachmittlungsangebot sollten sie mit Leitfäden und Kontaktinformationen von Zuständigen ausgestattet werden.

Aus der Beratungspraxis # 7

Schwingungsarmut. Eine Psychotherapeutin beharrt auf der Vermittlung einer bestimmten Dolmetscherin mit der Begründung, die von der Vermittlungsstelle beauftragte Person sei „schwingungsarm“. Die Vermittlungsstelle antwortet, Schwingungsarmut spiele bei Vermittlungsvorgängen keine Rolle, zeitliche Verfügbarkeit sowie arbeits- und sozialrechtliche Erwägungen hingegen schon.

Auch Auftraggeber benötigen einen Überblick über standardisierte Bestell- und Abrechnungswege von Dolmetschleistungen. Sie sollten zudem ausgestattet werden mit Informationen über das Qualifikationsprofil der eingesetzten Dolmetscher sowie zur Zusammenarbeit mit Dolmetschern.

Öffentlichkeitsarbeit

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

- Erstellung ggf. mehrsprachiger Informations- und Werbematerialien für potenzielle Nutzer sowie Zielgruppen (z. B. Klienten von Beratungsstellen, Patienten);
- gezielte Bewerbung des Angebots in spezifischen Einsatzbereichen bzw. -regionen;
- Informationsveranstaltungen zur Nutzbarkeit des Angebots und den Vermittlungsverfahren für spezifische Berufsgruppen oder Einrichtungen;

- Aufbauen und Pflegen von Kooperationen mit nutzenden Einrichtungen, Abschließen von Rahmenvereinbarungen.

Berichtswesen/Auswertung

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

Fortbildungen bzw. Hinweis auf Fortbildungsangebote

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

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

Feedbackmanagement

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

Vernetzung

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

5.3 Operative Aufgaben einer Vermittlungsstelle

Einsatzabwicklung

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

Angesichts des erheblichen Bedarfs, der aus den Einsatzzahlen von Sprachmittlung in der Schweiz (Kapitel 2) und in der Inanspruchnahme von Telefondolmetschdiensten (Kapitel 7) deutlich wird, sollten Vermittlungsstellen standortabhängig darauf ausgelegt sein, eine hohe Zahl an Einsätzen pro Tag zu bewältigen. Mit einer händischen Vermittlung per Telefon oder E-Mail lassen sich jedoch 50 bis 100 Vorgänge pro Arbeitstag, wie sie aktuell auf Landesebene in Thüringen im Rahmen des „Landesprogramm Dolmetschen“ bewältigt werden, nur auf der Basis einer entsprechenden personellen Ausstattung umsetzen. Eine geeignete Alternative bieten automatisierte, digitale Buchungssysteme, wie sie beim Telefondolmetschen jetzt schon zum Einsatz kommen.

Für das Präsenzdolmetschen setzt das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge das Buchungssystem BABS („Bundesamt Bereitstellung Sprachmittlung“) ein, um Mitarbeitern den Zugang zu Dolmetschern zu erleichtern und Doppelbelegungen zu vermeiden. Inwieweit die Systeme der Anbieter für Telefondolmetschen oder das System BABS auch für andere Pools mit einem großen Einsatzvolumen eine Option sein können und inwieweit arbeitsrechtliche Aspekte bei der Verwendung einer Vermittlungssoftware zu berücksichtigen sind, können wir gegenwärtig nicht beurteilen.

Anlaufstelle für Fragen und Feedback

Die Vermittlungsstelle ist das „Gesicht“ des Sprachmittlungsangebots nach außen. Entsprechend sollte sie von Anbeginn als zentrale Anlaufstelle für alle

Beteiligten aufgebaut werden. Zum einen betrifft das den Umgang mit Fragen rund um die Einsatzabwicklung, zum anderen geht es auch um Rückmeldungen zu Dolmetschereinsätzen sowie Vermittlungsverfahren. Das Ziel sollte sein, dass die Vermittlungsstelle zu allen Belangen rund um die Sprachmittlung ansprechbar ist und die Rolle einer Zentrale einnimmt, von der aus Sprachmittlung flächendeckend organisiert, verwaltet, geleitet und gesteuert wird.

Datenbankpflege

Die Vermittlungsstelle arbeitet mit unterschiedlichen Datenbanken, um alle rechtlichen und inhaltlichen Anforderungen zu erfüllen. Hierzu gehören Stammdaten der Auftragnehmer und Auftraggeber, die stets auf dem neuesten Stand gehalten werden müssen. Zum anderen sind Datenbanken zu Dolmetschereinsätzen sowie Abrechnungen anzulegen und zu pflegen, um ein Berichtswesen zu ermöglichen.

Abrechnung

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

Dokumentenverwaltung

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

5.4 Zusammenfassung

Vermittlungsstellen haben die zentrale Aufgabe, die Dienstleistung „Sprachmittlung“ für Nutzer bereitzustellen und zwischen Angebot und Nachfrage bzw. Bedarf zu vermitteln. Bisherige Veröffentlichungen wie die ISO-Norm 13611 beschreiben die Aufgaben und Verfahren nicht ausreichend präzise. Daher

wurden in diesem Abschnitt zentrale konzeptuelle und operative Aufgaben von Vermittlungsstellen zusammenfassend dargestellt.

Konzeptuelle Aufgaben umfassen u. a. Verfahren zur Akquise neuer Sprachmittler, die Feststellung undokumentierter Sprachkompetenzen, den Aufbau von Kooperationen und ggf. die Entwicklung von Fortbildungsangeboten. Operative Aufgaben schließen vor allem die Administration von Einsätzen inkl. Dokumentation und Abrechnung ein.

Für eine nachhaltige Verankerung von Sprachmittlung in den Regeldiensten erscheint es notwendig, dass Vermittlungsstellen stärker als bisher qualitätsorientiert und bedarfsgerecht arbeiten und die mit dieser Arbeitsweise verbundenen konzeptuellen und operativen Aufgaben in der personellen Ausstattung bzw. in der Entwicklung voll- oder teildigitalisierter Vermittlungsstellen abgebildet werden. Eine bedarfsgerechte Arbeitsweise bedeutet insbesondere, dass das Angebot in der betreffenden Region bekannt und einfach zugänglich ist und die Einsatzzahlen dem geschätzten Bedarf in der Bevölkerung nahekommen.

6 Qualifizierung

In diesem Kapitel werden exemplarisch derzeit in Deutschland angebotene Qualifizierungsmöglichkeiten für Sprachmittler beschrieben. Zum einen geben wir einen Überblick über die verfügbaren Optionen. Zum anderen gehen wir auf wissenschaftliche Beiträge zu diesem Thema ein. Am Ende dieses Kapitels stellen wir ein von uns entwickeltes und vielfach umgesetztes Konzept für Basisschulungen von Dolmetschern sowie Nutzern von Sprachmittlungsleistungen vor. Für alle Ausführungen gilt, dass Angebote im Bereich Konferenzdolmetschen (Simultandolmetschen) nicht betrachtet werden. Es geht um Wege der Qualifikation für Dolmetscher bzw. Sprachmittler im öffentlichen Bereich.

Die allgemeine Beeidigung bzw. öffentliche Bestellung wird in diesem Kapitel ebenfalls nicht näher betrachtet. Zwar müssen Dolmetscher für die Beeidigung in der Regel den zuständigen Behörden des jeweiligen Bundeslandes (meist den Präsidenten eines Landgerichts oder Oberlandesgerichts) Nachweise für die fachliche und persönliche Eignung vorlegen, doch variieren die Anforderungen, die in den jeweiligen Ausführungsgesetzen zum GVG und in eigenen Dolmetschergesetzen definiert sind, deutlich zwischen den Bundesländern. Die Voraussetzungen für die allgemeine Beeidigung werden im Gerichtsdolmetschergesetz (GDolmG) bundesweit vereinheitlicht. Das Gesetz trat zum 01.01.2023 in Kraft. Die Dolmetscher- und Übersetzerdatenbank der Landesjustizverwaltungen ist zu finden unter: <https://www.justiz-dolmetscher.de>.

Die in diesem Kapitel besprochenen existierenden Qualifizierungsmöglichkeiten reichen von kurzen Workshops bis hin zu akademischen Ausbildungen und staatlichen Prüfungen. Sie unterscheiden sich erheblich bezüglich des Umfangs, der Inhalte, der Verbindlichkeit und der Lehrmethoden. Es lassen sich grob drei Typen gliedern:

- **Nicht akademische Formate:** Diese machen den deutlich größeren Teil der Qualifizierungsmöglichkeiten aus und bestehen im Wesentlichen aus Fortbildungen und Workshops. Es gibt wenige Ausbildungen, die ebenfalls vorgestellt werden.
- **Akademische Formate:** Das Studienangebot an Hochschulen ist deutlich auf Simultandolmetschen im Konferenzsetting bzw. das Übersetzen von Fachtexten fokussiert. Es gibt wenige Nischenangebote, die sich auf Sprachmittlung in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales beziehen.
- **Staatliche Prüfung:** Eine besondere Form der Qualifikation stellt die staatliche Prüfung für Dolmetscher dar – besonders interessant ist diese als

Alternative zu akademischen Formaten, da die staatliche Prüfung auch in den Sprachen abgelegt werden kann, die trotz ihrer gesellschaftlichen Bedeutung nicht an Hochschulen repräsentiert sind.

Insbesondere im Bereich von Fortbildungen und Workshops ist ein breites Spektrum niedrighschwelliger Qualifizierungsmöglichkeiten verfügbar. Trotzdem wird in vielen kleineren Sprachmittlungsprojekten mit geringem Organisations- und Professionalisierungsgrad die Frage der Qualifizierung bzw. der für die Ausübung der Tätigkeit erforderlichen Qualifikationen kaum beachtet.

Qualifikationsmaßnahmen für Sprachmittler unterstellen in der Regel generell, dass Sprachkenntnisse allein nicht ausreichen, um als Sprachmittler tätig zu sein. Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER bzw. CEFR) formuliert in seiner aktuellen Fassung unter dem Stichwort „Mediation“ jedoch genau dies: Die Dolmetsch- und Übersetzungsfähigkeit ist ein Teil der Sprachkompetenz (Council of Europe 2020, vgl. Kapitel 1 und Unterkapitel 2.5). Individuen haben demnach ab dem B2-Niveau der Sprachbeherrschung in zwei Sprachen automatisch auch die Fähigkeit, fremde Aussagen in einer anderen Sprache wiederzugeben. Mediation wird dabei als eine umfassende Vermittlungskompetenz angesehen, die nicht allein sprachliches Mitteln umfasst und sich auch nicht auf informelle Situationen beschränkt: „The context can be social, pedagogic, cultural, linguistic or professional.“ (Council of Europe 2020: 90) In der deutschen Fassung der GER-Deskriptoren heißt es in Bezug auf das B2-Niveau:

Kann (zwischen Sprache A und Sprache B) vermitteln, detaillierte Informationen weitergeben, die Aufmerksamkeit beider Seiten auf Hintergrundinformationen und soziokulturelle Hinweise lenken und bei Bedarf klärende und Anschlussfragen stellen oder Feststellungen treffen.

Diese knappe Beschreibung entspricht im Kern dem, was Sprachmittler in institutionellen Gesprächssituationen tun. Der Europarat bezieht sich damit auf eine Erfahrung, die allen Menschen mit entsprechenden Sprachkenntnissen aus ihrem Alltag bekannt ist und in wissenschaftlichen Diskursen als „natural translation“ (Harris 1976: 96–114) bezeichnet wird: Zwei- oder Mehrsprachigkeit schließt die Übersetzungsfähigkeit ein. Das bedeutet, dass Personen, denen ein B2-Niveau oder höher attestiert wird, aus Sicht des GER schon über wesentliche Fähigkeiten verfügen, die für die Tätigkeit als Sprachmittler erforderlich sind. Diese Fähigkeiten müssen daher nicht mehr im Zuge einer Qualifizierung erlernt, sondern lediglich durch entsprechende Übungen für soziale und medizinische Kontexte verfügbar gemacht werden.

Die Ausarbeitung des Konzepts einer Vermittlungskompetenz („Mediation“) als Teil der allgemeinen Sprachbeherrschung im GER bedeutet, dass Sprachkenntnisse grundsätzlich das wesentliche Qualifizierungsmerkmal von Sprachmittlern sind. Zusätzliche Kenntnisse und Fähigkeiten beziehen sich auf das Rollenverständnis sowie Hintergrundwissen zur Kommunikation und zu den Arbeitsweisen in verschiedenen institutionellen Bereichen.

Diese für die Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen zusätzlich erforderlichen Kompetenzen, die der GER nicht ausformuliert, können nach unserer Auffassung in unterschiedlichen Formaten vermittelt werden, wobei zwischen Aus- und Fortbildung unterschieden werden muss (vgl. Meyer/Steinke 2014, Meyer 2021):

- Fortbildungen sind kürzer und eher workshopartig organisiert. Sie erfordern eine Vorauswahl geeigneter Teilnehmer, die schon über ausreichende Sprachkenntnisse in beiden Sprachen und Vorerfahrungen im Bereich der Sprachmittlung verfügen sollten. Das Ziel der Qualifikation liegt damit auf dem Ausbau bereits vorhandener Kompetenzen und Dolmetscherfähigkeiten.
- Ausbildungen gehen hingegen davon aus, dass bei den Lernenden keine wesentlichen Kompetenzen vorhanden sind und vor der Ausübung der Tätigkeit erst in einem relativ zeitintensiven Verfahren erlernt werden müssen.

Die Norm 13611 der *International Organization for Standardization* (ISO) „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“ betont bezüglich der Qualifikation von Sprachmittlern vor allem die sprachlichen Kompetenzen, die Fähigkeit zu eigenständiger Recherche und Dokumentation sowie allgemeine soziale Kompetenzen. Beim Nachweis der Qualifikationen für Personen, die auf der Basis dieser Norm zertifiziert werden wollen, werden dann allerdings extrem hohe Anforderungen formuliert, z. B. ein Hochschulabschluss mit zweijähriger Praxis als Sprachmittler oder zumindest eine nachgewiesene kontinuierliche fünfjährige Tätigkeit als Sprachmittler.

Solche Nachweise sind in Deutschland kaum zu erbringen. Viele der in den öffentlichen Einrichtungen benötigten Sprachen werden an Universitäten nicht gelehrt, sodass der Nachweis einer akademischen Sprachausbildung nicht möglich ist. Auch die kontinuierliche Tätigkeit als Sprachmittler werden potenzielle Kandidaten nicht nachweisen können, da diese Tätigkeit in den relevanten Sprachen wie Arabisch oder Farsi in der Regel nebenberuflich und nicht fortlaufend ausgeübt wird. Arbeitsverträge oder Honorarabrechnungen gibt es oft gar nicht, und wenn sie vorliegen, dokumentieren sie nur in seltenen Fällen

eine fortlaufende Beschäftigung in diesem Bereich. In der ISO-Norm 13611 für die Zertifizierung von Sprachmittlern im sozialen Bereich werden also Anforderungen formuliert, die zumindest von Bewerbern in Deutschland weitestgehend nicht erfüllt werden können und im Falle einer Anwendung das Dolmetschen für relevante Herkunftssprachen in öffentlichen Einrichtungen unmöglich machen würden.

Diese kurze Einführung deutet schon einige Probleme bei der Konzeption von Qualifizierungsmaßnahmen an. Oftmals ist unklar, welche Zugangsvoraussetzungen generell erforderlich sind und wie diese Voraussetzungen überprüft werden sollen. Gerade im Bereich der Sprachkompetenzen wird in vielen Fällen nur die Kompetenz im Deutschen und nicht die in der Herkunftssprache betrachtet. Die im GER formulierte Auffassung, dass Sprachkompetenzen ab dem B2-Niveau auch Sprachmittlungskompetenzen sind, wird von den meisten Veranstaltern und auch von den universitären Ausbildungsstätten in der Regel ignoriert. Dies ist umso auffälliger, als der GER ein wichtiges sprachpolitisches Werkzeug ist, auf das sich praktisch alle sprachbezogenen Ausbildungsinstitutionen beziehen.

6.1 Nicht akademische Qualifizierungsmöglichkeiten

6.1.1 Fortbildungen und Workshops

Wie eingangs schon angesprochen, haben die in Deutschland angebotenen Fortbildungen und Workshops sehr unterschiedliche Formate. Der Umfang reicht von wenigen Stunden bis zu mehrtägigen Veranstaltungen. Auch die Verbindlichkeit variiert. Im Projekt „Dolmetschen im sozialen Raum“ (www.door-rlp.info) aus Mainz wurden zwischen 2017 und 2022 beispielsweise in einer von uns entwickelten 24-stündigen Basisfortbildung sowohl zentrale Aufgaben von Sprachmittlern als auch kommunikative Herausforderungen in relevanten Einsatzbereichen thematisiert. Hinzu kamen eine Einführungsveranstaltung und Angebote zum kollegialen Coaching, Reflexionsworkshops und Austauschtreffen mit Experten aus Einrichtungen, in denen die Sprachmittler des Projekts tätig sind oder sein werden. Das Ziel bestand darin, dass alle Mitglieder des Sprachmittlerpools diese Fortbildungen besuchen.

Der Osnabrücker Sprachmittlerpool „Sprach- und Kommunikationsmittlung“ (www.spuk.info) fordert als Aufnahmevoraussetzungen ein Sprachniveau B2 im Deutschen und muttersprachliche Kenntnisse einer Herkunftssprache sowie vorherige Dolmetscherfahrung, die in einem standardisierten Verfahren im Aufnahmegespräch abgeklärt werden. Die ca.

dreistündigen Fortbildungen zu verschiedenen Themen stehen allen Pool-Mitgliedern offen. Es wird erwartet, dass alle Mitglieder des Pools mindestens zweimal im Jahr an einer Fortbildung teilnehmen. Inhaltlich werden in diesen Fortbildungen vor allem Arbeitsweisen und Rollenauffassungen angesprochen. Hinzu kommen Themen wie die Spezifika verschiedener Einsatzbereiche oder die Selbstfürsorge, etwa im Hinblick auf besonders belastende Gesprächsinhalte oder -konstellationen (vgl. Rahmenkonzept SpuK 2.0).

In anderen Projekten stehen Themen wie Abgrenzung und Rollendistanz oder die konkreten Erwartungen an die oftmals ehrenamtlich tätigen Sprachmittler im Vordergrund. Ein Fortbildungsansatz wurde beispielsweise in einem Transferprojekt der DFG 2009–2012 in Zusammenarbeit mit einem Krankenhaus weiterentwickelt und erprobt (Meyer 2003, Meyer et al. 2010). Im Zentrum stand die Überlegung, die vorhandenen Dolmetscherfahrungen der Teilnehmer aufzugreifen, indem eine kritische Reflexion der eigenen Dolmetschtätigkeit gefördert wurde. Inhaltlich orientiert sich dieser Ansatz an der Beobachtung von Meyer (2002), dass Sprachmittler generell mit drei Herausforderungen konfrontiert sind:

1. der Ermöglichung eines geordneten Gesprächsverlaufs inkl. Wechselns des Rederechts zwischen den primären Gesprächsbeteiligten trotz Sprachbarriere,
2. dem Umgang mit den unterschiedlichen sprachlichen Ressourcen und Kompetenzen der Beteiligten (z. B. rudimentäre Deutschkenntnisse der Klienten, Fachsprache der Institutionsvertreter),
3. den unausgesprochenen institutionellen Voraussetzungen von Gesprächen im medizinischen oder sozialen Kontext (z. B. rechtliche Vorgaben, Arbeitsabläufe), die häufig zu besonderen Formulierungen oder einer besonderen Wortwahl führen.

Fortbildungen unterscheiden sich also hinsichtlich des zeitlichen und inhaltlichen Aufwands und des mit ihnen verbundenen Grads an Verbindlichkeit. Sie dienen generell dazu, die Aufgaben von Sprachmittlern und die an sie gestellten Anforderungen zu reflektieren sowie Kenntnisse über die Arbeitsweisen der nutzenden Einrichtungen und die dortige Kommunikation zu vermitteln. Voraussetzung ist, dass wesentliche Kenntnisse und Kompetenzen bei den Teilnehmenden schon vorhanden sind.

...SECTION OF COLONIC SEGMENT...
 ...ation to assess prognosis and surgical approach...
 ...y, chest films, biochemical liver tests, plasma CEA level...
 ...dominal CT. Resection of isolated hepatic metastases possible...
 ...d cases. Adjuvant radiation therapy to pelvis (with or without conc...
 ...at 5-FU chemotherapy) decreases local recurrence rate of rectal carcinom...
 ...no apparent effect on survival); radiation therapy without benefit on colo...
 ...tumors; preoperative radiation therapy may improve resectability and loca...
 ...control in pts with rectal cancer. Total mesorectal excision is more effective...
 ...than conventional anteroposterior resection in rectal cancer. Adjuvant chemo...
 ...therapy (5-FU/leucovorin plus oxaliplatin, or FOLFOX) decreases recurrence...
 ...rate and improves survival of stage C (III) and stage B (II) tumors; periodi...
 ...etermination of serum CEA level useful to follow therapy and assess rec...
 ...ce. *Follow-up after curative resection:* Yearly liver tests, CBC, follo...
 ...logic or colonoscopic evaluation at 1 year—if normal, repeat...
 ...with routine screening interim (see below); if polyps det...
 ...resection. *Advanced tumor (locally unresect...
 ... (5-FU/ leucovorin ...*

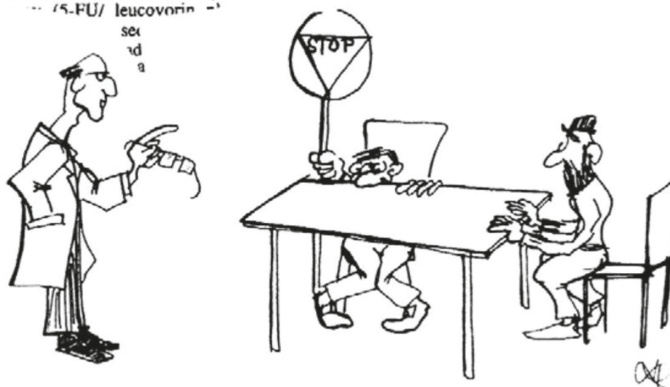


Abb. 6: Sprachmittler müssen auch Stopp sagen können. Illustration: Heiner Schubert

6.1.2 Lehrgänge

Verschiedene Bildungsträger bieten nicht akademische Lehrgänge und Zertifikate außerhalb der Studiengänge von Hochschulen und Universitäten an. Wir stellen im Folgenden drei Ansätze vor: (1) das „ZwischenSprachen“-Projekt aus Hamburg, (2) das Zertifikat „Sprachmittler/-in“ der Industrie- und Handelskammern sowie (3) das Zertifikat „Sprach- und Integrationsmittler/-in“ der SprInt eG Wuppertal.

1. ZwischenSprachen

In einem „Konsensus“-Verfahren hat ein Team des Universitätsklinikums Eppendorf in Hamburg in Kooperation mit verschiedenen Akteuren aus dem Feld „Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher*innen für die soziale Arbeit in Deutschland“

definiert („ZwischenSprachen“, Breitsprecher/Mueller/Möske 2020). Gemäß dieser Publikation sind obligatorische Inhalte eines Lehrgangs Einsatzabläufe, Dolmetschtechniken und Dolmetschtheorien sowie „bereichsspezifische Gesprächsarten und Gesprächssituationen“, Aspekte des Rollenverständnisses und Hintergrundwissen zu Institutionen, in denen Sprachmittlung praktiziert wird. Thematisiert werden sollen auch der Umgang mit kultureller Diversität sowie die sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Teilnehmer. Die in dem Hamburger Verfahren erarbeiteten obligatorischen Inhalte einer Qualifizierungsmaßnahme weisen damit einige inhaltliche Parallelen zum IHK-Lehrgang „Sprachmittler/-in“ auf, der weiter unten vorgestellt wird.

Das Hamburger Verfahren präsentiert jedoch kein detailliertes Curriculum und trifft daher auch keine Aussagen bezüglich des zeitlichen Umfangs einer Qualifizierung bzw. zur Intensität, mit der die genannten Ausbildungsbausteine behandelt werden sollen. Der Konsens über die notwendigen Qualifikationen von Sprachmittlern und die Voraussetzungen für die Teilnahme an Qualifikationsmaßnahmen umfasst also vor allem mögliche Inhalte, nicht jedoch die Dauer oder Intensität einer Maßnahme. Auch die Zugangsvoraussetzungen zu einer Qualifikationsmaßnahme werden in dem „ZwischenSprachen“-Konzept nur ungenau umrissen. Da ein formaler Nachweis für relevante Arbeitssprachen wie Farsi oder Arabisch von etwaigen Bewerbern meist gar nicht vorgelegt werden kann, heißt es, auf die Vorlage eines solchen Sprachzertifikats könne verzichtet werden, „wenn die fraglichen Sprachkenntnisse bereits im Aufnahmegespräch zweifelsfrei festgestellt werden können“ (Breitsprecher/Mueller/Möske 2020: 17). Der Text lässt jedoch offen, auf welchem Weg die Sprachkenntnisse in diesen Fällen festgestellt werden können.

2. IHK-Zertifikat „Sprachmittler/-in“

In verschiedenen Bundesländern wurde in den letzten 20 Jahren beispielsweise der Zertifikatslehrgang „Sprachmittler/-in“ von den Industrie- und Handelskammern angeboten. Der Lehrgang umfasst insgesamt 180 Unterrichtseinheiten von je 45 Minuten, die in sieben Modulen organisiert sind. Er wird mit einer schriftlichen und mündlichen Prüfung abgeschlossen und ist als Ausbildung konzipiert, die potenziell zu einer beruflichen Qualifikation führen und einen Vollerwerb ermöglichen soll. In der Beschreibung auf der DIHK-Website heißt es zu diesem Angebot:

„In Anlehnung an erfolgreich praktizierte Modelle des ‚community interpreting‘ in klassischen Einwanderungsländern wie Kanada oder Australien soll es durch diesen Lehrgang Muttersprachlern ermöglicht werden, professionell Dolmetschleistungen

zu erbringen. Dabei ist der Blick insbesondere auf Sprachen gerichtet, für die es in Deutschland keine Dolmetschausbildung gibt.“

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

Das rheinland-pfälzische Integrationsministerium hat 2021 das Curriculum in einigen Abschnitten überarbeiten lassen und hierzu auf seiner Website einen „Leitfaden zur Umsetzung der Qualifizierung von Sprachmittlern mit IHK-Zertifikat“ veröffentlicht. Dabei wurde insbesondere die zeitliche Gewichtung einzelner Module verändert. Zugangsvoraussetzungen sind C1-Deutsch und „sehr gute Kenntnisse einer gefragten Fremdsprache“. Gemeint sind hier jedoch offenbar keine „Fremdsprachen“, also Sprachen, die in Deutschland von deutschsprachigen Personen in einem formellen Lernprozess erlernt wurden, sondern Sprachen, die in Deutschland oder im Ausland aufgrund der individuellen Herkunft informell erworben wurden, z. B. als Familiensprachen.

3. Zertifikat „Sprach- und Integrationsmittler/-in“

Eine andere Maßnahme ist die Qualifikation „Sprach- und Integrationsmittler/-in (SprInt)“, die im Unterschied zum IHK-Lehrgang breiter angelegt ist und darauf abzielt, Teilnehmer für weitergehende Tätigkeiten im sozialen Bereich zu qualifizieren. Die Qualifikationsmaßnahme wurde von der SprInt-Genossenschaft in Wuppertal entwickelt und wird in mehreren Bundesländern angeboten. Die Finanzierung erfolgt durch Landesmittel oder die Agentur für Arbeit/

Jobcenter. In ca. 18 Monaten (1500 Stunden) werden neben Sprachkenntnissen (des Deutschen) auch Kenntnisse und Kompetenzen in wesentlichen Bereichen der sozialen Arbeit und im Gesundheitswesen vermittelt (www.sprinteg.de). Der Bereich „Theorie und Praxis des Dolmetschens“ ist einer von acht Bausteinen und macht nur einen kleineren Teil der Gesamtausbildung aus. Andere Themen sind etwa die „pädagogische Grundbildung“, „Reflektionskompetenz“, „Sozial- und Kommunikationskompetenz“, „Migration und Partizipation“ sowie Einheiten, in denen es um das deutsche Sozial-, Bildungs- und Gesundheitssystem geht. Sprachmittlung selbst ist nicht das alleinige Ausbildungsziel. Die SprInt eG behauptet, das von ihr herausgegebene Zertifikat sei die „höchste erreichbare Qualifikation [...] im Bereich kultursensibles Dolmetschen und Integrationsassistenz“.

Die Teilnahme an der Maßnahme erfordert also laut SprInt eG eine „Sicherung der Finanzierung über Kostenträger“, Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 und einen „Migrationshintergrund mit entsprechenden Sprachkompetenzen“. Den Stellenausschreibungen der Genossenschaft zufolge beinhaltet die „Sprachmittlungsleistung SprInt“ nicht nur das Dolmetschen, sondern auch die „Erläuterung der Mitteilungsinhalte und Vermittlung von Hintergrundinformationen in beide Richtungen“ sowie die „Unterstützung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit und Übernahme von Teilaufgaben unter ihrer Anleitung“. Die Qualifikation vermischt also Sprachmittlung und andere, sozialarbeiterische Tätigkeiten.

Wie Lietz (2017: 99) in einer Arbeit über sog. Integrationslotsen bemerkt, befanden sich zwei bis fünf Jahre nach Abschluss der Ausbildung nur etwa 10 % der SprInt-Absolventen in einem regulären Beschäftigungsverhältnis, das in einer Beziehung zu dieser Ausbildung bzw. zur Integrationsbegleitung steht. Im Ergebnis scheinen Ausbildungsansätze wie SprInt oder das IHK-Zertifikat für die Absolventen also nicht ohne Weiteres zu einer anschließenden Arbeitsaufnahme im Bereich Sprachmittlung zu führen. Dies ist angesichts des prekären Status von Sprachdienstleistungen in öffentlichen Einrichtungen nicht überraschend. Es besteht dadurch jedoch ein Missverhältnis zwischen dem hohen Ressourceneinsatz, dem Anspruch einer berufsqualifizierenden Ausbildung und den tatsächlich daraus resultierenden Arbeitsmöglichkeiten der Absolventen.

Aus der Beratungspraxis # 8

200 Stunden Nichts. Für eine Sprachmittlerausbildung gibt der Träger an, dass insgesamt mehrere Hundert Stunden Unterricht stattfinden. Teilnehmer berichten, dass intern jedoch ca. 200 Stunden als „Selbstlernphasen“ bezeichnet werden. „Und was macht ihr in diesen Phasen?“ – „Nichts.“

6.1.3 Staatliche Prüfung

Anders als die Ausbildungen gilt die Prüfung zum „staatl. geprüften Übersetzer“ und „staatl. geprüften Dolmetscher“ als zentraler Schritt zur gerichtlichen Beeidigung bzw. zur öffentlichen Bestellung oder allgemeinen Ermächtigung und bietet sich insbesondere für Personen an, die keine Möglichkeit haben, eine akademische Ausbildung zu durchlaufen (z. B. weil die jeweilige Sprache nicht im Rahmen eines Studiums angeboten wird). Während Dolmetschen und Übersetzen generell unter die Gewerbefreiheit fallen und von jedermann ausgeübt werden können, gilt für gerichtliche Verfahren, dass die entsprechenden Personen zunächst von Justizbehörden bzw. Landes- oder Oberlandesgerichten zugelassen werden sollen. Hiervon kann jedoch im Einzelfall abgewichen werden, etwa durch eine Ad-hoc-Beeidigung nach § 189 Abs. 1 GVG durch einen Richter in einem laufenden Gerichtsverfahren (vgl. Kapitel 4).

Die staatliche Prüfung als Voraussetzung für eine generelle Zulassung für den juristischen Bereich wird auf Landesebene organisiert. Die Kultusministerkonferenz hat 2020 eine Rahmenvereinbarung beschlossen, mit der eine einheitliche Handhabung dieser Prüfungen für Übersetzer und Dolmetscher durch die Bundesländer erreicht werden soll. Manche Länder haben eigene Prüfungsstellen, die bei verschiedenen Landesministerien angesiedelt sind, etwa dem Justiz- oder Kultusministerium. Andere beeidigen und ermächtigen Sprachmittler anhand von Kriterien, die aus der Rahmenvereinbarung hervorgehen. Eine mögliche Anerkennung der Prüfung in anderen Bundesländern ist vorab zu klären.

Die Rahmenvereinbarung formuliert spezifische Kriterien für die Beherrschung des Deutschen (C2-Niveau), jedoch keine für eine Herkunftssprache. In Bezug auf Herkunftssprachen wird der Nachweis stattdessen indirekt entweder durch mehrjährige Berufserfahrung oder durch eine einschlägige Ausbildung erbracht. Auf Konstellationen, in denen eine Person mit unklaren oder nicht belegbaren herkunftssprachlichen Kompetenzen und Bildungsnachweisen die Prüfung ablegen möchte, geht die Rahmenvereinbarung nicht ein.

Damit dieser Weg potenziellen Bewerbern mit Kenntnissen einer seltenen Sprache bzw. eines seltenen Dialekts nicht vollständig verschlossen bleibt, hat die Lehrkräfteakademie Hessen ein Überprüfungsverfahren für diese Konstellationen eingeführt. Dieses kann für alle Sprachen, für die keine staatliche Prüfung in Deutschland abgelegt werden kann, angefragt werden. Das Verfahren zielt darauf ab, die fachliche und sprachliche Eignung festzustellen. Die Bescheinigung des Überprüfungsverfahrens ist nicht gleichwertig mit der staatlichen Prüfung und verliert ihre Gültigkeit, sobald ein Prüfungsamt in Deutschland eine staatliche Prüfung für diese Sprache eingerichtet hat. Das Überprüfungsverfahren besteht aus einem schriftlichen und mündlichen Teil. Die Prüfung wird jedoch in deutscher Sprache durchgeführt. In der Herkunftssprache wird nur dann geprüft, wenn dafür ein geeigneter Prüfer gefunden werden kann. Das Überprüfungsverfahren stellt also de facto nicht in jedem Fall die herkunftssprachliche Eignung fest.

Zu bedenken ist auch, dass der GER auf den gesteuerten bzw. schulischen Erwerb europäischer Fremdsprachen abhebt und nicht für die Zertifizierung von Kompetenzen in außereuropäischen Sprachen mit anderen Schriftsystemen gedacht ist. Auch für die Bewertung des familiären Spracherwerbs in einer Diaspora-Situation ist der GER nicht geeignet.

Regional gibt es private und/oder staatlich anerkannte Bildungseinrichtungen und Sprachschulen, die speziell auf die staatlichen Prüfungen vorbereiten, wie beispielsweise die Dolmetscherschule Köln oder die Dolmetscherschule Würzburg. Die Prüfung selbst wird in der Regel von den jeweiligen staatlichen Stellen angeboten, wobei das Sprachenangebot, die Konditionen und die Prüfungshäufigkeit extrem variieren können. Die Prüfung wird in unregelmäßigen Abständen auch für sog. seltene Sprachen wie Arabisch oder Chinesisch durchgeführt. Manche Sprachen, die in öffentlichen Einrichtungen besonders benötigt werden, wie etwa Farsi oder Somali, werden jedoch nicht in jedem Bundesland geprüft. Die staatliche Prüfung als formaler Qualifikationsnachweis für Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen ist daher nicht immer für alle Sprachen möglich.

6.2 Akademische Qualifizierungsmöglichkeiten

Generell bieten in verschiedenen Bundesländern Universitäten, Hochschulen und Bildungsträger Ausbildungen für Übersetzer und Dolmetscher an. Diese akademisch geprägten Ausbildungen sind unterschiedlich ausgerichtet, haben aber in der Regel nicht das Dolmetschen in öffentlichen Einrichtungen, im Bildungs- oder Sozialbereich im Blick.

Eine Ausnahme bildet der Studienschwerpunkt „Fachdolmetschen (Community Interpreting)“, der im Rahmen des Masterstudiengangs „Translation“ am Fachbereich 06 der Johannes Gutenberg-Universität Mainz in Gernersheim belegt werden kann. Der Studienschwerpunkt umfasst zwei Module à zwölf ECTS (insgesamt ca. 600 Std.) im Wahlpflichtbereich, die jedoch nicht in allen Sprachkombinationen belegbar sind. Zudem werden im Rahmen des Studiums überwiegend europäische Nationalsprachen angeboten, für die im Bereich Sprachmittlung nur begrenzte Anwendungsmöglichkeiten bestehen. Eine weitere Einschränkung ergibt sich daraus, dass in dem Studienschwerpunkt Veranstaltungen aus dem Vorlesungsbetrieb versammelt werden, die zwar einen inhaltlichen Bezug zum Thema Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen aufweisen, aber nicht gezielt auf eine Tätigkeit in diesem Bereich vorbereiten, sondern beispielsweise auch wissenschaftliche Methoden fokussieren. Es handelt sich somit nicht um eine eigenständige Ausbildung, sondern um einen optionalen Themenschwerpunkt innerhalb des genannten Masterstudiengangs „Translation“, der insgesamt für verschiedene Tätigkeiten im Bereich der Sprachdienstleistungen qualifiziert (vgl. Landtag von Rheinland-Pfalz 2015). Der Gernersheimer Studienschwerpunkt „Fachdolmetschen (Community Interpreting)“ bietet also bei Erscheinen dieses Buchs (2023) keine eigenständige Ausbildungsmöglichkeit für Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen.

Im Rahmen einer Neugestaltung des Master-Programms soll der Studienschwerpunkt durch zusätzliche obligatorische Lehrveranstaltungen aufgewertet werden. Allerdings ist der Nutzen einer solchen weitergehenden Spezialisierung im Rahmen eines universitären Master-Programms fraglich. Generell sind Absolventen von Studiengängen für das Übersetzen und Dolmetschen ohne Weiteres für Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen qualifiziert, wenn sie über die erforderlichen herkunftssprachlichen Kompetenzen verfügen. Sie zeigen ein hohes Maß an Sprachreflexion, kennen das Feld der Sprachdienstleistungen und haben in der Regel auch eine reflektierte Auffassung der Dolmetscherrolle, auch wenn sie ihre Sprachausbildung für gängige Fremdsprachen wie Englisch oder Französisch erhalten haben. Eine zusätzliche Fokussierung im Studium dürfte daher für eine spätere Tätigkeit als Sprachmittler in öffentlichen Einrichtungen keinen zusätzlichen Mehrwert bringen. Für die Aufnahme in einen bestehenden Dolmetscherpool oder ein kommerzielles Dolmetschbüro ist ein Universitätsabschluss mehr als ausreichend, wenn entsprechende Sprachkenntnisse vorliegen.

6.3 Zusammenfassung

In Deutschland existieren unterschiedliche Aus- und Fortbildungen zum Thema Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen. Akademische Ausbildungen sind generell weniger auf bestimmte Einsatzbereiche fokussiert und bilden die Vielfalt der für öffentliche Einrichtungen relevanten Herkunftssprachen nicht ab. Bei entsprechenden Sprachkenntnissen, etwa aufgrund der familiären Herkunft oder einer besonderen Biografie, können Absolventen dieser Ausbildungsgänge jedoch als sehr gut qualifiziert gelten, da sie neben einer Sprachausbildung auch eine Vorstellung von den Aufgaben eines Dolmetschers oder einer Übersetzerin erworben haben.

Nicht akademische Ausbildungen wie „Sprach- und Integrationsmittler/-innen“ oder „Sprachmittler/-in (IHK)“ sind mehr oder weniger auf einen Ausbau der Kompetenzen ausgerichtet, die für das Dolmetschen und Übersetzen in öffentlichen Einrichtungen einschlägig sind. Sie erfordern jedoch einen hohen Mitteleinsatz der öffentlichen Hand und führen aller Wahrscheinlichkeit nach eher selten zu einer Erwerbstätigkeit im Bereich Sprachmittlung, obwohl dies in beiden Fällen ausdrücklich als Ziel formuliert wird. Mit der Teilnahme an dem fokussierten und weniger aufwendigen IHK-Lehrgang „Sprachmittler/-in“ können immerhin Kompetenzen zertifiziert werden, über die die Teilnehmer aufgrund von Praxiserfahrungen teilweise schon verfügen. Die in der Konzeption des Lehrgangs beschriebenen hohen Ansprüche an Sprachkenntnisse, Bildungshintergrund und Erfahrung im Dolmetschen und Übersetzen der Teilnehmer bedeuten, dass diese in der Regel ohnehin schon zu Beginn des Lehrgangs wesentliche Voraussetzungen erfüllen, um als Sprachmittler tätig zu werden. Der formale Nachweis dieser Kompetenzen in Form eines Zertifikats ist speziell für erfahrene Sprachmittler attraktiv, da er ansonsten nur über (selten vorhandene) Arbeitszeugnisse oder Honorarabrechnungen möglich wäre.

Fortbildungen sind im Unterschied zu Ausbildungen stärker daran ausgerichtet, die spezifischen Anforderungen an Sprachmittler zu erfassen und in konkrete Angebote zu übersetzen. Dabei ist ein wesentlicher Aspekt, dass an vorhandene Dolmetschererfahrungen der Teilnehmer angeknüpft wird. Die Verbesserung der Sprachmittlungskompetenzen kann bei ausreichenden Sprachkenntnissen und einem höheren Bildungsabschluss durch Workshops zu relevanten Themen, wie etwa den Aufgaben und Anforderungen an Sprachmittler, den Besonderheiten spezifischer Einsatzbereiche, der Terminologiarbeit oder den Besonderheiten des Video- und Telefondolmetschens, erreicht werden. Ein Beispiel für eine solche Basisschulung beschreiben wir im folgenden Unterkapitel 6.4 „Basisschulung für Sprachmittlung“.

Die existierenden Ausbildungen für Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen sind aus unserer Sicht hingegen nicht zielführend, da der hohe Aufwand in keinem günstigen Verhältnis zum Ertrag, also der Verbesserung der sprachmittlerischen Kompetenz und daraus resultierenden Einsatzmöglichkeiten steht. Dies gilt insbesondere für das Konzept der „Sprach- und Integrationsmittlung“, das eher allgemein zur Aufnahme einer Hilfstätigkeit im sozialen Bereich qualifiziert und, anders als alle anderen Qualifikationsmaßnahmen, Sprachmittlung mit kulturalisierenden Praktiken verbindet, bei denen Sprachmittler das soziale Handeln anderer Akteure kulturell deuten und erklären sollen.

Der Blick auf die Deskriptoren zum Kompetenzbereich Mediation des GER zeigt, dass es bei der Qualifizierung von Sprachmittlern für öffentliche Einrichtungen vor allem darum gehen sollte, Personen mit ausreichenden Sprachkenntnissen, hohen Bildungsabschlüssen und einer klaren Rollenauffassung in Sprachmittlungsprojekte zu integrieren. Sprachkenntnisse ab Niveau B2 sollten Mindestvoraussetzung für die Aufnahme in Sprachmittlungsprojekte sein. Die systematische Überprüfung der Sprachkenntnisse in beiden Sprachen wäre ein bedeutender Schritt zur Qualitätssicherung. Hierzu geben wir in Kapitel 5 „Aufgaben von Vermittlungsstellen“ praktische Hinweise.

6.4 Basisschulung für Sprachmittlung

Im Folgenden beschreiben wir eine ca. dreitägige Basisschulung für Sprachmittler, die wir in den letzten Jahren vielfach in verschiedenen Kooperationen durchgeführt haben. Der Workshop hat zum Ziel, die Teilnehmer zu einer Reflexion ihrer Dolmetscherfahrungen anzuregen und ein klares Aufgabenprofil zu erarbeiten. Teilnehmer sollen für relevante Aspekte der Sprachmittlertätigkeit sensibilisiert werden und einsatzrelevantes Wissen erlangen. Im Mittelpunkt des Workshops stehen die spezifischen Situationen, die Erkenntnisse aus authentischen Gesprächsdaten und die gesellschaftlichen Zusammenhänge, in denen Sprachmittler in öffentlichen Einrichtungen tätig werden.

Das Schulungskonzept basiert grob auf drei Säulen, die vergleichbar gewichtet sind. In einem einführenden Themenblock werden berufspraktische Aspekte angesprochen und auf eine Reflexion der Sprachmittlungstätigkeit abgezielt. Im Mittelpunkt stehen die Fragen, was gute Sprachmittlung ist und welche Aufgaben und Grenzen damit einhergehen. Daran knüpft die Beschäftigung mit spezifischen Einsatzbereichen an. Besonderheiten der Experten-Laien-Kommunikation und ihre Auswirkung auf das gedolmetschte Gespräch werden anhand authentischer Gesprächsdaten erarbeitet, die entweder direkt in Form von Transkripten oder indirekt in Form von darauf aufbauenden

Transferübungen einfließen. In diesen Übungen werden spezifische Anforderungen eines Einsatzbereichs (z. B. Fachsprache) jeweils mit einer allgemeinen Aufgabe des Dolmetschens in öffentlichen Einrichtungen (z. B. Umgang mit schriftlichen Dokumenten) kombiniert. Einen Kernbereich bilden die Dolmetschübungen, die unter Teilnahme von Fachpersonen (externen Referenten) durchgeführt werden.

Die Angaben in der Übersicht (Tab. 5) geben die Ziele der Einheiten, ihre ungefähre zeitliche Gewichtung sowie Inhalte und Methoden in allgemeiner Form an. Die Tabelle beschreibt jedoch keine Abfolge. Diese kann vielmehr an die zeitlichen Vorgaben einer konkreten Fortbildung angepasst werden. Insbesondere die Methoden und Arbeitsmittel müssen vor einer konkreten Durchführung weiter ausgearbeitet oder recherchiert werden. Stellenweise werden exemplarisch Übungen und Hinweise zur praktischen Umsetzung geteilt (vor allem bei den einsatzbereichsübergreifenden und bereichsspezifischen Dolmetschübungen).

Mit der Darstellung wollen wir Trainern und Projektverantwortlichen ein Beispiel für eine erprobte Schulungsreihe geben. Die Durchführung erfordert jedoch eine eigenständige Detailplanung und ist für Personen ohne Kenntnisse der Tätigkeit und des Felds eher nicht möglich.

Tab. 5: Übersicht über die Basisschulung

| Basisschulung (netto 21 Std.) | | |
|--|---|--|
| Themenbereiche interkulturelle Kommunikation, grundlegende Aspekte von Sprachmittlung, Anforderungsprofil, Arbeitsweisen (7 Std.) | Themenbereiche Experten-Laien-Kommunikation, Anforderungen spezifischer Einsatzbereiche (6 Std.) | Dolmetschübungen (8 Std.) |
| A. Einführung (2 Std.) B. Anforderungsprofil (2 Std.) C. Fallbesprechungen zum Anforderungsprofil (1 Std.) D. Einsatzabwicklung (1 Std.) E. Sitzordnung (1 Std.) | A. Einführung, Alltagsgespräche vs. Expertengespräche (2 Std.) B. Gespräche in medizinischen Einrichtungen (2 Std.) C. Gespräche in der Schule (1 Std.) D. Gespräche im Jobcenter (1 Std.) | A. Einsatzbereichsübergreifende Dolmetschübungen (2 Std.) B. Einsatzbereichsspezifische Dolmetschübungen (6 Std.) |

6.4.1 Themenbereich I

Interkulturelle Kommunikation, grundlegende Aspekte von Sprachmittlung, Anforderungsprofil, Arbeitsweisen

A. Einführung (2 Std.)

Ziele: Teilnehmer kennen grundlegende Aspekte mehrsprachiger Kommunikation sowie interkultureller Kommunikation und analysieren das Berufsfeld Dolmetschen und Übersetzen.

Inhalte:

- Mehrsprachigkeit und interkulturelle Kommunikation: Wie zeigen sich kulturelle Unterschiede im Gespräch? Welche Aspekte haben individuelle und gesellschaftliche Mehrsprachigkeit?
- Problematik der Kulturalisierung und Stereotypisierung sozialer Konflikte oder individueller Eigenschaften.
- Berufskunde (Dolmetscharten, Qualifizierungswege), Besonderheiten von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen (rechtliche Aspekte, Bezahlung, Haftung).

Hinweise/Methoden: Impulsreferat/Folienvortrag, Gruppenarbeit

B. Anforderungsprofil (2 Std.)

Ziele: Teilnehmer erarbeiten ein Anforderungsprofil für das Dolmetschen in öffentlichen Einrichtungen: Was sind die Aufgaben und Grenzen von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen?

Aus der Beratungspraxis # 9

Ausländer raus. In einer Fortbildung erzählt eine Sprachmittlerin, dass die Sachbearbeiter im Jobcenter dankbar wären, wenn sie verstehen könnten, was sie dolmetscht. „Ich sage nicht das, was der Berater sagt. Ich sage den Leuten: ‚Verschwindet, die Deutschen wollen euch nicht! Geht nach Hause!‘.“ Sie war stolz darauf.

Inhalte: Die Anforderungen Neutralität, Professionalität, vollständige Verdolmetschung sowie die Relevanz institutioneller Hintergründe werden von der Gruppe erarbeitet und mit konkreten Beispielen verknüpft:

- Konkretionen von „Neutralität“, z. B. Gesprächspartner gleichwertig betrachten, keine Partei ergreifen (nicht Fürsprecher für eine Seite sein),

keine beratende Funktion einnehmen, auf eigene Kommentare und Wertungen verzichten;

- Konkretionen von „Professionalität“, z. B. sich zu Beginn des Dolmetschensatzes vorstellen, Aufgaben deutlich benennen, Aufträge ggf. ablehnen, Schweigepflicht einhalten;
- Konkretionen von „Vollständiger Verdolmetschung“, z. B. keine neuen Inhalte ins Gespräch einbringen, Gespräch koordinieren, jederzeit für Transparenz sorgen, adressatengerechte Formulierungen verwenden, ggf. Rückfragen stellen.

Hinweise/Methoden: Die Teilnehmer werden in drei Gruppen eingeteilt, die jeweils praktische Beispiele für eines der Schlagwörter wie „Neutralität“ usw. sammeln sollen. Die Konkretionen werden an der Tafel gesammelt und gemeinsam geprüft und diskutiert. Anschließend wird gemeinsam anhand eines empirischen Falls das Schlagwort der „Institutionalität“ illustriert.

C. Fallbesprechungen zum Anforderungsprofil (1 Std.)

Ziele: Teilnehmer wenden das Anforderungsprofil auf konkrete Fälle an.

Inhalte: Fallbesprechung, in der die Kernbegriffe des Anforderungsprofils auf konkrete Dolmetschsituationen (Szenarien) übertragen werden.

Hinweise/Methoden: Gruppenarbeit und Unterrichtsgespräch: Anhand konstruierter, quasi authentischer Szenarien werden die Teilnehmer vor die Frage gestellt, ob sie diesen Sprachmittler in ihren Pool aufnehmen würden. Jedes Szenario sollte mindestens eine besondere Herausforderung an den Dolmetscher enthalten, die aus der Analyse authentischer Gesprächsdaten bekannt ist und im Szenario-Text nicht zu plakativ umgesetzt wird.

Beispiel für ein Szenario, anhand dessen das Anforderungsprofil vertiefend diskutiert werden kann:

Die Klassenlehrerin (L) informiert Herrn Akbaş über die Leistungen seiner Tochter Ayşegül. Sie besucht die vierte Klasse, der Übergang zur weiterführenden Schule steht bevor. Die Lehrerin empfiehlt den Besuch einer „Stadtteilschule“ (entspricht weitgehend einer Gesamtschule). Die Schule hat eine professionelle Dolmetscherin (D) für das Gespräch bestellt.

(In Hamburg erhalten Eltern ein Anmeldeformular, auf dem sie drei Schulwünsche angeben können. Laut der Hamburgischen Behörde für Schule und Berufsbildung bekommen etwa 95 Prozent aller Schüler ihre Erstwunschschule zugewiesen.)

Lehrerin: „Wie gesagt, unsere Empfehlung für Ayşegül ist die Stadtteilschule. Aber, aber das letzte Wort liegt bei Ihnen, Herr Akbaş. Sie sind der Vater und entscheiden, welche Schulform die richtige für Ihre Tochter ist.“

Dolmetscherin: „*İşte öğretmenin tavsiyesi Stadtteilschule. Ama kararı siz kendiniz vereceksiniz, Adem bey. Kızınız için hangi okul uygun, buna baba olarak siz karar vermelisiniz.*“ (Also, die Empfehlung der Lehrerin ist die Stadtteilschule. Aber die Entscheidung werden Sie selbst treffen, Herr Akbaş. Welche Schule die passende für Ihre Tochter ist, das müssen Sie als Vater entscheiden.)

Lehrerin: „Die Eltern können im Anmeldeformular drei Schulwünsche angeben. Es kann allerdings nicht garantiert werden, dass man einen Platz in der ersten Wunschschule bekommt.“

Dolmetscherin: „*İşte diyor ki, anne baba kayıt formuna tercih ettiği üç okulu yazmalıymış. Ama ilk sıraya yazdıkları okulda yer olacağına dair garanti veremiyormuş okullar. Ama yani çoğunlukla ilk tercihe yerleştirilir.*“ (Also, sie sagt, dass die Eltern drei Schulen ins Anmeldeformular eintragen müssen, die sie bevorzugen. Aber die Schulen können wohl keine Garantie dafür geben, dass es in der Schule, die die Nummer 1 der Eltern ist, Platz gibt. Aber meistens klappt der Erstwunsch.)

D. Einsatzabwicklung (1 Std.)

Ziele: Teilnehmer analysieren unter Anleitung die Abwicklung eines typischen Dolmetscheinsatzes in Zusammenarbeit mit der jeweiligen Vermittlungsstelle und verstehen die Abläufe im Hintergrund.

Inhalte: Einsatzabwicklung von der Annahme der Anfrage bis zur Nachbereitung des Einsatzes:

1. eine Institution fragt Sprachmittlung bei der Vermittlungsstelle an;
2. die Vermittlungsstelle identifiziert potenzielle Auftragnehmer;
3. die Vermittlungsstelle fragt bei potenziellen Auftragnehmern an;
4. verfügbare Sprachmittler melden Interesse für die Durchführung des Dolmetscheinsatzes an;
5. die Vermittlungsstelle wählt einen Auftragnehmer nach vorgegebenen Kriterien aus, bestätigt den Einsatz und versorgt diesen mit weiteren Einsatzdetails;
6. die Vermittlungsstelle bestätigt den Dolmetscheinsatz bei der anfragenden Institution;
7. der Dolmetscheinsatz findet statt;
8. der Sprachmittler stellt den Dolmetscheinsatz in Rechnung bzw. reicht die Einsatzbestätigung ein;
9. der Sprachmittler erhält die Vergütung (und bereitet den Einsatz ggf. nach).

Hinweise/Methoden: Unterrichtsgespräch mit Ergebnissicherung an der Tafel, Teilnahme eines Vertreters der Vermittlungsstelle ist wünschenswert.

E. Sitzordnung (1 Std.)

Ziele: Teilnehmer analysieren die Vor- und Nachteile spezifischer Sitzordnungen und verstehen die Notwendigkeit, die Arbeitsbedingungen mitzugestalten, sofern dies möglich ist.

Inhalte: Vergleich verschiedener Sitzordnungen im Hinblick auf die Einhaltung des Anforderungsprofils, BM = Behördenmitarbeiter, KL = Klient, DOL = Dolmetscher.

Hinweise/Methoden: Abgebildete Szenen in Gruppen nachstellen bzw. über Darstellungen diskutieren.

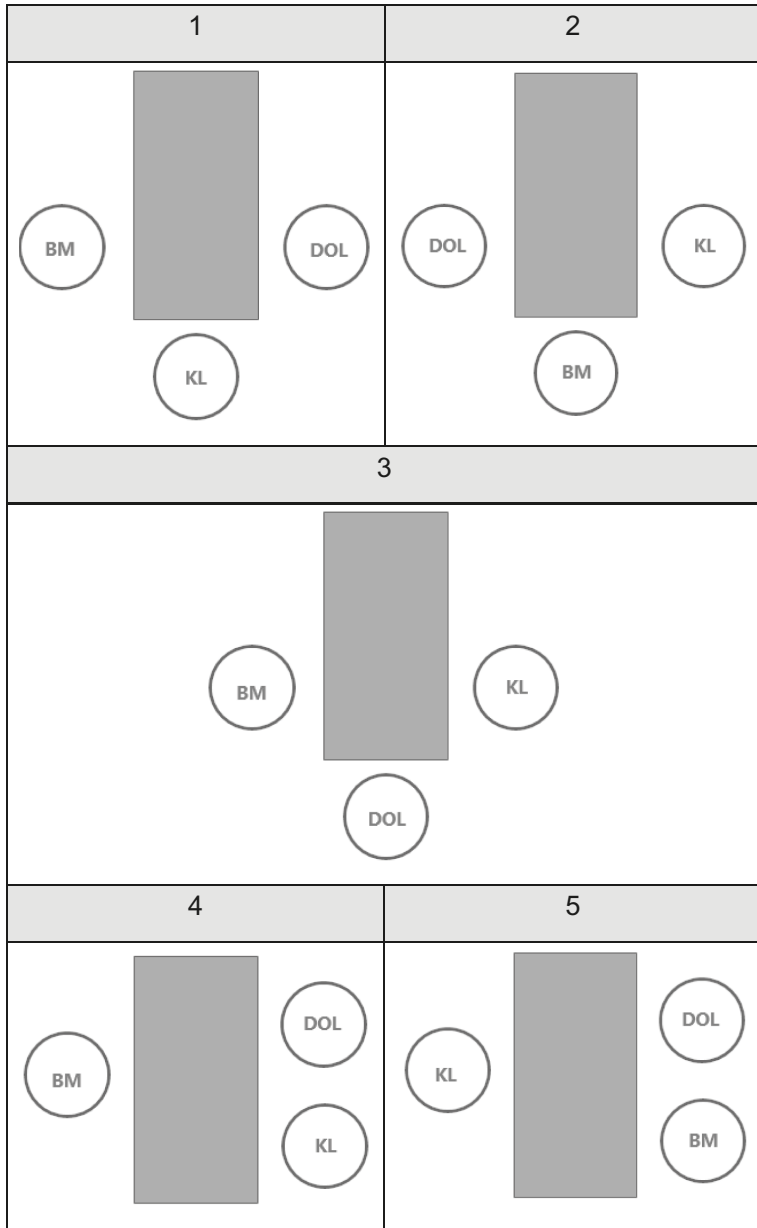


Abb. 7: Vorlagen für die Übung zur Sitzordnung

6.4.2 Themenbereich II

Experten-Laien-Kommunikation, Anforderungen spezifischer Einsatzbereiche

A. Einführung, Alltagsgespräche vs. Expertengespräche (2 Std.)

Ziele: Teilnehmer analysieren die Unterschiede zwischen der Experten-Laien-Kommunikation und Alltagsgesprächen.

Inhalte: Gegenüberstellung von Alltagskommunikation und institutionellem Gespräch anhand der folgenden Kriterien:

- Beteiligte;
- Rahmenbedingungen/Situation;
- Zweck des Gesprächs;
- Ablauf/Aufbau;
- sprachliche Besonderheiten.

Hinweise/Methoden: Spontanes Alltagsgespräch in Gruppen durchführen und mit YouTube-Video eines institutionellen Gesprächs (z. B. Aufklärungsgespräch im Krankenhaus) vergleichen.

B. Gespräche in medizinischen Einrichtungen (2 Std.)

Ziele: Teilnehmer verstehen und beurteilen spezifische kommunikative Herausforderungen des Einsatzbereiches „Medizin“.

Inhalte: Spezifika von Gesprächen in medizinischen Einrichtungen:

- Allgemeines zur medizinischen Kommunikation;
- Gesprächstypen: Anamnese, Aufklärung, Befundmitteilung;
- Schwerpunkt für Transkriptionsarbeit: Eigenschaften von Fachsprache und der Umgang mit ihr, ärztliche Fragen, semifachliche Ausdrücke.

Hinweise/Methoden: Impulsvortrag zu allgemeinen Aspekten der Arzt-Patienten-Kommunikation und zu besonderen Herausforderungen des Dolmetschens im medizinischen Setting. Schwerpunkt: Einsatz authentischer Gesprächsdaten aus dem medizinischen Bereich (Transkriptionen), Gruppenarbeit.

C. Gespräche in der Schule (1 Std.)

Ziele: Teilnehmer analysieren spezifische Herausforderungen des Einsatzbereichs „Schule“.

Inhalte: Spezifika von Gesprächen in der Schule:

- Allgemeines zum Schulsystem in Deutschland bzw. im jeweiligen Bundesland;
- Gesprächstypen: Gespräche über Laufbahnentscheidungen/den Übergang in weiterführende Schulen, schulische Leistungen (Noten), Fördermaßnahmen, soziale Auffälligkeiten;
- Schwerpunkt der Vom-Blatt-Übersetzung: Techniken des Querlesens, Techniken der Stegreifübersetzung, Umgang mit Wortlücken, Einsatz von Hilfsmitteln (z. B. Apps), Umgang mit Konzepten, die sich nicht eins zu eins in die Zielsprache übertragen lassen (z. B. landesspezifische Schulformen).

Hinweise/Methoden: Impulsvortrag zu allgemeinen Aspekten der Elterngespräche (inkl. Schulsystem) und zu besonderen Herausforderungen für Dolmetscher. Schwerpunkt: Einsatz von schriftlichem Informationsmaterial im Gespräch (z. B. Schulformempfehlung) zur Vom-Blatt-Übersetzungsübung.

D. Gespräche im Jobcenter (1 Std.)

Ziele: Teilnehmer analysieren spezifische Herausforderungen des Einsatzbereichs „Jobcenter“.

Inhalte: Spezifika von Gesprächen im Jobcenter:

- Allgemeines zur rechtlichen Grundlage und zur Arbeitsweise des Jobcenters;
- häufige Themen in Gesprächen mit nicht deutschsprachigen Kunden;
- Regelungen zur Inanspruchnahme von Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten;
- Gesprächstyp: Sanktionsgespräch;
- Schwerpunkt für die Arbeit mit Formularen: Umgang mit spontan eingesetzten Formularen im Dolmetschereinsatz: Hilfestellung beim Ausfüllen vs. direktes Ausfüllen des Formulars, Übertragung von Konzepten, die kulturspezifisch geprägt sein können (Verständnis von Ehe im deutschen Rechtssystem \neq Verständnis von Ehe im traditionellen Sinn).

Hinweise/Methoden: Impulsvortrag zu allgemeinen Aspekten des Jobcenters (inkl. Sanktionsgespräch), Schwerpunkt: Einsatz eines Formulars (z. B. Antrag auf Grundsicherung) im Gespräch, Gruppenarbeit (Gruppen idealerweise aufgeteilt nach Sprachen).

6.4.3 Dolmetschübungen

Die Übungen sollten als Tagesworkshop (insgesamt ca. 8 Std.) geplant werden und erfordern intensive Vorbereitung.

Ziele: Teilnehmer wenden das Anforderungsprofil auf allgemeine und spezifische Herausforderungen des Dolmetschens in öffentlichen Einrichtungen an, beurteilen Dolmetschsituationen und entwickeln alternative Handlungsweisen.

Inhalte:

- einsatzbereichsübergreifende Simulationen zu allgemeinen Phänomenen des Dolmetschens in öffentlichen Einrichtungen: Gesprächskoordination, Klienten mit rudimentären Deutschkenntnissen, Vereinnahmungsversuche, Zwiegespräche;
- einsatzbereichsspezifische Simulationen unter Einbeziehung von Fachleuten zu den Einsatzbereichen: Medizin, Kita, Schule, öffentliche Verwaltung, Sozialberatung und mögliche Beratung in Kita und Schule.

Einsatzbereichsübergreifend:

Die Dozenten bilden vorab Dreier-Gruppen: Der erste Teilnehmer agiert als Experte, der zweite als Laie, der dritte als Dolmetscher (damit alle Teilnehmer mindestens einmal die Rolle des Dolmetschers einnehmen können, ist es ggf. erforderlich, zusätzlich Sprachpaten hinzuziehen, die die Sprachen, die nur von einzelnen Teilnehmern gesprochen werden, sprechen). Der Experte spricht in der Simulation kein Deutsch, sondern nur die Sprache X. Der Laie, der Deutsch und die Sprache Y spricht, möchte ein Gespräch mit dem Experten führen. Da der Experte aber weder Deutsch noch die Sprache Y spricht, zieht er einen Dolmetscher hinzu, der zwischen der deutschen Sprache und der Sprache X des Experten dolmetscht. Das Thema des Gesprächs ist Expertenwissen über kulturelle Praktiken oder gesellschaftliche Besonderheiten aus der Sprachgemeinschaft des Experten (z. B. Bräuche an Festtagen, Rituale bei Tisch, Bildungswesen). Der Experte und/oder der Laie erhalten Regieanweisungen, die den Dolmetscher veranlassen sollen, geeignete Dolmetschstrategien anzuwenden, um die Umsetzung des Anforderungsprofils zu gewährleisten (z. B. überlange Gesprächsbeiträge des Experten, Beiträge des Laien auf Deutsch oder in einem Sprachengemisch, wertende Äußerungen eines der Gesprächspartner, Zwiesgespräche mit dem Dolmetscher).

Im Anschluss kommen alle Gruppen zusammen und diskutieren im Plenum über die Situationen, die Umgangsstrategien der Dolmetscher sowie die Potenziale und Nachteile dieser Strategien.

Beteiligte:

- Experte (Sprache X) (Regie-Anweisung);
- Laie (Deutsch + Sprache Y) (Regie-Anweisung);
- Sprachmittler (Sprache X + Deutsch).

Es muss ein Plan erstellt werden, aus dem für die Beteiligten in jedem Durchgang die Dauer inkl. Auswertung und der evtl. Bedarf an Sprachpaten hervorgehen. Alle Teilnehmenden sollten einmal in der Rolle des Sprachmittlers agieren.

Einsatzbereichsspezifisch:

Nacheinander werden drei längere Simulationen unter Beteiligung jeweils einer echten Fachperson durchgeführt (drei Vertreter von Institutionen/möglichen Einsatzorten). Für die Simulationen sollten die drei Sprachen gewählt werden, die am häufigsten in der Lernergruppe vertreten sind.

Die Fachpersonen (Sozialpädagogen, Sachbearbeiter, Ärzte usw.) führen ein typisches Gespräch aus ihrem Arbeitsbereich mit einem ihnen bisher unbekanntem Klienten (Erstgespräch). Jeweils ein Teilnehmer agiert als Dolmetscher, ein Teilnehmer übernimmt die Rolle des Klienten. Lediglich der Klient erhält vorab allgemeine, zu ihm passende Informationen zur Person und sozialen Lage (z. B.: Alleinerziehende Mutter hat Probleme mit ihrem Sohn und sucht daher eine Erziehungsberatung auf). Auf ein Skript wird ausdrücklich verzichtet, das Gespräch soll unter realitätsnahen Bedingungen stattfinden. Die restlichen Teilnehmer erhalten Aufgaben zur Beobachtung/Analyse des Gesprächsverhaltens der einzelnen Teilnehmer, während die sprachkundigen Teilnehmer sich auf die sprachlichen Phänomene bzw. Formulierungen in der jeweiligen Herkunftssprache konzentrieren sollten. Die Beobachtungsaufgaben sollten sich auf konkrete Aspekte des Gesprächs oder die Gesprächsbeteiligung einzelner Teilnehmer beziehen.

Vorbereitung: Der Dozent wählt vorab in Absprache Szenarien aus, formuliert Beobachtungsaufgaben für sprachkundige sowie nicht sprachkundige Teilnehmende und Regieanweisungen/Rollen-Infos für die jeweiligen Klienten und organisiert zusammen mit der Lehrgangsführung die Hinzuziehung der Fachleute.

Ablauf: Jede Simulation besteht aus einer kurzen Einführung in den Einsatzbereich durch die Fachleute, der Simulation selbst und einer längeren Diskussions- und Reflexionsrunde, in der die Beobachtungen ausgetauscht und analysiert werden.

6.5 Schulung für Fachkräfte

Im Folgenden beschreiben wir eine Schulung für Fachkräfte, die in ihrem beruflichen Alltag des Öfteren mit Sprachmittlern arbeiten müssen. Solche Schulungen wurden bei uns in den letzten Jahren in verschiedenen Kontexten nachgefragt, weil offenbar auch bei Fachkräften Unklarheiten bezüglich der Anforderungen und Arbeitsweisen von Sprachmittlern bestehen. In dieser Schulung geht es darum, Sprachmittlung aus Sicht der Fachkräfte zu

thematisieren und ihnen zu zeigen, wie sie zum Gelingen eines gedolmetschten Gesprächs beitragen können. In den Dolmetschsimulationen sollen die Teilnehmer den Umgang mit typischen Herausforderungen üben, die in gedolmetschten Gesprächen aus Sicht der Fachkräfte auftreten können. Dazu gehören etwa Zwiegespräche zwischen Klienten und Sprachmittlern oder kulturalisierende Bemerkungen und Deutungen der Sprachmittler. Für die Simulationen müssen vorab erfahrene Dolmetscher gewonnen werden, die in der Lage sind, diese Problemquellen absichtlich zu erzeugen. Zusätzlich müssen sprachlich dazu passende Klienten gefunden werden, entweder aus dem Teilnehmerkreis oder extern auf Honorarbasis. Die Gruppe der Fachkräfte hat in diesen Schulungen die Aufgabe, diese Probleme zu erkennen und mögliche Umgangsweisen zu formulieren. Die inhaltliche Korrektheit von Aussagen bzw. die sprachliche Qualität der Verdolmetschung sollte hingegen nicht Gegenstand der Gruppendiskussion sein. Mit den Stolpersteinen im Gespräch soll die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden auf die Notwendigkeit gelenkt werden, das Gespräch zu gestalten und von den Sprachmittlern eine dem Anforderungsprofil (s. o.) entsprechende Arbeitsweise einzufordern. Für diesen Workshop müssen ca. fünf Stunden eingeplant werden.



Abb. 8: Zwiesgespräche irritieren. Illustration: Heiner Schubert

A. Grundlagen (1 Std.)

Ziele: Teilnehmer befassen sich mit dem Berufsfeld Dolmetschen und Übersetzen und tauschen Erfahrungen aus.

Inhalte:

- Begriffsklärung;
- Qualifizierungswege;
- fachliche Argumente für die Notwendigkeit einer Professionalisierung.

Hinweise/Methoden: Impulsreferat/Folienvortrag, Unterrichtsgespräch.

B. Aufgabenprofil (2 Std.)

Ziele: Teilnehmer vergleichen die Möglichkeiten zum Einsatz von Sprachmittlung in ihren Arbeitsbereichen und erarbeiten ein Aufgabenprofil.

Inhalte: Aufgaben einer Fachkraft vor, während und nach einem gedolmetschten Gespräch werden erarbeitet.

Hinweise/Methoden: Unterrichtsgespräch, Gruppenarbeit, Ergebnissicherung.

C. Übungen (2 Std.)

Es handelt sich um Rollenspiele ohne Skript, vorab müssen Teilnehmer gefunden werden, die bereit sind, als Fachkräfte ein typisches Erstgespräch aus ihrem Arbeitsbereich zu führen. Dolmetscher und Klient müssen vorab in Bezug auf ihr Gesprächsverhalten Regieanweisungen bekommen.

Beispiel 1

Thema: Umgang mit Zwiegesprächen

Die Simulation besteht aus einem Erstgespräch, in dem eine Dolmetscherin und die Klientin fortlaufend kurze Zwiegespräche führen, die nicht gedolmetscht werden. Es entstehen also zwei Gespräche, ein gedolmetschtes und eines, an dem die Fachkraft keinen Anteil hat. Beispiel: Die Dolmetscherin und die Klientin tauschen sich in der anderen Sprache über gemeinsame Erfahrungen mit der jeweiligen Einrichtung aus.

Beispiel 2

Thema: Kulturalisierung

In einem Erstgespräch, zum Beispiel bei Aufnahme eines Kinds in einer Kita, versteht sich ein Dolmetscher als „Kulturexperte“ oder „interkultureller Berater“. Im Laufe des Gesprächs (nicht gleich zu Beginn) führt er Fragen und Einwände der Mutter auf Kulturunterschiede zurück und thematisiert diese offen gegenüber der Fachkraft (z. B. „In Marokko ist es üblich, dass ...“, „Meine bisherigen Erfahrungen sprechen dafür, dass ...“). Beispiel: Die Mutter stellt detaillierte Fragen zum Speiseplan, der Dolmetscher führt die Fragen auf die (vermutete) muslimische Herkunft zurück. Tatsächlich möchte die Mutter jedoch wissen, ob die angebotenen Nahrungsmittel der veganen Ernährungsweise der Familie entsprechen.

7 Distanzdolmetschen

Distanzdolmetschen (Telefon- und Videodolmetschen) gewinnt nicht erst seit der Corona-Pandemie immer mehr an Bedeutung. Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Dolmetscheinsatz kann ortsunabhängig und recht spontan durchgeführt werden, An- und Abfahrt sind irrelevant. Dennoch wird das Dolmetschen per Telefon/Video häufig als ein minderwertiger Ersatz für das Dolmetschen vor Ort betrachtet. Vor diesem Hintergrund stellen wir im Folgenden das Distanzdolmetschen im Kontrast zum Präsenzdolmetschen dar, das in öffentlichen Einrichtungen oft präferiert wird. In unserer Darstellung berücksichtigen wir sowohl wissenschaftliche Perspektiven als auch die praktischen Erfahrungen einiger Sprachmittlungsanbieter.

Unter Distanzdolmetschen wird eine Form der gedolmetschten Kommunikation verstanden, bei der die primären Gesprächsparteien und die dolmetschende Person räumlich getrennt sind und daher technische Hilfsmittel wie Computer, Tablets oder Handys verwenden müssen. Das Distanzdolmetschen umfasst sowohl die ausschließlich auditive als auch die audiovisuelle Verdolmetschung. Abbildung 9 zeigt eine solche Szene: Zwei Klienten sitzen mit einem Berater in einem Büro, der Dolmetscher sitzt an einem anderen Ort. Am Ort der Beratung wird mit dem Telefonlautsprecher die Dolmetschleistung zugänglich.



Abb. 9: Telefondolmetschen mit Lautsprecher (aus: Farag/Meyer eingereicht)

Als in den letzten Jahren verstärkt Geflüchtete nach Deutschland kamen, wurden Distanzdolmetschen oder auch die Nutzung von Übersetzungsapps besonders relevant. Die Zahl der Gespräche, die gedolmetscht werden müssen, übersteigt an bestimmten Orten und zu bestimmten Zeiten die Möglichkeiten

des Präsenzdolmetschens. Und in manchen Regionen sind generell keine Sprachmittler für bestimmte Sprachen verfügbar, sodass nur die Option des Distanzdolmetschens bleibt. Im Folgenden fassen wir einige wissenschaftliche Untersuchungen zum Distanzdolmetschen zusammen und präsentieren praktische Erfahrungen mit verschiedenen kommerziellen und nicht-kommerziellen Lösungen.

7.1 Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht

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

- Im Zentrum translationswissenschaftlicher Forschung stehen der Vergleich zum Konferenzdolmetschen (Lee 2007, Korak 2010) und Möglichkeiten zur Kompensation von Nachteilen (Kelly 2007). Diese Arbeiten sind eher normativ orientiert und formulieren Erwartungen an Telefondolmetscher, die ihren Ursprung im Konferenzdolmetschen haben (z. B. die Nachahmung der Stimmmodulation).
- Sprachwissenschaftliche Arbeiten fokussieren vor allem Phänomene des Sprecherwechsels (Amato 2017; Braun 2017; Braun/Davitti 2017; Wadensjö 1999). Dabei werden authentische oder auch simulierte Gesprächsdaten analysiert.
- Gesprächsanalytisch ausgerichtete Arbeiten identifizieren die Gesprächsorganisation und die Bearbeitung von Verständnisschwierigkeiten als besondere Herausforderungen des Telefondolmetschens (Frag/Meyer 2021, Frag/Meyer [eingereicht]).

Die technikbezogenen Aspekte des Videodolmetschens im Kontext supranationaler Organisationen wie der EU und der UN standen in den 1970er-Jahren im Mittelpunkt der Forschung (Mouzourakis 1996: 21–38). Auch wenn gegen Ende der 1990er-Jahre die Dolmetschqualität und die technikbedingten Implikationen des Videodolmetschens in den Blick genommen wurden, fokussierten Untersuchungen weiterhin das Simultandolmetschen auf Konferenzen (Moser-Mercer 2003, Roziner/Shlesinger 2010).

Neuere Studien zum Videodolmetschen im Gesundheitswesen stammen aus Österreich (Pöchlhacker 2014, Kletečka-Pulker/Parrag 2015, Havelka 2018) und zeigen, dass das Videodolmetschen sowohl von Patienten als auch

vom Gesundheitspersonal gut angenommen wird und dennoch spezifische Phänomene aufweist, die die Beteiligten vor Herausforderungen stellen, so Kletečka-Pulker/Parrag 2015 und Havelka 2018:

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

Diese Studienergebnisse bieten zwar relevante Erkenntnisse in Bezug auf das Videodolmetschen im Gesundheitswesen, decken sich aber zum großen Teil auch mit den Phänomenen des Dolmetschens vor Ort. Auch beim Präsenzdolmetschen liegen Dolmetschern in der Regel keine oder wenige Einsatzinformationen vor, sodass eine Einsatzvorbereitung selten möglich ist. Ebenfalls besteht in Bezug auf die Gesprächssituation bei beiden Dolmetscharten eine gewisse Abhängigkeit von der Institution. Oft können Dolmetscher keinen Einfluss auf die Sitzordnung oder die Zahl der Anwesenden nehmen und gestalten ihre Arbeitsbedingungen, so gut es geht, im Rahmen der vorgefundenen Möglichkeiten.

In einer Untersuchung arabisch-deutscher Beratungsgespräche, die per Telefon gedolmetscht wurden, fanden Farag und Meyer (im Erscheinen) zudem keine Anzeichen dafür, dass kommunikative Phänomene wie der problemlose Wechsel der Redebeiträge zwischen Gesprächsbeteiligten oder die Klärung von Missverständnissen beim Telefondolmetschen besonders erschwert sind. Akustisch bedingte Missverständnisse waren ebenso selten wie Situationen, in denen der Versuch eines Teilnehmers, das Wort zu ergreifen, überhört wurde. Auch diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass Vorbehalte von Nutzern und Sprachmittlern gegen das Distanzdolmetschen eher aus mangelnder Erfahrung resultieren und nach einer Gewöhnungsphase abnehmen.

7.2 Distanzdolmetschen in der Praxis

In Deutschland wird das Distanzdolmetschen in öffentlichen Einrichtungen in verschiedenen Kontexten genutzt. Teilweise sind kommerzielle Anbieter in großem Umfang tätig. So gibt die Firma SAVD auf unsere Anfrage hin an, in Deutschland im Jahr 2021 mehr als 12 000 Anrufe im Monat gedolmetscht zu haben, überwiegend im Bereich der Agentur für Arbeit und der Jobcenter, aber auch für verschiedene Kommunen und, zu einem kleineren Teil (ca. 13 %), auch im Gesundheitsbereich. Die fünf Hauptsprachen sind nach Auskunft von SAVD Arabisch, Farsi, Rumänisch, Türkisch und Bulgarisch. Nach Auskunft der Bundesagentur für Arbeit finden im Bereich der Arbeitslosenversicherung im Durchschnitt 908 telefonische Dolmetschungen im Monat statt, während es im Bereich der Grundsicherung 3180 sind, wobei die Gespräche durchschnittlich 19 Minuten dauern. Neben den von SAVD genannten Sprachen wird von der Agentur für Arbeit noch Russisch genannt.

Das Bundesland Thüringen hat 2019 ein „Landesprogramm Dolmetschen“ ausgeschrieben und einen Rahmenvertrag zunächst mit der Firma SAVD geschlossen, auf dessen Grundlage zahlreiche Einrichtungen mit Distanzdolmetschen versorgt werden. Berechtigt zur Nutzung des Programms sind neben staatlichen oder staatlich geförderten Einrichtungen auch Arztpraxen, Psychotherapeuten und Krankenhäuser, kommunale Einrichtungen für Geflüchtete sowie Schulen und medizinische Einrichtungen. Insgesamt können etwa 10 000 Einrichtungen in Thüringen die Dienstleistung nutzen. Im Zeitraum von Mai 2019 bis Juni 2020 ermöglichte das Programm rund 6000 Dolmetscheinsätze. Als Finanzrahmen wurden für die erste Phase 750 000 bis 1 000 000 € angegeben. Zu diesem Preis wird eine Flatrate gebucht: unbegrenzte Zahl der Anrufe der berechtigten Nutzer sowie Dolmetschleistungen in mehr als 50 Sprachen. Im Jahr 2021 erfolgte eine erneute Ausschreibung mit Vergabe des Auftrags an die Firma Lingatel. Seit Mitte 2021 verdoppelte sich die Einsatzzahl und liegt 2022 zwischen 1800 und 2300 Einsätzen im Monat. Ein Grund für den starken Anstieg ist nach Auskunft des zuständigen Landesministeriums unter anderem die hohe Zahl Geflüchteter aus der Ukraine.

Kritik an dem Landesprogramm übten vor allem Dolmetschbüros in ihrem „Positionspapier der Thüringer Dolmetschbüros“ vom 20.07.2020, die Präsenzdolmetschen anbieten und sich durch die Initiative um ihre Arbeitsmöglichkeiten gebracht sehen. Die fachlichen, politischen und wirtschaftlichen Kritikpunkte sind jedoch nur teilweise stichhaltig. Unbestreitbar ist, dass mit der Konzentration auf einen zentralen Anbieter wirtschaftliche Nachteile für die lokalen Sprachdienstleister entstehen. Allerdings liegt die Entscheidung

über die Nutzung bei den Einrichtungen vor Ort, die auch weiterhin das Präsenzdolmetschen einsetzen, da mit dem Distanzdolmetschen nicht alle Gesprächssituationen abgedeckt werden können. Nach Auskunft des Migrationsministeriums in Thüringen soll das Landesprogramm auch vor allem Erstkontakte ermöglichen, die dann mit unterschiedlichen Mitteln fortgeführt werden können. Für Dolmetscher, die seltene Sprachen anbieten, oder für nutzende Einrichtungen im ländlichen Raum liegen die Vorteile des Distanzdolmetschens auf der Hand: Es ist in der Regel nicht möglich, in einer Aufnahmeeinrichtung im ländlichen Raum einen Dolmetscher für Somali oder Oromo zu finden. Ein besonderer Aspekt des Programms und vermutlich auch ein Grund für die breite Zustimmung seitens der Kommunen ist, dass Landesmittel für die Finanzierung von Sprachmittlung in Bereichen genutzt werden, die zumindest teilweise in die Verantwortung der Kommunen fallen, wie Schulen und andere Bildungs- und Beratungseinrichtungen. Das Land Thüringen nimmt den Kommunen mit dem „Landesprogramm“ also ein Problem ab.

Der Kritik an dem Programm stehen auch Nutzen und Effektivität gegenüber: die Durchführung Tausender Dolmetschereinsätze in einem Flächenstaat. Offenbar ermöglicht das Distanzdolmetschen Kommunikationen, die unter anderen Umständen gar nicht oder zumindest nicht mit sprachlicher Unterstützung stattgefunden hätten. Anstatt Initiativen wie das Landesprogramm gänzlich abzulehnen, wäre daher eine differenziertere Perspektive sinnvoll, die danach fragt, für welche Einrichtungen und Regionen das Angebot einen Mehrwert bedeutet und inwieweit zusätzlich auch eine gezielte Förderung des Präsenzdolmetschens erforderlich ist.

Die flächendeckende Versorgung mit Telefon- oder Videodolmetschen durch einen kommerziellen Auftragnehmer, wie sie am Thüringer Beispiel beschrieben ist, stellt jedenfalls in Deutschland eine Ausnahme dar. Wenn Distanzdolmetschen in öffentlichen Einrichtungen umgesetzt wird, handelt es sich vielmehr meist um Angebote öffentlich geförderter Sprachmittlungsprojekte, die entweder das Telefon- oder das Videodolmetschen zusätzlich zum Präsenzdolmetschen anbieten – und zwar eher aus der Not heraus (z. B. wegen pandemiebedingter Kontaktbeschränkungen). Das ergibt eine Befragung (Evrin/Meyer 2021), die wir exemplarisch und ohne den Anspruch auf Repräsentativität in städtischen und ländlichen Regionen durchgeführt haben.

Acht von elf öffentlich geförderten Projekten gaben dabei an, neben dem Präsenzdolmetschen auch mindestens eine Form des Distanzdolmetschens anzubieten. Sechs von ihnen präzisierten ihre Angaben und gewährten Einblicke in das Distanzdolmetschen in der Praxis. Diese Einblicke verdeutlichen, dass die Situation in den meisten Orten Deutschlands noch weit entfernt von

einer zuverlässigen und flächendeckenden Versorgung mit Distanzdolmetschen ist. Unsere Ausführungen beziehen sich auf die Befragung der Anbieter dieser sechs Sprachmittlungsprojekte, die Fördermittel empfangen. Was die technischen Lösungen angeht, weisen die Sprachmittlungsangebote deutliche Unterschiede auf. Das Spektrum reicht von Projekten, die die Lautsprecherfunktion der vorhandenen Tischtelefone nutzen, bis hin zu Projekten, die eigens für das Telefon- und Videodolmetschen beschaffte Software einsetzen. Auch datenschutzrechtliche Vorgaben werden nicht einheitlich beachtet. In manchen Fällen wird die Wahl des Videotelefonie-Diensts der anfragenden Institution überlassen, ohne Sorge für einen rechtskonformen Umgang mit dem Kommunikationsinhalt zu tragen. Andere Projekte bieten ihre Sprachmittlungsleistungen nur auf Plattformen an, die datenschutzkonform zertifiziert sind oder von Datenschutzbeauftragten empfohlen wurden.

Ebenfalls interessant ist, dass die Erfahrungen mit dem Distanzdolmetschen je nach Perspektive sehr unterschiedlich bewertet werden. Von den Sprachmittlern wird das Dolmetschen aus der Ferne und insbesondere die orts- und zeitunabhängige Durchführung der Dolmetscheinsätze als sehr positiv empfunden. Die Einschätzung der beauftragenden Institutionen fällt hingegen weniger positiv aus. Entweder steht die Klärung der rechtskonformen und technischen Umsetzung aus oder es wird generell das Präsenzdolmetschen präferiert – wenn auch hier und da die Einsicht formuliert wird, eine virtuelle Verdolmetschung sei besser als keine Verdolmetschung.

Mit Ausnahme von Sprachmittlungsangeboten im ländlichen Raum (die oftmals auf technikbasierte Lösungen angewiesen sind) differenzieren die befragten Projekte zwischen Einsatzbereichen, für die sich das Dolmetschen aus der Ferne eher bzw. eher nicht eignet.

Aus der Sicht dieser Projekte eignet sich das Distanzdolmetschen für folgende Einsatzbereiche/Themen gut:

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

Folgende Konstellationen/Einsatzbereiche werden für weniger geeignet gehalten:

- Gespräche mit vielen Beteiligten;
- Einsatzbereiche Schule und Medizin;
- kritische Themen (z. B. Kindeswohlgefährdung);
- Gespräche mit emotionalen Themen;
- Gespräche, in denen sowohl Fachkräfte, als auch Klienten nur über eingeschränkte Deutschkenntnisse verfügen;
- das Vorliegen von Dialekten.

Die befragten Sprachmittlungsangebote schreiben dem Distanzdolmetschen folgende Vor- und Nachteile (Tab. 6) zu:

Tab. 6: Vor- und Nachteile des Distanzdolmetschens aus der Sicht der Sprachmittlungsangebote

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

Zur praktischen Umsetzung geben die befragten Sprachmittlungsprojekte ebenfalls unterschiedliche Verfahren an, die von der technischen Ausstattung abhängen:

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

Einhaltung des Datenschutzes, weil man nicht sicherstellen kann, dass keine Unbefugten zuhören;

- **Telefonkonferenzraum:** Bei einem Drittanbieter wird ein Telefonkonferenzraum bereitgestellt, der bei Bedarf mit einem Passwort geschützt werden kann. Gesprächsteilnehmer erhalten eine Einwahlnummer zusammen mit einem PIN-Code und können sich zur vereinbarten Zeit in die Konferenz einwählen. Je nach Drittanbieter entspricht die Ausstattung der Telefonkonferenzräume den datenschutzrechtlichen Anforderungen. Wird der Telefonkonferenzraum von einer Vermittlungsstelle bereitgestellt, hat das den Vorteil, dass die Telefonnummern der Anrufer nicht allen Gesprächsbeteiligten sichtbar werden, sollten diese nicht unterdrückt werden. Ein Nachteil besteht darin, dass die Anrufe in der Regel kostenpflichtig sind. Zudem sind die per E-Mail versandten Zugangsinformationen in der Regel nur in deutscher Sprache verfasst und damit für nicht deutschsprachige Nutzer unbrauchbar;
- **Lautsprecher:** Wenn sich zwei Beteiligte an einem Ort befinden und eine andere Gesprächspartei bzw. die dolmetschende Person an einem anderen Ort, besteht eine weitere Möglichkeit darin, den Lautsprecher zu aktivieren. In der Regel bewirkt die Aktivierung des Lautsprechers Verluste der Klangqualität, was zu Beeinträchtigungen beim Dolmetschen führen kann. Diese Lösung erscheint momentan jedoch als die einfachste und günstigste.

Aus der Beratungspraxis # 10

Traumatherapie im Supermarkt. Eine Dolmetscherin wird per Telefon für einen Psychotherapeuten und einen traumatisierten Geflüchteten tätig. Im Hintergrund piepen die Scanner einer Kasse. Auf die Frage des Therapeuten, wo sie sich gerade befinde, antwortet sie leutselig: „Im Supermarkt.“

Beim Angebot von Videodolmetschen hat eine Vermittlungsstelle die Wahl zwischen der Nutzung allgemein zugänglicher und in der Regel kostenfreier Videokonferenzplattformen, die die Gesprächsbeteiligten verbinden, und von Systemen, in die sich Gesprächsbeteiligte einwählen können. In beiden Fällen ist dringend eine webbasierte Lösung anzuraten, die ohne Hardware-Umrüstung auskommt und verschiedene Endgeräte akzeptiert. Eine wesentliche Aufgabe bei der Einführung eines Videodolmetschsystems umfasst die Klärung und die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen und die Bedienbarkeit für alle Beteiligten. Einladungen zu Videokonferenzen beispielsweise sind in der Regel

in deutscher und englischer Sprache verfasst und werden nicht unbedingt von allen Nutzern verstanden. Zudem bedarf es für den Erhalt der Einladung in der Regel verpflichtend eines elektronischen Postfachs – was je nach Zielgruppe zu voraussetzungsreich sein kann. Alle Videokonferenzsysteme sind stark von der Netzqualität abhängig und beanspruchen bei allen Beteiligten große Datenvolumen – was bei der Nutzung mobiler Daten zu hohen Kosten führen kann.

7.3 Zusammenfassung

Die folgende Gegenüberstellung (Tab. 7) erlaubt einen Vergleich zwischen Präsenz- und Distanzdolmetschen in Bezug auf den Dolmetschprozess. In erster Linie unterscheiden sich die Verfahren jedoch in Bezug auf organisatorische und technische Aspekte. Auswirkungen auf die Dolmetschtätigkeit selbst sind eher Nebenwirkungen, auch wenn die mangelnde Sichtbarkeit der Beteiligten beim Dolmetschen per Telefon oftmals von den Sprachmittlern zunächst als Beeinträchtigung empfunden wird, insbesondere in Gesprächen, in denen Beziehungsaspekte und Zwischentöne eine Rolle spielen. Von manchen Klienten wird berichtet, dass es sie misstrauisch macht, wenn sie nicht sehen können, wer dolmetscht.

Tab. 7: Gegenüberstellung von Präsenzdolmetschen und Distanzdolmetschen

| Präsenzdolmetschen | Distanzdolmetschen (Video/Telefon) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächskoordination teilweise durch Blickkontakt/nonverbale Kommunikation geregelt | <ul style="list-style-type: none"> • teilweise mehr explizite Gesprächskoordination (z. B. durch Metakommentare) erforderlich |
| <ul style="list-style-type: none"> • nonverbale Kommunikation weniger eingeschränkt; Dolmetscher nimmt gesamte Umgebung wahr, nicht nur einen Ausschnitt; kann möglicherweise hilfreich für Dolmetscher sein, für die Deutsch Lernersprache ist | <ul style="list-style-type: none"> • nonverbale Kommunikation eingeschränkt, besondere Bedeutung erhält die paraverbale Kommunikation (z. B. Stimmlage, Betonung) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Notizen und Nachschlagen unbekannter (Fach-)Wörter möglich | <ul style="list-style-type: none"> • Dolmetscher berichten, dass sie sich vor allem beim Telefondolmetschen nicht „beobachtet“ fühlen, wenn sie etwas nachschlagen oder Notizen machen möchten. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Verständigung eher von lokalen Faktoren (z. B. Umgebungsgeräusche) abhängig, in der Regel nicht von der Technik | <ul style="list-style-type: none"> • Verständigung unter anderem von der Technik (z. B. Netzqualität, Hard- und Software) abhängig |
| <ul style="list-style-type: none"> • zeitintensiv (An- und Abfahrt) | <ul style="list-style-type: none"> • zeitsparend (keine An- und Abfahrt erforderlich), Dolmetscher kann mehr Einsätze in gleicher Zeit durchführen |
| <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzbereich meist regional eingeschränkt | <ul style="list-style-type: none"> • überregionaler Einsatz möglich |
| <ul style="list-style-type: none"> • in der Regel Terminabsprache erforderlich | <ul style="list-style-type: none"> • spontane Einsätze eher möglich |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dolmetscher ist nah am Geschehen, Körperkontakt möglich | <ul style="list-style-type: none"> • die räumliche Distanz kann dabei helfen, sich von der Situation emotional abzugrenzen |
| <ul style="list-style-type: none"> • falls erforderlich, können Dolmetscheinsätze vor Ort unterschriftlich bestätigt werden | <ul style="list-style-type: none"> • Abrechnungswege in der Regel nicht digitalisiert |
| <ul style="list-style-type: none"> • spontaner Einsatz schriftlicher Dokumente möglich | <ul style="list-style-type: none"> • spontane Verwendung schriftlicher Dokumente in der Regel nicht möglich |
| <p>↘ Beide Dolmetscharten haben Potenziale und Grenzen; je nach Gesprächsanlass kann die eine oder die andere Dolmetschart besser geeignet sein. Das Anforderungsprofil an Dolmetscher im sozialen Bereich ist einsetzungsbereichsübergreifend und bleibt für beide Dolmetscharten gleich (z. B. Umgang mit Vereinnahmungsversuchen, Umgang mit Fachbegriffen, Gestaltung der Arbeitsbedingungen, Transparenz zu jedem Zeitpunkt)!</p> | |

8 Schriftliche Übersetzung

Schriftliche Übersetzungen sind für alle öffentlichen Einrichtungen relevant. Im Folgenden werden einige Beispiele für Dokumente genannt, die im Zusammenhang mit dem Dolmetschereinsatz (vor, nach oder währenddessen) verwendet werden:

- Einsatzbereich Medizin, z. B. Arztbriefe, Anamnese- und Aufklärungsbögen, Verhaltensregeln nach medizinischen Eingriffen, Behandlungsvertrag;
- Einsatzbereich Schule/Kita, z. B. Elternbriefe, Anmeldeformulare, Listen über benötigte Lernmittel/Kleidung;
- Einsatzbereich öffentliche Verwaltung, z. B. Formulare im Antragsverfahren, Bescheide, Ausfüllhilfen, von Klienten mitgebrachte Urkunden (Identitätsnachweise, Geburtsurkunden, Führerscheine etc.);
- Einsatzbereich Sozialberatung, z. B. Hausordnung, Informationsmaterialien zu weiterführenden Beratungsangeboten, Anträge auf Leistungen.

Beispiele für Dokumente, die unterschiedliche Funktionen haben und häufig unabhängig vom Dolmetschereinsatz verwendet werden – Dokumente, die öffentliche Einrichtungen einsetzen, um Klienten

- zu informieren, z. B. über den Speiseplan;
- aufzufordern, z. B. Werbeplakat für Impfkampagne;
- zu verpflichten, z. B. zum Betreuungs- und Mietvertrag;
- zu kontaktieren, z. B. mit Glückwunschkarten an Feiertagen;
- etwas mitzuteilen, z. B. in einem Bewilligungsbescheid.

Kürzere Dokumente werden in öffentlichen Einrichtungen häufig ad hoc übersetzt. Mehrsprachige Kollegen werden gebeten, „eben mal schnell“ etwas in die jeweilige Sprache zu übersetzen. Dabei wird übersehen, dass mehrsprachige Personen nicht unbedingt über Schriftkenntnisse einer Herkunftssprache verfügen: Farsi sprechen bedeutet nicht automatisch auch, Farsi schreiben zu können. Eine anderes Vorgehen ist der Einsatz digitaler Übersetzungshilfen (z. B. „Google Translate“ oder „DeepL“), die in den vergangenen Jahren erhebliche Fortschritte gemacht haben. In manchen Fällen bedienen sich Mitarbeiter auch ihrer englischen Sprachkenntnisse aus der Schulzeit, kommen dann aber nicht selten an ihre (zeitlichen und sprachlichen) Grenzen. Nur in seltenen Fällen stehen öffentlichen Einrichtungen jedoch etablierte Beschaffungswege für schriftliche Übersetzungen zur Verfügung, z. B. durch Rahmenverträge mit

freiberuflichen Übersetzern oder mit Übersetzungsbüros. In den meisten Fällen ist den Bedarfsstellen unklar, woran sie eine angemessene Übersetzungsleistung erkennen und wie sie Übersetzungen tatsächlich in Auftrag geben und nach erfolgter Dienstleistung abrechnen können (entweder weil keine Mittel zur Verfügung stehen oder Kosten für Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen im Rahmen der Buchhaltung standardmäßig nicht kontiert sind). Im Folgenden wird beschrieben, wie öffentliche Einrichtungen mit konkretem Übersetzungsbedarf und ohne regulierte Beschaffungswege vorgehen können, um Übersetzungen zu veranlassen. Hilfreich sind die Hinweise aber auch für Einrichtungen, die bereits etablierte Beschaffungswege (z. B. mit großen Übersetzungsbüros) haben. Denn die Erfahrung zeigt, dass hohe Honorarforderungen und professionell umgesetzte Websites keine Garantie für gute Übersetzungen sind, die von den jeweiligen Adressaten auch tatsächlich verstanden werden können.

Aus der Beratungspraxis # 11

Bankmöbel. In einer Unterkunft für Geflüchtete wird in einem übersetzten Mietvertrag in Dari dazu aufgefordert, „Möbel“ einzurichten bzw. eine (Sitz-) Bank zu beschaffen. Tatsächlich ging es in der deutschen Originalversion um die *Einrichtung eines Bankkontos* als Voraussetzung für die Aufnahme in die Unterkunft. Diese Übersetzung des Mietvertrags wurde von einem kommerziellen Übersetzungsbüro angefertigt und war viele Jahre in der Praxis im Einsatz.

Aus der Beratungspraxis # 12

Hauptsache, es sieht kurdisch aus. Die Sprache Sorani (Zentralkurdisch) verwendet arabische Schriftzeichen, ist allerdings in den Sprachpaketen von Windows nicht enthalten. Das bedeutet, dass Sorani-Übersetzungen von Übersetzern z. B. mithilfe virtueller Tastaturen angefertigt werden. Wenn ein beauftragtes Übersetzungsbüro die Übersetzungen als Word-Datei an eine öffentliche Einrichtung schickt, diese jedoch Windows als Betriebssystem nutzt, ist das Dokument für Sorani-Leser nicht lesbar. Eine Konvertierung der Datei ins PDF-Format löst das Problem nicht. Eine Behörde hat viele Jahre wichtige Dokumente auf diesem Weg übersetzen und die Klienten unterschreiben lassen. Jahre später ist aufgefallen, dass die Unterzeichner das Dokument nicht lesen konnten.

Zu der Frage, wie Übersetzungsprojekte professionell abzuwickeln sind, gibt es verschiedene akademische Texte ebenso wie Empfehlungen von Berufsverbänden professioneller Übersetzer. Diese sind in der Regel für die Ad-hoc-Bedarfe öffentlicher Einrichtungen ungeeignet und werden im Folgenden ausdrücklich nicht angestrebt. Vielmehr ist das Ziel, Empfehlungen für einen realitätsnahen und praktikablen Umgang mit schriftlichen Übersetzungen zu formulieren, die möglichst keine Abstriche bei der Qualität bedeuten.

Ausgangspunkt: Übersetzungsbedarf feststellen

Es wurde Übersetzungsbedarf festgestellt. Idealerweise sind Kriterien entwickelt worden, die bei der Auswahl der zu übersetzenden Dokumente zu beachten sind. Hilfreiche Orientierung bieten Antworten auf die folgenden Fragen:

- Ist davon auszugehen, dass die Zielgruppe lesen kann? Auch wenn Sprachen schriftlich fixiert sind, bedeutet dies nicht automatisch, dass die jeweiligen Adressaten die Texte auch tatsächlich lesen können.
- Ist davon auszugehen, dass das Dokument für die Zielgruppe verständlich ist? Unterschiede im Wissensbestand lassen sich nicht durch eine Übersetzung aufheben.
- Ist es sinnvoll, jedes Dokument in jede Sprache zu übersetzen? Es ist zumindest zu hinterfragen, ob bebilderte Anweisungen zum richtigen Händewaschen durch mehrsprachige Untertitel einen Mehrwert bekommen.
- Falls es einen Sprachmittlungspool in der öffentlichen Einrichtung gibt: Gehört das schriftliche Übersetzen zum Leistungsspektrum des Pools? Falls ja, werden dort beispielsweise Nachweise über die formale Qualifikation bzw. Erfahrung als professioneller Übersetzer vorgelegt?

Schritt 1: Ausgangsdokument vorbereiten

Sobald das zu übersetzende Dokument vorliegt, ist sicherzustellen, dass es editierbar ist. Das Format des Dokuments ist möglichst zu schützen, z. B. indem bestimmte Bereiche für die Bearbeitung gesperrt und feste Größen für Tabellen und Formatvorlagen definiert werden. Das ist erforderlich, weil manche Sprachen von rechts nach links (z. B. Arabisch) geschrieben werden, andere schlicht mehr Platz benötigen als die deutsche Sprache (z. B. Bulgarisch). Die Absicht ist, dass die Zieldokumente einen Wiedererkennungswert haben und etwaige zukünftige Änderungen im Dokument zielgerichtet und schnell vorgenommen werden können.

Bezogen auf den Übersetzungsbedarf ist zu gewährleisten, dass alle erforderlichen Informationen vorliegen, um den Auftrag in die Wege zu leiten. Beispielsweise ist zu klären, ob es vollständige Angaben zur Zielsprache gibt. Iist etwa m Fall von Kurdisch unbedingt vor der Beauftragung von Übersetzern zu klären, um welche kurdische Sprache es sich handelt, da z. B. Sorani-Sprecher nicht unbedingt auch Kurmanci beherrschen. Ein Aspekt, der häufig unterschätzt wird, ist die Zeit, die die Anfertigung von Übersetzungen beansprucht. Vorab ist zu klären, wann die Übersetzungen benötigt werden. Es gibt häufig die Vorstellung, dass Übersetzungen nicht viel Zeit kosten. Dabei wird übersehen, dass der Umfang des Ausgangsdokuments nicht unbedingt auf den Übersetzungsaufwand schließen lässt.

Schritt 2: Übersetzungsauftrag vorbereiten

Für die Schätzung des Aufwands sind zum einen der Schwierigkeitsgrad des Ausgangstexts (allgemeinsprachlich vs. fachsprachlich), zum anderen der Umfang (Anzahl Zeichen mit Leerzeichen, Anzahl Wörter, ggf. Anzahl Zeilen) und der Formatierungsaufwand zu berücksichtigen. Diese Kriterien sind hilfreich bei der Honorarschätzung, sollten allerdings nicht als abschließende Liste verstanden werden. Für die Preisschätzung spielen weitere Eckdaten (Lieferfrist, derzeitige Auftragssituation für die aktuelle Sprache etc.) eine Rolle. In Deutschland gibt es kein Regelwerk, das die Honorarsätze für Sprachmittlungsleistungen (z. B. in Form einer Gebühren- oder Honorarordnung wie für andere freiberufliche Tätigkeiten) festlegt.

Einen groben Richtwert bietet der im Justizvergütungs- und -entschädigungsgesetz (JVEG) definierte Honorarsatz für beglaubigte Übersetzungen, der momentan (2022) bei 1,80 € für jeweils angefangene 55 Anschläge des schriftlichen Texts (Grundhonorar, wenn der Ausgangstext in elektronischer editierbarer Form zur Verfügung gestellt wird) liegt. Die Zahl der Normzeilen wird berechnet, indem die Zahl der „Zeichen inkl. Leerzeichen“ im Dokument durch 55 dividiert wird. Ist die Übersetzung erschwert, weil beispielsweise viele Fachausdrücke enthalten sind, oder die gewünschte Sprache in Deutschland selten vorkommt, erhöht sich das Grundhonorar auf 1,95 €. Maßgebend für die Anzahl der Anschläge ist der Text in der Zielsprache. Werden jedoch nur in der Ausgangssprache lateinische Schriftzeichen verwendet, ist die Anzahl der Anschläge des Texts in der Ausgangssprache maßgebend.

Der JVEG-Satz soll nur einen Eindruck von dem Honorarniveau geben, das für die beglaubigte Übersetzung von Dokumenten mit Beweiskraft in Gerichtsverfahren erreicht wird. Für alle anderen Übersetzungen, die keiner

Beglaubigung bedürfen (Beispiele s. o.), gibt es keine Orientierungshilfe. Der vom Berufsverband der Dolmetscher und Übersetzer herausgegebene Honorarspiegel für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen ist nur eingeschränkt hilfreich, da er auf der Grundlage einer regelmäßigen Honorarumfrage bei freiberuflich tätigen Übersetzern (die für die Aufnahme in den Berufsverband in der Regel eine formale Qualifikation nachgewiesen haben) ermittelt wird. Ein großer Teil der Übersetzungsbedarfe im sozialen Bereich hingegen wird von Übersetzern abgedeckt, die keine formale Qualifikation aufweisen und nebenberuflich tätig sind.

Bei der Einordnung der Honorarsätze ist zudem zu beachten, dass viele Übersetzer und Dolmetscher im öffentlichen Bereich (vor allem solche, die im Nebenberuf als Sprachmittler tätig sind) von der sog. Kleinunternehmerregelung nach § 19 UStG Gebrauch machen. Kleinunternehmer sind Unternehmer, deren Umsätze einen bestimmten Wert nicht überschreiten, die deshalb – sofern sie sich jedenfalls für den Gebrauch dieser Regelung entschieden haben – jedoch auch nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt sind. Auch wenn Übersetzer die Grenzwerte nicht überschreiten, haben sie die Möglichkeit, zur Regelbesteuerung zu wechseln. Für den Auftraggeber bedeutet das: Kleinunternehmer weisen in ihren Rechnungen keine Mehrwertsteuer aus (was für vorsteuerabzugsberechtigte Auftraggeber eine relevante Information sein kann) und brauchen in ihrer Buchführung nicht zwischen Brutto- und Nettobeträgen zu unterscheiden. Regelbesteuerte Freiberufler sind berechtigt, die Mehrwertsteuer in den Rechnungen auszuweisen und an ihr Finanzamt abzuführen. Es ist also vor der Beauftragung zu klären, ob es sich bei Honorarangaben um Brutto- oder Nettowerte handelt.

Schritt 3: Geeignete Übersetzer finden

„Übersetzer“ und „Dolmetscher“ sind keine geschützten Berufsbezeichnungen in Deutschland. Das bedeutet, dass sich jede Person so nennen kann, ohne jemals einen Nachweis erbracht oder eine Prüfung absolviert zu haben. Dadurch wird der Markt der Sprachdienstleistungen für Auftraggeber besonders unübersichtlich. Es gibt jedoch einige Anhaltspunkte, die anzeigen, dass der jeweilige Übersetzer einen hohen Qualitätsanspruch verfolgt. Diese beziehen sich allerdings vor allem auf freiberufliche Übersetzer. Soll ein Übersetzungsbüro beauftragt werden, ist es noch schwieriger, einen Eindruck vom Qualitätsniveau des Angebots zu bekommen, da durch den Auftraggeber weder voraussehbar ist, welche konkreten Übersetzer (die wiederum auf selbstständiger Basis in der Regel für mehrere Übersetzungsbüros tätig sind) eingesetzt

werden, noch das Ergebnis beurteilt werden kann, wenn er die jeweilige Sprache nicht beherrscht. Für eine bessere Orientierung auf dem deregulierten Markt kann der Auftraggeber auf folgende Merkmale der zu beauftragenden Übersetzer achten:

- Abschluss einer Hochschule, einer Fachakademie oder einer Berufsfachschule im Bereich Translation oder in einem verwandten Gebiet (z. B. Sprachwissenschaften oder Philologie). Hinweis: Das Sprachenangebot der meisten Hochschulen orientiert sich eher an den wirtschaftlichen Kommunikationsbereichen und nicht an sozialen oder medizinischen. Für Sprachen wie Arabisch, Farsi, Georgisch oder Albanisch gibt es in Deutschland in der Regel kein Angebot für ein translationsbezogenes Studium. Außerdem bereiten Studiengänge in diesem Bereich eher auf Tätigkeiten als Konferenz- oder Verhandlungsdolmetscher vor. Das Übersetzen und das Dolmetschen in sozialen oder medizinischen Kontexten werden in der Regel als ein Randthema (und eher in der Forschung) behandelt.
- Bestandene Prüfung als „Staatlich geprüfter Übersetzer“: Diesen Titel dürfen nur Übersetzer tragen, die die anspruchsvolle staatliche Prüfung erfolgreich absolviert haben. Die Zulassung zur Prüfung erfolgt entweder auf der Grundlage einer einschlägigen Ausbildung oder eines Nachweises mehrjähriger Berufspraxis. Ein bedeutender Unterschied gegenüber den akademischen Abschlüssen ist, dass die Sprachenvielfalt deutlich ausgeprägter ist und das Angebot auch Sprachen umfasst, für die es kein Hochschulstudium gibt. Die Prüfung wird in einigen (aber nicht allen) Bundesländern auf der Grundlage eines Beschlusses der Kultusministerkonferenz vom 17.12.2020 angeboten, der gemeinsame Anforderungen und Regeln enthält (Beschlussammlung der KMK, Beschluss Nr. 952 „Rahmenvereinbarung zur Durchführung und Anerkennung von Prüfungen für Übersetzer und Übersetzerinnen, Dolmetscher und Dolmetscherinnen und Dolmetscher für Deutsche Gebärdensprache und Dolmetscherinnen für Deutsche Gebärdensprache“).
- Mitgliedschaft in einem Berufsverband, z. B. BDÜ „Berufsverband der Dolmetscher und Übersetzer“. Für die Aufnahme in den Berufsverband weisen Übersetzer nach, dass sie entweder über einen einschlägigen Hochschulabschluss oder mehrjährige Berufspraxis verfügen (und ein Hochschulstudium – gleich welcher Fachrichtung – absolviert haben).
- Bestandene IHK-Prüfung: Wer die von wenigen Industrie- und Handelskammern angebotene Prüfung besteht, darf den Titel „Geprüfter Übersetzer“ tragen. Die Vorbereitungskurse und die Prüfung legen den Schwerpunkt auf

den wirtschaftlichen Bereich und sind auf die Sprache Englisch beschränkt (vereinzelt wird auch Russisch angeboten).

- Allgemeine Beeidigung als Übersetzer: Allgemein beeidigte Übersetzer (die Bezeichnung kann je nach Bundesland variieren) haben einen Eid vor einem Gericht abgelegt, der vor allen Gerichten des Bunds und der Länder Gültigkeit hat (§ 189 GVG). Beeidigte Übersetzer fertigen Übersetzungen von Urkunden und Dokumenten an, die Gerichten und Behörden vorgelegt und zu Beweis Zwecken in ein Gerichtsverfahren eingeführt werden können. Zwar müssen beeidigte Übersetzer für den Erhalt des „Stempels“ in der Regel Nachweise ihrer fachlichen und persönlichen Eignung vorlegen. Die Anforderungen, die in den jeweiligen Ausführungsgesetzen zum GVG und in eigenen Dolmetschergesetzen definiert sind, variieren zwischen den Bundesländern allerdings deutlich. Die Vergütung für beeidigte Übersetzer erfolgt nach dem JVEG § 11. Die Dolmetscher- und Übersetzerdatenbank der Landesjustizverwaltungen ist zu finden unter: <https://www.justiz-dolmetscher.de>.

Die Voraussetzungen für die allgemeine Beeidigung werden im Gerichtsdolmetschergesetz (GDolmG) bundesweit vereinheitlicht. Das Gesetz trat zum 01.01.2023 in Kraft.

- Erfahrungen mit digitalen Hilfsmitteln: Eine Zusammenarbeit mit einem Übersetzer, der in der Lage ist, mit digitalen Hilfsmitteln umzugehen, oder sich mit Translation-Memory-Systemen und mit Desktop-Publishing-Programmen (DTP) auskennt, kann viel Zeit und Arbeit sparen.
- Zertifizierung nach ISO 17100: Der Vollständigkeit halber wird hier die Zertifizierung nach der ISO-Norm erwähnt, die wohl eher eine Rolle für größere Übersetzungsbüros spielt und einen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Anbietern ermöglichen soll. Zertifizierte Anbieter verfügen über standardisierte Prozessabläufe und erfüllen Anforderungen, die die Norm an die Projektvorbereitung, den Produktionsprozess, die Projektnachbereitung und die Informationssicherheit stellt. Beispielsweise werden Übersetzungen nach dem Vier-Augen-Prinzip angefertigt. Das bedeutet: Die Revision der Übersetzung erfolgt durch einen zweiten Übersetzer. Dabei vergleicht er den Zieltext Satz für Satz mit dem Original. Dieser Prozess bedeutet häufig einen Mehrwert für die Qualität des Ergebnisses, beansprucht aber deutlich mehr Zeit (und kostet mehr Geld) aus der Perspektive des Auftraggebers.

Schritt 4: Übersetzer auswählen und beauftragen

Im Rahmen eines Vergabeverfahrens kann es erforderlich sein, Vergleichsangebote einzuholen. Auch ohne vergaberechtliche Auflagen lohnt es sich vor allem bei umfangreichen Übersetzungsanfragen, mehrere Übersetzer zu einer Angebotsabgabe aufzufordern. Übersetzer benötigen Eckdaten zu einer Übersetzungsanfrage, um ein realistisches Angebot erstellen zu können. Zu diesen Eckdaten gehören Angaben zu:

- der Lieferfrist,
- der Frist für die Auftragsbestätigung,
- dem gewünschten Dateiformat für den Zieltext (vor der Übersetzung sollte auch immer eine editierbare Version geliefert werden),
- Informationen zur Zielgruppe,
- Besonderheiten, die zu beachten sind (z. B. Hinweise zur Terminologie, die beachtet werden sollte),
- der Rechnungsadresse.

Schritt 5: Eingehende Übersetzungen ablegen

Es empfiehlt sich, eine Systematik für die Ablage von Ausgangs- und Zieltexten festzulegen, um beispielsweise bei Aktualisierungen der Dokumente das Ausgangsdokument schnell finden zu können. Ein (deutschsprachiger) Hinweis auf das Datum und den Titel des Dokuments kann dabei helfen, die Übersetzungen den Ausgangstexten zuzuordnen.

9 Statt eines Schlusswortes: Zehn Empfehlungen für die Praxis

Wir haben in diesem Buch verschiedene Aspekte von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen zusammengetragen. Die Ergebnisse aus unseren Untersuchungen lassen sich in den folgenden Thesen und Anregungen zusammenfassen:

1. **Bessere Versorgung benötigt bessere Zahlen.** Behörden und öffentliche Einrichtungen benötigen bessere Daten, um den Bedarf an Sprachmittlung regional verlässlicher einschätzen zu können. Die Schätzungen anhand von Daten aus Sprachmittlungsprojekten in der Schweiz geben nur einen ungefähren Eindruck. Vorbilder für eine bundesweite Sammlung von Daten und die Bereitstellung von mehrsprachigen Ressourcen sind auf der Website <https://www.lep.gov> des US-Justizministeriums zu finden. Anhand der Daten des US-Zensus kann z. B. angegeben werden, wie viele Personen, die nicht gut Englisch sprechen, in einem bestimmten Bundesstaat oder Landkreis leben und welche Herkunftssprachen sie sprechen.
2. **Anspruchsgrundlagen definieren.** Die Anspruchsgrundlagen für Sprachmittlung müssen rechtlich eindeutig für alle öffentlichen Einrichtungen definiert werden, nicht nur für das Gesundheitswesen. Eine Person, die für ein Arztgespräch nicht ausreichend Deutsch spricht, wird auch bei einem Sachbearbeiter, Lehrer oder Vormund nicht weiterkommen.
3. **Fortbildung statt Ausbildung.** Die Fähigkeit zu übersetzen und zu dolmetschen ergibt sich im Wesentlichen aus einer hohen Sprachkompetenz in mehreren Sprachen, einer höheren akademischen oder beruflichen Bildung und Berufserfahrung sowie aus einem klaren Anforderungsprofil. Diese Elemente müssen nicht im Rahmen einer Ausbildung erworben werden. Vielmehr kommt es darauf an, Personen mit entsprechenden Eigenschaften zu finden und dann die Sprachmittlungskompetenzen fachbezogen auszubauen.
4. **Sprachmittlung in der beruflichen Aus- und Fortbildung verankern.** Mehrsprachige Beschäftigte aus verschiedenen Branchen praktizieren Sprachmittlung schon häufig an ihren Arbeitsplätzen und sind oftmals auch nebenberuflich für Sprachmittlungsangebote tätig. Durch eine Verankerung der Thematik im berufsschulischen Sprachunterricht oder in der

beruflichen Weiterbildung könnte dieses Potenzial besser entwickelt werden.

5. **Sprachkompetenzen immer auch für die Herkunftssprachen überprüfen.** Viele Sprachmittlungsangebote prüfen die Kompetenzen in den Herkunftssprachen nicht, sondern vertrauen den Angaben der einzelnen Sprachmittler. Daraus resultierende Qualitätsmängel bleiben teilweise über lange Zeiträume unbemerkt. Alle Anbieter sollten klären, wie sie Kompetenzen in den Herkunftssprachen prüfen bzw. entsprechende Verfahren entwickeln.
6. **Effiziente Vermittlung ist digital.** Angesichts des potenziell hohen Bedarfs sind die existierenden Vermittlungsvorgänge mit halbtags besetzten Telefonen, E-Mail-Korrespondenz und komplexen Anforderungsformularen nicht leistungsfähig genug. Benötigt wird eine digitale Vermittlungsplattform, die verschiedene zertifizierte Anbieter von Sprachmittlung und nutzungsberechtigte Einrichtungen miteinander in Kontakt bringt. Dabei sollte das Prinzip gelten, dass Fachkräfte vor Ort über den Bedarf und die Art der Sprachmittlung (Präsenz oder Distanz, benötigte Qualifikationen) entscheiden. Vorbild könnten existierende App-gestützte Vermittlungsplattformen in der Schweiz oder auch in der Mobilitätsbranche sein.
7. **Sprachmittlung nur in Ausnahmefällen auf ehrenamtlicher Basis.** Die Erfahrungen zeigen, dass Projekte, die auf ehrenamtlicher Basis arbeiten, zu stark von der Motivation der einzelnen Akteure abhängen und daher nur selten in der Lage sind, fortlaufend und langfristig eine Einsatzbereitschaft zu gewährleisten.
8. **Rechtliche Vorgaben (Arbeitsrecht, Datenschutz, Infektionsschutz, Jugendschutz) beachten.** Viele Sprachmittlerpools beachten die rechtlichen Rahmenbedingungen nicht oder nur teilweise. Die Angebote sollten jedoch für alle Beteiligten rechtskonform und rechtssicher arbeiten. Wenn beispielsweise bestimmte Vorgaben und Regelungen, wie der Infektions- oder Datenschutz, für alle Beschäftigten in einem Bereich gelten, sollte es für Sprachmittler keine Ausnahme geben.
9. **Distanz- und Präsenzdolmetschen ergänzen sich.** Für viele Einsatzbereiche gilt: Distanzdolmetschen hat objektive Vorteile und nur geringe Nachteile, die Anforderungen an Sprachmittler sind im Prinzip dieselben wie beim Präsenzdolmetschen. In bestimmten Bereichen jedoch, wie etwa der psychotherapeutischen Versorgung oder der aufsuchenden Sozialarbeit, scheint Präsenzdolmetschen nicht durch Distanzdolmetschen ersetzt werden zu können.

10. **Schriftliches Übersetzen mitdenken.** Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen ist mündlich und schriftlich. Kommerzielle Anbieter im Bereich der schriftlichen Übersetzung sind nicht immer vertrauenswürdig. Die öffentlichen Auftraggeber können die Leistungen dieser Anbieter oft nicht beurteilen. Wichtig ist, dass Auftraggeber von Anbietern z. B. die Einhaltung der ISO 17100 einfordern bzw. anhand der genannten Qualitätsmerkmale vertrauenswürdige Anbieter identifizieren. Ein zentrales Qualitätsmerkmal ist dabei das sog. Vier-Augen-Prinzip. Es bedeutet, dass eine qualifizierte Person die Übersetzung beurteilt und ggf. korrigiert.

Literaturverzeichnis

- Adler, Astrid** (2019): Sprachstatistik in Deutschland. In: Deutsche Sprache, 3(19), 197–219.
- Amato, Amalia** (2017): Telephone Interpreting for Health Care Service – Potential Problems and Solutions. In: Report 2 – Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 52–85.
- Bischoff, Alexander** (2020): The evolution of a healthcare interpreting service mapped against the bilingual health communication model: a historical qualitative case study. In: Health Reviews (2020) 41:19.
- Bischoff, Alexander/Denhaerynck, Kris** (2010): What do language barriers cost? An exploratory study among asylum seekers in Switzerland. In: BMC Health Services Research 2010, 10:248.
- Braun, Sabine** (2018): Video-mediated interpreting in legal settings in England: Interpreters' perceptions in their sociopolitical context. In: Translation and Interpreting Studies. Special issue Technology in community translation and interpreting, 13:3, 393–420.
- Braun, Sabine/Davitti, Elena** (2017): A Methodological Framework for the Study of Remote Interpreting. In: Report 2 – Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 41–51.
- Breitsprecher, Christoph/Mueller, Jessica T./Möske, Mike** (2020): Qualitätsstandards und Mindestanforderungen für die Qualifizierung von Dolmetscher*innen für die soziale Arbeit in Deutschland. Hamburg: Universitätsklinikum Hamburg Eppendorf.
- Bretzel, Florian** (2018): in Angela Dageförde (Hrsg.): *Handbuch für den Fachanwalt für Vergaberecht*, 1. Auflage. Datenbank VergabePortal.
- Bundesfachtagung des SprInt-Netzwerkes** (2020): Professionelle Verständigung – SprInt aus der Region ins Bundesgebiet. Broschüre.
- CEFR-Descriptors 2020**. Hrsg. Council of Europe. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/the-cefr-descriptors>.
- Cirillo, Letizia/Niemants, Natacha** (2017) (Hrsg.): Teaching Dialogue Interpreting. Research-based proposals for higher education. Benjamins Translation Library, 138.
- Council of Europe** (2020): Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume. Strasbourg: Council of Europe Publishing. www.coe.int/lang-cefr.

- Dittrich, Norbert** (o. J.): „7.1 Abgrenzung Projektförderung – institutionelle Förderung.“ In: Bundeshaushaltsordnung mit Schwerpunkt Zuwendungsrecht online. Kommentar. Rehm.
- Ehlich, Konrad** (2007): Sprachaneignung und deren Feststellung bei Kindern mit und ohne Migrationshintergrund: was man weiß, was man braucht, was man erwarten kann. In: BMBF 2007 (Hrsg.). Anforderungen an Verfahren der regelmäßigen Sprachstandsfeststellung als Grundlage für die frühe und individuelle Förderung von Kindern mit und ohne Migrationshintergrund. Bildungsforschung Bd. 11, 11–64.
- Ervin, Feyza/Meyer, Bernd** (2021): Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz. Eine Studie zur Situation und Weiterentwicklung von Sprachmittlungsangeboten in Rheinland-Pfalz. Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration in Rheinland-Pfalz (MFFKI). Unveröffentlicht.
- Farag, Rahaf/Meyer, Bernd** (2021): Telefondolmetschen Arabisch–Deutsch: Gesprächstranskription im Spannungsfeld von Mehrsprachigkeit, schriftlichem Standard und Varietätenvielfalt. In: Sven Grawunder & Cordula Schwarze (Hrsg.): Transkription und Annotation gesprochener Sprache und multimodaler Interaktion: Konzepte, Probleme, Lösungen. Tübingen: Narr, 219–243.
- Farag, Rahaf/Meyer, Bernd** (eingereicht): Coordination in Arabic-German Telephone-based Remote Interpreting.
- Fernández, Emilia Iglesias/Russo, Mariachiara** (2017): A Multidisciplinary Theoretical Framework for the Study of Remote Interpreting – Telephone Interpreting. In: Report 2 – Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 20–33.
- Harris, Brian** (1976). The importance of natural translation. In: Working Papers in Bilingualism (Toronto), 12, 96–114.
- Havelka, Ivana** (2018): Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes. Berlin: Frank & Timme.
- Iannone, Elvira** (2021): Dolmetschen im Gemeinwesen. In: Mira Kadrić & Sonja Pöllabauer (Hrsg.): Entwicklungslinien des Dolmetschens im sozio-kulturellen Kontext. Tübingen: Narr Francke Attempto, 223–248.
- INTERPRET Kompetenzzentrum** (2016): ISO 13611: „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“. Zusammenstellung der Kernelemente aus Sicht von INTERPRET.
- ISO 13611** (2014): Interpreting — Guidelines for community interpreting.

- Jacobs, Elizabeth A./Sadowski, Laura S./Rathouz, Paul J.** (2007): The Impact of an Enhanced Interpreter Service Intervention on Hospital Costs and Patient Satisfaction. In: Society of General Internal Medicine (Hrsg.) In: Journal of General Internal Medicine 22 (Suppl 2):306–11.
- Kelly, Nataly** (2007): Telephone Interpreting in Health Care Settings. Some Commonly Asked Questions. In: The ATA Chronicle.
- Kletečka-Pulker, Maria/Parrag, Sabine** (2015): Endbericht „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“. Ein Pilotprojekt der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und des Instituts für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien.
- Knapp, Karlfried/Knapp-Potthoff, Annelie** (1985): Sprachmittlertätigkeit in interkultureller Kommunikation. In: J. Rehbein (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr, 450–463.
- Koalitionsvertrag 2021–2025** zwischen der Sozialdemokratischen Partei Deutschlands (SPD), BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und den Freien Demokraten (FDP). Mehr Fortschritt wagen. Bündnis für Freiheit, Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit.
- Korak, Christina** (2010): Remote Interpreting via Skype. Anwendungsmöglichkeiten von VoIP-Software im Bereich Community Interpreting. Communicate everywhere? TRANSÜD: Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens 30. Berlin: Frank & Timme.
- Landtag von Rheinland-Pfalz** (2015): 23. Sitzung des Ausschusses für Gleichstellung und Frauenförderung am 17. Juli 2014. TOP 3: Fachdolmetscher. Vorlage 16/6215 v. 17.12.2015.
- Lee, Jieun** (2007): Telephone interpreting – seen from the interpreters’ perspective. In: Interpreting. International journal of research and practice in interpreting 9.2, 231–252.
- Leyp, Rudolf** (o. J.): „4.50 Sonderregelung zur Vergabe von freiberuflichen Leistungen (§ 50 UVgO).“ In: Vergabehandbuch für Lieferungen und Dienstleistungen online. Leitfaden durch das Verfahren, Ablaufschemata, Formularsammlung und alle wichtigen Vorschriften. Rehm.
- Lietz, Roman** (2017): Kriterien zur Umsetzung von Integrationslotsenprojekten. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doctor philosophiae (Dr. phil.). Friedrich-Schiller-Universität Jena.
- Meyer, Bernd** (2002): Untersuchungen zu Aufgaben interkulturellen Mittels. In: Silvia Kalina & Joanna Best (Hrsg.): Übersetzen und Dolmetschen in Praxis und Lehre. Eine Orientierungshilfe. Tübingen: UTB, 51–59.

- Meyer, Bernd** (2003): Dolmetschertraining aus diskursanalytischer Sicht. Überlegungen zu einer Fortbildung für zweisprachige Pflegekräfte. In: *Gesprächsforschung – Online Zeitschrift zur Verbalen Interaktion*, (Nr. 4/2003), 160–185.
- Meyer, Bernd** (2008): Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund. Berufsfelder mit besonderem Potenzial. Studie für das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Nürnberg.
- Meyer, Bernd** (2021): Entwicklungslinien der deutschen Forschung zum Dolmetschen im soziokulturellen Kontext. In: Mira Kadrić & Sonja Pöllabauer (Hrsg.): *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto (Reihe Translationswissenschaft), 111–124.
- Meyer, Bernd/Bührig, Kristin/Kliche, Ortrun/Pawlack, Birte** (2010): Nurses as interpreters. Aspects of interpreter training for bilingual medical employees. In: Bernd Meyer & Birgit Apfelbaum (Hrsg.): *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical, and business settings*. Amsterdam: Benjamins, 163–184.
- Meyer, Bernd/Steinke, Marika** (2014): Community Interpreting als Beitrag zur interkulturellen Öffnung. In: *Migration und Soziale Arbeit* 36/1, 76–83.
- Moser-Mercer, Barbara** (2003): Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters. Joint project International Telecommunication Union (ITU) – Ecole de Traduction et d'Interpretation, Université de Genève.
- Mouzourakis, Panayotis** (1996): Videoconferencing: Techniques and challenges. In: *Interpreting* 1:1, 21–38.
- Paritätischer Gesamtverband** (2018): Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbandes. Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen.
- Pöhhacker, Franz** (2014): Remote Possibilities: Trialing Simultaneous Video Interpreting for Austrian Hospitals. In: Nicodemus, Brenda/Metzger, Melanie (Hrsg.): *Investigations in Healthcare Interpreting*. Washington, DC: Gallaudet University Press, 302–326.
- Pym, Anthony** (2021): Translation and language learning as policy options. Questions of costs and literacy development. In: *Translation & Interpreting* 13(1), 24–37.
- Rahmenkonzept SpuK 2.0.** (2015): Caritasverband der Diözese Osnabrück e. V.
- Rahmenvereinbarung KMK** (2020): Rahmenvereinbarung zur Durchführung und Anerkennung von Prüfungen für Übersetzer und Übersetzerinnen,

- Dolmetscher und Dolmetscherinnen und Dolmetscher für Deutsche Gebärdensprache und Dolmetscherinnen für Deutsche Gebärdensprache.
- Reichwein, Alfred/Rashid, Khadidja** (2012): Interkulturelle Öffnung in Kommunen und Verbänden. Expertise im Auftrag der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Roziner, Ilan/Shlesinger, Miriam** (2010): Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. In: *Interpreting* 12:2, 214–247.
- Sacksofsky, Ute** (2010): Mittelbare Diskriminierung und das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz. Expertise erstellt im Auftrag der Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS).
- Schweizer Bundesamt für Statistik**. Bevölkerung. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung.html>.
- Süddeutsche Zeitung** vom 17.10.2010. <https://www.sueddeutsche.de/politik/cdu-vorstoss-aergert-merkel-deutsch-ins-grundgesetz-1.372377-0>.
- Wadensjö, Cecilia** (1999): Telephone Interpreting and the Synchronization of Talk in Social Interaction. In: *The Translator. Studies in Intercultural Communication* 5.2, 247–264.
- WD – Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages** (2017): Der Anspruch auf einen Dolmetscher für Flüchtlinge und Migranten. Ausarbeitung. WD 3 - 3000 - 095/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung.
- WD – Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages** (2017): Anspruch auf einen Dolmetscher gegenüber Behörden. WD 3 - 3000 - 106/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung.
- WD – Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages** (2017): Dolmetscher im Rahmen der gesundheitlichen Versorgung. Anspruch und Kostenübernahme. WD 9 - 3000 - 021/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung.
- Weiser, Barbara** (2011): Rechtliche Rahmenbedingungen bei der Finanzierung von Einsätzen in der „Sprach- und Kulturmittlung“. Expertise erstellt im Rahmen des Projekts „SPuK OS II – Stärkung interkultureller Ressourcen durch den Einsatz von Sprach- und Kulturmittlung in der Region Osnabrück“ im Auftrag von Caritasverband für die Diözese Osnabrück e. V. (unveröffentlicht).

