

Sprach- und Integrationsmittler/-in als neuer Beruf

Eine qualitative Studie zu Beschäftigungspotenzialen,
Angebotsstrukturen und Kundenpräferenzen



Herausgeber: Diakonie Wuppertal
Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales
August 2010

Herausgeber:

Diakonie Wuppertal – Migrationsdienste

Ludwigstr. 22

42105 Wuppertal

Tel.: 0202 / 496970

E-Mail: heiderhoff@migrationsdienst-wuppertal.de

Titelbild: © Philip Date – Fotolia.com

Autoren:

Prof. Dr. Carsten Becker

Dr. Tim Grebe

Enrico Leopold

GIB – Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH

Zimmerstr. 56

10117 Berlin

Tel.: +49 (0)30 / 261 18 45

E-Mail: c.becker@gib-berlin.eu

In Zusammenarbeit mit der Bundesarbeitsgruppe Berufsbildentwicklung

Sprach- und Integrationsmittler/in:

- Gemeindedolmetschdienst des Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- Interkulturelles Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt
- Migrationsdienste, Diakonie Wuppertal
- Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
- Bikup, Internationale Gesellschaft für Bildung, Kultur und Partizipation gemeinnützige GmbH, Köln



Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf

Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY	5
PROBLEMAUFRISS	7
1. EINFÜHRUNG UND VORGEHEN	9
1.1 Profil des Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“	9
1.2 Untersuchungs- und Erhebungskonzept	11
1.3 Repräsentativität	15
2 STUDIENERGEBNISSE	17
2.1 Sekundäranalyse zum Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen.....	17
2.2 Analyse zum Verbleib von ausgebildeten Sprach- und Integrationsmittler/innen.....	24
2.2.1 Profil der Befragungsteilnehmer/innen.....	24
2.2.2 Beruflicher Status der Befragungsteilnehmer/innen	29
2.2.3 Berufliche Entwicklung der Befragungsteilnehmer/innen	31
2.2.4 Berufliche Perspektiven der Befragungsteilnehmer/innen.....	33
2.2.5 Situation der sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten.....	36
2.2.6 Situation der Selbstständigen	42
2.2.7 Zusammenfassung der Befragungsergebnisse.....	43
2.3 Fallstudien aktueller Arbeit- bzw. Auftraggeber von Sprach- und Integrationsmittler/innen.....	44
2.3.1 Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V., Regionalbüro Darmstadt.....	45
2.3.2 Sozialkritischer Arbeitskreis Darmstadt e. V.	47

2.3.3	Psychiatrische Institutsambulanz der Psychiatrischen Universitätsklinik der Charité im St. Hedwig- Krankenhaus in Berlin	50
2.3.4	Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst des Gesundheitsamtes Berlin Friedrichshain-Kreuzberg	53
2.3.5	Trennungs- und Scheidungsberatung der Diakonie Wuppertal.....	56
2.3.6	Evangelische Flüchtlingsberatung der Diakonie in Düsseldorf	59
2.3.7	Zusammenfassung der Fallstudienresultate.....	62
2.4	Befragung von Arbeit- und Auftraggebern zum Bedarf und zu den Einsatzbedingungen von Sprach- und Integrationsmittler/innen.....	64
2.4.1	Profil der Einrichtungen	64
2.4.2	Ausgangssituation der Einrichtungen.....	67
2.4.3	Kontextbedingungen für den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen	72
2.4.4	Zusammenfassung der Befragungsergebnisse.....	79
3	ZUSAMMENFASSUNG UND ABLEITUNG VON INHALTLICHEN HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN.....	82
3.1	Zusammenfassung zentraler Studienergebnisse	82
3.2	Handlungsempfehlungen	87
4	ANHANG	91
4.1	Übersicht vergleichbarer bundesweiter Qualifizierungsangebote im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung	91
4.2	Übersicht bestehender und geplanter kommunaler Sprach- und Integrationsmittlerpools sowie deren Finanzierungsmodelle	93

MANAGEMENT SUMMARY

Verschiedene Qualifizierungsträger haben sich im Jahr 2009 unter der Leitung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) zu einer Bundesarbeitsgruppe zusammengeschlossen, um gemeinsam aus verschiedenen Qualifizierungsmaßnahmen ein einheitliches Berufsbild „Sprach- und Integrationsmittler/in“ zu etablieren.

Sprach- und Integrationsmittler/innen werden als Vermittlungspersonen zwischen Personen mit Migrationshintergrund und Fachkräften des Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesens eingesetzt. Durch fachspezifisches Dolmetschen und soziokulturelles Vermitteln sollen sie Kommunikationsbarrieren überwinden helfen und somit zur interkulturellen Öffnung der Regeldienste und zur Integration von Flüchtlingen und Migrant/innen beitragen.

Die vorliegende *qualitative* Studie liefert Erkenntnisse zu den Beschäftigungspotenzialen und Kontextbedingungen für den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen. Diese Erkenntnisse sollten einer fundierten empirischen Überprüfung unterzogen werden, um zu repräsentativen Aussagen zu gelangen.

Die Studie hat gezeigt, dass in Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs-, und Sozialwesens sprachliche und soziokulturelle Verständigungsprobleme zwischen den Fachkräften dieser Einrichtungen und Personen mit Migrationshintergrund (Kunden) auftreten können. Verständigungsprobleme können die Qualität und Effizienz bei der Dienstleistungserbringung dieser Einrichtungen nachhaltig beeinträchtigen.

Soweit kein eigenes fremdsprachiges Personal verfügbar ist, mit dem vorhandene Verständigungsprobleme gelöst werden können, greifen die im Rahmen dieser Studie befragten Einrichtungen vor allem auf externe Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis sowie auf Begleitpersonen von Kund/innen zurück. An Sprach- und Integrationsmittler/innen wird von den befragten Einrichtungen vor allem die Fachkompetenz für den Vermittlungseinsatz im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen geschätzt sowie die Sprachkompetenz in diversen Migrantensprachen.

Durch den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen kann nach Einschätzung der befragten Einrichtungen vor allem die Versorgung von Personen mit Verständigungsproblemen verbessert werden, da Informationsdefizite, Unklarheiten und Missverständnisse bei der Kommunikation mit diesen Personen abgebaut werden können. Mehr als die Hälfte der befragten Einrichtungen

finanziert den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen aus einem eigenen Budget. Nichtsdestotrotz werden Finanzierungsprobleme von den befragten Einrichtungen als wichtigstes Hemmnis eingestuft, um noch mehr Sprach- und Integrationsmittler/innen einzusetzen.

Mit der Qualifizierung von Migrant/innen und Flüchtlingen zu Sprach- und Integrationsmittler/innen konnten erste Erfolge erzielt werden, um diesen Personen eine neue berufliche Perspektive zu geben. Allerdings sind die befragten Sprach- und Integrationsmittler/innen bis auf wenige Ausnahmen noch nicht in der Lage, mit der Vermittlungstätigkeit ihren Lebensunterhalt zu bestreiten. Sofern die befragten Personen als Sprach- und Integrationsmittler/innen tätig sind, dann vorrangig in geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen oder auf Honorarbasis, die nur wenige Wochenstunden umfasst.

Die wichtigste Unterstützung zur Verbesserung ihrer Beschäftigungschancen sehen die befragten Sprach- und Integrationsmittler/innen in der Entwicklung und Anerkennung eines einheitlichen Berufsbildes. Auf der Basis eines solchen Berufsbildes könnten bundesweit einheitliche Qualitätsstandards im Bereich der Sprach- und Integrationsmittlung garantiert und über die Einbindung von anerkannten Prüfungsinstitutionen weiterhin eine hohe Akzeptanz bei potenziellen Nachfragern erzielt werden.

In Deutschland existiert bislang kein flächendeckendes Angebot an Sprach- und Integrationsmittlung. Auch auf der Nachfrageseite sind, insbesondere in größeren Einrichtungen der Regelversorgung, beim Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen häufig lediglich Insellösungen erkennbar. Aufgrund des Auslastungsproblems der befragten Einrichtungen könnte eine weitere Verbreitung der Sprach- und Integrationsmittlung vor allem über den Ausbau regional verankerter Poolstrukturen zur Vermittlung von Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis umgesetzt werden. Flankierend könnte eine durch die Politik unterstützte Öffentlichkeitsarbeit auf der Nachfrageseite nachhaltig zur Sensibilisierung und Aufschließung relevanter Einrichtung für das Thema Sprach- und Integrationsmittlung beitragen.

In diesem Zusammenhang sollten nicht zuletzt auch die ausgebildeten Sprach- und Integrationsmittler/innen noch intensiver beim Einstieg in die Selbstständigkeit unterstützt werden, denn eine Selbstständigkeit als Sprach- und Integrationsmittler/in auf Honorarbasis kann nur erfolgreich sein, wenn auch entsprechende unternehmerische Kompetenzen vorliegen.

PROBLEMAUFRISS

Im Rahmen der europäischen Gemeinschaftsinitiative EQUAL wurden im Zeitraum von 2002 bis 2007 verschiedene Maßnahmen durchgeführt, um Migrant/innen und Flüchtlinge zu interkulturellen Vermittler/innen zu qualifizieren. Die Qualifizierungsmaßnahmen erfolgten unabhängig voneinander. Folgende Träger waren beteiligt:

- Gemeindedolmetschdienst des Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.: Qualifizierung von Sozialhilfeempfänger/innen mit Migrationshintergrund zu „Gemeindedolmetscher/innen“
- Interkulturelles Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt: Qualifizierung von Migrant/innen und Flüchtlingen zu „Integrationsassistent/innen“ sowie
- Migrationsdienste der Diakonie Wuppertal und PÄZ – Pädagogisches Zentrum Aachen: Qualifizierung von Migrant/innen und Flüchtlingen zu „Sprach- und Kulturmittler/innen“.

Die Qualifizierungsmaßnahmen umfassten jeweils eine Dauer von ca. 8 bis 36 Monaten und enthielten sowohl Theorie- als auch Praxisanteile. In der Regel fanden über die Jahre hinweg mehrere Qualifizierungsdurchgänge mit verschiedenen Personen statt.

Seit 2005 haben sich die oben genannten Träger zusammengeschlossen, um sich gezielt mit der Vereinheitlichung ihrer Qualifizierungen und der Etablierung eines Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“ zu befassen. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und die Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk e.V. (ZWH) haben diesen Prozess in der zweiten EQUAL-Förderphase maßgeblich unterstützt. Nach den Förderphasen hat sich im Jahr 2009 unter der Leitung des BMAS die Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ gegründet, die den gemeinsamen Prozess unter Einbeziehung weiterer Partner fortsetzt.

Der Bundesarbeitsgruppe gehören gegenwärtig folgende Träger an:

1. Gemeindedolmetschdienst des Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
2. Interkulturelles Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt
3. Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
4. bikup – Internationale Gesellschaft für Bildung, Kultur und Partizipation gemeinnützige GmbH, Köln sowie
5. Migrationsdienste, Diakonie Wuppertal.

Das Ziel der Bundesarbeitsgruppe ist der Erlass einer Fortbildungsverordnung nach § 53 Berufsbildungsgesetz (BBiG). Auf dieser Grundlage sollen bundesweit einheitliche Standards für die Fortbildung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/in gesetzt werden, um somit eine hohe Qualität sowie ein flächendeckendes Angebot dieser Dienstleistung zu gewährleisten.

Im Rahmen des Antragsprozesses hat die Diakonie Wuppertal – als Vertreterin der BAG – die GIB - Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH, Berlin mit der Durchführung einer *qualitativen* Studie zum Arbeitsmarktbedarf des neuen Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“ beauftragt. Diese Studie soll erste Anhaltspunkte zu den Beschäftigungspotenzialen und Kontextbedingungen für den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen liefern.

Der vorliegende Bericht untergliedert sich in drei Kapitel. Im ersten Kapitel wird zunächst kurz das Berufsbild des Sprach- und Integrationsmittlers skizziert sowie das Untersuchungs- und Erhebungskonzept der vorliegenden Studie erläutert. Im zweiten Kapitel werden die Studienergebnisse im Detail vorgestellt. Abschließend erfolgen im dritten Kapitel eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse sowie eine Ableitung von Handlungsempfehlungen. Im Anhang befinden sich zudem eine Übersicht vergleichbarer bundesweiter Qualifizierungsangebote im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung sowie eine Kurzdarstellung bestehender und geplanter kommunaler Sprach- und Integrationsmittlerpools.

1. EINFÜHRUNG UND VORGEHEN

1.1 Profil des Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“¹

Sprach- und Integrationsmittler/innen – oder kurz SIM – unter diesem Begriff werden zur Vereinheitlichung des Berufsbildes „Gemeindedolmetscher/innen“, „Integrationsassistent/innen“ sowie „Sprach- und Kulturmittler/innen“ zusammengefasst – übernehmen eine Vermittlungsfunktion zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und den Regeldiensten. Durch fachspezifisches Dolmetschen und soziokulturelles Vermitteln überwinden sie Kommunikationsbarrieren und assistieren Fachkräften im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen bei der Integrationsarbeit.

Die Einsatzfelder von Sprach- und Integrationsmittler/innen sind vielfältig. Sie arbeiten in Krankenhäusern, psychiatrischen Kliniken, Reha-Einrichtungen, Pflegediensten und Arztpraxen, in Schulen und Kindergärten, in Ämtern und Beratungsstellen sowie in Wohlfahrtsverbänden, Stiftungen etc. Die Dienstleistung der Sprach- und Integrationsmittler/innen wird entweder auf Honorarbasis oder durch Festanstellung erbracht. Sprach- und Integrationsmittler/innen sollen mit ihrer Arbeit einen konkreten Beitrag zur interkulturellen Öffnung der Regeldienste und zur Integration von Flüchtlingen und Migrant/innen leisten.

Während ihrer Fortbildung eignen sich Sprach- und Integrationsmittler/innen spezifische Kompetenzen an:

1. Fachkompetenzen, d.h. Grundlagenkenntnisse in den relevanten Einsatzbereichen (Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen)
2. soziale Kompetenzen, vor allem im Bereich Kommunikation, sowie
3. soziokulturelle Vermittlungskompetenzen – sowohl im Umgang mit eigenen und fremden Migrationserfahrungen als auch in Bezug auf die Funktion der soziokulturellen Vermittlung.

¹ Das hier dargestellte Profil des neuen Berufsbildes wurde von der Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ (BAG) entwickelt. Quelle: „Entwurf der Fortbildungsverordnung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/in“, unveröffentlichtes Arbeitspapier der BAG.

Die Fortbildung zum SIM setzt ein gewisses sprachliches und soziokulturelles Grundlagenwissen voraus. Folgende Kriterien gelten als notwendige Zugangsvoraussetzungen:

- Interkulturelle Erfahrungen (eigener Migrationshintergrund oder Auslandsaufenthalt oder mindestens fünfjährige Integrationsarbeit)
- Schulabschluss äquivalent zur mittleren Reife (Realschulabschluss)
- Nachweis von Deutschkenntnissen (Äquivalent zum B2-Abschluss)
- Nachweis einer Zweitsprache (Äquivalent zum B2-Abschluss) sowie
- Berufserfahrung.

Folgende Kriterien gelten als erwünschte Voraussetzungen:

- Soziales Engagement, Community-Arbeit
- Dolmetscherfahrungen
- Kenntnisse über gesellschaftliche und administrative Strukturen in den Herkunftsländern der Migration.

Vor Beginn der Fortbildung finden eine Vorauswahl von Bewerber/innen, eine Einstufungsprüfung sowie ein Auswahlgespräch statt.

Die Abgrenzung zu anderen Berufsbildern liegt vor allem in der einmaligen Kombination aus Sprachmittlertätigkeit (ähnlich wie bei einem Dolmetscher) und gleichzeitiger Kulturmittlung, d.h. Überwindung kulturell begründeter Verständigungsschwierigkeiten. Gerade aus Sicht der zu betreuenden Migrant/innen ist dieser Unterschied von hoher Bedeutung. Sprach- und Integrationsmittler/innen können z.B. nicht nur Äußerungen des Arztes übersetzen, sondern gleichzeitig bestimmte Begriffe oder Gepflogenheiten erklären, die Bestandteile des deutschen Gesundheitswesens sind. Ebenso können Sprach- und Integrationsmittler/innen dem Fachpersonal kulturell bedingte Gepflogenheiten erläutern.

Für die intendierten Einsatzbereiche kann die unmittelbare Sprachausbildung zudem von geringerer Intensität sein als bei einem Dolmetscher – Sprach- und Integrationsmittler/innen müssen z.B. kein simultanes Dolmetschen anwenden. Sie müssen auch die deutsche Sprache nicht in Perfektion beherrschen, sondern in der Lage sein, das Gesagte verständlich, vollständig und transparent wiederzugeben.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Sprach- und Integrationsmittler/innen eine wichtige Sprachmittlerfunktion übernehmen können, die sonst nur qualitativ von einem Dolmetscher bewältigt werden kann. Daneben

können Sprach- und Integrationsmittler/innen jedoch auch Fähigkeiten einbringen – insbesondere das notwendige fachliche Grundlagenwissen und Fachtermini in den Bereichen Soziales, Bildung und Gesundheit –, die in der reinen Dolmetscherausbildung nicht notwendigerweise enthalten sind. Das Berufsbild ist somit grundsätzlich in der Lage, den Bedürfnissen der oben genannten Einrichtungen bei vertretbaren Kosten zu entsprechen.

1.2 Untersuchungs- und Erhebungskonzept

Bei der hier vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine erste qualitative Studie, nicht um eine abschließende Bedarfsbestimmung. Zu diesem Zweck wurde zunächst anhand einer Sekundärdatenanalyse der bisherige Wissensstand zum Thema aufbereitet. Des Weiteren wurde eine Befragung von Absolvent/innen der oben genannten Qualifizierungsmaßnahmen der Bundesarbeitsgruppe (vgl. Abschnitt Problemaufriss, S. 5) durchgeführt, um Näheres über den derzeitigen Einsatz der qualifizierten Sprach- und Integrationsmittler/innen zu erfahren. Anschließend wurde diese Status-quo-Analyse mit dem Bedarfsspektrum der nachfragenden Organisationen gespiegelt. Dazu wurden qualitative Fallstudien sowie eine Befragung weiterer Institutionen durchgeführt.

Sekundärdatenanalyse

Die Arbeiten der Sekundäranalyse beinhalteten in erster Linie desk research. Es ging darum, bereits vorhandene Literatur zu sichten und zu bewerten. Auf dieser Grundlage sollten erste fundierte Erkenntnisse über die Entscheidungskriterien von Arbeit- und Auftraggebern bei der Anstellung und Inanspruchnahme von Sprach- und Integrationsmittler/innen gewonnen werden. Weiterhin sollten die wichtigsten Einsatzbereiche von Sprach- und Integrationsmittler/innen identifiziert werden. Die vorhandene Literatur wurde von der Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ zur Verfügung gestellt und von der GIB analysiert.

Im Rahmen der Sekundäranalyse wurden folgende Quellen gesichtet und ausgewertet:

- Albrecht, Niels-Jens - Borde, Theda - Durlanik, Latif: Sprach- und Kulturmittlung. Interdisziplinäre Reihe: Migration – Gesundheit – Kommunikation, Band 2. Cuvillier Verlag. 2. Auflage. Göttingen, 2005.
- Borde, Theda - Albrecht, Niels-Jens: Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Interdisziplinäre Reihe: Migration – Gesundheit –

- Kommunikation, Band 3. IKO – Verlag für Interkulturelle Kommunikation. Frankfurt am Main, 2007.
- Diakonie Wuppertal/EQUAL EP TransKom – gesund & sozial: Vergleichende Studie zu Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen europäischen Ländern.
 - Robert Koch Institut: Migration und Gesundheit – Schwerpunktbericht der Gesundheitsberichterstattung des Bundes. Berlin 2008.
 - Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration: Gesundheit und Integration – Ein Handbuch für Modelle guter Praxis. 2. überarbeitete Auflage. Berlin, Juli 2007.
 - Meyer, Dr. Bernd: Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund – Berufsfelder mit besonderem Potenzial. Universität Hamburg, 2008.
 - Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen: Eine Möglichkeit sozialer Integration im deutschen Asyl. Ergebnisse der empirischen Begleitforschung zum Modellprojekt: „Sprach- und Kulturmittler/innen“. Düsseldorf, 2008.

Befragung von Sprach- und Integrationsmittler/innen

Im Zeitraum von November 2009 bis Januar 2010 wurden insgesamt 81 Absolvent/innen von Qualifizierungsmaßnahmen im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung – darunter 57 Frauen (70,4 %) und 23 Männer (28,4 %)² – zu ihrer beruflichen Situation befragt. Das Ziel dieser Befragung bestand darin, mehr über die Beschäftigungspotenziale von Sprach- und Integrationsmittler/innen zu erfahren. Der inhaltliche Fokus wurde daher auf den aktuellen beruflichen Status und die berufliche Entwicklung dieser Personen sowie auf deren Erfahrungen und Perspektiven als Sprach- und Integrationsmittler/innen gelegt. Der Fragebogen wurde von der GIB entwickelt und mit der BAG abgestimmt.

Die Befragung erfolgte telefonisch im Rahmen von ca. fünfzehnminütigen Interviews. Durchgeführt wurden diese Interviews durch folgende Träger:

- Gemeindedolmetschdienst des Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V.
- Interkulturelles Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt

² Von einer Person liegen keine Informationen zum Geschlecht vor.

- Internationale Gesellschaft bikup gGmbH, Köln
- Migrationsdienste der Diakonie Wuppertal sowie
- Pädagogisches Zentrum Aachen e.V.

Zielgruppe der Befragung waren alle Personen, die von diesen Trägern seit 2002 erfolgreich zu Sprach- und Integrationsmittler/innen ausgebildet worden sind. Dies entspricht einer Gesamtzahl von 191 Absolvent/innen. Ein erheblicher Teil dieser Personen war jedoch unter den bekannten Kontaktdaten nicht mehr erreichbar und konnte daher nicht befragt werden. Aus diesem Grund ist davon auszugehen, dass bei der Stichprobe eine gewisse Selektivität vorliegt. Mit 81 Befragten konnte eine Teilnehmerquote von 42,4 % erreicht werden.

Fallstudien

Im Zeitraum von Dezember 2009 bis Januar 2010 wurden bei sechs aktuellen Arbeit- bzw. Auftraggeber von Sprach- und Integrationsmittler/innen vertiefende qualitative Interviews durchgeführt. Ziel dieser Interviews war es, die Vorteilhaftigkeit des Einsatzes von Sprach- und Integrationsmittler/innen detaillierter zu erheben. Dadurch sollten potenzielle betriebliche Entscheidungsparameter und dazugehörige Rahmenbedingungen nachvollziehbar ermittelt werden.

Zielgruppe der qualitativen Interviews waren Einrichtungen, die bereits über mehrjährige Erfahrungen mit Honorareinsätzen oder der Anstellung von Sprach- und Integrationsmittler/innen verfügen. Die Kontaktdaten solcher Einrichtungen hat die Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ zur Verfügung gestellt. Bei der Auswahl der Einrichtungen wurde darauf geachtet, dass möglichst alle wesentlichen Merkmale enthalten sind, durch die das Untersuchungsfeld bestimmt werden kann. Aus diesem Grund wurden alle Merkmale der folgenden Kategorien in der Auswahl berücksichtigt:

- Branche/Bereich: Gesundheit, Bildung sowie Soziales
- Art der Einrichtung: öffentliche Träger (Ämter, Beratungsstellen etc.), freie gemeinnützige Träger (Verbände, Vereine etc.) sowie private Träger (Krankenhäuser, Arztpraxen, Unternehmen etc.)
- Einsatzart der Sprach- und Integrationsmittler/innen: Festanstellung sowie Honorarbasis

- Art der Qualifizierung der Sprach- und Integrationsmittler/innen:
Gemeindedolmetscher/innen, Integrationsassistent/innen sowie Sprach- und Kulturmittler/innen.

Der Interviewleitfaden wurde von der GIB entwickelt und mit der Bundesarbeitsgruppe abgestimmt. Die Durchführung der Interviews lag in der Verantwortung der GIB. Die zwei in Berlin ansässigen Einrichtungen wurden vor Ort besucht, während die Interviews mit den übrigen Einrichtungen am Telefon erfolgten. Die Interviews dauerten jeweils ca. 1 bis 1 ½ Stunde. Die Teilnahme und die Termine der Interviews wurden im Vorfeld mit den Einrichtungen abgestimmt. Auch wurde den Einrichtungen im Vorfeld der Interviews ein Fragenkatalog zugesandt, der zur inhaltlichen Vorbereitung der Interviewpartner/innen diente. Die Ergebnisse der Interviews sind in den Fallbeispielen dargestellt. Alle Einrichtungen haben der Veröffentlichung dieser Ergebnisse zugestimmt.

Befragung von Auftraggebern

Aufbauend auf den zuvor dargestellten qualitativen Interviews wurden im Zeitraum von Februar bis März 2010 weitere Einrichtungen zu ihren Erfahrungen mit Sprach- und Integrationsmittler/innen befragt. Auf dieser Grundlage sollten die in den Fallstudien gewonnenen Erkenntnisse zu den Einsatzbedingungen und Beschäftigungsstrategien sowie zum Nutzen von Sprach- und Integrationsmittler/innen überprüft und vertieft werden.

Zielgruppe der Befragung waren alle Einrichtungen, die

- dem Gemeindedolmetschdienst des Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V.
- dem Interkulturellen Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt
- den Migrationsdiensten der Diakonie Wuppertal sowie
- der Internationalen Gesellschaft bikup gGmbH in Köln

zum Zeitpunkt der Befragung – zusätzlich zu den bereits in den Fallstudien befragten Einrichtungen – als Arbeit- bzw. Auftraggeber von Integrationsassistent/innen, Gemeindedolmetscher/innen sowie Sprach- und Kulturmittler/innen bekannt waren. Diese Stichprobe umfasste insgesamt 63 Einrichtungen. Darunter befanden sich hauptsächlich Krankenhäuser und Jugendämter. Weitere Einrichtungen waren Vereine, Gesundheits- und Sozialämter, Wohlfahrtsverbände etc. Drei Viertel dieser Einrichtungen hatten ihren Standort in Berlin.

Die Befragung erfolgte schriftlich anhand eines vierseitigen Fragebogens, der von der GIB entwickelt und mit der Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung

Sprach- und Integrationsmittler/in“ abgestimmt wurde. Ursprünglich war eine telefonische Befragung in Form von CATI-Interviews (Computer Assisted Telephone Interview) geplant. Davon wurde jedoch vor allem aufgrund der schwierigen Erreichbarkeit der Zielgruppe (Ärzte, Beratungspersonal etc.) und zugunsten einer präziseren schriftlichen Beantwortung der Fragen abgesehen.

Zu Beginn des Befragungsprozesses wurde jede Einrichtung per Anschreiben über die Durchführung und die Ziele der Befragung informiert. Im zweiten Schritt wurden alle Einrichtungen von der GIB telefonisch kontaktiert, um einerseits die Teilnahmebereitschaft zu erfragen und andererseits die am besten geeigneten Befragungspartner/innen zu ermitteln. Diesen Personen wurden im dritten Schritt die Fragebögen per E-Mail zugesandt. Für die Beantwortung der Fragebögen stand ein Zeitraum von vier Wochen zur Verfügung. In diesem Zeitraum wurden die Befragungspartner/innen einmal per Telefon und/oder E-Mail an die Befragung erinnert.

Insgesamt 24 der 63 angesprochenen Einrichtungen haben den Fragebogen zurückgesandt. Somit liegt der Rücklauf bei 38,1 %. Wesentliche Gründe, weshalb Einrichtungen nicht an der Befragung teilgenommen haben, waren:

- mangelnde freie Zeitkapazitäten bzw. Abwesenheit durch Urlaub
- komplizierte und zeitintensive Abstimmungsprozesse innerhalb der Einrichtung, vor allem zwischen Fach- und Führungsebenen sowie
- mangelnde Erfahrungen für die Beantwortung der Fragen, u.a. weil bereits seit längerer Zeit keine Sprach- und Integrationsmittler/innen mehr in Anspruch genommen worden sind oder relevante Mitarbeiter/innen nicht mehr in der Einrichtung beschäftigt waren.

1.3 Repräsentativität

Sämtlichen Erhebungsschritten ist gemein, dass sie der Aufbereitung des derzeitigen Wissensstandes sowie der Gewinnung erster Anhaltspunkte bezüglich des Bedarfs an Sprach- und Integrationsmittler/innen dienen. Aufgrund des qualitativen Charakters dieser Studie wird nicht der Anspruch der Repräsentativität erhoben. Es muss die Aufgabe weiterer Forschungsarbeit sein, die aufgeworfenen Fragen wissenschaftlich valide zu beantworten. Für eine fundierte empirische Prüfung der vorliegenden Ergebnisse wird empfohlen:

- die Marktpotenziale von Sprach- und Integrationsmittler/innen außerhalb der bisher bereits erschlossenen Institutionen zu untersuchen, wobei gezielt noch nicht nutzende Einrichtungen einbezogen werden sollten
- die Beschäftigungseffekte der Qualifizierungsmaßnahmen genauer zu untersuchen, indem ein Kontroll- oder Vergleichsgruppendesign verwendet wird, d.h. die Entwicklung der qualifizierten Personen mit der Entwicklung nicht-qualifizierter Personen verglichen wird
- eine breitere empirische Basis anzustreben, indem z.B. alle in Frage kommenden Institutionen zunächst in eine Grundgesamtheit aufgenommen werden, woraus dann zufällig eine Stichprobe für die Befragung gebildet wird. Dies erlaubt Hochrechnungen, die auf Basis der derzeit vorliegenden Ergebnisse nicht sinnvoll sind.

Die Ergebnisse dieser Studie geben Anhaltspunkte für einen Bedarf an Sprach- und Integrationsmittler/innen in bestimmten Einrichtungen. Der Aufwand für eine tiefer gehende Untersuchung scheint daher gerechtfertigt.

2 STUDIENERGEBNISSE

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der oben beschriebenen Untersuchungsschritte dargestellt. Es wird mit den Ergebnissen der Sekundäranalyse begonnen, da diese Ergebnisse den Wissensstand vor Durchführung der Untersuchung wiedergeben. Anschließend wird auf die Ergebnisse der Befragung von Sprach- und Integrationsmittler/innen zu ihrem derzeitigen Einsatz sowie zu ihren beruflichen Entwicklungsperspektiven eingegangen. Im Anschluss daran wendet sich die Ergebnispräsentation dem aktuellen Bedarf und den Determinanten des Einsatzes der Sprach- und Integrationsmittler/innen zu und stellt die Fallstudienresultate sowie die Ergebnisse der Befragung von weiteren nachfragenden Institutionen dar.

2.1 Sekundäranalyse zum Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen

Im Kern ergeben die ausgewerteten Sekundärquellen, dass der Einsatz von professionellen soziokulturellen Dolmetscher/innen dazu beitragen kann, den Zugang von Migrant/innen und Flüchtlingen zu Einrichtungen der Regelversorgung zu verbessern und somit deren Integration zu fördern. Gleichzeitig kann sich der Einsatz von Vermittlungspersonen positiv auf die Qualität der Versorgung dieser Personen auswirken. Nicht zuletzt deutet sich an, dass neben der Qualität auch positive Kosteneffekte in den Einrichtungen ausgelöst werden können.

Das grundlegende Problem, an dem Sprach- und Integrationsmittler/innen ansetzen, sind Verständigungsbarrieren zwischen dem Fachpersonal von Versorgungseinrichtungen und Angehörigen von ethnischen Minderheiten (Migrant/innen, Gastarbeiter, Asylbewerber, Flüchtlinge etc.) – im Folgenden kurz als Migrant/innen bezeichnet. Sprach- und Integrationsmittler/innen können hier eine Brücke der Verständigung schaffen.

Den Sekundärquellen zufolge können ungelöste Verständigungsbarrieren zu Versorgungsengpässen bei Migrant/innen führen:

- Die Behandlung von Migrant/innen in Gesundheitseinrichtungen sowie deren Beratung und Betreuung in sozialen Einrichtungen kann aufgrund sprachlicher und kultureller Verständigungsbarrieren häufig erheblich erschwert sein.

- In manchen Einrichtungen der Regelversorgung können Verständigungsbarrieren bis zu 30 % der betreuten Kunden betreffen.
- Häufigkeit und Ausprägung von Verständigungsbarrieren werden beeinflusst von der Intensität der Inanspruchnahme einer Einrichtung durch Migrant/innen mit Verständigungsschwierigkeiten sowie der Kommunikations- und Beratungsintensität einer Einrichtung.

Verständigungsbarrieren können Folgekosten verursachen, z.B.:

- Mehraufwand/-kosten im Versorgungs-/Leistungsprozess:
 - hoher Zeitaufwand für Kommunikation
 - Über-/Unter-/Fehlversorgung aufgrund von Missverständnissen/ Informationsdefiziten
 - organisatorische Reibungsverluste
 - Bewältigung von sprachlich und kulturell bedingten Konflikten etc.
- Unzufriedenheit bei bzw. Benachteiligung von Migrant/innen beim Zugang zu grundlegenden Versorgungsleistungen
- Unzufriedenheit von Fachkräften in den Versorgungseinrichtungen mit der gängigen Kommunikationspraxis gegenüber Migrant/innen.

Die Sekundärquellen verdeutlichen weiterhin, dass Sprach- und Integrationsmittler/innen vor allem von Institutionen und Unternehmen aus den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales nachgefragt werden. Hierzu gehören insbesondere:

- Krankenhäuser, Psychiatrien, Reha-Einrichtungen, Pflegedienste und Arztpraxen
- Kindergärten und Schulen
- Ämter und öffentliche Beratungsstellen (Jugend-, Sozial-, Gesundheitsämter etc.)
- freie Träger (Lebenshilfe, Jugendberatungsstellen, Frauenzentren etc.)
- Wohlfahrtsverbände und Stiftungen
- Privatunternehmen und Institute etc.

Abbildung 1 stellt dar, welche Vermittlungspersonen den Sekundärquellen zufolge in der Praxis hauptsächlich zum Einsatz kommen:

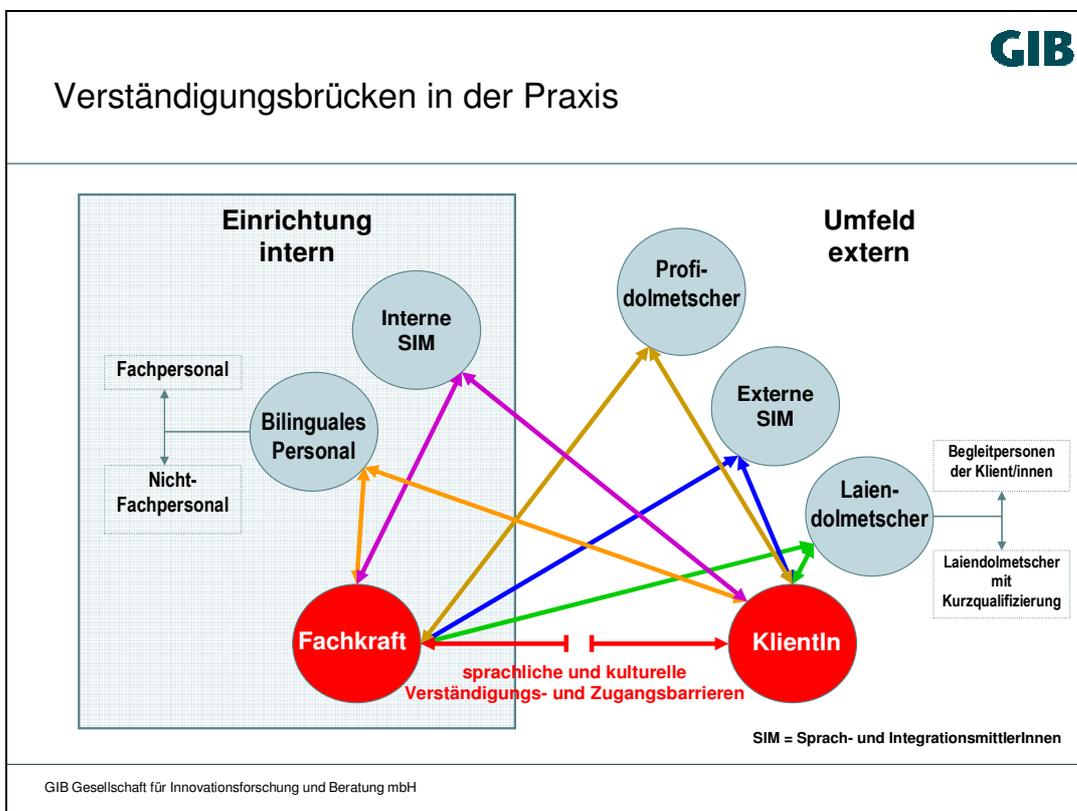


Abbildung 1

Wie Abbildung 1 veranschaulicht, können interne und externe Vermittlungspersonen unterschieden werden. Bilinguales Personal (außer Sprach- und Integrationsmittler/innen) lässt sich den internen Vermittlungspersonen zuordnen. Dies können Fachkräfte oder sonstige Mitarbeiter/innen (häufig Reinigungs- und Küchenpersonal) der Einrichtungen sein. Darüber hinaus können fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen (= interne SIM) zu den internen Vermittlungspersonen gezählt werden.

Im Umfeld der Einrichtungen befinden sich die externen Vermittlungspersonen. Hierzu können insbesondere Profi-Dolmetscher/innen, selbstständige Sprach- und Integrationsmittler/innen (= externe SIM) sowie Laiendolmetscher/innen gerechnet werden. Die Laiendolmetscher/innen wiederum können in Begleitpersonen ohne Qualifizierung (z.B. Familienangehörige, Verwandte, Freunde des Kunden oder Bekannte von Mitarbeiter/innen) und Laiendolmetscher/innen mit

Kurzqualifizierung³ unterteilt werden. Die externen Vermittlungspersonen sind in der Regel auf Honorarbasis oder freiwillig/ehrenamtlich für die Einrichtungen tätig.

Da aus den ausgewerteten Sekundärquellen hervorgeht, dass in der Praxis verschiedene Vermittlungspersonen zum Einsatz kommen, stellt sich die Frage, ob bestimmte Kontextbedingungen erfüllt sein müssen, damit speziell Sprach- und Integrationsmittler/innen eingesetzt werden. Für die Beantwortung dieser Frage liefern die Sekundärquellen erste Hinweise. So konnten unterschiedliche Anforderungen ermittelt werden, die von Institutionen aus dem Gesundheit-, Sozial- und Bildungswesen an Vermittlungspersonen gestellt werden, z.B. schnelle Verfügbarkeit, spezifische Sprachkompetenz, Dolmetschkompetenz, Professionalität im Auftreten, Sozialkompetenz, Neutralität, Fachverständnis, Diskretion, geringer Aufwand für die Organisation von Vermittlungseinsätzen, geringe Kosten etc.

Die Sekundäranalyse deutet daraufhin, dass der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen – aufgrund des Kompetenzprofils dieser Personen – vor allem in solchen Situationen sinnvoll erscheint, in denen folgende, besondere Anforderungen an die Vermittlungspersonen gestellt werden:

- **eigene Migrationserfahrung**

Eine eigene Migrationserfahrung kann wertvoll sein, um sich in die besondere Lage und in die Probleme von Migrant/innen hineinzudenken. Zudem kann ein eigener Migrationshintergrund den Zugang zu Personen der gleichen ethnischen Gruppe erleichtern.

- **Kenntnisse soziokultureller Hintergründe**

Kenntnisse über soziokulturelle Hintergründe des Herkunftslandes von Migrant/innen (z.B. dort verbreitete religiöse Anschauungen, Bräuche, Umgangsformen, Redewendungen etc.) können wichtig sein, um Vorbehalten und Missverständnissen in der Kommunikation sowie im Umgang miteinander vorzubeugen.

³ Recherchen des Transferzentrums Sprach- und Integrationsmittlung haben ergeben, dass nahezu in jeder Großstadt in Deutschland Kurzqualifizierungen von Migrant/innen durchgeführt werden.

- **Fachkenntnisse und Arbeitsroutine beim Einsatz in den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales**

Fachkenntnisse und Arbeitroutinen in Bezug auf den Einsatzbereich können wesentliche Voraussetzungen für eine reibungslose Integration in die vorhandenen Arbeitsprozesse sowie für ein fachliches Grundverständnis und eine fachlich korrekte Vermittlung sein.

- **Beherrschung von Migrantensprachen**

Migrant/innen sprechen häufig Sprachen und Dialekte, die in Deutschland nicht sehr verbreitet sind. Hier können bei der Kommunikation mitunter auch die gängigen Weltsprachen (z.B. Englisch, Französisch, Spanisch) nicht weiterhelfen.

Auf der Basis der im Rahmen der Sekundäranalyse gewonnen Erkenntnisse wurde der Versuch unternommen, wesentliche Faktoren, die die Nachfrage einer Einrichtung nach Sprach- und Integrationsmittler/innen beeinflussen, zu bestimmen und zu einem Verhaltensmodell zusammenzuführen. Das Ergebnis ist in Abbildung 2 dargestellt:

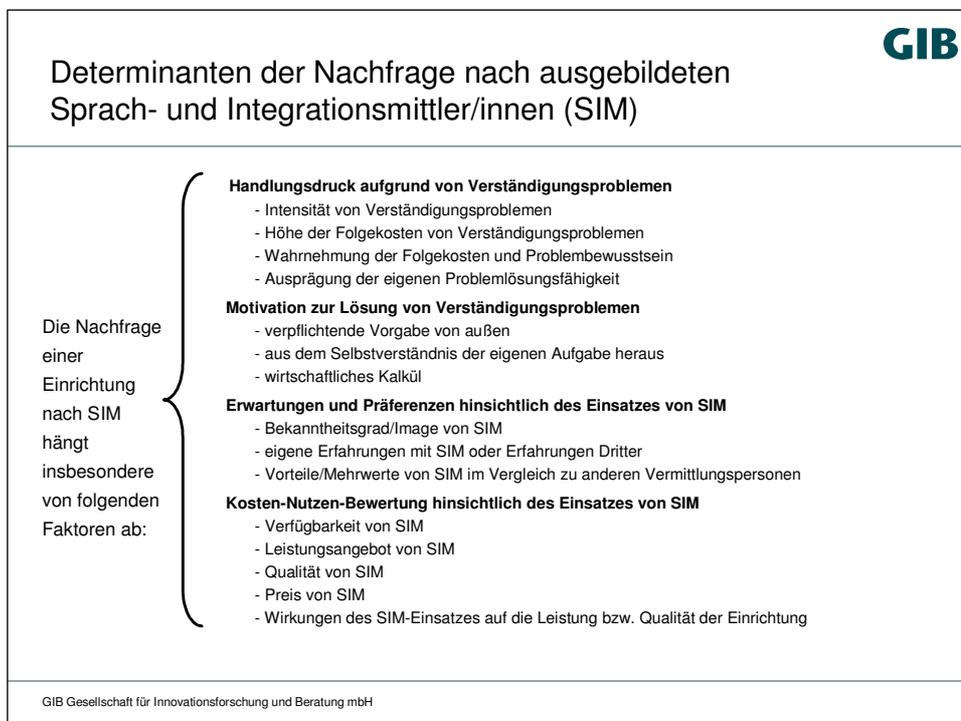


Abbildung 2

Abbildung 2 verdeutlicht, dass eine Einrichtung insbesondere dann Sprach- und Integrationsmittler/innen nachgefragt, wenn folgende vier Bedingungen hinreichend erfüllt sind:

- 1) Es werden sprachliche oder soziokulturelle Verständigungsprobleme im Umgang mit Kunden wahrgenommen, die zu Folgekosten für die Einrichtung führen und nicht selbstständig gelöst werden können. Die resultierenden Folgekosten beeinträchtigen die Leistung und Qualität der Einrichtung nachhaltig (Handlungsdruck).
- 2) Um die Folgekosten zu reduzieren, wird eine Lösung für die Verständigungsprobleme gesucht (Motivation zur Lösung).
- 3) Es wird erwartet, dass die Verständigungsprobleme durch den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen gelöst werden können. Zudem werden Sprach- und Integrationsmittler/innen anderen Vermittlungspersonen vorgezogen (Erwartungen und Präferenzen).
- 4) Sprach- und Integrationsmittler/innen tragen zur Problemlösung bei und wirken sich somit positiv auf die Leistung und Qualität der Einrichtung aus (Kosten-Nutzen-Bewertung).

Im Einzelnen stellen sich diese Bedingungen wie folgt dar:

Zu 1) Eine Einrichtung wird in der Regel erst dann Sprach- und Integrationsmittler/innen einsetzen, wenn ein bestimmter Handlungsdruck existiert. Dieser Handlungsdruck wird zunächst insbesondere von der Intensität von Verständigungsproblemen abhängen, d.h. wie häufig und stark Verständigungsprobleme die Kommunikations- und Leistungsprozesse innerhalb der Einrichtung behindern. Der Handlungsdruck wird dabei umso größer sein, je höher die aus den Verständigungsproblemen resultierenden Folgekosten für die Einrichtung sind. Folgekosten sind Mehrkosten, die z.B. aus notwendigen zusätzlichen Abstimmungsprozeduren, Versorgungsleistungen etc. entstehen.

Weiterhin wird der Handlungsdruck durch die Wahrnehmung vorhandener Verständigungsprobleme und Folgekosten beeinflusst. D.h. eine Einrichtung, die hier ein hohes Problem- bzw. Kostenbewusstsein aufweist, wird tendenziell eher einen Handlungsdruck verspüren als eine Einrichtung, bei der dieses Bewusstsein nicht so stark ausgeprägt ist. Nicht zuletzt muss die Einrichtung mangels eigener Problemlösungsfähigkeit auf externe Unterstützung bei der Lösung auftretender Verständigungsprobleme angewiesen sein. Inwieweit eine Einrichtung selbstständig in der Lage ist, Verständigungsprobleme zu lösen, wird u.a. davon

abhängen, ob es innerhalb der Belegschaft Fachkräfte mit geeigneten sprachlichen und soziokulturellen Kenntnissen gibt und ob diese Fachkräfte vor dem Hintergrund der internen Arbeitsorganisation und der Auslastung überhaupt für Vermittlungseinsätze verfügbar sind.

Zu 2) Für die Nachfrage nach Sprach- und Integrationsmittler/innen wird weiterhin ausschlaggebend sein, ob die Einrichtung aufgrund des Handlungsdrucks auch zur Problemlösung aktiviert wird. Eine Motivation zur Problemlösung kann sich aus drei Perspektiven heraus ergeben: a) Die Einrichtung wird von außen gezwungen, Lösungsmaßnahmen zu ergreifen (z.B. gesetzliche Vorgaben), b) die Einrichtung handelt aus einem Selbstverständnis bzw. Auftrag heraus (z.B. kulturelle Öffnung der Einrichtung oder Fürsorge für Minderheiten) sowie c) die Einrichtung handelt aus wirtschaftlichem Kalkül heraus (z.B. Verbesserung der Kommunikationspraxis mit dem Ziel der Kosteneinsparung oder Schaffung spezielle Angebote für Migrant/innen zur Neukundengewinnung).

Zu 3) Die Nachfrage nach Sprach- und Integrationsmittler/innen wird zudem von den Erwartungen und Präferenzen der Einrichtung mitbestimmt. Eine Einrichtung wird den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen als eine Handlungsoption für sich ansehen, wenn sie grundsätzlich der Meinung ist, dass Sprach- und Integrationsmittler/innen geeignet sind, ihre Probleme zu lösen. Darüber hinaus können bestimmte Präferenzen vorliegen, weshalb eine Einrichtung den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen anderen Handlungsoptionen vorzieht. Präferenzen können aus einer bestimmten gesellschaftlichen Verantwortung oder aus einem individuellen Wertekanon der Einrichtungen heraus resultieren.

Aus rein wirtschaftlicher Perspektive leiten sich Präferenzen insbesondere aus einem Kosten-Nutzen-Vergleich mit anderen Vermittlungspersonen her. Sprach- und Integrationsmittler/innen werden auf Basis eines Kosten-Nutzen-Vergleichs dann vorgezogen, wenn sie gewisse Mehrwerte gegenüber anderen Vermittlungspersonen bieten, wie z.B. höhere Problemlösungskompetenz, bessere Verfügbarkeit, geringerer Aufwand für die Organisation des Vermittlungseinsatzes, geringerer Preis, besseres Image etc. Sowohl die Erwartungen als auch die Präferenzen einer Einrichtung können auch geprägt sein von bereits verfügbaren Erfahrungen hinsichtlich des Einsatzes von Sprach- und Integrationsmittler/innen.

Zu 4) Abschließend kann die Nachfrage nach Sprach- und Integrationsmittler/innen von deren Nutzen und Kosten abhängen. Für die Bewertung des Nutzens und der Kosten können ganz unterschiedliche Faktoren

eine Rolle spielen. Zunächst sollten Sprach- und Integrationsmittler/innen möglichst dann verfügbar sein, wenn sie benötigt werden. Darüber hinaus sollte das Leistungsangebot auch optimal zu den meist diversifizierten und vom Umfang her überschaubaren Bedarfen der einzelnen Einrichtungen passen.⁴ In diesem Zusammenhang wird auch entscheidend sein, ob Qualität und Preis der Sprach- und Integrationsmittler/innen für die Einrichtungen akzeptabel sind. Auch wird es darauf ankommen, welche Effekte der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen auf die Leistung bzw. den Erfolg der Einrichtung hat und ob die Einrichtung folglich bereit ist, in diese Dienstleistung zu investieren bzw. den notwendigen Aufwand dafür zu tragen.

Dieses, aus der Sekundäranalyse abgeleitete Verhaltensmodell war die Grundlage für die weiteren Analyseschritte im Rahmen dieser Studie.

2.2 Analyse zum Verbleib von ausgebildeten Sprach- und Integrationsmittler/innen

2.2.1 Profil der Befragungsteilnehmer/innen

Da von den an dieser Befragung beteiligten Trägern ähnliche, aber nicht identische Qualifizierungsmaßnahmen im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung entwickelt und durchgeführt worden sind, ist in Abbildung 3 zunächst dargestellt, welche Qualifizierungsmaßnahmen die insgesamt 81 befragten Personen absolviert haben. Eine solche Segmentierung ist sinnvoll, um später zu überprüfen, ob diese Personengruppen eventuell unterschiedliche Erfahrungen als Sprach- und Integrationsmittler/innen gesammelt haben.

Wie Abbildung 3 zeigt, hat mehr als die Hälfte der Befragten in Berlin an der Qualifizierung zum/r Gemeindedolmetscher/in teilgenommen. Dies liegt zum einen daran, dass hier eine hohe Anzahl von Personen qualifiziert wurde. Zum anderen konnten viele der Absolvent/innen für die Befragung gewonnen werden. Aufgrund des hohen Anteils der Gemeindedolmetscher/innen werden die aggregierten Befragungsergebnisse wesentlich durch diese Personengruppe geprägt.

⁴ Der ohnehin begrenzte Vermittlungsbedarf einer einzelnen Einrichtung verteilt sich in der Regel auch auf verschiedene Sprachen und Kulturen.

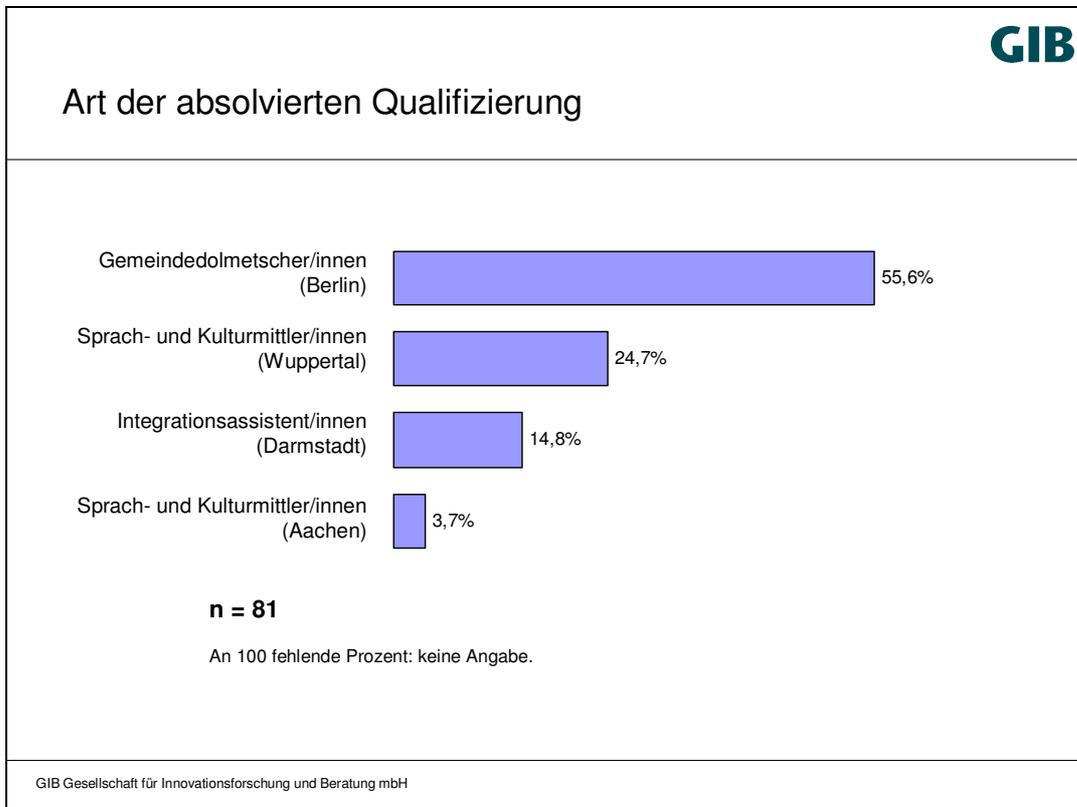


Abbildung 3

Wie Abbildung 4 veranschaulicht, haben nahezu drei Viertel der im Rahmen dieser Untersuchung befragten Personen ihre Qualifizierung bereits vor fünf oder mehr Jahren absolviert.

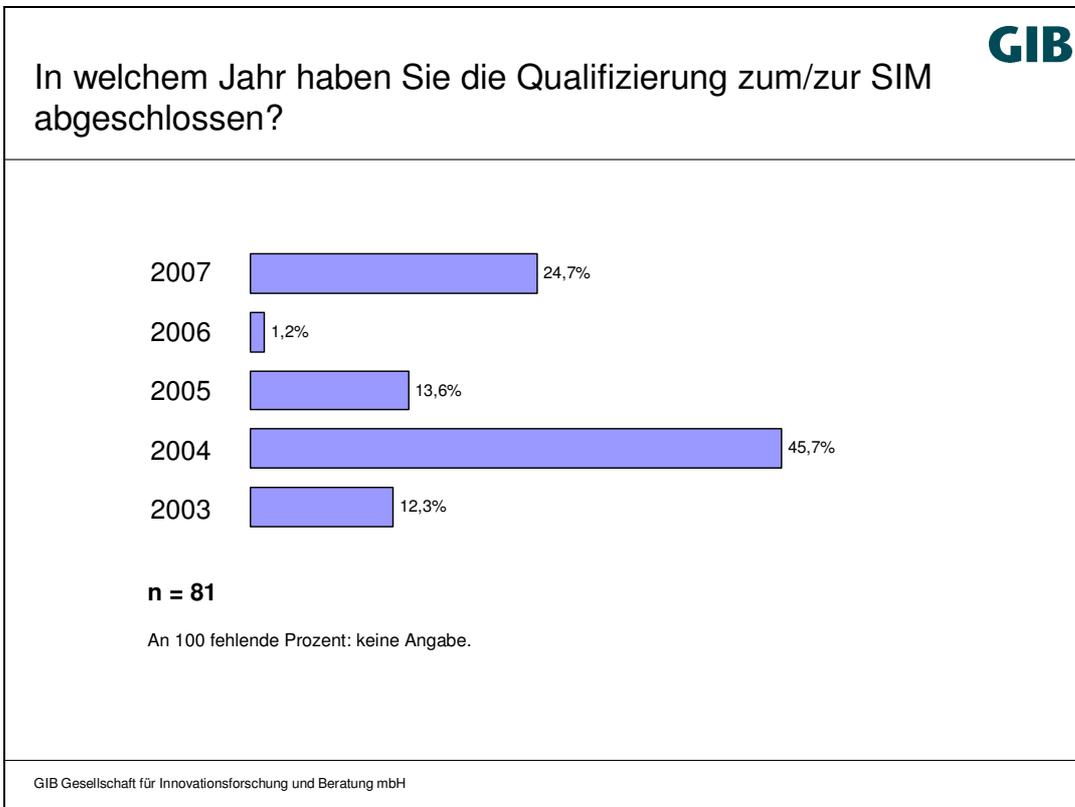
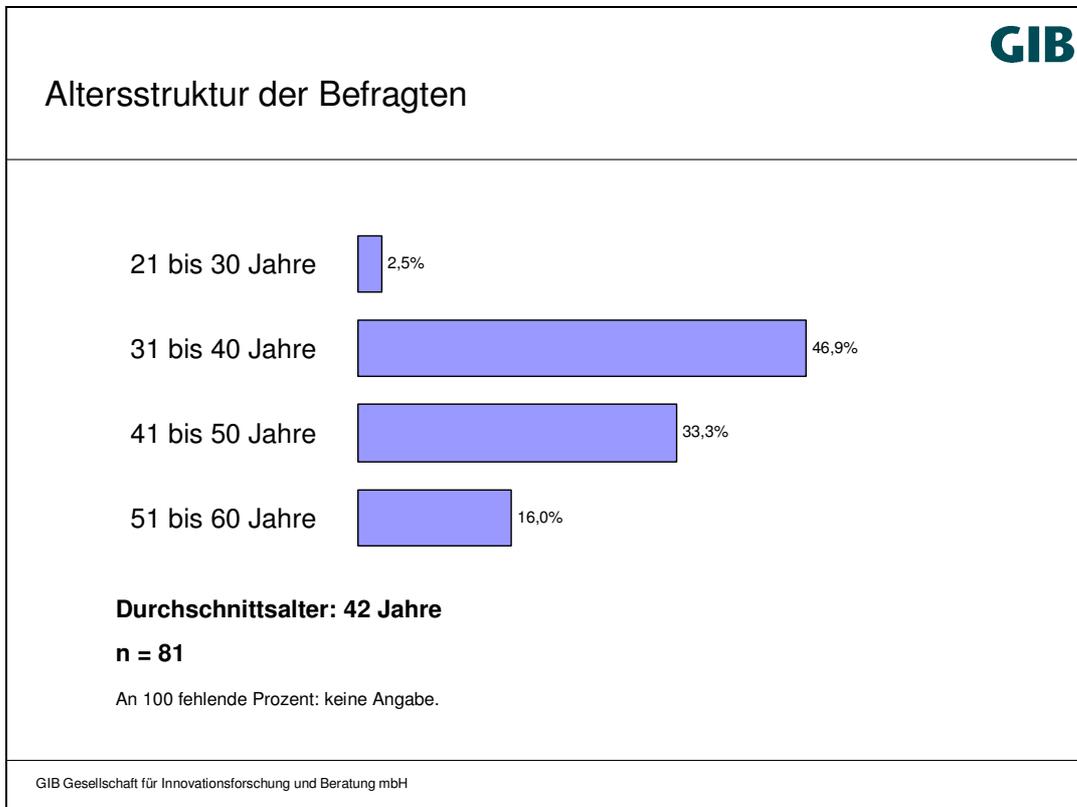


Abbildung 4

Das Durchschnittsalter der befragten Personen beträgt 42 Jahre. In der Altersstruktur dominieren mittlere Altersgruppen (vgl. Abbildung 5):

**Abbildung 5**

Die Befragungsteilnehmer/innen leben im Durchschnitt seit ca. 17 Jahren in Deutschland, wobei 38,3 % die deutsche Staatsangehörigkeit besitzen. Zudem verfügen drei Viertel der Befragten über einen in Deutschland anerkannten Schulabschluss (vgl. Abbildung 6).

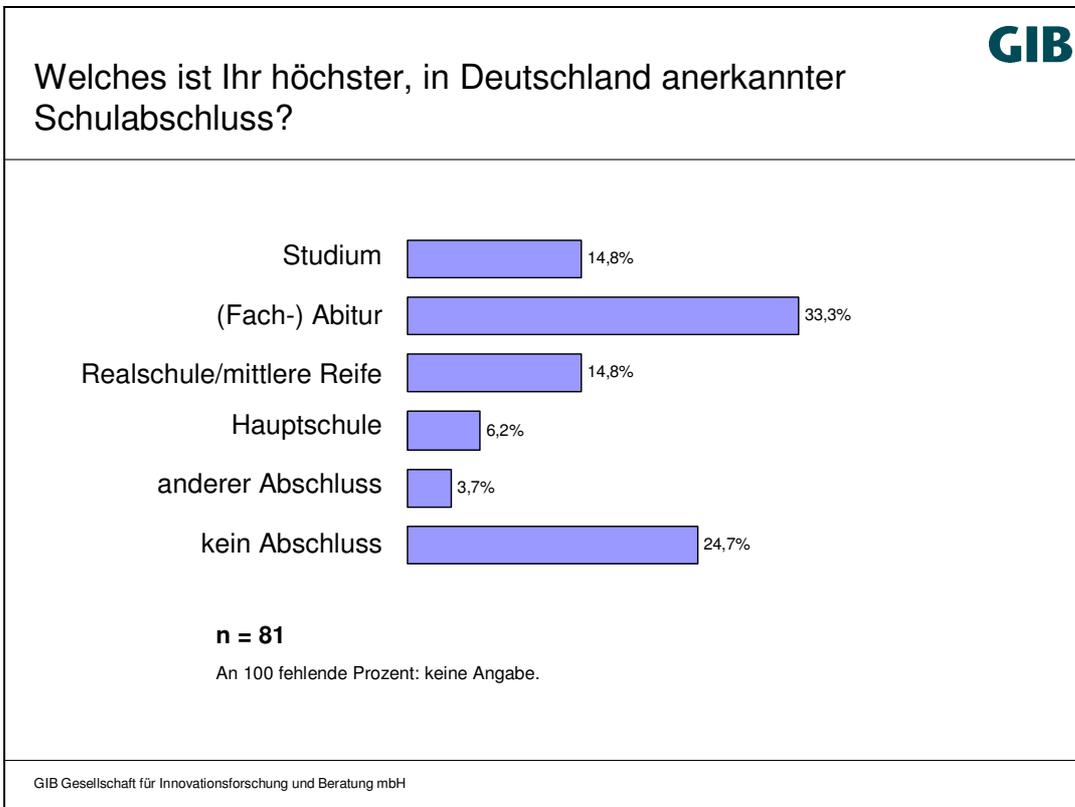


Abbildung 6

Insgesamt ist eine Tendenz zu höheren Schulabschlüssen erkennbar. So verfügt ca. die Hälfte der befragten Personen über eine in Deutschland anerkannte Hochschulreife oder einen in Deutschland anerkannten Studienabschluss. Das Spektrum der Studiengänge reicht von Jura, Betriebswirtschaftlehre und Philologie über Geschichte und Physik bis hin zu Pädagogik. Auch jene Personen, die über keinen in Deutschland anerkannten Bildungsabschluss verfügen (24,7 %), haben in ihren Herkunftsländern meist das Abitur oder einen Studienabschluss erworben. Auch hier ist das Spektrum der Studiengänge mit Mathematik, Astrophysik, Geschichte, Lehramt etc. sehr vielfältig. Lediglich ca. 4 % der Befragten besitzen überhaupt keinen Schulabschluss.

Russisch, Arabisch und Persisch sind Sprachen, die von den befragten Personen am häufigsten angeboten werden. Weiterhin werden Türkisch, Englisch, Französisch und Bosnisch sehr oft gesprochen. Neben diesen, in Deutschland eher verbreiteten Fremdsprachen sprechen einige der Personen aber auch weniger bekannte Sprachen, wie z. B. Kikongo, Paschto, Urdu oder Lingala. Nahezu die Hälfte der Befragungsteilnehmer/innen bietet mehr als eine

Fremdsprache an. Ein Fünftel der Absolvent/innen bietet sogar drei und mehr Sprachen an.

2.2.2 Beruflicher Status der Befragungsteilnehmer/innen

Der aktuelle berufliche Status der befragten Personen stellt sich sehr differenziert dar (vgl. Abbildung 7). Mit einem Anteil von ca. einem Drittel bilden die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten die größte Gruppe. Zudem befinden sich ca. 20 % der Befragten entweder in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis oder sind selbstständig tätig. Somit hat mehr als die Hälfte der befragten Migrant/innen und Flüchtlinge eine regelmäßige Arbeit. Dies ist positiv zu bewerten.

Allerdings wird dieser Umstand dadurch getrübt, dass von den übrigen Personen ca. ein Viertel erwerbslos ist oder gegenwärtig an einer ABM o.ä. teilnimmt. Hinzu kommen Personen, die momentan in Gelegenheitsjobs arbeiten. Hier ist eine Integration in den Arbeitsmarkt noch nicht gelungen. Zuletzt seien noch die Personen genannt, die gegenwärtig ein Studium bzw. eine Aus- und Weiterbildung absolvieren oder in Elternzeit sind.

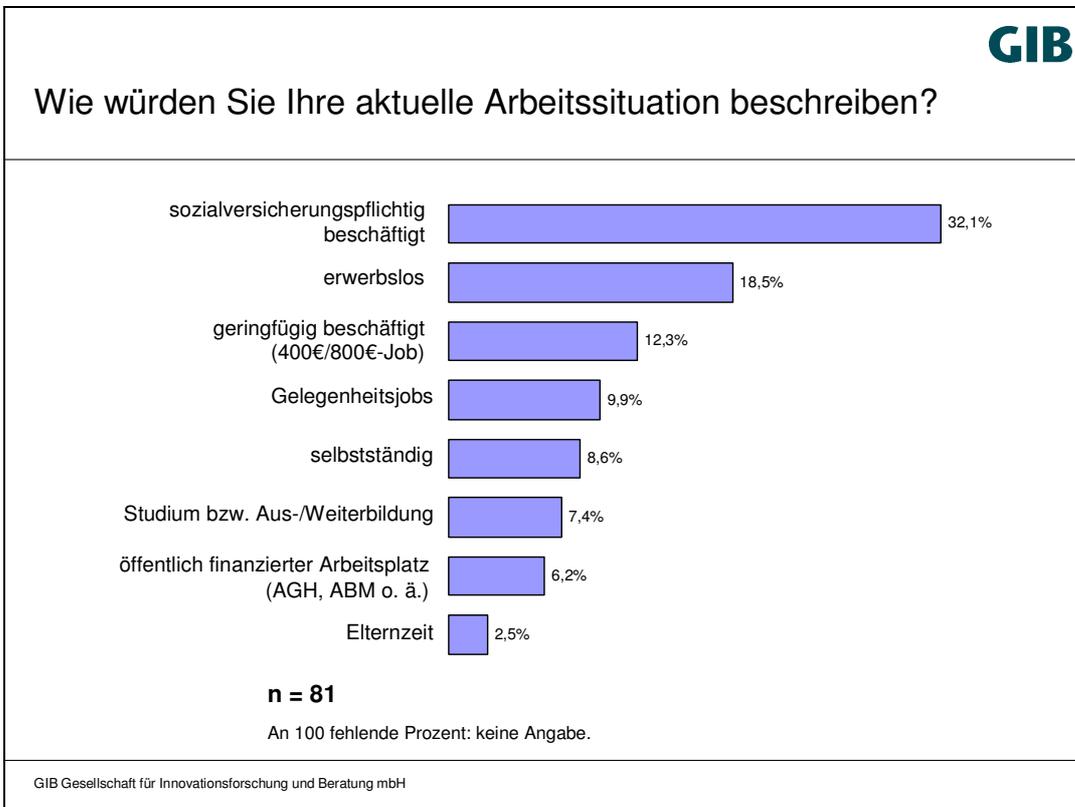


Abbildung 7

Ein statistischer Zusammenhang zwischen dem beruflichen Status und dem Schulabschluss der befragten Personen konnte nicht festgestellt werden. Ebenso verhält es sich in Bezug auf das Alter der Befragten sowie auf die Anzahl von Bewerbungen dieser Personen um eine Festanstellung als Sprach- und Integrationsmittler/in. Betrachtet man hingegen die Art der absolvierten Qualifizierung, ist erkennbar, dass sich die Sprach- und Kulturmittler/innen aus Wuppertal mit 84,2 % hauptsächlich in sozialversicherungspflichtigen und geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen sowie in einer selbstständigen Tätigkeit befinden. Im Gegensatz dazu weist mehr als die Hälfte der Gemeindedolmetscher/innen aus Berlin Erwerbslosigkeit, öffentlich finanzierte Arbeitsplätze sowie Gelegenheitsjobs auf. Somit stellt sich die berufliche Situation der ausgebildeten Gemeindedolmetscher/innen in der vorliegenden Stichprobe am ungünstigsten dar.⁵

⁵ Aufgrund der geringen Fallzahlen der Integrationsassistent/innen (Darmstadt) und der Sprach- und Kulturmittler/innen (Aachen) können zu diesen Gruppen – auch in der weiteren Analyse – keine fundierten statistischen Aussagen getroffen werden.

2.2.3 Berufliche Entwicklung der Befragungsteilnehmer/innen

Abbildung 8 fasst zusammen, wie die berufliche Entwicklung der Befragten seit Abschluss ihrer Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in verlaufen ist.

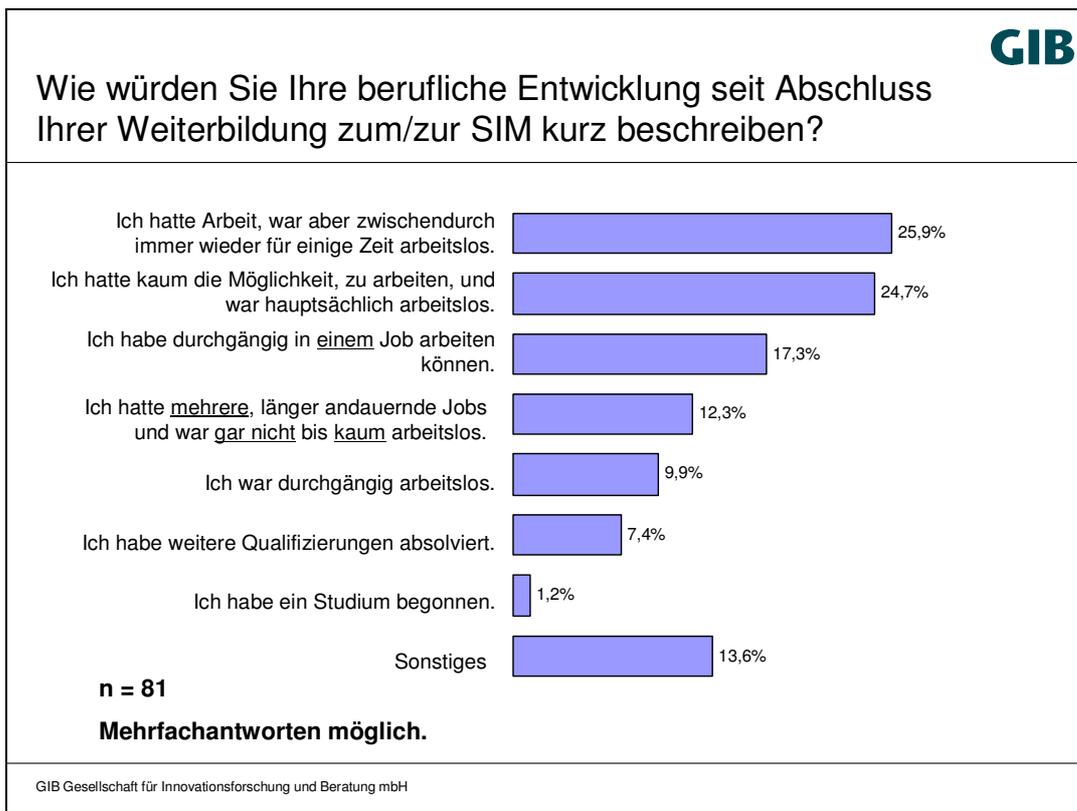


Abbildung 8

Wie Abbildung 8 verdeutlicht, hatten die meisten der befragten Personen keine regelmäßige Beschäftigung. Wenn sie Jobs fanden, dann waren diese häufig nicht von langer Dauer. Nur 17,3 % der Befragten haben seit Ihrer Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in durchgängig in einem Beschäftigungsverhältnis arbeiten können. Da im Rahmen dieser Kurzbefragung keine detaillierte Abfrage der Erwerbsbiographie in Episoden erfolgen konnte, liegen keine weiterführenden Informationen darüber vor, ob den befragten Absolvent/innen im Zeitraum seit ihrer Qualifizierung eine Beschäftigung als Sprach- und Integrationsmittler/in gelang oder ob sie (zwischenzeitlich) in einem anderen Berufsfeld tätig waren.

Ein statistischer Zusammenhang zwischen der beruflichen Entwicklung und dem Schulabschluss bzw. dem Alter der befragten Personen konnte nicht

nachgewiesen werden. Es konnte jedoch festgestellt werden, dass die Anzahl von Bewerbungen um eine Festanstellung als Sprach- und Integrationsmittler/in negativ korreliert mit der Aussage „Ich hatte kaum die Möglichkeit, zu arbeiten, und war hauptsächlich arbeitslos.“⁶ Dies deutet daraufhin, dass mit steigendem Engagement bei der Arbeitsplatzsuche auch die Wahrscheinlichkeit einer Beschäftigung zunimmt.

Einen Überblick über die Bewerbungsaktivitäten gibt Abbildung 9. Es ist erkennbar, dass sich ein Viertel der Befragungsteilnehmer/innen seit dem Abschlussjahr der Qualifizierung noch gar nicht um eine Festanstellung als Sprach- und Integrationsmittlerin beworben hat. Ein weiteres Drittel hat sich weniger als fünf Mal beworben.

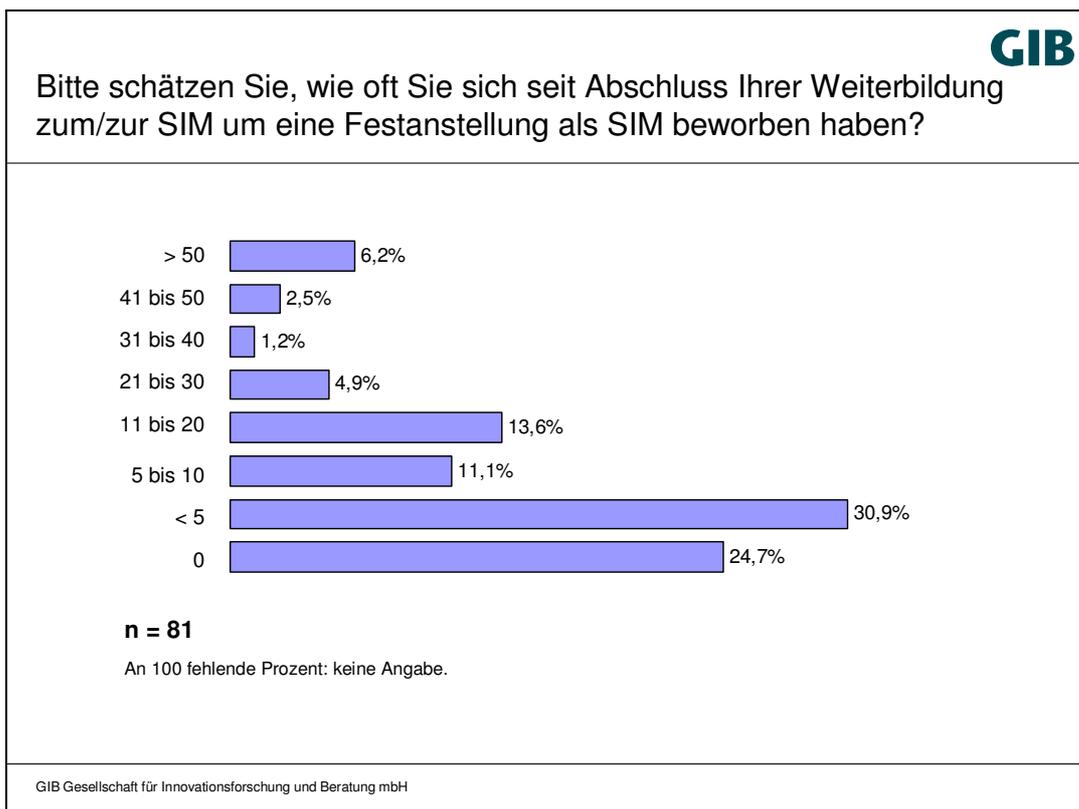


Abbildung 9

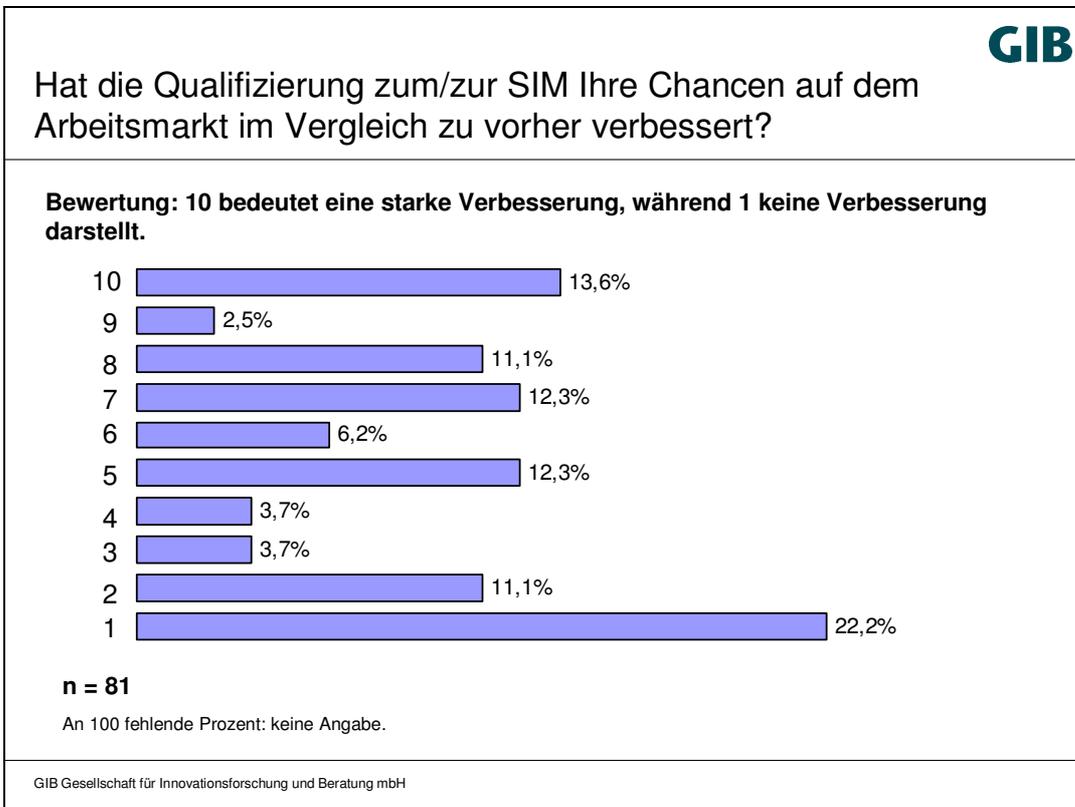
Betrachtet man die berufliche Entwicklung im Zusammenhang mit der Art der absolvierten Qualifizierungsmaßnahme, wird deutlich, dass die Mehrheit der

⁶ Kendall-Tau-b: $r = -.24$, $p < .05$, $n = 74$.

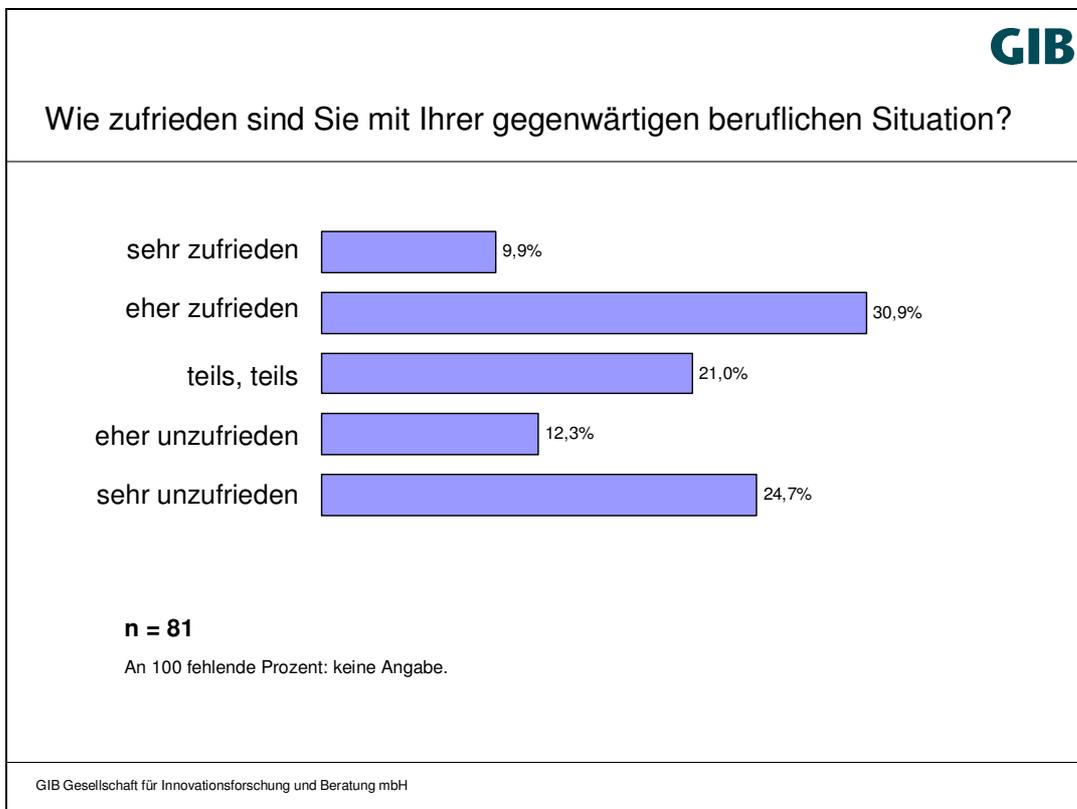
Sprach- und Kulturmittler/innen aus Wuppertal (52,6 %) angegeben hat, dass sie Arbeit hatte, aber zwischendurch immer wieder für einige Zeit arbeitslos war. Hingegen liegt bei den Gemeindedolmetscher/innen aus Berlin die größte Gruppe (34,9 %) bei der Aussage „Ich hatte kaum die Möglichkeit zu arbeiten, und war hauptsächlich arbeitslos.“

2.2.4 Berufliche Perspektiven der Befragungsteilnehmer/innen

Mehr als die Hälfte der befragten Personen (58,0 %) ist der Meinung, dass sich ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt durch die Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in deutlich bis stark verbessert haben (vgl. Abbildung 10: Bewertung ≥ 5). Es ist erkennbar – aber nicht signifikant –, dass zu dieser Gruppe insbesondere Personen zählen, die sich gegenwärtig in einer günstigeren beruflichen Situation befinden (sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigte sowie Selbstständige). Währenddessen ist ein Drittel der Befragten der Meinung, dass sich Ihre Chancen gar nicht oder nur unwesentlich verbessert haben (vgl. Abbildung 10: Bewertung ≤ 2). Hierzu gehören tendenziell Personen in einer weniger günstigen beruflichen Situation.

**Abbildung 10**

Auch ist erkennbar, aber nicht signifikant, dass die sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten sowie die Selbstständigen auch diejenigen unter den Befragungsteilnehmer/innen sind, die mit ihrer gegenwärtigen beruflichen Situation zufriedener sind als die übrigen Personen. Entsprechend des hohen Anteils von Erwerbslosen und Personen ohne regelmäßige Beschäftigung ist ein Viertel der Befragungsteilnehmer/innen mit der gegenwärtigen beruflichen Situation aber auch „sehr unzufrieden“ (vgl. Abbildung 11).

**Abbildung 11**

Bei der Frage, durch welche Maßnahmen die berufliche Situation der Sprach- und Integrationsmittler/innen auf dem Arbeitsmarkt verbessert werden könnte, stimmen die Befragten – unabhängig von ihrer gegenwärtigen beruflichen Situation – weitgehend überein. Die wichtigsten Maßnahmen sind in Abbildung 12 dargestellt. Demnach sehen die meisten Personen die Anerkennung des Berufsbildes als die wirksamste Maßnahme zur Verbesserung der beruflichen Situation von Sprach- und Integrationsmittler/innen an – gefolgt von einer stärkeren Öffentlichkeitsarbeit sowie einer zentralen Vermittlungsstelle für Einsätze in der unmittelbaren Umgebung.

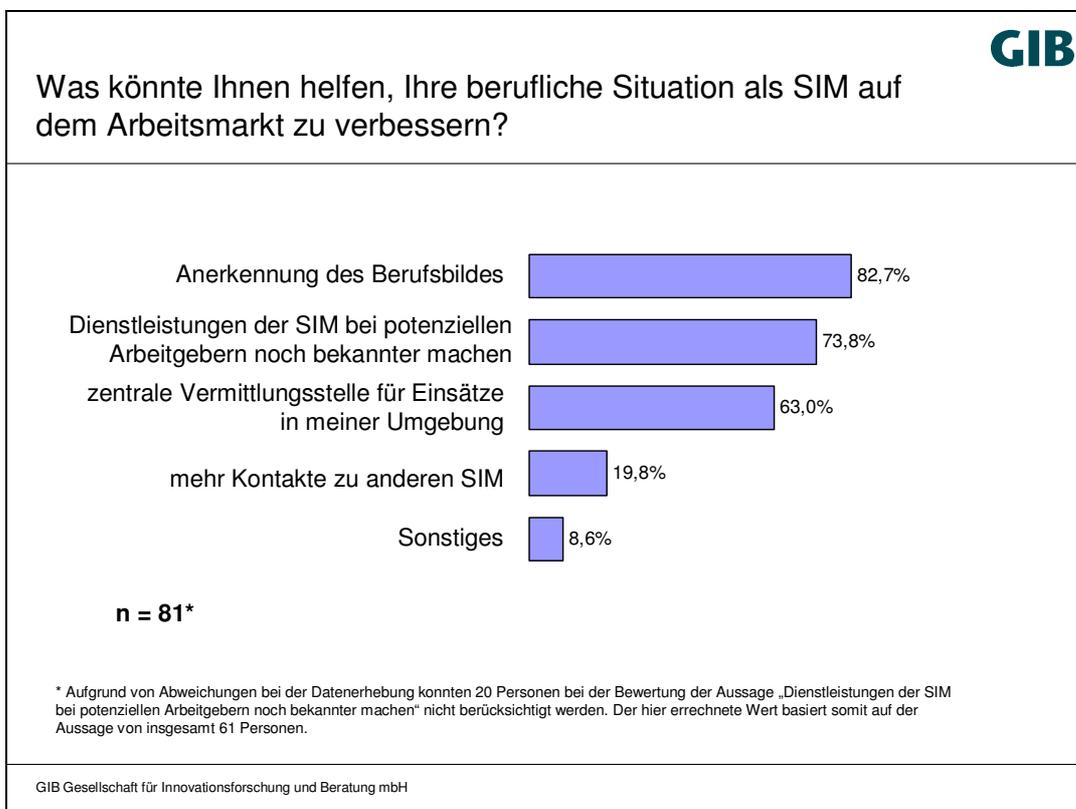


Abbildung 12

Nach diesen eher allgemeinen Betrachtungen soll in den beiden folgenden Abschnitten die Situation der sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten sowie der Selbstständigen näher analysiert werden. Hierdurch sollen tiefer gehende Erkenntnisse über die Einsatzbedingungen und Tätigkeitsschwerpunkte von Sprach- und Integrationsmittler/innen gewonnen werden.

2.2.5 Situation der sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten

36 der 81 befragten Personen (= 44,4 %) sind gegenwärtig sozialversicherungspflichtig oder geringfügig beschäftigt (vgl. Abbildung 7). Darunter befinden sich sechs Personen, die gleichzeitig in zwei bzw. drei Jobs tätig sind. Die Wochenarbeitszeit der sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten ist in Abbildung 13 dargestellt.

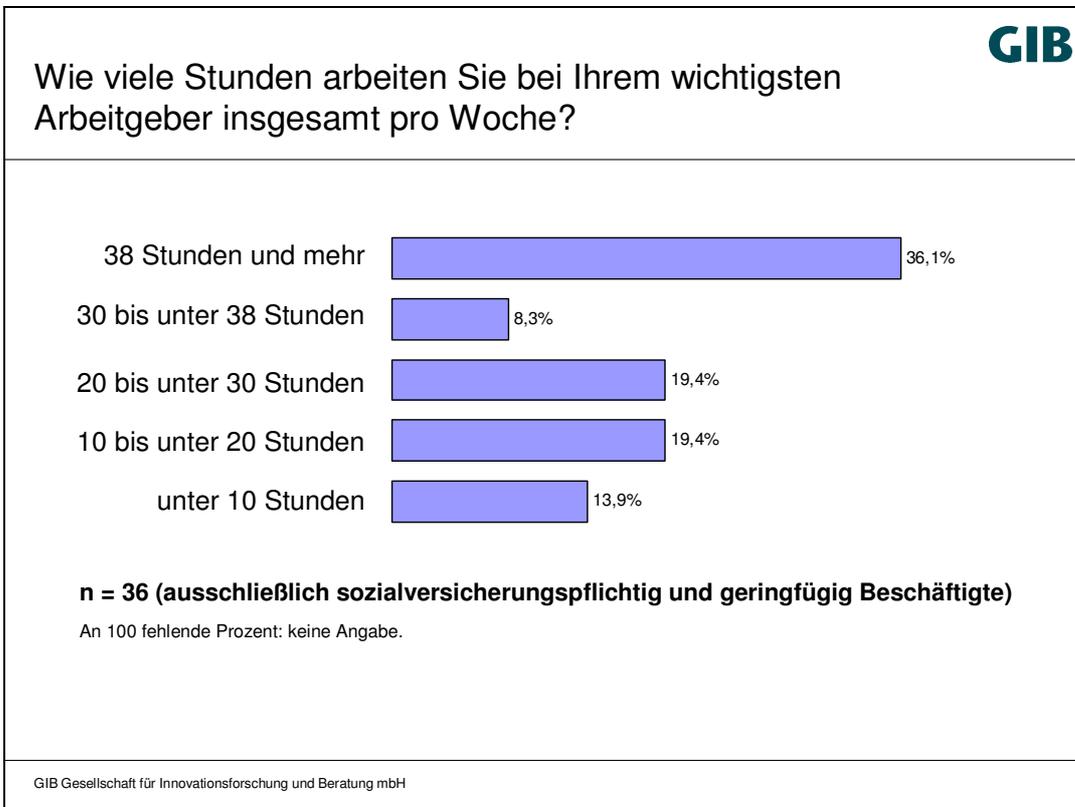


Abbildung 13

Wie aus Abbildung 13 hervorgeht, befinden sich 16 der 36 Personen (= 44,4 %) in einem Vollzeit- bzw. vollzeitnahem Beschäftigungsverhältnis mit einer Wochenarbeitszeit von 30 und mehr Stunden. Von diesen Personen üben 13 Personen Tätigkeiten aus, die keinen unmittelbaren Bezug zur Sprach- und Integrationsmittlung aufweisen, wie z. B. Köchin, Schlosser, Lagerhelferin, Altenpflegehelferin, Angestellte im Freizeitpark, Pizzafahrer etc.

Lediglich 3 der 16 Personen kommen im Rahmen ihrer Tätigkeit auch als Sprach- und Integrationsmittler/innen zum Einsatz. Dies betrifft:

- eine Lehrtätigkeit an einem Goethe-Institut in Teheran (Stellenanteil SIM = 100%)⁷
- eine sozialpädagogische Begleitung in einem Wohlfahrtsverband in Ratingen (Stellenanteil SIM = ca. 50%) sowie

⁷ Der angegebene Stellenanteil entspricht einem Schätzwert der befragten Personen, der sich darauf bezieht, wie viele Stunden von der Wochenarbeitszeit Tätigkeiten ausgeübt werden, die mit der Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in zusammenhängen.

- sozialpädagogische Familienhilfe in einem gemeinnützigen Verein in Bochum.

Nähere Informationen zu diesen Stellen sind in der nachfolgenden Fallbeschreibung dargestellt.

FALLBESCHREIBUNG DER SIM-VOLLZEITSTELLEN

1. Lehrtätigkeit an einem Goethe-Institut in Teheran

Diese Stelle wird von einer weiblichen Person wahrgenommen. Diese Person ist 30 Jahre alt, spricht Persisch, hat ein in Deutschland anerkanntes Abitur, lebt seit 2000 in Deutschland und verfügt nicht über die deutsche Staatsangehörigkeit. Die Person hat im Jahr 2007 in Aachen die Qualifizierung zur Sprach- und Kulturmittlerin absolviert. Seitdem hatte sich diese Person 40- bis 50mal um eine Festanstellung als Sprach- und Kulturmittlerin beworben. Die Stelle ist unbefristet und umfasst eine Wochenarbeitszeit von 40 Stunden. Nach Aussage der Person macht das Sprach- und Kulturmitteln 100 % dieser Stelle aus. Der monatliche Nettoverdienst liegt zwischen 800 und 1.200 €. Die Person ist mit ihrer gegenwärtigen beruflichen Situation „eher zufrieden“. Sie ist der Meinung, dass sich ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt durch die Qualifizierung zur Sprach- und Kulturmittlerin „stark verbessert“ haben.

2. Sozialpädagogische Begleitung in einem Wohlfahrtsverband in Ratingen

Diese Stelle wird von einer männlichen Person wahrgenommen. Diese Person ist 42 Jahre alt, spricht Russisch und Bulgarisch, verfügt über ein in Deutschland anerkanntes Ingenieurs-Studium, lebt seit 2001 in Deutschland und besitzt keine deutsche Staatsangehörigkeit. Die Person hat im Jahr 2005 in Wuppertal die Qualifizierung zum Sprach- und Kulturmittler absolviert. Seitdem hatte sich diese Person max. fünfmal um eine Festanstellung als Sprach- und Kulturmittler beworben. Die Stelle ist befristet und umfasst eine Wochenarbeitszeit von 39 Stunden. Nach Einschätzung der Person machen Tätigkeiten des Sprach- und Kulturmittlers ca. 50 % dieser Stelle aus. Der monatliche Nettoverdienst liegt über 2.000 €. Die Person ist mit ihrer gegenwärtigen beruflichen Situation „sehr zufrieden“. Sie ist der Meinung, dass sich ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt durch die Qualifizierung zum Sprach- und Kulturmittler „stark verbessert“ haben.

3. Sozialpädagogische Familienhilfe in einem gemeinnützigen Verein in Bochum

Diese Stelle wird von einer weiblichen Person wahrgenommen. Diese Person ist 34 Jahre alt, spricht Türkisch und Kurdisch, besitzt einen in Deutschland anerkannten Realschulabschluss, lebt seit 1997 in Deutschland und verfügt nicht über die deutsche Staatsangehörigkeit. Die Person hat im Jahr 2005 in Wuppertal die Qualifizierung zur Sprach- und Kulturmittlerin absolviert. Seitdem hatte sich diese Person max. fünfmal um eine Festanstellung als Sprach- und Kulturmittlerin beworben. Die Stelle ist befristet und umfasst eine Wochenarbeitszeit von 39 Stunden. Nach Einschätzung der Person machen Tätigkeiten des Sprach- und Kulturmittlers ca. 50 % dieser Stelle aus. Der monatliche Nettoverdienst liegt zwischen 1.200 und 1.600 €. Die Person ist mit ihrer gegenwärtigen beruflichen Situation „eher zufrieden“. Sie ist der Meinung, dass sich ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt durch die Qualifizierung zum Sprach- und Kulturmittler „stark verbessert“ haben.

Quelle: GIB-Erhebung.

Neben den 16 Personen in Vollzeit- bzw. vollzeitaunen Beschäftigungsverhältnissen befinden sich 19 der 36 sozialversicherungspflichtig

und geringfügig beschäftigten Personen (= 52,7 %) in Beschäftigungsverhältnissen mit weniger als 30 Wochenarbeitsstunden (vgl. Abbildung 13).⁸ Bei etwa einem Viertel dieser Jobs umfasst die Wochenarbeitszeit weniger als 10 Stunden. Im Gegensatz zu den Vollzeit- bzw. vollzeitnahen Beschäftigungsverhältnissen sind diese Jobs durch einen stärkeren Bezug zur Sprach- und Integrationsmittlung gekennzeichnet. So stehen nach Einschätzung der befragten Personen nur etwa ein Drittel der Jobs in keinem fachlichen Zusammenhang zur Sprach- und Integrationsmittlung, darunter Haushaltshilfe, Bürokraft, Postzusteller, Aushilfslehrerin etc. Die übrigen zwei Drittel der Jobs umfassen mitunter sehr hohe Anteile von Sprach- und Integrationsmittlung. Dabei handelt es sich insbesondere um Stellen, wie:

- Familienhelferin in einem gemeinnützigen Verband (Stellenanteil SIM = 33 %⁹)
- Sozialpädagogische Fachkraft in einer gemeinnützigen Gesellschaft (Stellenanteil SIM = 50 %)
- Dolmetscherin im Gesundheitswesen (Stellenanteil SIM = 100 %)
- Beraterin/Dolmetscherin im Bereich der Migrantensozialberatung (Stellenanteil SIM = 25 %)
- Integrationsassistentin in einem Wohlfahrtsverband (Stellenanteil SIM = 100 %)
- Übungsleiterin in einem Sportverband (Stellenanteil SIM = 25 %)
- Bürgerberaterin im Sozialwesen (Stellenanteil SIM = 80 %) etc.

Einen Gesamtüberblick über die Anteile der Wochenarbeitszeit, in denen Tätigkeiten ausgeübt werden, die mit der Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in zusammenhängen, gibt Abbildung 14. Es wird noch einmal deutlich, dass mehr als 60 % der existierenden Beschäftigungsverhältnisse keine oder nur sehr geringe Anteile von Sprach- und Integrationsmittlung aufweisen.

⁸ Von einer Person ist die Wochenarbeitszeit nicht bekannt.

⁹ Zur Begriffserklärung des Stellenanteils SIM siehe S. 39.

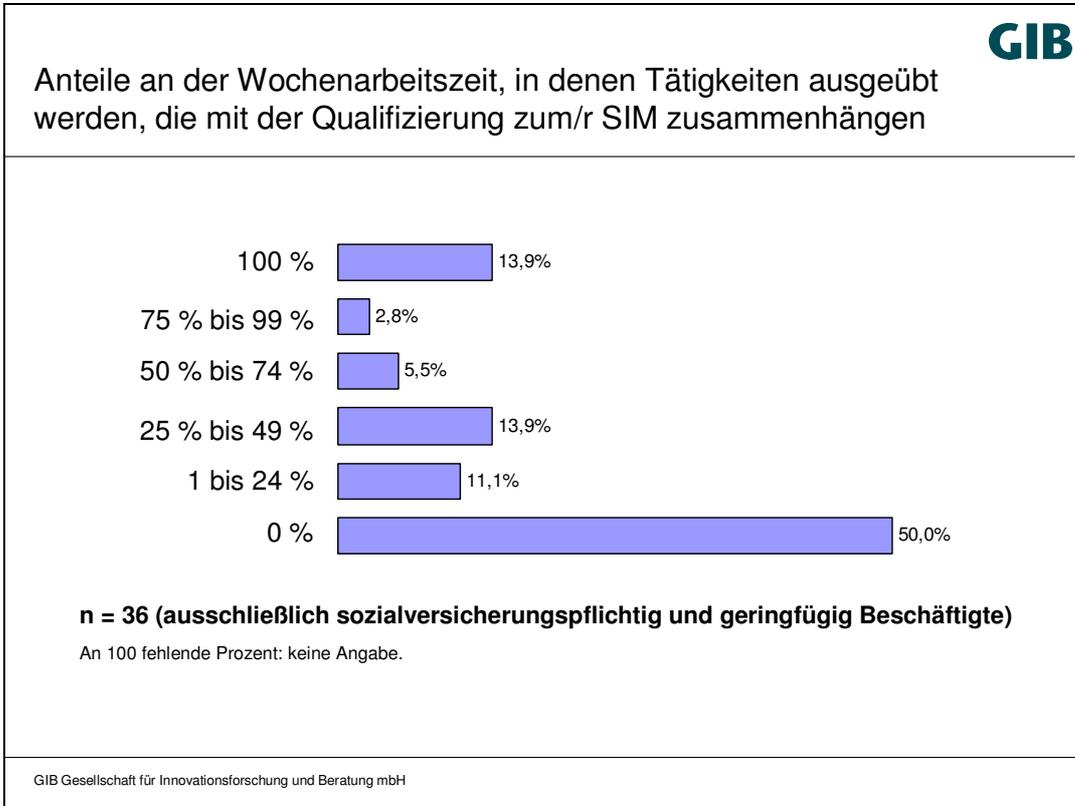


Abbildung 14

Die Vollzeit- und vollzeitnahen Beschäftigungsverhältnisse sind annähernd zu gleichen Teilen „befristet“ und „unbefristet“ gestaltet, während bei den vollzeitferneren Jobs (unter 30 Wochenstunden) die befristeten Stellen überwiegen.

Abbildung 15 enthält die wichtigsten Tätigkeiten, die die sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten in ihren Jobs als Sprach- und Integrationsmittler/innen wahrnehmen. Das „Dolmetschen“ nimmt dabei den größten Raum ein. Aber auch Tätigkeiten wie „Fachbegriffe für Klient/innen erklären“ und „Hintergründe fremder Kulturen erläutern“, die im Kernbereich der Tätigkeiten eines Sprach- und Integrationsmittlers liegen, werden häufig ausgeübt. Die Ergebnisse zeigen, dass die befragten Personen häufig ein sehr breites Tätigkeitsspektrum ausüben.

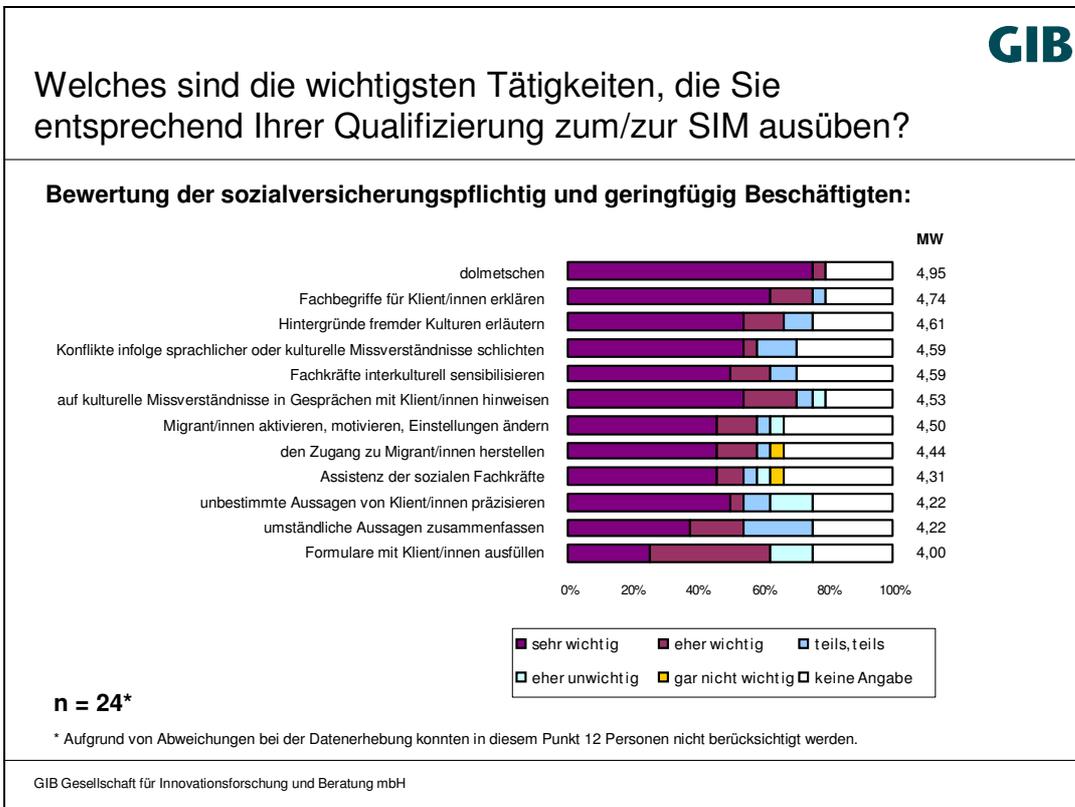


Abbildung 15

Einen Überblick über den monatlichen Verdienst der sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten gibt Abbildung 16. Im Durchschnitt verdienen diese Personen mehr als die Selbstständigen.

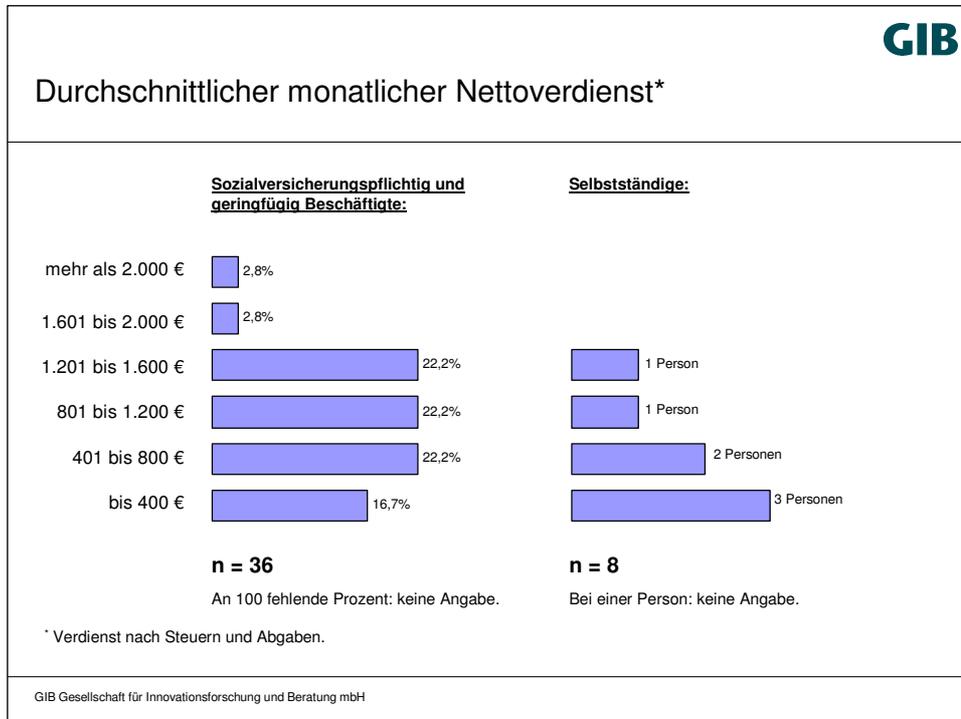


Abbildung 16

2.2.6 Situation der Selbstständigen

Acht der 81 befragten Absolvent/innen (= 9,9 %) sind selbstständig tätig. Darunter sind sechs Personen, die eine selbstständige Tätigkeit als Sprach- und Integrationsmittler/in ausüben. Die wichtigsten Auftraggeber dieser selbstständigen Sprach- und Integrationsmittler/innen sind Krankenhäuser und Jugendämter. Die Honorarsätze für Vermittlungseinsätze sind sehr unterschiedlich. Häufig liegen die Sätze um 25 €/Stunde. In der Regel haben die selbstständigen Sprach- und Integrationsmittler/innen nicht mehr als 10 Kunden pro Monat. Bei über der Hälfte der Personen liegt die Anzahl der monatlichen Kunden sogar unter fünf. Das monatliche Auftragsvolumen entspricht in den meisten Fällen der Kundenzahl, d.h. die Kunden geben im Monat häufig nicht mehr als einen Einsatz in Auftrag.

Die wichtigste Tätigkeit der im Rahmen dieser Untersuchung befragten, selbstständigen Sprach- und Integrationsmittler/innen ist mit weitem Abstand das Dolmetschen. Weiterhin werden die Tätigkeiten „umständliche Aussagen zusammenfassen“ oder „unbestimmte Aussagen von Klient/innen präzisieren“ als sehr bedeutend bewertet. Andere Tätigkeiten, die fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen in besonderer Weise auszeichnen, wie z.B. „Fachbegriffe für Klient/innen erklären“, „Hintergründe fremder Kulturen erläutern“ oder

„Fachkräfte interkulturell sensibilisieren“ (vgl. Abbildung 15) haben bei den selbstständigen Sprach- und Integrationsmittler/innen dagegen nur mittlere Bedeutung.

Dass die selbstständigen Sprach- und Integrationsmittler/innen aus dieser Befragung den reinen Dolmetschleistungen die größte Bedeutung beimessen, könnte darauf zurückzuführen sein, dass sich die Nachfrage nach Sprach- und Integrationsmittler/innen noch in der Entwicklung befindet. Vor diesem Hintergrund könnten die wenigen selbstständigen Personen, die im Rahmen dieser Analyse befragt wurden, als Dolmetscher/innen arbeiten, ohne dass sie dabei ihre gesamten fachlichen und soziokulturellen Vermittlungskompetenzen ausschöpfen. Angesichts existierender Preisunterschiede könnte dadurch eine Konkurrenzsituation zu Profi-Dolmetscher/innen entstehen.

2.2.7 Zusammenfassung der Befragungsergebnisse

Die Befragung von 81 Absolvent/innen von Qualifizierungsmaßnahmen im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung ergab folgende wesentliche Ergebnisse:

1. Etwa die Hälfte der befragten Personen befindet sich gegenwärtig in einem sozialversicherungspflichtigen bzw. geringfügigen Beschäftigungsverhältnis oder geht einer selbstständigen Tätigkeit nach. Nur in diesen Fällen kann von einer regelmäßigen Arbeit gesprochen werden. Auf die übrigen Befragten trifft dies aktuell nicht zu.
2. Die berufliche Entwicklung der befragten Personen ist seit Abschluss ihrer Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in in der Regel sehr wechselhaft verlaufen. Nur 17 % haben durchgängig in einem Job arbeiten können. Die Mehrzahl der übrigen Personen war hauptsächlich arbeitslos oder hatte Arbeitsverhältnisse, die immer wieder von Phasen der Erwerbslosigkeit durchbrochen wurden.
3. 44.4% der gegenwärtigen sozialversicherungspflichtig und geringfügig beschäftigten Personen befinden sich aktuell in einem Vollzeit- bzw. vollzeitnahe Beschäftigungsverhältnis. Allerdings weisen mehr als 80 % dieser Stellen aus Sicht der Befragten überhaupt keinen Bezug zur Sprach- und Integrationsmittlung auf. Die vollzeitfernen Jobs hingegen haben deutlich mehr Anteile von Sprach- und Integrationsmittlung. Aber je weniger Stunden diese Jobs umfassen, desto schwieriger wird es, damit den Lebensunterhalt zu bestreiten.

4. Von den acht selbstständig tätigen Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, sind sechs Personen (75 %) als selbstständige Sprach- und Integrationsmittler/innen tätig. Die Hauptkunden dieser Personen sind Krankenhäuser und Jugendämter. Allerdings ist die Anzahl der Vermittlungseinsätze sehr begrenzt, so dass es auch hier schwierig ist, mit dieser Tätigkeit den Lebensunterhalt zu bestreiten.
5. Das Dolmetschen ist die mit Abstand wichtigste Funktion, die die befragten Personen als Sprach- und Integrationsmittler/innen ausüben. Dabei kommt es vor allem auch darauf an, fachliche Aspekte richtig zu vermitteln.
6. Die befragten Personen sehen die wichtigste Unterstützung zur Verbesserung ihre Beschäftigungschancen als Sprach- und Integrationsmittler/innen in der Entwicklung und Anerkennung eines einheitlichen Berufsbildes. Aber auch in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit sowie auf die Vermittlungsstrukturen in der näheren Umgebung der befragten Personen.

Diese Ergebnisse zeigen, dass bereits erste Erfolge erzielt werden konnten, um Migrant/innen und Flüchtlingen über Sprach- und Integrationsmittlung eine Beschäftigungsperspektive zu bieten. Die Einkommensmöglichkeiten, die mit dieser Tätigkeit verbunden sind, reichen in der Regel bislang aber nicht aus, um davon zu leben – ohne gleichzeitig auf weitere Unterstützung angewiesen zu sein.

2.3 Fallstudien aktueller Arbeit- bzw. Auftraggeber von Sprach- und Integrationsmittler/innen

In diesem Abschnitt wird anhand einer Reihe von Fallstudien beschrieben, wie der derzeitige Einsatz der Sprach- und Integrationsmittler erfolgt. Die Beispiele sind nicht nur Hinweise für Einsatzmöglichkeiten, sondern auch für die Möglichkeiten der Organisation des Einsatzes von Sprach- und Integrationsmittler/innen. Sie stellen die zuvor aus Sicht der Sprach- und Integrationsmittler dargestellten Entwicklungswege aus einem anderen Blickwinkel, nämlich der Nachfragerperspektive dar. Die Fallstudien sind somit Momentaufnahmen, die keinen Anspruch auf Repräsentativität entwickeln können. Die Darstellungen aktueller Probleme und Entwicklungen müssen auf Basis der subjektiven Einschätzung der jeweiligen Arbeit-/ bzw. Auftraggeber erfolgen.

2.3.1 Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V., Regionalbüro Darmstadt

Das Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V. (BWHW) ist eine gemeinnützige Bildungseinrichtung der Vereinigung der hessischen Unternehmensverbände (VhU). Im Regionalbüro Darmstadt des BWHW sind gegenwärtig ca. 50 Mitarbeiter/innen tätig. Das Leistungsspektrum des Regionalbüros umfasst u.a. Maßnahmen in den Bereichen Berufs-vorbereitung und Ausbildungsbegleitung für Jugendliche, Ausbildungsmanagement für Unternehmen, betriebliche Weiterbildung, berufliche Integration von Menschen mit Behinderung, Weiterbildung von Arbeitsuchenden sowie Sozial- und Konfliktberatung für Unternehmen. Im Regionalbüro Darmstadt werden Integrationsassistenten eingesetzt. Zu den Erfahrungen wurde ein Projektleiter des Regionalbüros befragt.

Personen mit Migrationshintergrund machen ca. 30 % der Klient/innen des Regionalbüros aus. Innerhalb dieser Gruppe gibt es immer wieder Personen (Schüler/innen, Jugendliche, Erwerbslos und auch Beschäftigte in Weiterbildungsangeboten), denen die notwendigen Sprachkenntnisse fehlen, um fachliche Begriffe verstehen zu können. Auch sind darunter Personen, die grundsätzlich lese- und schreibungsgewohnt sind bzw. die sich in einem Status „funktionaler Analphabeten“ befinden. Dies gilt auch häufig für Eltern, die über Bildungsgänge ihrer Jugendlichen mitentscheiden und so z.B. die Aufnahme einer Berufsausbildung verhindern.

Weiterhin treten im Umgang mit Personen mit Migrationshintergrund häufig soziokulturelle Verständigungsprobleme auf. Als mögliche Ursache hierfür werden insbesondere unterschiedliche Wertvorstellungen und Denkmuster zwischen Deutschen und Migrant/innen angeführt. Auch wird ein Mangel an Integrationsfähigkeit in der zweiten und dritten Migrantengeneration beobachtet. Die Verständigungsprobleme werden in Situationen wahrgenommen, in denen Migrant/innen in Gruppen auftreten – weniger bei der Einzelbetreuung. Alle genannten Probleme behindern die Arbeit des BWHW spürbar – ein Umstand, der sich insbesondere in schlechten Schulungs- bzw. Prüfungsergebnissen der Klient/innen niederschlägt.

Die auftretenden Verständigungsprobleme können nach Aussage des befragten Projektleiters etwa zu 90 % durch eigene Mitarbeiter/innen gelöst werden. Der verbleibende Teil wird hauptsächlich durch Integrationsassistent/innen abgedeckt. Nur in einem sehr geringen Umfang (unter 1 %) werden vereidigte Dolmetscher/innen eingesetzt. Dies liegt aus Sicht des befragten Projektleiters

daran, dass diese Dolmetscher/innen nicht über das notwendige fachliche Verständnis für die Arbeit des BWHW verfügen, so dass Sachverhalte häufig „anders“ und „fachlich nicht korrekt“ übersetzt werden.

Zwei Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund des Regionalbüros haben unmittelbar an der Qualifizierung der Integrationsassistent/innen in Darmstadt mitgewirkt. Sie wurden als Dozent/innen für Lehrveranstaltungen zum Thema „Integration in Arbeit“ eingesetzt. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit wurden durch das Regionalbüro auch von Beginn an Praktika für die Qualifizierungsteilnehmer/innen bereitgestellt.

Seit 2006 setzt das Regionalbüro selbst Integrationsassistent/innen als Honorarkräfte ein. Weiterhin gibt es seit 2009 eine Festanstellung einer Frau türkischer Herkunft im Umfang einer vollen Stelle, die über die Stadt Darmstadt und die ARGE aus § 16e SGB II finanziert wird. Der Umfang der Honorartätigkeit liegt bei ca. zwei Einsätzen pro Woche. Integrationsassistent/innen, die bereits für das Regionalbüro tätig waren, werden in der Regel direkt für Einsätze kontaktiert. Darüber hinaus nimmt das Regionalbüro selbst eine Art Vermittlungsfunktion wahr, denn es stellt den Absolvent/innen des dritten Qualifizierungsganges Räume und Technik im eigenen Haus zur Verfügung. Damit soll eine noch bessere Vermarktung der Integrationsassistent/innen ermöglicht werden.

Die Einsätze der Integrationsassistent/innen auf Honorarbasis dauern in der Regel einen halben bis einen Tag. Dabei werden die Integrationsassistent/innen als Betreuungs- und Lehrkräfte eingesetzt. Für die Lehrtätigkeit wird eine entsprechende Qualifikation vorausgesetzt. Die Honorarbasis liegt in Abhängigkeit von den Aufgaben bei ca. 12 € bis 17 € je Stunde. Besonders gefragt sind die Integrationsassistent/innen aufgrund ihrer kulturellen Kompetenz, insbesondere für den Kulturkreis des Islam. Sie stellen den Zugang zu Migrant/innen her und leisten einen Beitrag zu deren Integration.

Der Bedarf des Regionalbüros an Integrationsassistent/innen ist in den letzten Jahren gestiegen, da zum einen mehr Projekte für Integrationsarbeit initiiert worden sind und zum anderen auch mehr Fördergeld für den Einsatz von Integrationsassistent/innen zur Verfügung steht. Die Zufriedenheit mit dem Einsatz von Integrationsassistent/innen wird mit „teils, teils“ bewertet, d. h. teilweise zufrieden, teilweise unzufrieden. Insgesamt konnte mit dem Einsatz von Integrationsassistent/innen die Qualität der Leistungen des Regionalbüros erhöht werden. Auch konnte zu einer Imageverbesserung und zur Erreichung sozialpolitischer Ziele (Integration von Migrant/innen etc.) beigetragen werden.

Trotz der Erfolge sieht der Projektleiter Verbesserungspotenziale. So zeigen die Erfahrungen des Regionalbüros, dass Integrationsassistent/innen einen erhöhten Betreuungsaufwand benötigen. Dies bezieht sich hauptsächlich auf deren Eingliederung in die innerbetrieblichen Abläufe, die sich im Vergleich zu deutschen Honorarkräften oder ausländischen Studierenden schwieriger darstellt. So zeigen Integrationsassistent/innen nach der Meinung des befragten Projektleiters eine geringere selbstständige Arbeit, ordnen sich weniger ein und sind zurückhaltend in Bezug auf die Kommunikation innerhalb der Belegschaft.

Problematisch wird weiterhin die „formale Akzeptanz“ von Integrationsassistent/innen eingeschätzt. Trotz einer meist guten Fachausbildung und einer zusätzlichen Qualifizierung zum/r Integrationsassistent/in werden die Honorarkräfte bei Leistungsträgern, für die das BWHW tätig ist (z.B. Agentur für Arbeit etc.) häufig nicht anerkannt. Der Hauptgrund wird darin gesehen, dass Stellenanforderungen meist stark auf die Qualifikation von Sozialpädagogen oder Hochschulabsolvent/innen ausgerichtet sind. Neben der formalen Akzeptanz wird weiteres Verbesserungspotenzial bei den Arbeitstechniken von Integrationsassistent/innen gesehen.

Der zusätzliche Bedarf des Regionalbüros an Integrationsassistent/innen liegt gegenwärtig bei ca. einer halben bis einer Vollzeitstelle. Allerdings ist es schwierig, ganze Stellen mit Integrationsassistent/innen zu besetzen, da jeweils verschiedene Sprach- und Fachkompetenzen benötigt werden. Für die Zukunft wird mit einer weiteren Zunahme des Bedarfs gerechnet (voraussichtlich plus 20 %). Ein Hauptgrund, der das Regionalbüro daran hindert, noch mehr Integrationsassistent/innen nachzufragen, ist – neben der bereits angesprochenen mangelnden formalen Anerkennung von Integrationsassistent/innen – deren begrenzte Verfügbarkeit aufgrund sozialversicherungsrechtlicher Bedingungen (vom Projektleiter als „SGB II-Falle“ bezeichnet). So haben Integrationsassistent/innen, die Arbeitslosengeld II beziehen, einerseits nur begrenzte Zuverdienstmöglichkeiten. Andererseits fehlen diesen Personen aber auch Einkommensmöglichkeiten, um mit der Vermittlungstätigkeit einen ausreichenden Lebensunterhalt zu bestreiten und sich von diesen Sozialleistungen frei zu machen.

2.3.2 Sozialkritischer Arbeitskreis Darmstadt e. V.

Der Sozialkritische Arbeitskreis Darmstadt e. V. (SKA) ist ein freier Träger in der Beratungs-, Bildungs- und Sozialarbeit. Der SKA richtet sich vor allem an Kinder

und Jugendliche aus Migranten- und Flüchtlingsfamilien, aber auch an andere gesellschaftlich benachteiligte Gruppen. Der Verein entstand 1970 aus den Aktivitäten einer Bürgerinitiative und der Arbeit der evangelischen Studentengemeinde in Darmstadt. Heute besteht der Verein aus etwa 10 Einrichtungen innerhalb Darmstadts und beschäftigt ca. 80 haupt- und nebenamtliche Mitarbeiter/innen.

Die Zielsetzung aller Projekte und Einrichtungen des SKA ist die Förderung von Integration, gegenseitiger Toleranz und Chancengleichheit. Die Tätigkeit des SKA umfasst dabei insbesondere Jugend- bzw. Schulsozialarbeit sowie Beratungs- und Begleitungsdienste für hilfebedürftige Personen. Letzteres vor allem um den Zugang von Migrant/innen zu den Regeldiensten zu verbessern. Der SKA nutzt Integrationsassistent/innen. Im Rahmen der vorliegenden Analyse wurde die pädagogische Leiterin des Arbeitskreises befragt.

Personen mit Migrationshintergrund machen ca. 75 bis 80 % der Klient/innen des SKA aus. Der Betreuungsbedarf von Migrant/innen ist in den letzten Jahren gestiegen, was gerade im Bereich der Jugendarbeit mit der generellen gesellschaftlichen Entwicklung in Zusammenhang gebracht wird.

Migrant/innen erhalten Unterstützung durch den SKA sowie Bildungseinrichtungen und Ämter bei sprachlichen und kulturellen Verständigungsproblemen. Die sprachlichen Verständigungsprobleme beziehen sich dabei nicht ausschließlich auf die Kommunikation zwischen zwei unterschiedlichen Sprachen, denn speziell im Bereich der öffentlichen Verwaltung sowie in Schulen leistet der SKA auch häufig rein deutsche Dolmetschleistungen, um zwischen dem Fachdeutsch der Angestellten/Beamten und dem Umgangsdeutsch der Migrant/innen zu vermitteln.

Vor dem Einsatz von Integrationsassistent/innen waren im SKA ausschließlich Sozialpädagogen beschäftigt, wobei aufgrund der Ziele und der Tätigkeitsanforderungen des SKA schon immer darauf geachtet wurde, dass unter den Neueinstellungen ein hoher Anteil von Mitarbeiter/innen mit einem eigenen Migrationshintergrund vertreten war.

Der SKA hat selbst an der konzeptionellen Entwicklung des Qualifizierungsprogramms für Integrationsassistent/innen in Darmstadt mitgewirkt. Ebenso hat er die Umsetzung durch eigene Schulungsmaßnahmen unterstützt und Praktika bereitgestellt. Gegenwärtig beschäftigt der SKA insgesamt sieben Integrationsassistent/innen auf Basis einer Festanstellung.

Die Anstellung der Integrationsassistent/innen erfolgte u.a. aus einer sozialen Verpflichtung heraus. Der SKA wollten den ausgebildeten Integrationsassistent/innen eine berufliche Perspektive bieten, denn nach ihrer Weiterbildung waren diese Personen in der Regel (weiterhin) erwerbslos. Während ihrer Erwerbslosigkeit haben diese Personen zwar hin und wieder unentgeltliche Vermittlungstätigkeiten übernommen, ohne dabei jedoch den Einstieg ins Berufsleben zu schaffen. Viele der Integrationsassistent/innen haben diese Situation nach Aussage der pädagogischen Leiterin einige Jahre durchgehalten, hätten sich aber irgendwann umorientiert, um z.B. ein Studium o.a. zu beginnen.

Ein wesentliches Hemmnis zur Etablierung der Integrationsassistent/innen sieht die pädagogische Leiterin des SKA darin, dass zwar eine gewisse – und auch steigende – Nachfrage nach Integrationsassistent/innen vorhanden ist, dass aber die „Finanzierungsbereitschaft“ der nachfragenden Institutionen, z.B. kommunalen Einrichtungen, gering ist. Die Vermittlungsleistungen der Integrationsassistent/innen würden häufig als eine Art Gegenleistung für erbrachte Sozialleistungen (ALG II etc.) betrachtet.

Bei der Anstellung der Integrationsassistent/innen war es für den SKA schwierig, geeignete Bewerber/innen zu finden. Mitunter war man darauf angewiesen, einige Tätigkeitsbereiche erst neu zu schaffen, um Integrationsassistent/innen beschäftigen zu können. Bei der Auswahl der Integrationsassistent/innen hat der SKA auf die jeweils besten Absolvent/innen zurückgegriffen. Die ersten Arbeitsverträge wurden im Jahr 2003 abgeschlossen. Bei den Arbeitsverträgen handelt es sich entweder um unbefristete Beschäftigungsverhältnisse oder um Projektstellen. Alle Verträgen umfassen eine Wochenarbeitszeit von bis zu 20 Stunden. Die Entlohnung erfolgt entsprechend der bestehenden Tarifvereinbarungen und entspricht den Entgeltgruppen E 8 und E 9 der Kirchlich-Diakonischen Arbeitsvertragsordnung (KDAVO).

Die Integrationsassistent/innen werden für die pädagogische Arbeit des SKA kontinuierlich weiterqualifiziert. Das Aufgabenspektrum der Integrationsassistent/innen umfasst verschiedene Beratungs- und Betreuungsleistungen, wie z.B. die Arbeit in Kinder- und Jugendeinrichtungen, die Begleitung von Behördengängen oder die Durchführung von Info-Veranstaltungen, beispielsweise zum deutschen Schulsystem, zum Rentensystem oder zum Bleiberecht. Die Begleitung von Behördengängen (Schulamt, Ausländeramt, Sozialamt etc.) erfolgt immer im Interesse der Hilfesuchenden. Häufig finden auch Nachfassgespräche

mit Mitarbeiter/innen aus den Ämtern statt, um sich über Verbesserungspotenziale beim Umgang mit Migrant/innen auszutauschen.

Aufgrund seiner Mitarbeiterstruktur kann der SKA die meisten der in Deutschland gängigen Sprachen abdecken, ohne dabei auf externe Unterstützung zurückgreifen zu müssen. Mit dieser Kompetenz ist der SKA selbst eine Anlaufstelle für Vermittlungsanfragen. Die Zahl der Anfragen von Schulen, Ämtern, Arztpraxen ist häufig sogar so hoch, dass sie vom SKA nicht bewältigt werden kann.

Mit dem Einsatz von Integrationsassistent/innen ist man beim SKA nach Aussage der pädagogischen Leiterin bislang sehr zufrieden. Geschätzt werden die Dolmetsch- und soziokulturelle Kompetenz dieser Personen, weiterhin deren Sensibilität für andere Menschen sowie deren hohes Engagement, das nach Ansicht der pädagogischen Leiterin oft aus einer inneren Überzeugung heraus resultiert. Verbesserungspotenziale sieht der SKA im Hinblick auf die Methodenkompetenz im Bereich der Sozialarbeit sowie auf die vorhandenen PC-Kenntnisse. Darüber hinaus wünschen sich die Integrationsassistent/innen auch vielfach selbst weiterführende Qualifizierungen in der deutschen Sprache, insbesondere was den Umgang mit Telefon, Schrift und Fachbegriffen betrifft. In der Zukunft plant der SKA keine weiteren Stellen für Integrationsassistent/innen.

2.3.3 Psychiatrische Institutsambulanz der Psychiatrischen

Universitätsklinik der Charité im St. Hedwig-Krankenhaus in Berlin

Das Angebot der Psychiatrischen Institutsambulanz (PIA) richtet sich schwerpunktmäßig an Patient/innen, die aufgrund der Art, Schwere und Dauer ihrer psychiatrischen Erkrankung auf eine umfassende Behandlung angewiesen sind. Für die Behandlung spielt das im Rahmen der stationären Behandlung im Krankenhaus aufgebaute Vertrauensverhältnis eine wichtige Rolle. Die PIA hat die Aufgabe, stationäre Aufnahmen durch Krisenintervention zu verhindern. Diese Funktion übt sie u. a. auch durch aufsuchende Behandlung aus. In der PIA sind ca. 20 Personen beschäftigt. Genutzt wird der Gemeindedolmetschdienst Berlin. Zu den Erfahrungen wurde die ärztliche Leiterin der PIA befragt.

Personen mit Migrationshintergrund machen ca. 55 % der von der PIA betreuten Patient/innen aus. Dies entspricht ca. 350 bis 400 Personen je Quartal. Der Anteil von Migrant/innen ist in den letzten Jahren gestiegen, weil die PIA in diesem Zeitraum auch muttersprachliche Behandlungs- bzw. Therapieangebote (insbesondere Türkisch) eingeführt hat, die sehr gut angenommen werden.

Sprachlich bedingte Kommunikationsprobleme sowie soziokulturelle Verständigungsschwierigkeiten – vor allem in Bezug auf die Behandlungserwartung und auf Erklärungsmodelle – treten im Umgang mit Patient/innen mit Migrationshintergrund häufig auf. Sie behindern die Arbeit der PIA spürbar. Damit verbunden sind Folgekosten, die sich zunächst vor allem in Form von Qualitätseinbußen auswirken. Hierzu gehören diagnostische und therapeutische Schwierigkeiten, die den Behandlungserfolg beeinträchtigen können. Nicht selten musste man in der Vergangenheit mit einer Kommunikation in gebrochenem Deutsch zufrieden sein. Dadurch blieb auf beiden Seiten häufig ein „ungutes Gefühl“ zurück. Infolge auftretender Verständigungsprobleme steigen weiterhin der Zeitaufwand für die Behandlung und damit auch der erforderliche Personalaufwand des Krankenhauses.

Vor dem Einsatz von Gemeindedolmetscher/innen hat die PIA Begleitpersonen von Klient/innen genutzt, um Verständigungsprobleme zu lösen. Auch wurden Mitarbeiter/innen mit geeigneten Sprachkenntnissen sowie vereidigte Dolmetscher/innen eingesetzt. Um die intern im Krankenhaus vorhandenen Ressourcen noch systematischer auszuschöpfen, wurde in jüngster Vergangenheit auch ein interner Pool von Mitarbeiter/innen eingerichtet, die über spezielle Sprachkenntnisse verfügen und sich bereit erklärt haben, je nach Bedarf als Vermittler einzutreten.

Der Gemeindedolmetschdienst Berlin ist der PIA seit 2005 bekannt. Auf dieses Angebot aufmerksam geworden ist die PIA aufgrund des eigenen Engagements bei der Unterstützung von Migrant/innen. Neben dem Gemeindedolmetschdienst nutzt die PIA auch andere Dolmetschdienste. Der Einsatz von Gemeindedolmetscher/innen erfolgt aus einem Selbstverständnis und einer Verpflichtung gegenüber den Patient/innen heraus.

Die PIA beschäftigt Gemeindedolmetscher/innen ausschließlich auf Honorarbasis. Die Honorarkräfte werden je nach Bedarf in Anspruch genommen – gegenwärtig ca. drei Einsätze pro Woche. Eine Budget-Restriktion für Dolmetscheinsätze gibt es nicht. Die Auftragserteilung erfolgt zunächst über die zentrale Vermittlungsstelle. Gemeindedolmetscher/innen, die bereits bekannt sind, werden aber auch direkt kontaktiert. Es ist das Ziel der PIA, für die Behandlungsdauer eines Patienten ein und denselben Dolmetscher einzusetzen, um eine gewisse Vertrauensbasis und Kontinuität während der Behandlung zu gewährleisten. Es wurde die Erfahrung gemacht, dass der Einsatz von Gemeindedolmetscher/innen von den Patient/innen nicht immer begrüßt wird. Hauptsächlich Patient/innen, die

Nationalitäten angehören, die am Wohnort zahlenmäßig schwach vertreten sind, befürchten, dass man sich untereinander kennt und somit sensible Informationen an Dritte gelangen könnten.

Die Dolmetscheinsätze dauern im Durchschnitt ca. eine halbe bis eine Stunde. Die Honorarbasis entspricht dem Tarif des Gemeindedolmetschdienstes Berlin. Am häufigsten werden Russisch, Türkisch sowie „Nischensprachen“ bzw. Dialekte aus dem arabischen und afrikanischen Raum nachgefragt. Die Gemeindedolmetscher/innen werden eingesetzt, um die Kommunikation zwischen PIA-Mitarbeiter/innen und Patient/innen zu gewährleisten und kulturelle Hintergründe zu verstehen und zu erläutern. Mit dem Einsatz der Gemeindedolmetscher/innen ist die ärztliche Leiterin der PIA bislang „eher zufrieden“. Sie hat festgestellt, dass die Professionalität der Dolmetscher/innen aufgrund der jeweiligen Persönlichkeitsstrukturen sehr unterschiedlich ist. Aufgrund dessen schlägt sie vor, bei der Auswahl der Weiterbildungsteilnehmer/innen noch stärker die Persönlichkeitsmerkmale (Prägungen, innere Einstellungen, Auftreten etc.) sowie die soziale Kompetenz im Umgang mit Menschen zu beachten.

Durch den Einsatz von Gemeindedolmetscher/innen konnte nach Einschätzung der ärztlichen Leiterin vor allem eine Qualitätssteigerung bei der medizinischen Versorgung erzielt werden. Den Mitarbeiter/innen im Haus kann eine Hilfestellung bei der fachlichen Arbeit geboten werden. Dies wirkt sich nicht zuletzt sowohl auf die Zufriedenheit der Patient/innen als auch auf die der Mitarbeiter/innen – weniger überfordert im Umgang mit Migrant/innen – aus.

An Gemeindedolmetscher/innen wird in erster Linie die Sprach- und Sozialkompetenz geschätzt. Dabei werden von der ärztlichen Leiterin der PIA Neutralität, Diskretion und Zuverlässigkeit sowie Professionalität und Fachkompetenz als Grundvoraussetzungen für die Arbeit der Dolmetscher/innen angesehen. Hingegen wird nicht verlangt, dass die Dolmetscher/innen über das Wissen eines Mediziners verfügen, dennoch sollten sie mit der Arbeit im Bereich der medizinischen Versorgung vertraut sein. Angesichts der Möglichkeit, die Dienste flexibel auf Honorarbasis vergüten zu können, werden die Gemeindedolmetscher/innen als sehr günstig eingeschätzt.

In der PIA könnten eigentlich noch mehr Gemeindedolmetscher/innen eingesetzt werden. Dies liegt daran, dass die Dolmetscher/innen bislang nur dann bestellt werden, wenn es unbedingt notwendig ist. Die Entscheidung über die Zuhilfenahme von externen Dolmetscher/innen trifft letztlich das behandelnde

Personal selbst. Hier scheint nach Auffassung der ärztlichen Leiterin noch ein Bewusstseinswandel erforderlich zu sein, da aus ihrer Sicht der Vermittlungsbedarf von den eigenen Mitarbeiter/innen noch nicht hinreichend erkannt und genutzt wird. Nichtsdestotrotz wird der Vermittlungsbedarf in der Zukunft voraussichtlich steigen. Gegenwärtig kann der Vermittlungsbedarf zu etwa 80 % durch eigenes Personal gedeckt werden. Wo dies nicht gelingt, kommen zu ca. 15 % professionelle Dolmetscher/innen sowie zu ca. 5 % Gemeindedolmetscher/innen zum Einsatz. Geplant ist, die PIA-Mitarbeiter/innen intensiver über die fach- und sachgerechte Nutzung des Gemeindedolmetschendienstes zu qualifizieren.

2.3.4 Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst des Gesundheitsamtes Berlin Friedrichshain-Kreuzberg

Der Kinder- und Jugendpsychiatrische Dienst (KJPD) des Gesundheitsamtes Berlin Friedrichshain-Kreuzberg bietet Beratung und Unterstützung für Kinder, Jugendliche und Eltern bei Verhaltensauffälligkeiten, psychischen Erkrankungen, Gewalt- und Missbrauchserfahrung, Drogenkonsum etc. Der KJPD wird sowohl von Personen in Anspruch genommen, die aus eigenem Antrieb heraus Hilfe suchen, als auch von Personen, die auf Empfehlung von Kindertagesstätten, Schulen, dem Jugendamt etc. vermittelt werden. Der KJPD übernimmt die Rolle eines Fachdienstes des Jugendamtes. In dieser Funktion liefert er fachliche Stellungnahmen und leistet Unterstützung auf der Grundlage des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG). Beim KJPD sind insgesamt zwei Ärzt/innen, zwei Psycholog/innen, zwei Sozialarbeiter/innen sowie zwei Verwaltungsangestellte tätig. Der KJPD nutzt Dolmetscher/innen des Gemeindedolmetschendienstes Berlin. Für die vorliegende Analyse wurde eine Psychologin des KJPD befragt.

In ca. 70 % der betreuten Fälle des KJPD sind Personen mit Migrationshintergrund involviert. Dieser hohe Anteil lässt sich insbesondere auf die Bevölkerungsstruktur im Amtsbezirk zurückführen. Bei der Betreuung dieser Personen treten häufig Verständigungsschwierigkeiten auf, die die Arbeit des KJPD stark behindern. Dadurch steigt die Gefahr einer Fehldiagnose. Auch kann es bei den Klient/innen zum Abbruch der Beratung führen, wenn diese das Gefühl haben, dass ihre Probleme nicht gelöst werden. Nicht zuletzt wird ein höherer Zeitaufwand benötigt, um vorhandene Verständigungsprobleme zu lösen. Damit verlängert sich die Behandlungszeit, was aufgrund begrenzter Kapazitäten zu längeren Wartezeiten für andere Klient/innen führen kann.

Die auftretenden Verständigungsprobleme können zu ca. 70 % durch eigenes Personal gelöst werden. Dies liegt u. a. daran, dass es sich bei der Mehrheit der betreuten Klient/innen mit Migrationshintergrund um Personen türkischer Herkunft handelt. Diese Sprachkompetenz ist im KJPD vorhanden, so dass hier eine muttersprachliche Beratung auf Türkisch gewährleistet werden kann. Auch Englisch und Spanisch werden im KJPD gesprochen. Neben sprachlichen Problemen gilt es aber auch, persönliche Ängste und Vorbehalte auszuräumen, mit denen Migrant/innen zur Beratung kommen. Beispielsweise hätten viele Eltern die Befürchtung, dass ihnen womöglich die Kinder weggenommen werden. Hier ist eine hohe Sensibilität des Fachpersonals notwendig, um eine Vertrauensbasis zu schaffen. Die Vermittlungsleistung des eigenen Personals wird bislang als gut eingeschätzt.

Während 70 % des Vermittlungsbedarfs durch eigenes Personal gedeckt werden können, erfolgt der übrige Teil zu ca. 20 % durch Begleitpersonen der Klient/innen sowie zu ca. 10 % durch Gemeindedolmetscher/innen. Bei den Begleitpersonen handelt es sich meist um Partner und Verwandte. Allerdings ist hier die Beratung oft schwierig, weil die Begleitpersonen eigene Standpunkte einbringen. Darüber hinaus bewegen sich die Elternteile der zu unterstützenden Kinder und Jugendlichen häufig in einem Spannungsverhältnis, verursacht z.B. durch den Umstand, dass die Eltern in Trennung leben oder dass beide Elternteile unterschiedliche Auffassungen zur Erziehung vertreten.

Da der Gemeindedolmetschdienst vom Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg ins Leben gerufen wurde, ist dieser Dienst dem KJPD von Beginn an bekannt und wird auch von Beginn an in Form von Honorartätigkeit genutzt. Festanstellungen von Gemeindedolmetscher/innen gibt es beim KJPD nicht. Als Honorarkräfte werden Gemeindedolmetscher/innen ca. ein Mal pro Monat eingesetzt. Die Aufträge werden über die Vermittlungsstelle des Gemeindedolmetschdienstes erteilt. Bei den Einsätzen wird auf Kontinuität im Beratungsprozess geachtet. D.h. es wird versucht, die persönliche Beratung der Klient/innen jeweils durchgängig mit ein und derselben Vermittlungsperson zu gewährleisten. Der Beratungsprozess umfasst je Klient/in im Durchschnitt vier bis sechs Sitzungen zu je einer bis anderthalb Stunde. Es gilt der Tarif des Gemeindedolmetschdienstes.

Nach Aussage der befragten Psychologin ist man beim KJPD mit dem Gemeindedolmetschdienst bislang sehr zufrieden. So konnte aufgrund der Dolmetsch- und soziokulturellen Kompetenz der Dolmetscher/innen die Kommunikation mit und der Zugang zu Personen mit Migrationshintergrund

wesentlich verbessert werden. Positiv wird auch wahrgenommen, dass die Gemeindedolmetscher/innen Wissen über andere Beratungsangebote mit einbringen, die beim KJPD mitunter gar nicht bekannt sind, die für die Klient/innen aber sehr nützlich sein können. Weiterhin zeichnen sich die Gemeindedolmetscher/innen durch eine hohe Einsatzflexibilität aus. Sie sind immer verfügbar, wenn sie benötigt werden. Zudem wird ihr Preis im Vergleich zu professionellen Dolmetscher/innen als günstig eingeschätzt. Mit dem Engagement sowie der Neutralität, Diskretion und Zuverlässigkeit der Gemeindedolmetscher/innen gab es bislang keine Probleme.

Mit Blick auf vorhandene Verbesserungspotenziale beim Einsatz von Gemeindedolmetscher/innen schlägt die befragte Psychologin vor, dass der Gemeindedolmetschdienst in Schulen, Kindertagesstätten und anderen Einrichtungen noch mehr Werbung für sich machen und auf die günstigen Finanzierungsbedingungen hinweisen sollte. Zudem sieht die Psychologin die Notwendigkeit, den Gemeindedolmetschdienst auch in laufenden Therapien (KJHG-Therapien) für die Elterngespräche abrufen zu können. Hier ist bislang keine Finanzierung über das Jugendamt vorgesehen. Erfolgreiche Elterngespräche sind für den Erfolg einer Therapie aber maßgeblich.

Zudem weist die befragte Psychologin daraufhin, dass aufseiten der Klient/innen auch Vorbehalte gegenüber Gemeindedolmetscher/innen bestehen. Gründe hierfür sieht sie vor allem in kulturell bedingten Schamgefühlen. Speziell Migrant/innen aus dem arabischen Kulturkreis bevorzugen eher eine Unterstützung durch Verwandte.

Darüber hinaus wird der Einsatz von Gemeindedolmetscher/innen nach Einschätzung der Psychologin dadurch behindert, dass es in Einrichtungen des öffentlichen Rechts (z.B. Schulen) meist als selbstverständlich vorausgesetzt wird, dass die Fachkräfte die Dolmetscharbeit mit übernehmen. Aus Sicht der Psychologin handelt es sich hier jedoch vielmehr um eine eigenständige Aufgabe, so dass ihrer Meinung nach noch mehr Aufklärungsarbeit geleistet werden sollte, um dafür zu sensibilisieren, wie wichtig das Dolmetschen ist.

Die Psychologin macht auch deutlich, dass vom Amt nicht klar kommuniziert wird, in welchen Fällen Dolmetscher/innen von den Fachkräften in Anspruch genommen werden dürfen und wie viel Geld für Dolmetscheinsätze zur Verfügung steht. Daraus resultiert eine gewisse Unsicherheit innerhalb der Belegschaft. Nicht zuletzt ist in der Vergangenheit immer wieder aufgetreten, dass Klient/innen nicht

zu den vereinbarten Terminen erschienen sind. Dolmetscher/innen wurden hier vergeblich gebucht, was zu entsprechenden Kosten geführt hat.

2.3.5 Trennungs- und Scheidungsberatung der Diakonie Wuppertal

Mit der Trennungs- und Scheidungsberatung übernimmt die Diakonie Wuppertal eine Delegationsaufgabe des Jugendamtes. Diese Aufgabe umfasst die Beratung und Unterstützung von Familien nach § 17 und 50 des Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG). Der § 17 bezieht sich auf die Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung, während § 50 die Mitwirkung in Verfahren vor dem Vormundschafts- und den Familiengerichten vorsieht. Im Rahmen der vorliegenden Analyse wurde die Abteilungsleiterin der Trennungs- und Scheidungsberatung der Diakonie Wuppertal befragt. Die Trennungs- und Scheidungsberatung setzt Sprach- und Kulturmittler/innen ein.

Familien, zu denen Personen mit Migrationshintergrund zählen, machen ca. 60 bis 70 % der Fälle der Trennungs- und Scheidungsberatung aus. Sind vor 10 Jahren noch hauptsächlich deutsche Familien beraten worden, so hat sich diese Situation dahingehend gewandelt, dass heute in den betreuten Familien viel häufiger zumindest ein Elternteil einen Migrationshintergrund aufweist oder aber die Kinder in Deutschland geboren und die Eltern Migranten sind. Dieser Umstand wird vor allem darauf zurückgeführt, dass in Migrantenfamilien einerseits in der Regel mehr Kinder leben als in deutschen Familien und zum anderen kommt es auch in Migrantenfamilien aufgrund gesellschaftlicher Entwicklungen immer häufiger zu Trennungssituationen. Wie bei deutschen Familien gibt es vielfältige Trennungsursachen.

Verständigungsprobleme treten im Umgang mit Personen mit Migrationshintergrund häufig auf und behindern die Arbeit der Trennungs- und Scheidungsberatung sehr stark. Die Verständigungsprobleme sind insbesondere auf ungleiche Sprachstände sowie unterschiedliche Wertvorstellungen und Denkmuster zurückzuführen. Häufig werden den Migrant/innen deutsche Umgangsformen, Werte und Normen einfach „übergestülpt“. Daraus resultieren Missverständnisse und Konflikte.

Um Verständigungsbarrieren abzubauen, wird von der Trennungs- und Scheidungsberatung neben Sprach- und Kulturmittler/innen vor allem auf Begleitpersonen von Klient/innen sowie auf verfügbare eigene Mitarbeiter/innen mit geeigneten Sprachkenntnissen zurückgegriffen. Bei letzteren handelt es sich sowohl um Fachkräfte aus den Abteilungen als auch um fachfremdes Personal.

Wenn Mitarbeiter/innen aus anderen Abteilungen aushelfen, dann werden diese Leistungen als „ehrenamtliche Dolmetscheinsätze“ betrachtet. Weiterhin werden mitunter auch Personen aus dem Bekanntenkreis der Mitarbeiter/innen genutzt. In Gerichtsverhandlungen werden von den Gerichten automatisch vereidigte Dolmetscher/innen eingesetzt.

Die Erfahrungen mit den genannten Vermittlungspersonen sind unterschiedlich. Das Dolmetschen durch Begleitpersonen ist aus Sicht der Abteilungsleiterin keine tragfähige Lösung, da diese z.B. die Gesprächsführung selbst übernehmen, ohne wirklich auf Fragen und Bedarfe des/r Hilfesuchenden einzugehen. Die vereidigten Dolmetscher/innen übersetzen nach Aussage der Abteilungsleiterin in der Regel wortwörtlich und verfügen dabei nicht über das notwendige fachliche und soziokulturelle Hintergrundwissen. Bei den Sprach- und Kulturmittler/innen verhält es sich genau umgekehrt. Zudem sind vereidigte Dolmetscher/innen teuer, ein Faktor, der sich im begrenzten Dolmetsch-Etat der Beratungsstelle sehr schnell niederschlägt. Darüber hinaus wird angemerkt, dass es wichtig ist, dass Dolmetschleistungen unmittelbar vor Ort abgerufen werden können, da ansonsten die Einsätze aufgrund der hohen Kosten für die Anfahrt zu teuer sind.

Das Angebot der Sprach- und Kulturmittler/innen ist der Trennungs- und Scheidungsberatung seit Beginn der Ausbildung in 2002 bekannt. Das Thema der Sprach- und Kulturmittlung wurde durch den Migrationsdienst innerhalb der Abteilungsleiterkonferenz der Diakonie dargestellt. Schließlich wurde ein entsprechendes Qualifizierungskonzept umgesetzt. Seit Beginn dieser Weiterbildung werden von der Trennungs- und Scheidungsberatung Praktikumsplätze zur Verfügung gestellt. Damit konnte dazu beigetragen werden, einen großen Teil des Bedarfs an Dolmetscher/innen in der Abteilung zu decken. Seit 2008 werden Sprach- und Kulturmittler/innen auch als Honorarkräfte eingesetzt. Festanstellungen gibt es dagegen nicht.

Der Umfang der Honorartätigkeit liegt bei etwa zwei Einsätzen pro Monat. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die Trennungs- und Scheidungsberatung viele Migrant/innen auch auf Deutsch beraten kann. Zudem können einige Sprachen intern über eigne Mitarbeiter/innen abgedeckt werden. Hinzu kommt, dass einige Klient/innen von ambulanten Hilfskräften o.a. begleitet werden, die über eine entsprechende Dolmetschkompetenz verfügen. Die Sprach- und Kulturmittler/innen werden vor dem Ersteinsatz über den Migrationsdienst der Diakonie Wuppertal angefordert. Personen, die bereits bekannt sind, werden auch direkt kontaktiert.

Die Einsätze der Sprach- und Kulturmittler/innen dauern im Durchschnitt ca. anderthalb Stunde für das Einzelgespräch. Die von der Diakonie festgesetzte Honorar-Obergrenze beträgt 80 € pro Einsatz zuzüglich Fahrtkosten. Für die Kommunikation mit Migrant/innen werden am häufigsten die Sprachen Polnisch, Russisch, Türkisch sowie afrikanische Sprachen benötigt. Die Sprach- und Kulturmittler/innen werden dabei hauptsächlich für Türkisch und afrikanische Sprachen/Dialekte, z.B. Lingála, eingesetzt. Es gehört zu den Aufgaben der Mittler/innen, auf Missverständnisse in Gesprächen hinzuweisen, Hintergründe fremder Kulturen zu erläutern, Aussagen von Klient/innen zu präzisieren und Fachbegriffe zu erklären.

Mit der Arbeit der Sprach- und Kulturmittler/innen ist die Abteilungsleiterin der Trennungs- und Scheidungsberatung sehr zufrieden. Durch die Vermittlung konnten die Beratungsleistungen verbessert werden. Dies hat zu einer Erhöhung der Zufriedenheit der Klient/innen und zu einem Imagegewinn der Beratungsstelle beigetragen. An den Sprach- und Kulturmittler/innen wird vor allem die Dolmetsch- und soziokulturelle Kompetenz geschätzt. Auch die Fachkompetenz, insbesondere in Bezug auf die entsprechenden Strukturen im Herkunftsland, wird positiv bewertet. Dabei wird von den Sprach- und Kulturmittler/innen, die nur stundenweise für die Beratungsstelle tätig sind, nicht die Fachkompetenz erwartet, die bei eigenen, fest angestellten Mitarbeiter/innen vorausgesetzt wird. Auch die Einsatzflexibilität wird besonders hoch bewertet. Engagement, Neutralität, Diskretion und Zuverlässigkeit werden als gut eingeschätzt.

Die größten Verbesserungspotenziale beim Einsatz von Sprach- und Kulturmittler/innen sieht die Abteilungsleiterin der Trennungs- und Scheidungsberatung im Umgang mit kritischen Situationen. So weisen Sprach- und Kulturmittler/innen oft die Einstellung auf, dass sie etwas Gutes tun und dass die Klient/innen ihnen gegenüber daher positiv gestimmt sein müssten. In der Realität allerdings werden die Sprach- und Kulturmittler/innen mit Konflikten konfrontiert – insbesondere gegenüber Scheidungsverlierern –, auf die sie nicht vorbereitet sind. Daraus resultieren seelische Belastungen, die aufgefangen werden müssen.

Der gegenwärtige Bedarf an Sprach- und Kulturmittler/innen kann nicht komplett durch ausgebildete Kräfte abgedeckt werden. Aufgrund von Etat-Restriktionen ist kein Geld für weitere Sprach- und Kulturmittler/innen vorhanden. In diesem Zusammenhang ist aber auch anzumerken, dass es auch Klient/innen gibt, denen

ein/e neutrale/r Dolmetscher/in ohne eigene Flüchtlings- und Migrationserfahrung wichtig ist.

Insgesamt verteilt sich die Vermittlung:

- zu ca. 30 % auf Sprach- und Kulturmittler/innen
- zu ca. 20 % auf Familienangehörige und Begleitpersonen der Klient/innen
- zu 20 % auf ehrenamtliche Übersetzer/innen (Kolleg/innen aus anderen Abteilungen, Bekannte)
- zu ca. 20 % auf eigenes Personal mit geeigneten Sprachkenntnissen sowie
- zu ca. 10 % Profi-Dolmetscher/innen.

Der Einsatz von Sprach- und Kulturmittler/innen hat bei der Trennungs- und Scheidungsberatung zu einer größeren Sensibilität für die Belange von Migrant/innen geführt. Zudem sind Weiterbildungsmaßnahmen für die eigenen Mitarbeiter/innen geplant. Darin soll es zunächst um die Arbeit mit Migrant/innen sowie um deren Lebenssituation und um rechtliche Hintergründe gehen.

2.3.6 Evangelische Flüchtlingsberatung der Diakonie in Düsseldorf

Die Evangelische Flüchtlingsberatung entstand 1993 im Rahmen eines Modellprojektes der Evangelischen Kirche im Rheinland. Seither bietet sie Asylsuchenden Unterstützung im Rahmen des Asylverfahrens. Im Laufe der Jahre hat sich die Asylverfahrensberatung kontinuierlich weiterentwickelt. Seit 2001 ergänzen Projekte zur sozialen Betreuung und Stützung besonders schutzbedürftiger Flüchtlinge das Beratungsangebot. Weiterhin wurde im Juli 2005 eine Rückkehrberatung eingeführt, um Flüchtlingen, die in ihr Herkunftsland zurückkehren wollen, eine Hilfestellungen zu geben.

Seit Mitte 2008 gehört die Evangelische Flüchtlingsberatung zur Diakonie in Düsseldorf und bildet mit anderen Einrichtungen wie der Migrationsberatung, dem Jugendmigrationsdienst, der Integrationsagentur sowie verschiedenen Projekten das Sachgebiet Integration, Migration und Flucht. Für das Sachgebiet sind Sprach- und Kulturmittler/innen sowohl in Festanstellung als auch auf Honorarbasis tätig. Zu den Erfahrungen mit den Sprach- und Kulturmittler/innen wurde die Sachgebietsleiterin, die vor der Fusion die Flüchtlingsberatung geleitet und danach die oben genannten Dienste, die es bereits in der Diakonie gab, mit übernommen hat.

Flüchtlinge und Migrant/innen machen ca. 90 % der Klient/innen im Sachgebiet aus. Im Umgang mit diesen Personen treten häufig Verständigungsschwierigkeiten

auf, die die Arbeit der Beratungsstelle sehr stark behindern. Dies stellt insofern ein Risiko dar, da eine falsche Beratung negative gesundheitliche und juristische Konsequenzen für die Klient/innen haben kann. Auch können Folgekosten für die gesamte Gesellschaft resultieren, wenn die Betreuung und Integration von Flüchtlingen und Migrant/innen scheitern.

Vor dem Einsatz von Sprach- und Kulturmittler/innen hat die damalige Flüchtlingsberatung hauptsächlich eigenes Personal sowie Familienangehörige von Klient/innen und ehrenamtliche Laien-Dolmetscher/innen genutzt, um vorhandene Verständigungsbarrieren abzubauen. Für den Einsatz professioneller vereidigter Dolmetscher/innen war kein Geld vorhanden. Die Praxis hatte schnell gezeigt, dass die Vermittlung durch Familienangehörige aufgrund verschiedener Faktoren, wie z.B. mangelnde Neutralität, nicht funktioniert. Auch die Vermittlung durch eigenes Personal war aufgrund eingeschränkter Sprach- und vor allem Kulturkompetenzen nur begrenzt möglich. Infolgedessen konnten die Probleme auch nur teilweise und mit viel Mühe behoben werden.

Das Angebot der Sprach- und Kulturmittler/innen ist der Flüchtlingsberatung seit 2002 bekannt. Seit diesem Jahr werden auch Honorarkräfte eingesetzt. Auf Sprach- und Kulturmittler/innen aufmerksam geworden ist die Flüchtlingsberatung aufgrund ihrer Zugehörigkeit zur Diakonie Rheinland. Gegenwärtig beauftragt das Sachgebiet ca. 20 Honorareinsätze pro Woche. Die Länge der Honorareinsätze der Sprach- und Kulturmittler/innen variiert. So dauern Beratungen durchschnittlich ca. eine Stunde, während Begleiteinsätze bei Klinikbesuchen nicht selten einen ganzen Tag veranschlagen. Die Honorarbasis liegt bei 18 € pro Stunde. Am häufigsten werden arabische Sprachen nachgefragt bzw. Sprachen, die in Deutschland nicht so geläufig sind.

Die Sprach- und Kulturmittler/innen, die im Auftrag des Sachgebietes als Honorarkräfte tätig werden, übernehmen hauptsächlich eine Vermittlungsfunktion zwischen den Klient/innen auf der einen Seite sowie Behörden und Gesundheitseinrichtungen auf der anderen Seite. Sie erklären Fachbegriffe, präzisieren umgangssprachliche Redewendungen, weisen auf Missverständnisse in Gesprächen hin oder erläutern die Hintergründe fremder Kulturen.

Seit 2008 beschäftigt das Sachgebiet auch zwei Sprach- und Kulturmittler/innen in Festanstellung. Dabei handelt es sich zum einen um eine halbe Projektstelle in einem Rückkehr-Projekt und zum anderen um eine nebenberufliche Teilzeitstelle als Sozialarbeiterin. Die Projektstelle beinhaltet Rückkehrberatung für Migrant/innen aus Deutschland in ihre Herkunftsländer in Westafrika. Sie ist auf

zwei Jahre befristet bei einer Wochenarbeitszeit von 20 Stunden. Die Teilzeitstelle umfasst hingegen zehn Stunden pro Woche, wobei ca. sechs Stunden auf eine Beratungstätigkeit als Sozialarbeiterin entfallen und ca. vier Stunden auf eine Tätigkeit als Sprach- und Kulturmittler/innen. Für die notwendige Betreuungsarbeit wurde die Projektstelle mit einem muslimischen Mitarbeiter besetzt. Dies war aufgrund des christlichen Fundaments der Diakonie nicht einfach, wurde aber durch die Qualifizierung zur Sprach- und Kulturmittlerin ermöglicht.

Die Nachfrage des Sachgebietes nach Sprach- und Kulturmittler/innen ist in den letzten Jahren gestiegen, da etliche Projekte – vor allem Projekte des Europäischen Flüchtlingsfonds als auch des Europäischen Integrationsfonds – initiiert worden sind, mit denen Sprach- und Kulturmittler/innen finanziert werden können. Mit der Leistung der Sprach- und Kulturmittler/innen ist man bislang sehr zufrieden. So konnte die Qualität der Beratung gesteigert werden. Auch konnten noch mehr Klient/innen als zuvor erreicht werden. Beides hat zur Imageverbesserung des Sachgebietes, zur Verbesserung der Zufriedenheit der Klient/innen und zur Erreichung sozialpolitischer Ziele beigetragen.

Von der Sachgebietleiterin wird besonders die Dolmetsch- und soziokulturelle Kompetenz der Sprach- und Kulturmittler/innen geschätzt. Weiterhin wird die Sozialkompetenz als wichtig eingestuft und sollte noch weiter gestärkt werden, insbesondere was Gesprächstechniken, Konfliktmanagement und Reflexionsfähigkeit betrifft. Gleichzeitig sollte man aber auch nicht zu viel von den Sprach- und Kulturmittler/innen erwarten. Wenn möglich, sollten Sprach- und Kulturmittler/innen mit der Situation im medizinischen, sozialen und schulischen Bereich vertraut sein, da dies eine wesentliche Grundlage für die Arbeit des Sachgebiets darstellt. Der Preis von Sprach- und Kulturmittler/innen wird zwar als günstig angesehen, doch ihm wird nicht so hohe Bedeutung beigemessen wie dem sprachlichen und soziokulturellen Vermögen, das die Sprach- und Kulturmittler/innen auszeichnet.

Als wesentliche Hemmnisse für den Einsatz von Sprach- und Kulturmittler/innen werden mangelnde Akzeptanz und Finanzierungsbereitschaft genannt. Aus Sicht der Flüchtlingsberatung könnte die Politik in diesen Punkten wirksame Impulse setzen, um die Etablierung von Sprach- und Kulturmittler/innen nachhaltig zu unterstützen. Weiteres Verbesserungspotenzial wird beim Betreuungsaufwand für Sprach- und Kulturmittler/innen gesehen, insbesondere hinsichtlich der Notwendigkeit einer fachlichen Begleitung und Supervision.

Der gegenwärtige Bedarf an Sprach- und Kulturmittler/innen ist noch nicht gedeckt. Generell würden noch einmal ca. zwei halbe Stellen benötigt. Hierfür fehlen aber die finanziellen Mittel. In der Zukunft wird der Bedarf voraussichtlich noch weiter steigen, da nach Ansicht der Sachgebietsleiterin der Handlungsbedarf im Bereich Migration noch weiter in das gesellschaftliche Bewusstsein rücken wird – und zwar sowohl was Migrant/innen als soziale Problemgruppen betrifft als auch als Neukunden. Das Einsparpotenzial im Gesundheitswesen beispielsweise ist durch eine gelungene Kommunikation zwischen Migrant/innen und dem Personal in den Sozial- und Gesundheitsdiensten als sehr hoch einzuschätzen. Der gesamte Vermittlungsbedarf der Flüchtlingsberatung wird gegenwärtig etwa zu 80 % durch Sprach- und Kulturmittler/innen gedeckt. Den Rest übernehmen ehrenamtliche Mitarbeiter/innen mit und ohne Aufwandsentschädigung. Die Aufwandsentschädigung liegt je nach Qualifikation bei ca. 12 bis 14 €/Stunde.

2.3.7 Zusammenfassung der Fallstudienresultate

Die durchgeführten qualitativen Interviews bei den sechs oben genannten Einrichtungen führten zu folgenden wesentlichen Ergebnissen:

1. Die befragten Einrichtungen haben in der Regel einen sehr hohen Anteil von Kunden mit Migrationshintergrund. Dadurch werden die Einrichtungen regelmäßig und häufig mit sprachlich und kulturell bedingten Verständigungsproblemen konfrontiert. Entsprechend hoch ist das Bewusstsein dieser Einrichtungen für die Negativwirkungen auftretender Verständigungsprobleme sowie für dessen Lösungsbedarf.
2. Auftretende Verständigungsprobleme behindern die Versorgung der betroffenen Kunden nach Einschätzung der befragten Einrichtungen spürbar. Sie wirken sich nach den Erfahrungen der Einrichtungen vor allem negativ auf die Qualität der Versorgung sowie auf den Arbeitsaufwand aus, der erforderlich ist, um die Versorgungsleistungen zu erbringen.
3. Da die befragten Einrichtungen in ihren Belegschaften einen relativ hohen Anteil von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund aufweisen, können sie auftretende Verständigungsprobleme oftmals selbst lösen. In Fällen, wo dies nicht möglich ist, wird am häufigsten auf Begleitpersonen der Kunden sowie auf Sprach- und Integrationsmittler/innen zurückgegriffen.
4. Drei der sechs befragten Einrichtungen haben Sprach- und Integrationsmittler/innen fest angestellt. Die Gesamtzahl der fest angestellten Sprach- und Integrationsmittler/innen beträgt 10 Personen, die sich im

Verhältnis 7 - 2 - 1 auf die betreffenden Einrichtungen verteilen. Fünf der sechs befragten Einrichtungen nutzen Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis. Abgesehen von der Evangelischen Flüchtlingsberatung mit 20 Einsätzen pro Woche, beauftragen die übrigen Einrichtungen in der Regel nicht mehr als 3 Einsätze pro Woche.

5. Aufgrund ihrer Nähe zur Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ stehen die befragten Einrichtungen dem Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen sehr offen gegenüber. Einerseits haben sie zum Teil selbst an der Qualifizierung dieser Personen mitgewirkt und übernehmen daher eine besondere Verantwortung für diese Personen. Andererseits zeichnen sich die Einrichtungen durch eine hohe Sensibilität für die Belange von Migrant/innen und Flüchtlingen aus. Dies ist insbesondere auf das Selbstverständnis bzw. den Auftrag dieser Einrichtungen zurückzuführen.
6. Sprach- und Integrationsmittler/innen werden von den befragten Einrichtungen vor allem geschätzt, weil sie sehr viele Sprachen abdecken können, flexibel einsetzbar sind sowie über eine grundlegende Fachkompetenz für das Dolmetschen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen verfügen.
7. Durch den Einsatz der Sprach- und Integrationsmittler/innen konnten die befragten Einrichtungen nach eigener Aussage vor allem die Qualität ihrer Leistungen für Migrant/innen und Flüchtlinge verbessern, zur Erreichung sozialpolitischer Ziele beitragen (Gleichbehandlung, Integration etc.) sowie einen Imagegewinn für sich erzielen.
8. Verbesserungspotenziale bei den Sprach- und Integrationsmittler/innen sehen die befragten Einrichtungen vor allem in Bezug auf Gesprächstechniken, Konfliktmanagement und Sozialkompetenz.
9. Der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen wird aus Sicht der befragten Einrichtungen vor allem aufgrund mangelnder finanzieller Mittel bzw. Zahlungsbereitschaft potenzieller Arbeit- und Auftraggeber behindert. Weiterhin wird aus Sicht der Einrichtungen der vorhandene Vermittlungsbedarf noch zu wenig erkannt. Eine wirksamere Öffentlichkeitsarbeit könnte nach Meinung der Einrichtungen zur weiteren Etablierung der Sprach- und Integrationsmittler/innen beitragen.
10. Der Bedarf an Sprach- und Integrationsmittler/innen wird den befragten Einrichtungen zufolge in der Zukunft weiter ansteigen. Dabei haben einige

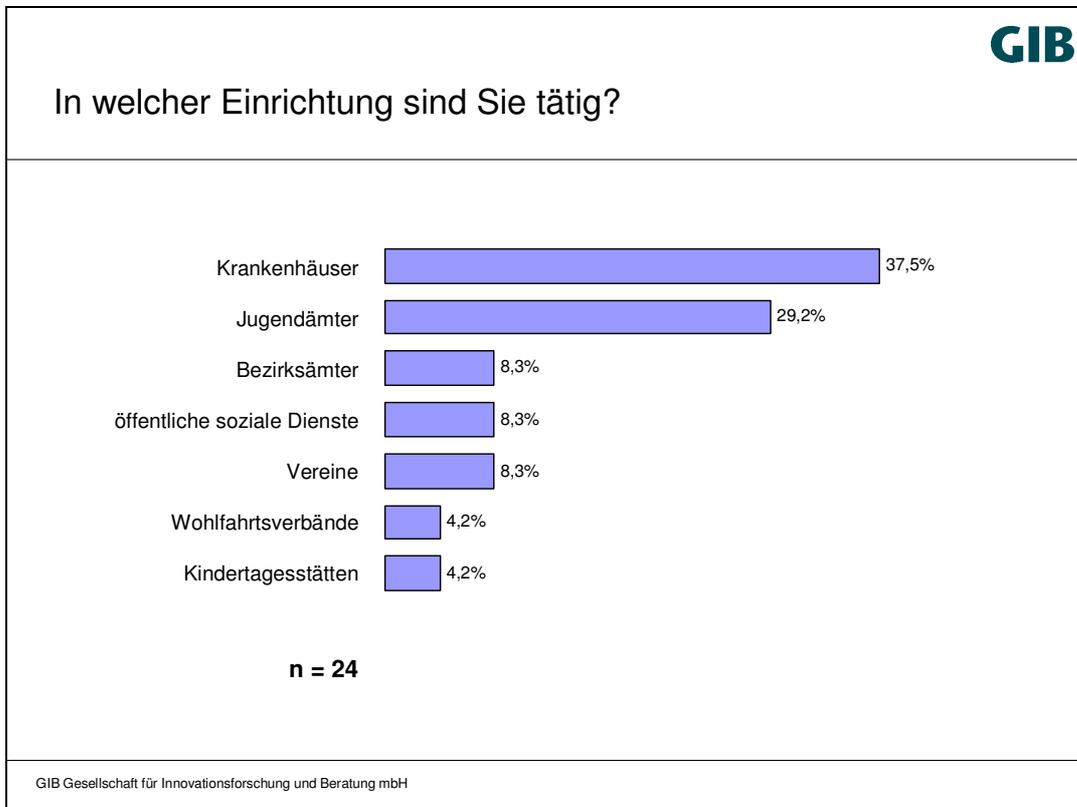
Einrichtungen aber signalisiert, dass es häufig schwierig ist, ganze Stellen mit Sprach- und Integrationsmittler/innen zu besetzen, da sich der Vermittlungsbedarf auf unterschiedliche Sprachen, Kulturkreise und Fachbereiche verteilt, so dass aufgrund dieser Heterogenität ganze Stellen nicht ausgelastet werden können bzw. einzelne Vermittler/innen bei der Bewältigung dieser Aufgabe überfordert wären.

2.4 Befragung von Arbeit- und Auftraggebern zum Bedarf und zu den Einsatzbedingungen von Sprach- und Integrationsmittler/innen

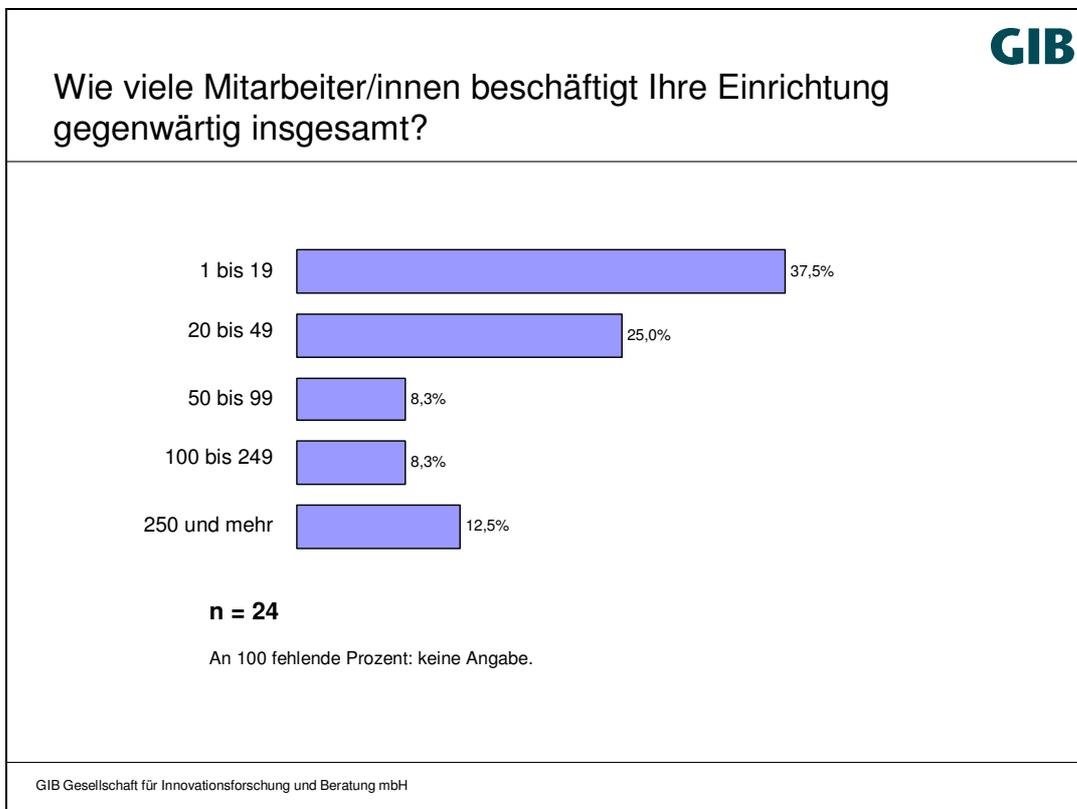
Wie bereits in Kapitel 1 dargestellt konnten nicht bei allen bekannten Arbeit- und Auftraggebern der Sprach- und Integrationsmittler/innen eigene Fallstudien durchgeführt werden. Um dennoch eine breitere Übersicht über die Sprach- und Integrationsmittler/innen einsetzenden Institutionen zu gewinnen und gleichzeitig häufig auftretende Bedarfsstrukturen, Probleme und Hemmnisse aufzudecken, wurde darüber hinaus eine schriftliche Kurzbefragung weiterer, der Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ bekannter Arbeit-/Auftraggeber durchgeführt. Wie zuvor erwähnt, stehen insgesamt 24 auswertbare Datensätze zur Verfügung. Auf dieser Grundlage konnte die Erkenntnisbasis der qualitativen Studie zwar erweitert werden, doch es sei an dieser Stelle noch einmal darauf hingewiesen, dass nicht von einer vollständigen Erfassung der Grundgesamtheit ausgegangen werden kann, was auch nicht das Ziel dieser Untersuchung war.

2.4.1 Profil der Einrichtungen

Abbildung 17 zeigt, welchen Bereichen sich die 24 Einrichtungen des Rücklaufs zuordnen lassen. Zwei Drittel der Einrichtungen sind Krankenhäuser und Jugendämter. Bei den übrigen Einrichtungen handelt es sich entweder um öffentliche Institutionen oder gemeinnützige Vereine und Verbände. 79,2 % der Einrichtungen haben ihren Standort in Berlin. Die übrigen Einrichtungen sind zu 16,6 % in Nordrhein-Westfalen und zu 4,2 % in Hessen ansässig.

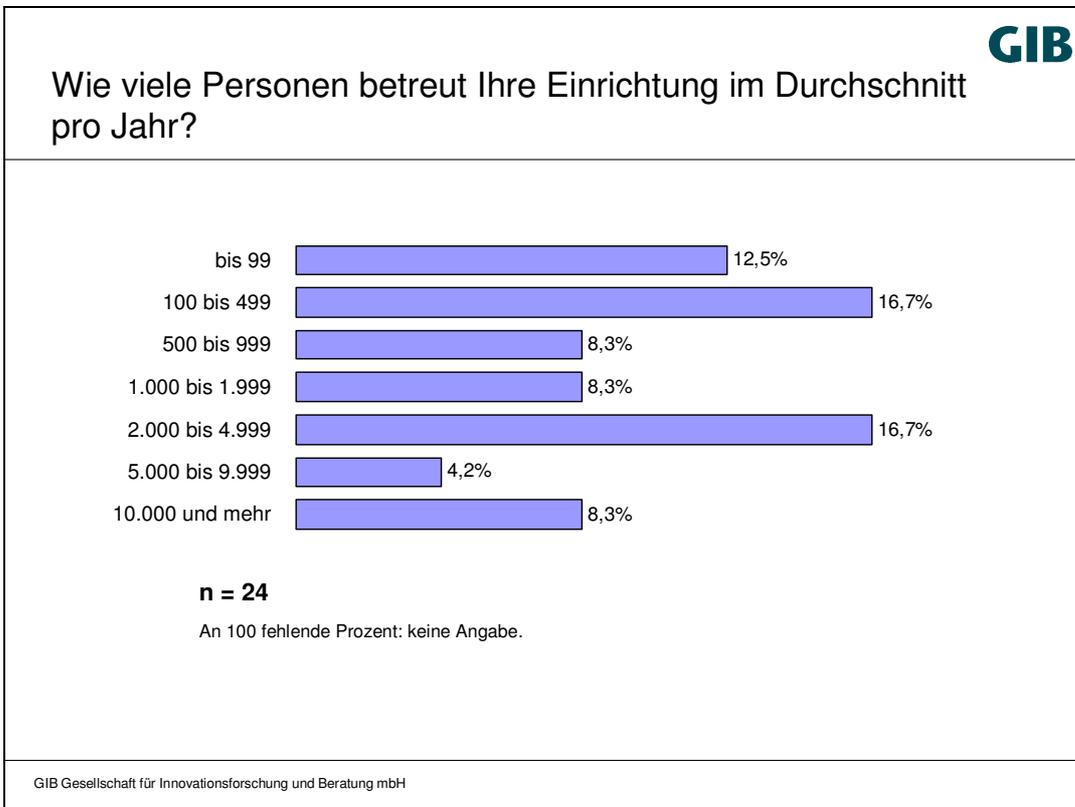
**Abbildung 17**

Nach der Anzahl der Beschäftigten lassen sich die Einrichtungen wie folgt gruppieren (vgl. Abbildung 18):

**Abbildung 18**

Wie Abbildung 18 veranschaulicht, verfügt die Mehrzahl der beteiligten Einrichtungen (62,5 %) über weniger als 50 Beschäftigte. Krankenhäuser haben in der Regel die meisten Mitarbeiter/innen.

Ein weiteres Merkmal zur Beschreibung der Größe der Einrichtungen ist die Anzahl der jährlich betreuten Kunden. Wie Abbildung 19 zeigt, variiert die Anzahl der Kunden sehr stark. Sie ist vor allem abhängig vom Auftrag bzw. Leistungsspektrum der jeweiligen Einrichtung. Von Ämtern und Krankenhäusern werden die meisten Kunden pro Jahr betreut.

**Abbildung 19**

2.4.2 Ausgangssituation der Einrichtungen

Da Sprach- und Integrationsmittler/innen eine Vermittlungsfunktion zur Lösung sprachlicher oder soziokulturelle Verständigungsprobleme wahrnehmen, wurde zunächst der Vermittlungsbedarf der Einrichtungen anhand folgender Faktoren näher untersucht:

1. Anteil von Kunden mit Verständigungsproblemen
2. Folgewirkungen der Verständigungsprobleme
3. Anteil von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund

Abbildung 20 gibt einen Überblick, wie viel Prozent der Kunden der befragten Einrichtungen sich nur in einem vereinfachten Deutsch oder in einer Fremdsprache unterhalten können. Der Mittelwert liegt bei 20 %. Allerdings wird dieser Wert durch einige Einrichtung mit einem sehr hohen Anteil nach oben verzehrt. Betrachtet man daher den Median, lässt sich sagen, dass der Anteil von Kunden mit sprachlichen Verständigungsproblemen bei der Hälfte der Einrichtungen bei ≤ 10 % liegt.

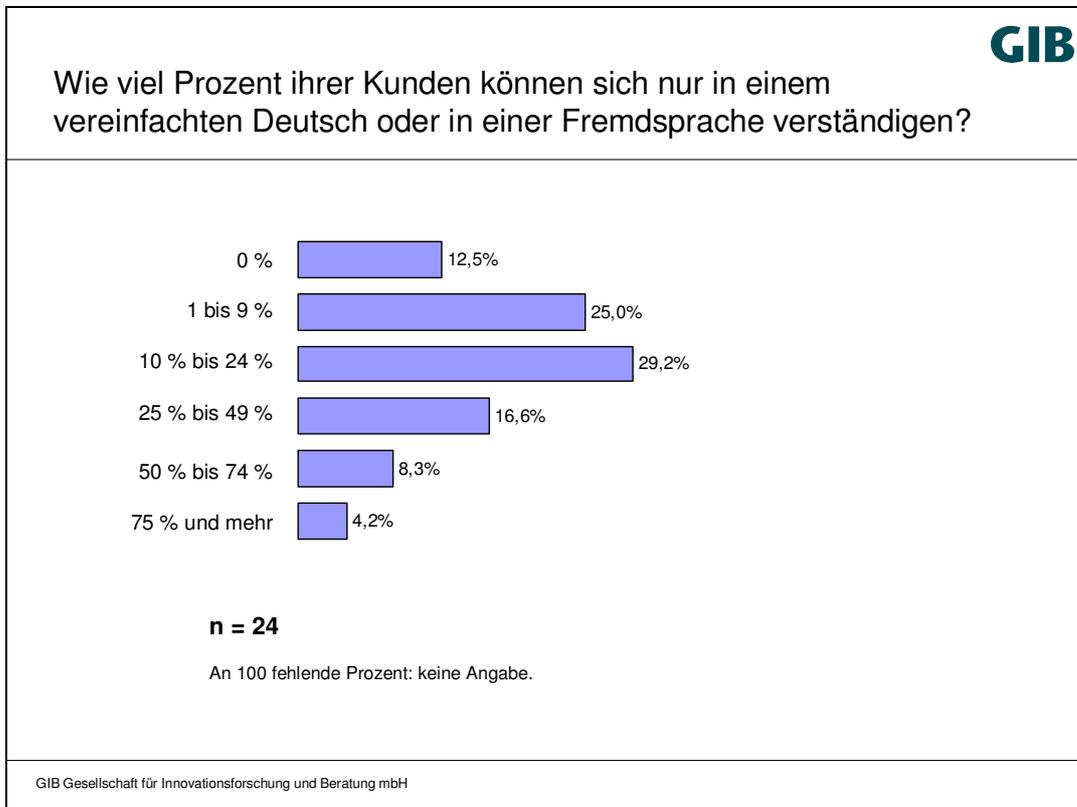
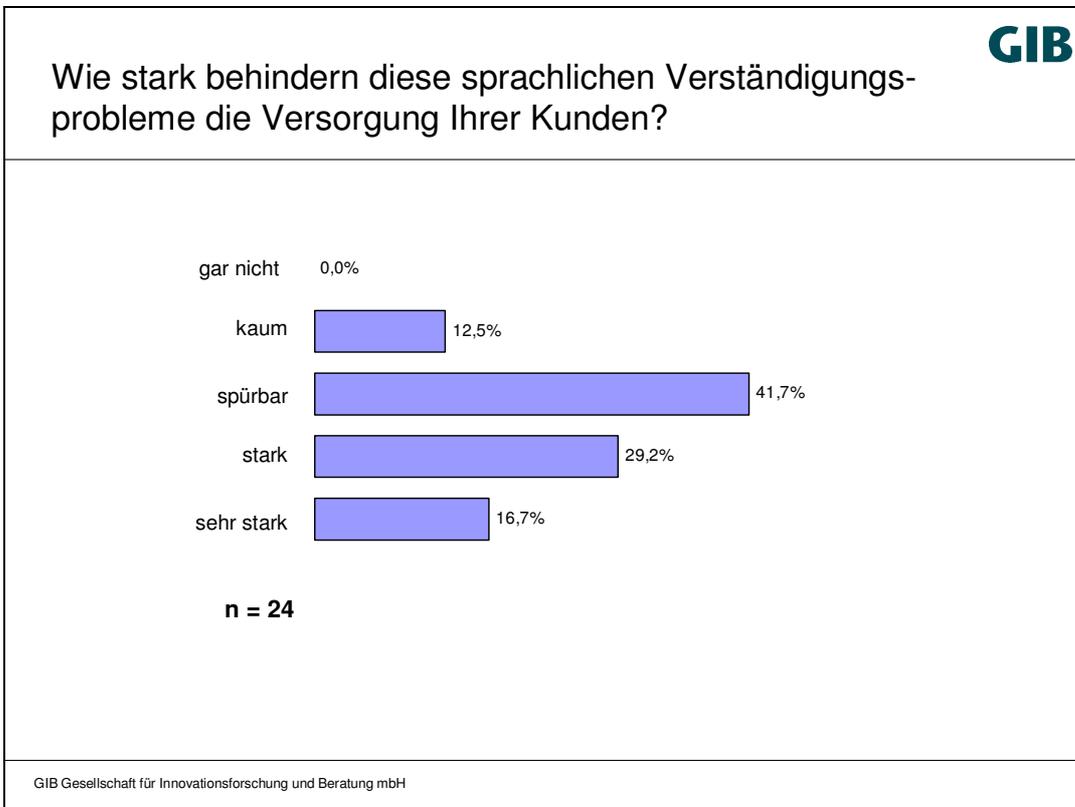
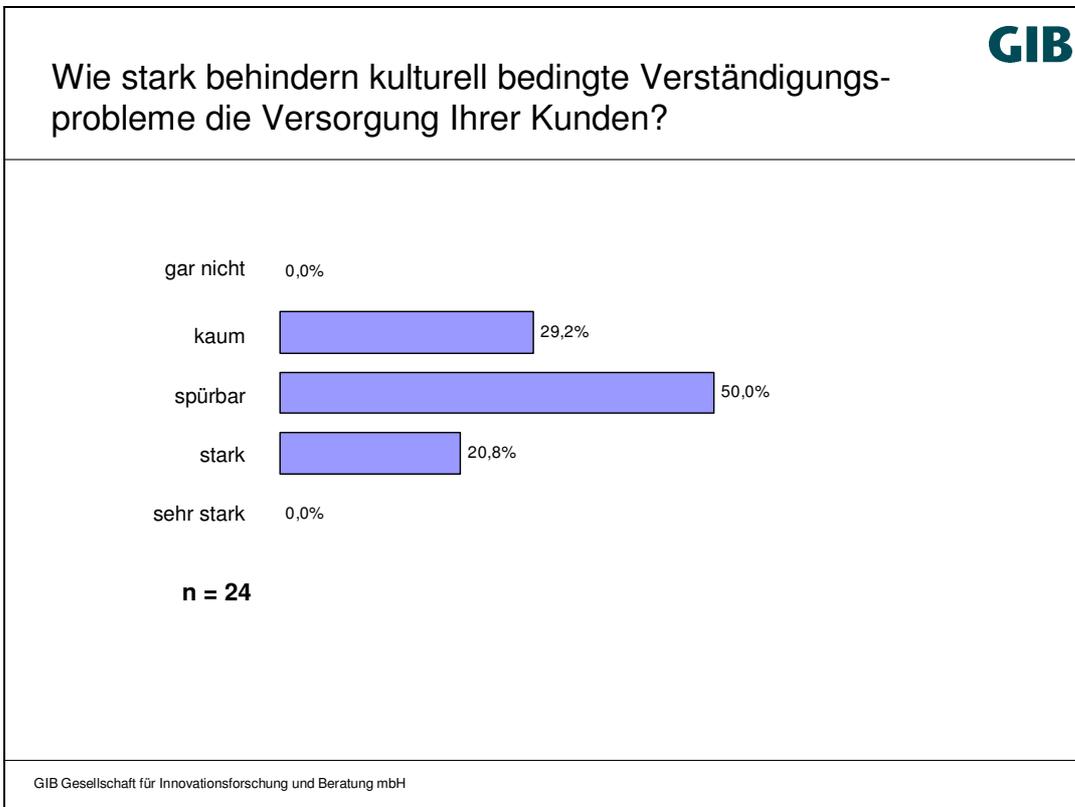


Abbildung 20

Wie hoch der Vermittlungsbedarf ist, lässt sich weiterhin anhand der mit den Verständigungsproblemen verbundenen Folgewirkungen abschätzen. In diesem Zusammenhang konnte festgestellt werden, dass sprachliche Verständigungsprobleme die Versorgung der Kunden beeinträchtigen (vgl. Abbildung 21). Nahezu die Hälfte der befragten Einrichtungen (45,9 %) gibt sogar an, dass sprachliche Verständigungsprobleme die Arbeit der Einrichtungen „stark“ bis „sehr stark“ behindern. Es liegen keine Anhaltspunkte vor, dass Einrichtungen aus bestimmten Branchen bzw. Sektoren oder aufgrund ihres Leistungsspektrums durch Verständigungsprobleme stärker bei ihrer Arbeit behindert werden als Einrichtungen aus anderen Bereichen.

**Abbildung 21**

Neben den sprachlichen behindern zudem kulturell bedingte Verständigungsprobleme die Versorgung der Kunden. Hierzu gehören unterschiedliche religiöse Prägungen, Wertvorstellungen, Bräuche, Verhaltensnormen etc. Wie Abbildung 22 verdeutlicht, wirken die kulturell bedingten Verständigungsprobleme jedoch nicht so stark wie die sprachlichen. Nur ca. ein Fünftel der befragten Einrichtungen geht von „starken“ Beeinträchtigungen aus. Als „sehr stark“ werden Beeinträchtigungen aufgrund kulturell bedingter Verständigungsprobleme von keiner Einrichtung empfunden. Branchenbezogene Unterschiede bei der Bewertung der Beeinträchtigungen konnten nicht identifiziert werden.

**Abbildung 22**

In Abbildung 23 ist dargestellt, wie sich die sprachlich und kulturell bedingten Verständigungsprobleme konkret auf die Arbeit der Einrichtungen bzw. die Versorgung der Kunden auswirken. Die ermittelten Ergebnisse stimmen weitgehend mit den Ergebnissen der qualitativen Interviews überein. Demnach besteht die wichtigste Folgewirkung darin, dass bei Verständigungsproblemen das Risiko einer Unter-, Über- und Fehlversorgung der Kunden ansteigt. Die mit Abstand zweitwichtigste Folgewirkung für die befragten Einrichtungen ist die Zunahme des Betreuungsaufwandes. Beide Folgewirkungen können unmittelbaren Einfluss auf die Qualität und Effizienz der Einrichtungen nehmen. Davon können wiederum maßgeblich deren Wettbewerbsfähigkeit und Reputation abhängen. Aus diesen Gründen könnten die Einrichtungen ein hohes Eigeninteresse zur Lösung auftretender Verständigungsprobleme haben.

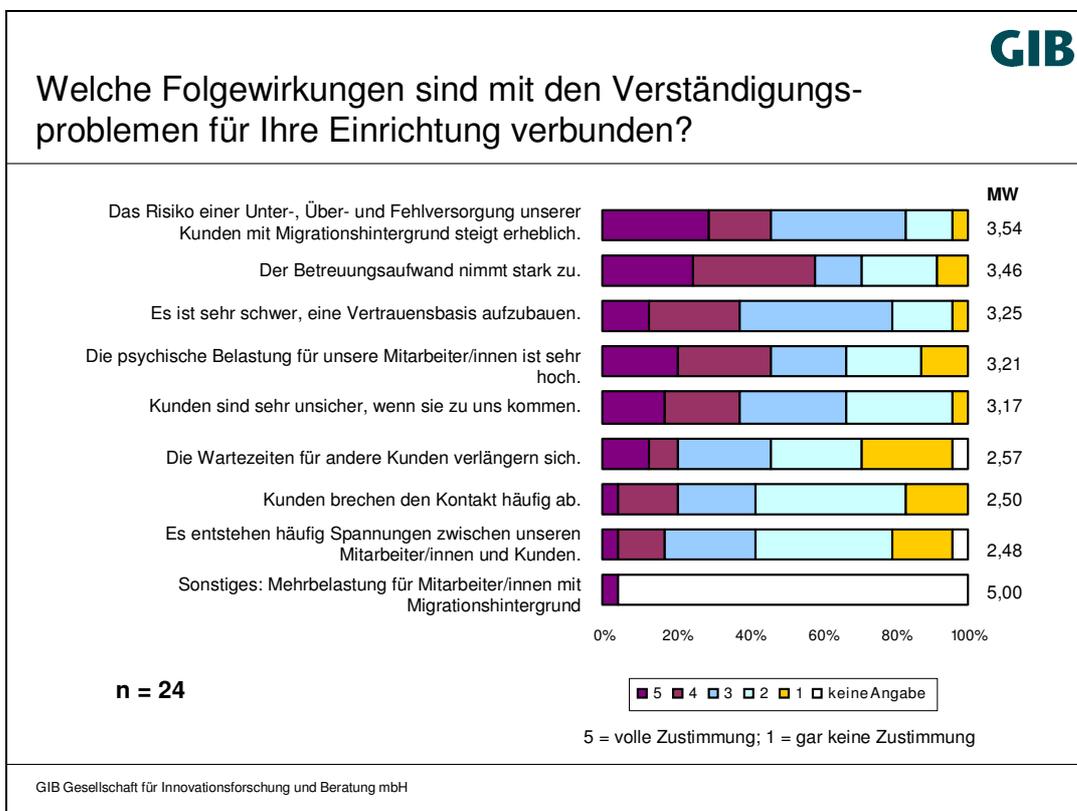
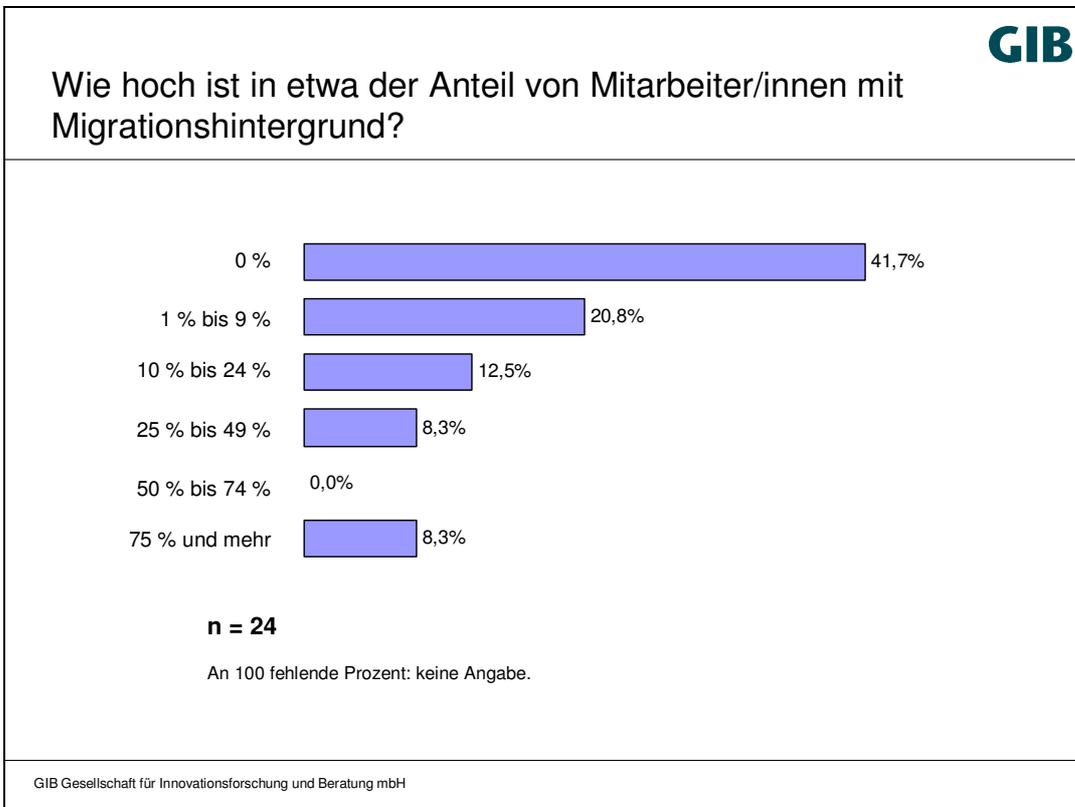


Abbildung 23

In Abbildung 24 ist dargestellt, welche Anteile von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund die Einrichtungen aufweisen. 41,7 % der Einrichtung beschäftigen überhaupt keine Personen mit Migrationshintergrund. Diese Einrichtungen verfügen daher tendenziell kaum über interne Kompetenzen, um sprachliche oder kulturelle Verständigungsbarrieren aus eigener Kraft zu lösen. Daraus könnte ein Bedarf an externer Unterstützung abgeleitet werden. Nur bei einer Kindertagesstätte und einem Jugendamt liegt der Anteil von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund über 50 %. In Bezug auf dieses Merkmal besteht ein wesentlicher Unterschied zu den Einrichtungen, die in den qualitativen Interviews befragt wurden (vgl. Abschnitt 2.3). Diese Einrichtungen hatten meist sehr viel höhere Anteile von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund.

**Abbildung 24**

2.4.3 Kontextbedingungen für den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen

Zum Abbau von Verständigungsbarrieren und somit zur Vermeidung der Folgewirkungen bieten sich den Einrichtungen unterschiedliche Lösungswege. In Abbildung 25 sind die unterschiedlichen Vermittlungspersonen dargestellt, die die befragten Einrichtungen nutzen.

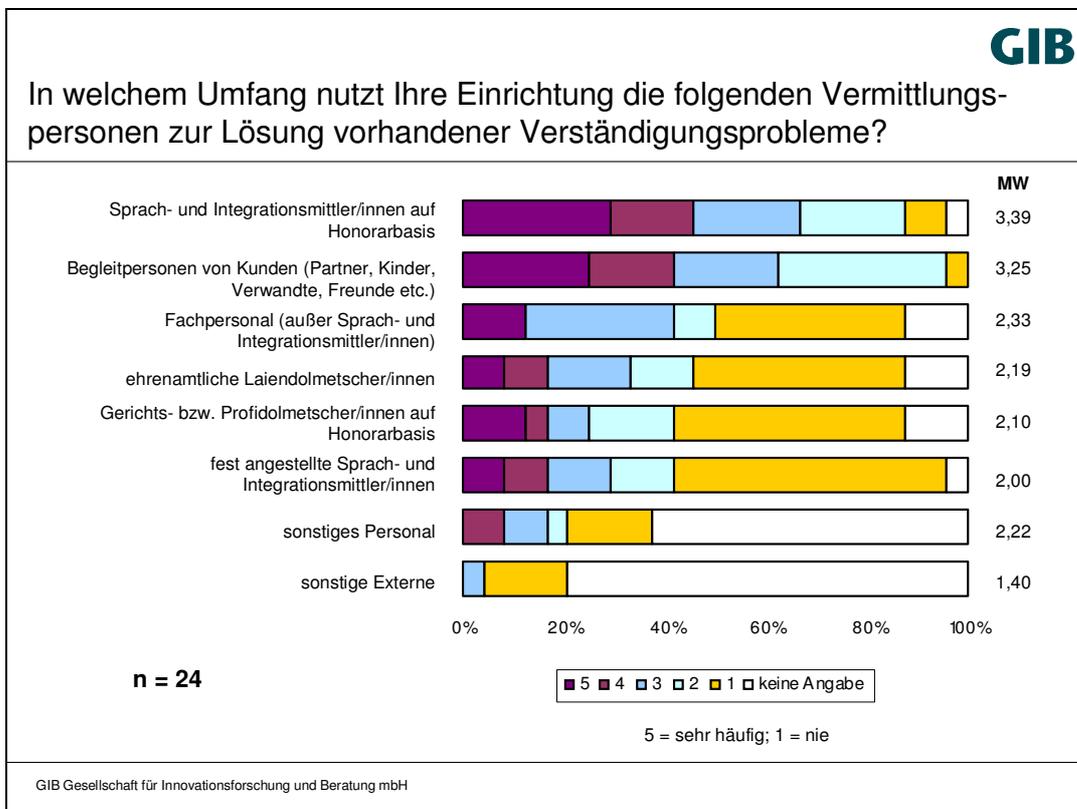


Abbildung 25

Zum Abbau auftretender Verständigungsbarrieren werden von den befragten Einrichtungen am häufigsten Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis eingesetzt. Auf Begleitpersonen von Kunden greifen die Einrichtungen am zweithäufigsten zurück. Alle übrigen, der in Abbildung 25 aufgeführten Vermittlungspersonen sind für die Einrichtungen bei weitem nicht so bedeutend wie die genannten. Insbesondere die fest angestellten Sprach- und Integrationsmittler/innen befinden sich nur auf einem hinteren Rang. Wie Abbildung 25 zeigt, werden diese in mehr als der Hälfte der befragten Einrichtungen überhaupt nicht eingesetzt.

Da viele der an Befragung beteiligten Einrichtungen – wie oben gezeigt – keine oder nur wenige Beschäftigte mit Migrationshintergrund aufweisen und somit kaum über eine eigene Vermittlungskompetenz verfügen, fällt dem eigenen Fachpersonal in dieser Bewertung auch nur die dritthöchste Bedeutung zu.¹⁰ In

¹⁰ Es besteht ein marginal signifikanter Zusammenhang zwischen der Höhe des Anteils von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund und dem Einsatz von Fachpersonal: Korrelation nach Spearman, $r = .41$, $p < .09$ (2-seitig).

diesem Punkt weichen die Ergebnisse somit wesentlich von den Ergebnissen der qualitativen Interviews ab, bei denen das eigene Fachpersonal mit Abstand die wichtigste Vermittlungsfunktion hatte.

Bemerkenswert ist, dass am zweithäufigsten Begleitpersonen von Kunden als Vermittlungspersonen genutzt werden, obwohl es in der Sekundäranalyse¹¹ sowie in den Fallstudien Hinweise gibt, dass eine Vermittlung durch diese Personengruppe nicht optimal ist, z.B. aufgrund von Rollenkonflikten oder mangelnder Fachkenntnis.

Wie aus Abbildung 25 hervorgeht, werden Sprach- und Integrationsmittler/innen von den Einrichtungen sowohl auf Honorarbasis als auch in Festanstellung eingesetzt. Insgesamt 21 der 24 befragten Einrichtungen (87,5 %) nehmen Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis in Anspruch.¹² Von diesen Einrichtungen werden im Durchschnitt vier Einsätze pro Monat beauftragt. Dieser Mittelwert gibt jedoch ein verzerrtes Bild wieder, da vier Einrichtungen zwischen neun und 15 Einsätze pro Monat beauftragen und somit weit über dem Durchschnitt liegen. Betrachtet man daher zusätzlich den Median, ist erkennbar, dass die Hälfte der Unternehmen nicht mehr als zwei Einsätze pro Monat beauftragt.

Die Dauer der Einsätze beträgt im Durchschnitt 3,5 Stunden. Allerdings wird auch dieser Mittelwert sehr stark durch die Angabe eines Jugendamtes verzerrt, das angegeben hat, dass die Einsätze dort 30 Stunden dauern. Legt man daher auch hier zusätzlich den Median zugrunde, ergibt sich, dass bei der Hälfte der Einrichtungen die Einsätze nicht länger als 1,5 Stunden dauern.

Die Einsätze dieser Honorarkräfte werden in den meisten Fällen aus einem Fach- oder Abteilungsbudget finanziert (vgl. Abbildung 26). Auch Dolmetsch-Etats stehen in einigen Einrichtungen zur Verfügung. Für Ämter werden zudem häufig öffentliche Gelder der Kommune bereitgestellt.

¹¹ Vgl. u.a.: Borde, Theda - Albrecht, Niels-Jens: Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Interdisziplinäre Reihe: Migration – Gesundheit – Kommunikation, Band 3. IKO – Verlag für Interkulturelle Kommunikation. Frankfurt am Main, 2007, S. 53 ff.

¹² Zwei Einrichtungen nehmen überhaupt keine Sprach- und Integrationsmittler/innen in Anspruch. Von einer Einrichtung liegt hierzu keine Angabe vor.

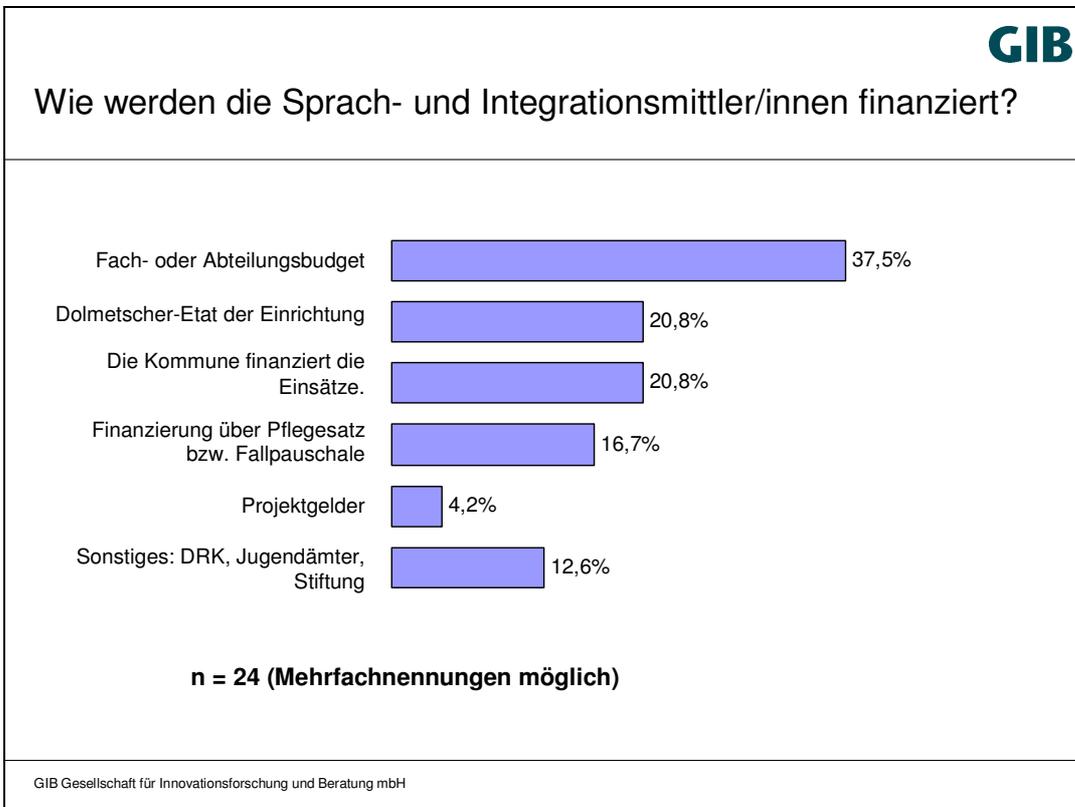


Abbildung 26

Fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen gibt es in vier der 24 befragten Einrichtungen (16,6 %). Drei dieser Einrichtungen beschäftigen sowohl Vollzeit- als auch Teilzeitkräfte – und zwar in einer überdurchschnittlich hohen Anzahl. Die übrige Einrichtung weist ausschließlich eine Vollzeitkraft auf. Vom Gesamtumfang her sind in diesen vier Einrichtungen insgesamt 44 fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen tätig, darunter 28 Vollzeit- und 16 Teilzeitkräfte. Bei diesen vier Einrichtungen handelt es sich um eine Kindertagesstätte, einen Allgemeinen Sozialen Dienst, ein Jugendamt sowie einen Wohlfahrtsverband.

Im Rahmen dieser Untersuchung wurden die Einrichtungen auch dazu befragt, wann sie konkret auf Sprach- und Integrationsmittler/innen zurückgreifen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 27 dargestellt. Es zeigt sich, dass die Einrichtungen vor allem dann auf Sprach- und Integrationsmittler/innen zurückgreifen, wenn zum einen fachliche Sachverhalte korrekt vermittelt werden müssen und zum anderen eine Vermittlungsperson für seltene Sprachen und Dialekte benötigt wird.

Ein weiteres Ergebnis dieser Bewertung ist, dass die Vermittlung von speziellem kulturellem Hintergrundwissen nicht immer zum Tragen kommt, wenn Sprach- und

Integrationsmittler/innen eingesetzt werden. Darüber hinaus wird deutlich, dass der Preis von Sprach- und Integrationsmittler/innen im Vergleich zu den anderen Entscheidungskriterien für die Einrichtungen nur eine untergeordnete Rolle spielt.

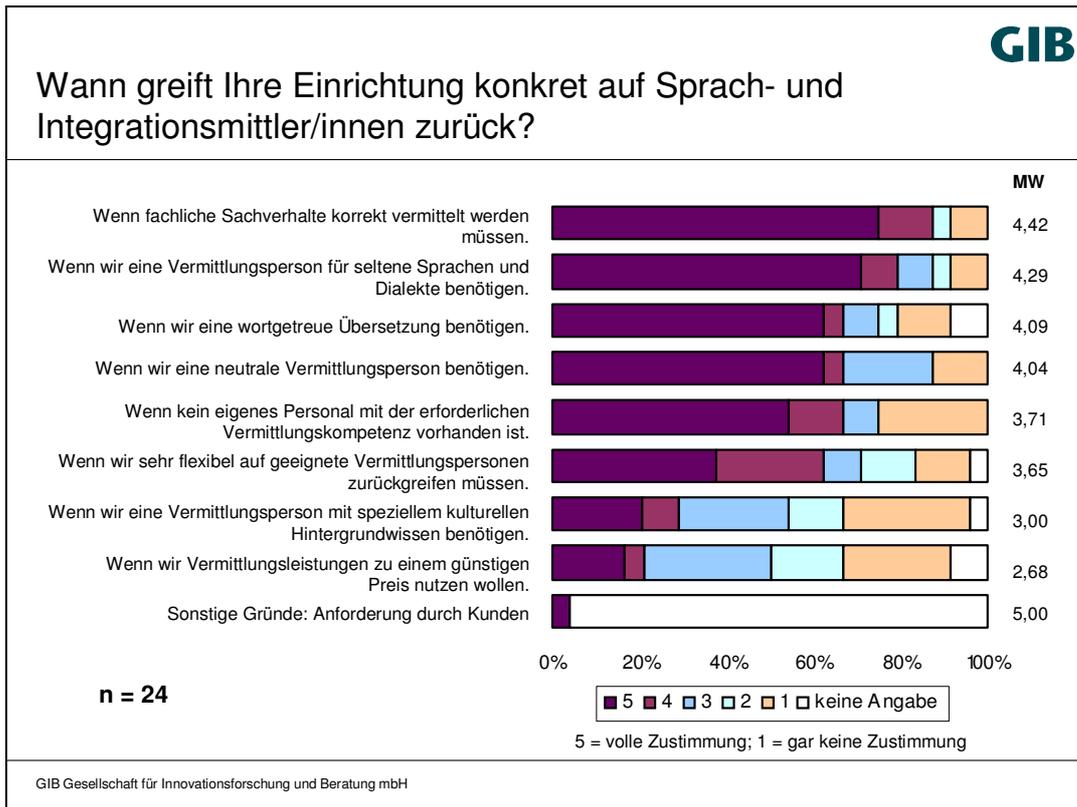
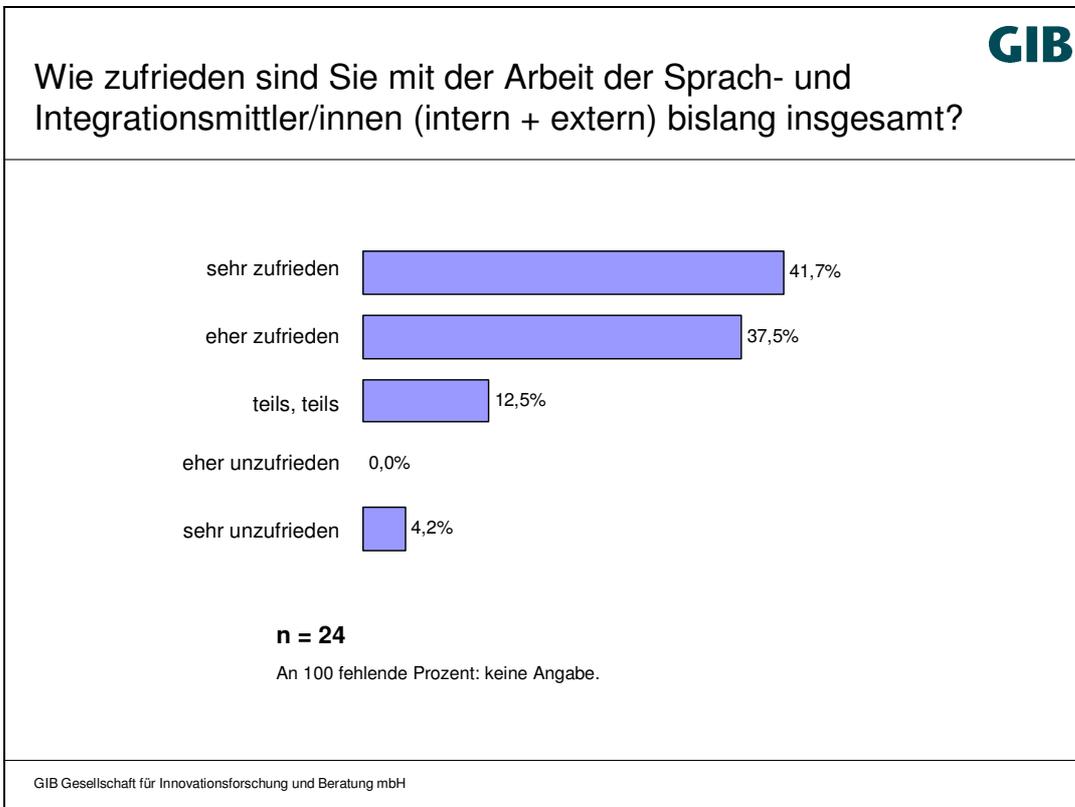


Abbildung 27

Mehr als drei Viertel der befragten Einrichtungen (79,2 %) sind mit der Arbeit der Sprach- und Integrationsmittler/innen bislang zufrieden bis sehr zufrieden (vgl. Abbildung 28).

**Abbildung 28**

Aus der Frage, welcher Nutzen bislang aus dem Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen erzielt werden konnte, resultiert ein sehr eindeutiges Ergebnis (vgl. Abbildung 29). Der mit weitem Abstand wichtigste Nutzenaspekt besteht aus Sicht der befragten Einrichtung in einer deutlichen Verbesserung der Beratung/Betreuung/Behandlung der Kund/innen und Patient/innen. Hier spiegeln sich auch die Ergebnisse der qualitativen Interviews wider. Aber auch der Zeit- und damit Personalaufwand für die Lösung der Verständigungsprobleme kann nach Einschätzung der Einrichtung reduziert werden.

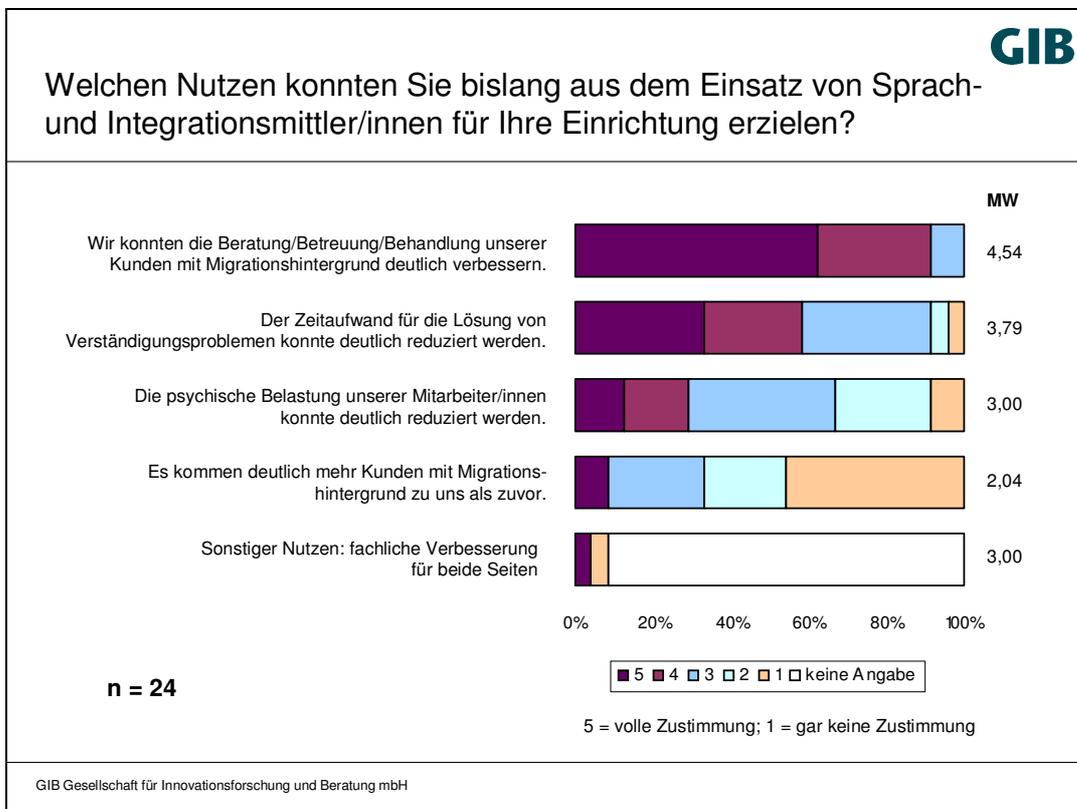


Abbildung 29

Zuletzt wurden die Einrichtungen dazu befragt, was sie daran hindert, noch mehr Sprach- und Integrationsmittler/innen einzusetzen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 30 dargestellt. Es zeigt sich, dass der Bedarf an Sprach- und Integrationsmittler/innen bei einem Drittel der befragten Einrichtungen bereits zu weiten Teilen gedeckt ist.¹³ Wo dies nicht der Fall ist, behindern vor allem Finanzierungsprobleme die Ausschöpfung der vorhandenen Einsatzpotenziale. Zudem mangelt es den Einrichtungen nach eigener Aussage hauptsächlich an Wissen und Erfahrung über den Nutzen von Sprach- und Integrationsmittler/innen. Diese Bewertung bestätigt somit die Ergebnisse der qualitativen Interviews.

Betrachtet man ausschließlich die Gruppe der acht Einrichtungen, in denen der Bedarf an Sprach- und Integrationsmittler/innen bereits weitgehend gedeckt ist¹⁴, konnte ermittelt werden, dass die Nachfrage dieser Einrichtungen nach Sprach-

¹³ Hier handelt es sich um alle Einrichtungen, die bei einer Skala von 1 (gar keine Zustimmung) bis 5 (volle Zustimmung) die Aussage „Unser Bedarf ist vollständig gedeckt.“ mit „4“ bzw. „5“ bewertet haben.

¹⁴ Hierzu zählen sowohl Krankenhäuser als auch Jugendämter und andere Einrichtungen.

und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis bei durchschnittlich rund sieben Einsätzen pro Monat liegt. Dabei dauern die Einsätze in der Regel ca. eine Stunde. In Fällen, wo Sprach- und Integrationsmittler/innen die Kund/innen bei Amtsgängen etc. begleiten, können die Einsätze mitunter auch mehrere Stunden dauern. Zwei dieser acht Einrichtungen geben zudem an, dass sie fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen beschäftigen. Bei der einen Einrichtung handelt es sich um einen Caritasverband mit einer Vollzeitkraft, während die andere Einrichtung ein Jugendamt mit 8 Vollzeit- und 4 Teilzeitkräften ist.

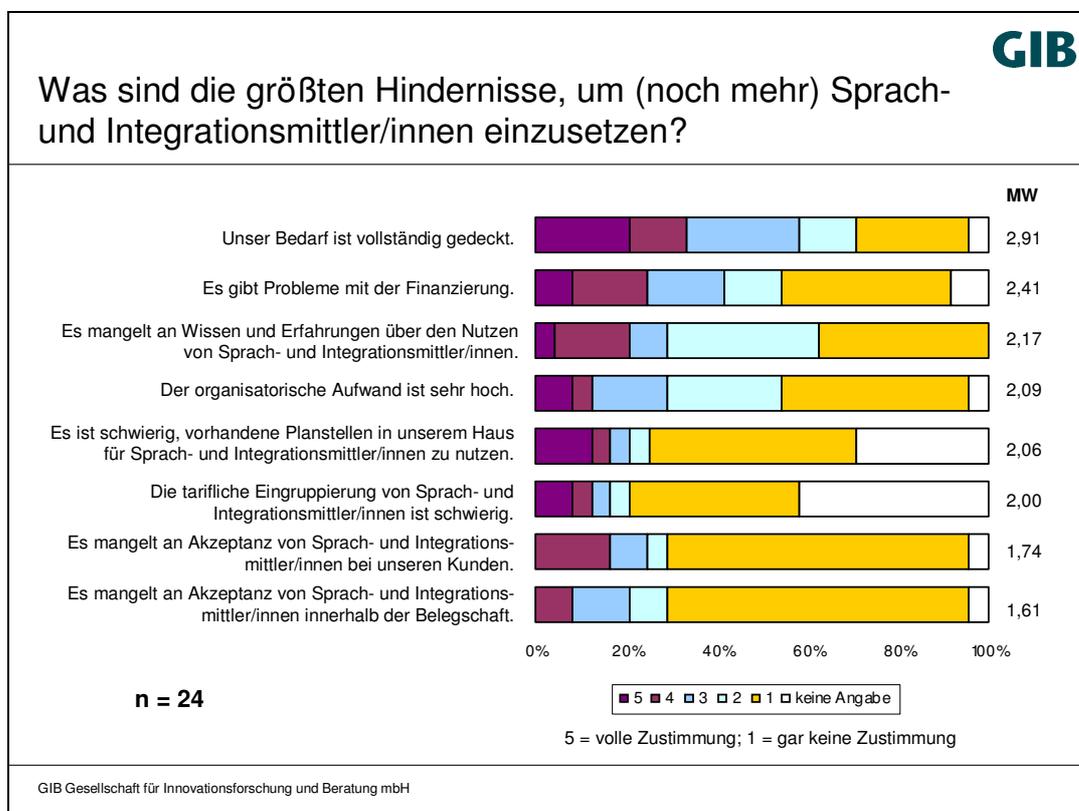


Abbildung 30

2.4.4 Zusammenfassung der Befragungsergebnisse

Die Befragung von 24 Einrichtungen aus dem Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich zum Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen ergab folgende wesentliche Ergebnisse:

1. In allen befragten Einrichtungen treten sprachlich oder soziokulturell bedingte Verständigungsprobleme im Umgang mit Migrant/innen auf, die aus Sicht der Einrichtungen vor allem zu Risiken einer Unter-/Über-/Fehlversorgung dieser

Personen sowie zu einem zusätzlichen Betreuungsaufwand im Versorgungsprozess führen können. Damit werden die Ergebnisse der Fallstudien bestätigt.

2. Aufgrund des geringeren Anteils von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund weisen die Einrichtungen aus dieser Befragung tendenziell eine geringere eigene Vermittlungskompetenz auf als die Einrichtungen aus den Fallstudien. Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass diese Einrichtungen auch hauptsächlich auf Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis sowie auf Begleitpersonen von Kunden zurückgreifen, um Verständigungsprobleme zu lösen, während von den Einrichtungen aus den Fallstudien dem eigenen Personal hier eine viel größere Bedeutung beigemessen wurde.
3. Wie sich bereits in den Fallstudien abgezeichnet hat, wird von den befragten Einrichtungen der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis gegenüber der Festanstellung von Sprach- und Integrationsmittler/innen bevorzugt. So setzen 87,5 % der Einrichtungen dieser Befragung Honorarkräfte ein, während lediglich 16,6 % der Einrichtungen über fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen verfügen. Wie in den Fallstudien bereits deutlich wurde, variiert der Umfang der Honorareinsätze sehr stark von Einrichtung zu Einrichtung.¹⁵ Betrachtet man jeweils die Gruppe der Einrichtungen, die fest angestellte Sprach- und Integrationsmittler/innen beschäftigen, dann übersteigt in dieser Befragung die Anzahl der Festanstellungen mit im Durchschnitt elf Sprach- und Integrationsmittler/innen je Einrichtung die der Fallstudien um mehr als das Dreifache. Die Gründe hierfür konnten im Rahmen dieser Studie nicht näher untersucht werden.
4. Begleitpersonen von Kund/innen und Patient/innen werden von den hier befragten Einrichtungen als Vermittlungspersonen am zeithäufigsten genutzt. Die im Rahmen dieser Studie ausgewerteten Sekundärquellen sowie die Fallstudien liefern Hinweise dafür, dass Kostenaspekte und Gründe der Praktikabilität¹⁶ wichtige Entscheidungskriterien für die Einrichtungen sind, um

¹⁵ Hinsichtlich der Nachfrage nach Sprach- und Integrationsmittler/innen konnten aufgrund der geringen Stichprobe keine Unterschiede in Abhängigkeit von der Größe und Art der Einrichtungen festgestellt werden.

¹⁶ Kein organisatorischer und zeitlicher Vorlauf für Vermittlungseinsätze erforderlich etc.

Begleitpersonen für die Vermittlung zu wählen, obwohl diese erhebliche Defizite hinsichtlich Neutralität, Fachkompetenz etc. aufweisen können.

5. Sprach- und Integrationsmittler/innen werden von den befragten Einrichtungen vor allem dann eingesetzt, wenn fachliche Sachverhalte korrekt vermittelt werden müssen und eine Vermittlungsperson für seltene Sprachen benötigt wird.
6. Der Nutzen, der aus dem Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen resultiert, besteht nach Einschätzung der befragten Einrichtungen in erster Linie in einer Verbesserung der Versorgung der Kund/innen und Patient/innen mit Verständigungsproblemen. Gleichzeitig kann der Aufwand der Einrichtungen für die Lösung von Verständigungsproblemen reduziert werden.
7. Ca. ein Drittel der befragten Einrichtungen gibt an, dass ihr Bedarf an Sprach- und Integrationsmittler/innen bereits weitgehend gedeckt ist. Wo der Bedarf noch nicht gedeckt ist, stellen Finanzierungsprobleme aus Sicht der befragten Einrichtungen das wichtigste Hindernis für einen noch intensiveren Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen dar. Dies korrespondiert mit den Ergebnissen der qualitativen Interviews. Zudem mangelt es den befragten Einrichtungen an Wissen und Erfahrungen über den Nutzen von Sprach- und Integrationsmittler/innen. Aus diesem Grund ist es für die Einrichtungen sehr schwer, fundierte Kosten-Nutzen-Bewertungen vorzunehmen.

3 ZUSAMMENFASSUNG UND ABLEITUNG VON INHALTLICHEN HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Mit dieser qualitativen Studie zum Arbeitsmarktbedarf des neuen Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“ konnten nähere Erkenntnisse zu den Beschäftigungspotenzialen und Kontextbedingungen für den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen gewonnen werden. Vor dem Hintergrund der hohen Selektivität bzw. des geringen Stichprobenumfangs dieser Untersuchung sind die vorliegenden Forschungsergebnisse jedoch nicht repräsentativ. Dennoch stellen die Ergebnisse eine gute Grundlage dar, um das Themenfeld der Sprach- und Integrationsmittlung zu strukturieren.

3.1 Zusammenfassung zentraler Studienergebnisse

Vermittlungsbedarf in Einrichtungen der Regelversorgung

Die Studie hat gezeigt, dass in Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens sprachliche und soziokulturell bedingte Verständigungsschwierigkeiten zwischen dem Personal dieser Einrichtungen und Migrant/innen (Kund/innen und Patient/innen) auftreten können. Die Häufigkeit und Stärke von Verständigungsschwierigkeiten hängen offenbar insbesondere von folgenden Faktoren ab:

- Intensität der Inanspruchnahme der Einrichtung durch Migrant/innen (abhängig vor allem vom Leistungsprofil und Auftrag der Einrichtung)
- Kommunikations- und Beratungsintensität/-komplexität der Einrichtung sowie
- vorhandene sprachliche und soziokulturelle Kompetenzen der Kommunikationspartner.

Ungelöste Verständigungsprobleme können nach Aussage der befragten Einrichtungen vor allem das Risiko einer Unter-, Über- und Fehlversorgung von Migrant/innen sowie den Betreuungs-/Kommunikationsaufwand der Einrichtungen erhöhen. Beide Faktoren können die Qualität und Effizienz bei der Dienstleistungserbringung der befragten Einrichtungen nachhaltig beeinträchtigen und somit auch auf die Wettbewerbsfähigkeit und Reputation dieser Einrichtungen zurückwirken.

Die Lösung auftretender Verständigungsprobleme kann von den befragten Einrichtungen häufig nicht (vollständig) aus eigener Kraft bewältigt werden, da hierfür geeignetes fremdsprachiges Fachpersonal fehlt oder ausgelastet ist. In

diesen Fällen sind die befragten Einrichtungen besonders auf externe professionelle Unterstützung zur Lösung der Verständigungsprobleme angewiesen. Auch lässt sich beobachten, dass der Vermittlungsbedarf der befragten Einrichtungen häufig zu gering bzw. zu heterogen¹⁷ ist, um hierfür spezielle interne Kapazitäten aufzubauen. Auch in diesen Fällen kann es aufgrund des Auslastungsproblems für die Einrichtungen sinnvoller und praktikabler sein, je nach Bedarf externe Vermittler/innen hinzuzuziehen.

Entscheidungsverhalten für den Einsatz professioneller Sprach- und Integrationsmittler/innen

Aus den Fallstudien geht hervor, dass die befragten Einrichtungen zunächst soweit wie möglich auf eigenes fremdsprachiges Fachpersonal zurückgreifen, um auftretende Verständigungsprobleme zu lösen. Erst im zweiten Schritt wird je nach Bedarf weitere, insbesondere externe Unterstützung hinzugezogen. Während die Einrichtungen aus den Fallstudien ihren Vermittlungsbedarf zu weiten Teilen selbst lösen können, hat sich im Rahmen der erweiterten Befragung, die zusätzlich zu den Fallstudien durchgeführt wurde, gezeigt, dass in mehr als 40 % der dort befragten Einrichtungen keine bis kaum Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund – und somit tendenziell auch keine eigenen Mitarbeiter/innen mit geeigneten Sprachkenntnissen – verfügbar sind. Diese Einrichtungen sind folglich in besonderer Weise auf externe Unterstützung angewiesen, um Verständigungsprobleme zu lösen. Sie nutzen hierfür nach eigener Aussage vor allem Sprach- und Integrationsmittler/innen auf Honorarbasis sowie Begleitpersonen von Kunden. Den ausgewerteten Sekundärquellen sowie den durchgeführten Fallstudien zufolge, erweist sich der Einsatz von Begleitpersonen aber aufgrund mangelnder Fach- und Dolmetschkompetenz sowie aufgrund von Rollenkonflikten häufig schwierig und suboptimal. Diese Ergebnisse machen den Bedarf bzw. die Notwendigkeit zur weiteren Professionalisierung der Vermittlungsleistung deutlich.

An den Sprach- und Integrationsmittler/innen schätzen die befragten Einrichtungen vor allem die Fachkompetenz und die Sprachkompetenz. Sie greifen auf Sprach- und Integrationsmittler/innen vor allem dann zurück, wenn zum einen fachliche

¹⁷ An die Vermittlung werden unterschiedliche sprachliche, soziokulturelle und fachliche Anforderungen gestellt, so dass von den Einrichtungen aufgrund dieser Heterogenität ganze Stellen häufig nicht ausgelastet werden können bzw. einzelne Vermittler/innen bei der Bewältigung dieser Aufgabe überfordert wären.

Sachverhalte korrekt und verständlich vermittelt werden müssen und zum anderen Vermittlungspersonen für seltene Sprachen benötigt werden. Der Preis spielt nach Aussage der Einrichtungen als Entscheidungskriterium für den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen tendenziell eher eine untergeordnete Rolle. Eine Festanstellung von Sprach- und Integrationsmittler/innen wird von den befragten Einrichtungen aufgrund vorhandener Auslastungsprobleme bislang eher selten praktiziert. Auslastungsprobleme resultieren insbesondere aus einem zu geringen Vermittlungsbedarfs innerhalb dieser Einrichtungen sowie aus dem breiten Sprachspektrum, das für die Vermittlung abgedeckt werden muss.

Nutzen von Sprach- und Integrationsmittler/innen

Die befragten Einrichtungen sind der Auffassung, dass sich der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen lohnt. Ihrer Einschätzung nach wirkt sich der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen vor allem positiv auf die Qualität der Versorgung von Migrant/innen aus. In diesem Zusammenhang geht aus den ausgewerteten Sekundärquellen sowie aus den durchgeführten Fallstudien hervor, dass sich die Versorgung von Migrant/innen vor allem verbessert, weil Informationsdefizite, Unklarheiten und Missverständnisse im Kommunikationsprozess sowie daraus resultierende Fehlbewertungen, Fehlentscheidungen und unangemessene Interventionen abgebaut werden können.

Nach Einschätzung der befragten Einrichtungen kann über den Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen weiterhin vor allem der Zeitaufwand für die Lösung von Verständigungsproblemen reduziert werden. Auch psychische Belastungen der Mitarbeiter/innen können aus Sicht der Einrichtungen vermieden werden, wenn weniger potenzielle Konfliktsituationen infolge von Verständigungsproblemen entstehen. Insgesamt sind 80 % der befragten Einrichtungen mit der Arbeit der Sprach- und Integrationsmittler/innen zufrieden bis sehr zufrieden. Verbesserungspotenziale sehen die befragten Einrichtungen insbesondere hinsichtlich der Gesprächstechniken, des Konfliktmanagements sowie der Sozialkompetenz der eingesetzten Sprach- und Integrationsmittler/innen.¹⁸

¹⁸ Zu den Verbesserungspotenzialen wurden ausschließlich die Einrichtungen aus den Fallstudien befragt.

Beschäftigungschancen von Sprach- und Integrationsmittler/innen

Die Absolventenbefragung hat ergeben, dass die gegenwärtigen Einkommensmöglichkeiten der befragten Sprach- und Integrationsmittler/innen bis auf wenige Personen, die sich in einer Vollzeitstelle befinden, zu gering sind, um allein mit dieser Tätigkeit den Lebensunterhalt bestreiten zu können. Wenn die befragten Sprach- und Integrationsmittler/innen auch als solche tätig sind, dann in der Regel in geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen oder auf Honorarbasis, die wenige Stunden umfassen und damit die Lebenshaltungskosten nicht abzudecken vermögen.

Eine Bewertung der Beschäftigungseffekte der durchgeführten Qualifizierungsmaßnahmen im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung ist nicht möglich, da im Rahmen dieser Studie kein Vergleich mit einer ähnlichen Gruppe nicht qualifizierter Personen gezogen werden konnte. Unbestritten ist aber, dass es für Migrant/innen und Flüchtlinge generell schwierig ist, sich am Arbeitsmarkt zu behaupten. Die Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in war für die Qualifizierungsteilnehmer/innen daher ein Schritt, um Engagement zu zeigen, die persönlichen Fähigkeiten und soziokulturellen Kompetenzen weiterzuentwickeln und somit die eigenen Beschäftigungschancen weiter zu verbessern.

Ein statistischer Zusammenhang zwischen der beruflichen Entwicklung der Sprach- und Integrationsmittler/innen und deren Schulabschluss bzw. Alter konnte mit dieser Studie nicht nachgewiesen werden. Allerdings deuten die Befragungsergebnisse daraufhin, dass mit steigendem Engagement bei der Arbeitsplatzsuche auch die Wahrscheinlichkeit einer Beschäftigung zunimmt. Die wichtigste Unterstützung zur Verbesserung ihrer Beschäftigungschancen als Sprach- und Integrationsmittler/in sehen die befragten Personen in der Entwicklung und Anerkennung eines einheitlichen Berufsbildes. Weitere wichtige Unterstützungsansätze liegen nach Auffassung der befragten Absolvent/innen darin, die Dienstleistung der Sprach- und Integrationsmittler/innen bei potenziellen Arbeit-/Auftraggebern in der Region noch bekannter zu machen sowie die vorhandenen Vermittlungsstrukturen in ihrer Umgebung auszubauen.

Hemmnisse zur weiteren Etablierung von Sprach- und Integrationsmittler/innen

Mehr als die Hälfte der befragten Einrichtungen finanzieren Sprach- und Integrationsmittler/innen aus einem eigenen Fach- bzw. Abteilungsbudget oder aus einem eigenen Dolmetscher-Etat heraus. Da die befragten Einrichtungen in Finanzierungsproblemen das größte Hindernis sehen, um noch mehr Sprach- und

Integrationsmittler/innen einzusetzen, scheinen die zur Verfügung stehenden Mittel insgesamt aber noch nicht auszureichen, um den vorhandenen Bedarf zu decken. Signifikante Unterschiede im Hinblick auf die Finanzierungsquellen konnten zwischen den befragten Krankenhäusern, Ämtern und anderen Einrichtungen im Rahmen dieser Studie nicht herausgearbeitet werden.

Als zweitwichtigstes Hemmnis wird von den befragten Einrichtungen der Mangel an Wissen und Erfahrungen über den Nutzen von Sprach- und Integrationsmittler/innen genannt. Hierzu wurde aus den Fallstudien der Eindruck gewonnen, dass den befragten Einrichtungen vor allem messbare Kenngrößen fehlen, um z.B. im Rahmen eines Controlling bewerten zu können, wie sich der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen konkret auf die Arbeit der jeweiligen Einrichtung auswirkt.

Regionale Strukturen und Potenziale für Sprach- und Integrationsmittler/innen

In Deutschland existiert bislang kein flächendeckendes Angebot an Sprach- und Integrationsmittlung. Vielmehr konzentriert sich das Angebot auf einzelne Regionen, in denen sich entsprechende Strukturen entwickelt haben. Die im Rahmen dieser Studie befragten Einrichtungen zeigen aber, dass das Angebot von Sprach- und Integrationsmittler/innen genutzt wird, wenn es vor Ort vorhanden ist. Fehlt das Angebot vor Ort, steigt der Preis der Sprach- und Integrationsmittler/innen vor allem um entsprechende Anfahrtskosten, was sich negativ auf die Nachfrage auswirkt. Hinsichtlich der Nachfrage muss in diesem Zusammenhang auch daraufhin gewiesen werden, dass viele der hier befragten Einrichtungen aus dem engeren Wirkungskreis der Mitglieder der Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ stammen und daher eine besondere Sensibilität und Offenheit für das Thema Sprach- und Integrationsmittlung aufweisen.

Ebenfalls hat sich gezeigt, dass neben den geschilderten regional konzentrierten Insellösungen auch häufig einrichtungsintern Insellösungen existieren. D.h. insbesondere größere und damit stärker differenzierte Einrichtungen (z.B. Krankenhäuser) setzen Sprach- und Integrationsmittler/innen nicht flächendeckend ein. So wurde im Rahmen der Befragung deutlich, dass der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/innen häufig personenabhängig ist. Da in der Regel aber nicht in allen Bereichen einer Einrichtung Promotoren vorhanden sind, die das Thema voranbringen, könnten durch eine systematischere

Vorgehensweise, die die gesamte Einrichtung umfasst, noch weitere Einsatzpotenziale für Sprach- und Integrationsmittler/innen erschlossen werden.

3.2 Handlungsempfehlungen

Auf der Grundlage der zusammengetragenen Ergebnisse können abschließend folgende Handlungsempfehlungen abgeleitet werden:

1. Schaffung eines einheitlichen Berufsbildes „Sprach- und Integrationsmittler/in“

Bundesweit existiert gegenwärtig ein breites Spektrum verschiedener Ausbildungsprogramme für interkulturelle Vermittler/innen (vgl. Anhang: Übersicht vergleichbarer bundesweiter Qualifizierungsangebote im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung). Diese Angebote unterscheiden sich sowohl hinsichtlich ihrer Bezeichnung als auch hinsichtlich ihres Qualifizierungsumfanges mitunter erheblich voneinander. Viele Programme sind auf eine ehrenamtliche Tätigkeit ausgerichtet. Sie reichen von einmonatigen Kurzschulungen bis hin zu mehrjährigen Qualifizierungsmaßnahmen. Diese Vielfalt erzeugt Intransparenz, insbesondere wenn es um die Bewertung der Qualität der unterschiedlichen Angebote geht.

Über die Entwicklung und Anerkennung eines einheitlichen Berufsbildes könnten bundesweit einheitliche Qualitätsstandards im Bereich der Sprach- und Integrationsmittlung garantiert werden. Durch eine einheitliche Zertifizierung könnte potenziellen Nachfragern dieser Vermittlungsleistungen eine hohe Transparenz und Sicherheit geboten werden. Eine Verordnung würde Regelungen und Mindestanforderungen zur Ausbildung und Zertifizierung enthalten. Auch die Anschlussfähigkeit der Qualifizierung, z.B. die Berechtigung zur Aufnahme eines FH-Studiums, sollte gewährleistet werden. Zudem würde ein einheitliches Berufsbild eine tarifliche Eingruppierung und die Entwicklung von Richtlinien für Honorarsätze ermöglichen. Arbeitgeber hätten es somit leichter, das neue Berufsbild in die vorhandenen Personalstrukturen und Vergütungssysteme einzugliedern (z.B. bei den erzieherischen Hilfen im Sozialbereich).

Aufseiten der Fachkräfte gibt es außerdem Unsicherheiten bei haftungsrelevanten Entscheidungen. Entsteht ein Schaden aufgrund fehlerhaften Dolmetschens, können Laiendolmetscher/innen nicht verantwortlich gemacht werden. Eine Berufshaftpflichtversicherung würde dies absichern. Über die Einbindung bundesweit anerkannter Prüfungsinstitutionen könnte weiterhin eine wichtige

Weichenstellung für die länderübergreifende Akzeptanz der Sprach- und Integrationsmittlung geschaffen und somit das vorhandene Einsatzpotenzial für Sprach- und Integrationsmittler/innen noch stärker ausgeschöpft werden.

2. Durchführung von Projekten mit Modellcharakter

Dienstleistungen im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung konzentrieren sich bislang auf einige wenige Regionen in Deutschland (vgl. Anhang: Übersicht der Bildungsangebote sowie Sprach- und Integrationsmittlerpools). Diese Regionen verfügen bereits über erste Strukturen und Erfahrungen mit Sprach- und Integrationsmittlung, schöpfen ihr Potenzial aber offensichtlich noch nicht vollständig aus. Es ist zudem davon auszugehen, dass noch weitere Regionen in Deutschland existieren, die einen ähnlichen Bedarf an Sprach- und Integrationsmittlung ebenso wie die dafür erforderliche kritische Masse aufweisen, die aber bislang noch nicht für das Angebot aufgeschlossen wurden.

Eine geeignete Strategie, um noch mehr Einrichtungen für Sprach- und Integrationsmittlung zu gewinnen, besteht darin, Maßnahmen zu forcieren, die potenziellen Arbeit- bzw. Auftraggebern von Sprach- und Integrationsmittler/innen anhand von Good-Practice-Beispielen die konkreten Vorteile dieser Dienstleistung vorführen und darüber eine Entscheidungs- und Handlungsorientierung vermitteln. Um dieses Ziel zu erreichen, bietet sich die Durchführung regionaler Modellprojekte an.

Aufgrund des Auslastungsproblems der befragten Einrichtung werden Poollösungen zur weiteren Verbreitung des Angebots von Sprach- und Integrationsmittlung favorisiert. Modellprojekte könnten z.B. an den bereits existierenden Vermittlungspools ansetzen (siehe Anhang: Übersicht bestehender und geplanter kommunaler Sprach- und Integrationsmittlerpools sowie deren Finanzierungsmodelle). Ziel solcher Modellprojekte könnte die Erschließung einer größeren Einrichtung (z.B. Krankenhaus) oder die Vernetzung mehrerer kleinerer Einrichtungen im Rahmen einer regionalen Poollösung sein. Mit der Umsetzung solcher Modellprojekte könnte neues Wissen hinsichtlich des Aufbaus notwendiger Strukturen und Prozesse zur Intensivierung des Einsatzes von Sprach- und Integrationsmittler/innen aufgebaut werden.

Das Transferzentrum für Sprach- und Integrationsmittlung der Diakonie Wuppertal führt mit Partnerinstitutionen bereits Modellprojekte durch und arbeitet daran, dass in Deutschland ein flächendeckendes Netz von Sprach- und Integrationsmittler/innen entsteht. Gegenwärtig wird an zehn Standorten in ganz Deutschland

(u.a. Aachen, Bottrop, Erfurt, Göttingen, Leipzig etc.) die Durchführung der Qualifizierungsmaßnahme von Sprach- und Integrationsmittler/innen nach dem Wuppertaler Modell vorbereitet und entsprechende Vermittlungsstrukturen vor Ort aufgebaut. Flankierend werden Aktivitäten zur Sensibilisierung und Unterstützung potenzieller Arbeit-/ Auftraggeber/innen durchgeführt. Auf der Basis dieser Aktivitäten kann das Angebot an Sprach- und Integrationsmittlung weiter ausgebaut werden. Darüber hinaus ist die Sensibilisierung und Aufschließung potenzieller Arbeit- bzw. Auftraggeber wesentlich, um den Markt für Sprach- und Integrationsmittler/innen weiterzuentwickeln. Nur so kann gewährleistet werden, dass das Angebot auch auf eine entsprechende Nachfrage trifft.

3. Top-Down-Verbreitung

Um die noch junge Dienstleistung der Sprach- und Integrationsmittler/innen weiter zu etablieren, ist eine wirksame Unterstützung durch die Politik sinnvoll. Die Politik kann insbesondere einen wichtigen Beitrag leisten, wenn es darum geht, auf gesellschaftliche Handlungsbedarfe im Umgang mit bzw. bei der Versorgung von Migrant/innen aufmerksam zu machen und relevante Einrichtungen für dieses Thema zu sensibilisieren. Erst auf der Basis eines Problembewusstseins über vorhandene Zugangsbarrieren, Qualitäts- und Effizienzverluste, die aus Verständigungsproblemen resultieren, kann eine flächendeckende Akzeptanz entstehen und das durchaus vorhandene Nachfragepotenzial gehoben werden. Die Politik könnte hier unterstützend wirken, z.B. im Rahmen einer Beteiligung an Info-Kampagnen, Gesprächskreisen oder Modellprojekten.

4. Unterstützung von Sprach- und Integrationsmittler/innen bei der Existenzgründung

Migrant/innen und Flüchtlinge haben es generell schwer, sich am Arbeitsmarkt zu etablieren. Die Qualifizierung zum/r Sprach- und Integrationsmittler/in bietet diesen Personen die Möglichkeit zum Einstieg in die Selbstständigkeit. Allerdings benötigen die Personen einen besonderen Betreuungsbedarf, um den Übergang in die Selbstständigkeit erfolgreich zu bewältigen. Hier sollte eine Unterstützung geboten werden, z.B. in Form von Existenzgründer-Coaching, kaufmännischer Qualifizierung oder Erfahrungsaustausch. Ähnlich wie bei Gründern ohne Migrationshintergrund kann eine Selbstständigkeit nur dann erfolgreich sein, wenn auch Kompetenzen in diesem Bereich vorliegen. Besonders die Kombination von selbständigem Arbeiten einzelner Sprach- und Integrationsmittler/innen und

der Vermittlung von Aufträgen durch regionale Poolösungen scheint ein gangbarer Weg zu sein.

4 ANHANG

4.1 *Übersicht vergleichbarer bundesweiter Qualifizierungsangebote im Bereich Sprach- und Integrationsmittlung*

Nach einer Recherche des Transferzentrums für Sprach- und Integrationsmittlung der Diakonie Wuppertal können **bundesweit insgesamt 15 Qualifizierungsangebote dem Bereich Sprach- und Integrationsmittlung** zugeordnet werden.¹⁹ Darunter befinden sich sowohl die bereits erwähnten Angebote der Bundesarbeitsgruppe selbst als auch Angebote anderer Träger. Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Bildungsangebote ist man noch weit von einem einheitlichen „Berufsbild“ entfernt. Die Anzahl der existierenden Angebote deutet jedoch auf einen gewissen Bedarf an Sprach- und Integrationsmittlung hin:

a) Langzeit (12 - 18 Monate) Qualifizierungsangebote der Bundesarbeitsgruppe:

- **Gemeindedolmetscher/innen**
Träger: Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V., Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung, Friedrichstr. 231, 10969 Berlin
- **Integrationsassistent/innen**
Träger: Interkulturelles Büro Darmstadt, Stadthaus, Frankfurter Str. 71, 64283 Darmstadt
- **Sprach- und Integrationsmittler/innen**
Träger: bikup – Internationale Gesellschaft für Bildung, Kultur und Partizipation gemeinnützige GmbH, TechnologiePark, Eupener Straße 161-E60, 50933 Köln
- **Sprach- und Integrationsmittler/innen**
Träger: Diakonie Wuppertal, Migrationsdienste, Ludwigstr. 22, 42105 Wuppertal
- **Sprach- und Integrationsmittler/innen**
Träger: PÄZ – Pädagogisches Zentrum Aachen e. V., Mariahilfstr. 16, 52062 Aachen

¹⁹ Die Sammlung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

b) andere Kurzzeit (< 10 Monate) Qualifizierungsangebote:

- **Ehrenamtliche Sprach- und Kulturmittler/innen für soziale und gesundheitliche Einrichtungen**
Träger: Landratsamt Konstanz, Koordinierungsstelle für Bürgerschaftliches Engagement, Benediktiner Platz 1, 78467 Konstanz
- **GeKomm – Sprach- und Kulturmittlung im medizinischen, psychosozialen und sozialen Bereich**
Träger: Cactus e.V. Interkulturelles Familien- und Gesundheitszentrum, Riemannstr. 32, 04107 Leipzig, mit Unterstützung des Uni-Klinikums, des Sozial- und Gesundheitsamtes und dem Büro des Integrationsbeauftragten der Stadt Leipzig
- **IHK-Zertifikatslehrgang „Sprachmittler/in“**
Träger: sima – Saarbrücker Initiative „Migration und Arbeitswelt“, Rastpfuhl 12a, 66113 Saarbrücken
- **Integrationslotsen Hessen**
Träger: Hessisches Ministerium der Justiz, für Integration und Europa, Luisenstraße 13, 65185 Wiesbaden
- **Integrationslotsen Niedersachsen**
Träger: Integrationslotsen Niedersachsen, Lavesallee 6, 30169 Hannover
Angebote in verschiedenen Städten
- **Kulturdolmetscher/innen für Schulen und Bildungseinrichtungen**
Träger: IFAK Institut für angewandte Kulturforschung e. V., Wilhelmplatz 3, 37073 Göttingen
- **Masterstudiengang „Sprache, Kultur, Translation“ Türkisch**
Träger: Universität Mainz, Fachbereich Angewandte Sprach- und Kulturwissenschaften, An der Hochschule2, 76711 Germersheim
- **MiMi – Mit Migranten für Migranten**
Träger: Netzwerk für Interkulturelle Gesundheit; Ethno-Medizinisches Zentrum e. V., Königstr. 6, 30175 Hannover; an verschiedenen Orten werden ehrenamtliche Mittler/innen für Gesundheitsaufklärung und Prävention eingesetzt
- **Refugio thüringen e.V. – Qualifizierung von Sprach- und Kulturmittler/innen im Gesundheitsbereich, Johannesstr. 112, 99084 Erfurt**

- **Sprach- und Integrationsmittler/innen im Gesundheits- und Sozialbereich**

Träger: Paritätisches Bildungswerk Bremen e. V., Institut für soziale und interkulturelle Weiterbildung, Faulenstr. 31, 28195 Bremen

4.2 Übersicht bestehender und geplanter kommunaler Sprach- und Integrationsmittlerpools sowie deren Finanzierungsmodelle

Nach einer Recherche der Bundesarbeitsgruppe „Berufsbildentwicklung Sprach- und Integrationsmittler/in“ sind **in Deutschland insgesamt 12 Sprachmittler-Pools** bekannt.²⁰ Die nachfolgende Auflistung der betreffenden Pools macht deutlich, dass die Trägerschaft häufig bei einem Verein oder der Kommune liegt. Die Finanzierung der Dienstleistung erfolgt in der Regel über Honorare. Für die Koordinierung der Pools werden in den meisten Fällen zudem öffentliche Stellen und Mittel bereitgestellt. In Anspruch genommen werden die Pools vor allem von öffentlichen und privaten Einrichtungen aus dem Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich:

- **Dolmetscherdienst für Migrant/innen – Bremen**
Träger: Gesundheitsamt und Psychosozialer Dienst, Horner Str. 60 - 70, 28203 Bremen
Auftraggeber: Einrichtungen der Gesundheitsversorgung und Sozialbetreuung
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar
- **Dolmetscher-Service für das Gesundheits- und Sozialwesen – Hannover**
Träger: Ethno-Medizinisches Zentrum e. V., Königstr. 6, 30175 Hannover
Auftraggeber: Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar; Träger gefördert durch Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit (MSFFG), Region und Stadt Hannover
- **Dolmetscher-Service für das Gesundheits- und Sozialwesen – München**
Träger: Bayerisches Zentrum für transkulturelle Medizin e. V., Sandstr. 41, 80335 München

²⁰ Die Sammlung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

- Auftraggeber: Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar; Ämter können über ein städtisches Budget die Dienstleistung abrufen
- **Ehrenamtliche Sprachmittlergruppe „Babel“ – Land Brandenburg**
Träger: Fachberatungsdienst Zuwanderung, Integration und Toleranz (FaZIT), Zum Jagenstein 3, 14478 Potsdam
Auftraggeber: Migrant/innen, medizinische Fachkräfte
Finanzierung: z. T. zahlen Sozialämter eine Aufwandsentschädigung; ansonsten Finanzierung aus Projektmitteln; Finanzierung der Koordinierungsstelle über Projektmittel aus dem Europäischen Flüchtlingsfonds des Landes Brandenburg
 - **Ehrenamtlicher Gemeindedolmetschdienst – Dresden**
Träger: Dresdener Verein für soziale Integration von Ausländern und Aussiedlern e. V., Lingnerallee 3, 01069 Dresden
Auftraggeber: Behörden, Vereine und Einrichtungen des Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesens, Privatpersonen
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Aufwandsentschädigung
 - **Gemeindedolmetschdienst – Berlin**
Träger: Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V., Müllenhoffstr. 17, 10967 Berlin
Auftraggeber: insbesondere Krankenhäuser und Ämter
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar; Finanzierung der Koordinierungsstelle über Projektförderung sowie über Stellen im öffentlichen Beschäftigungssektor (ÖBS)
 - **Medizinisch-Soziales Dolmetschen – Hamburg**
Träger: Lingua Medica, Willinghusener Landstraße 29b, 22885 Barsbüttel
Auftraggeber: Kliniken
Finanzierung: privatwirtschaftlich, Auftraggeber zahlt Honorar
 - **Sprachmittler/innen mit IHK-Zertifikat – Saarbrücken**
Träger: Kommunales Zuwanderungs- und Integrationsbüro, Großherzog-Friedrich-Str. 1, 66111 Saarbrücken
Auftraggeber: Behörden, Beratungsstellen, Einrichtungen des Gesundheitswesens, Schulen, Kindergärten etc.
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar; Koordinierungsstelle im städtischen Zuwanderungs- und Integrationsbüro

- **Sprachmittlerpool NRW – IntegrAb NRW**
Träger: bikup – Internationale Gesellschaft für Bildung, Kultur und Partizipation gemeinnützige GmbH, TechnologiePark, Eupener Straße 161-E60, 50933 Köln
Auftraggeber: Behörden und Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens, Vereine, Kommunen
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar
- **Sprach- und Integrationsmittlerpool der Stadt Braunschweig**
Träger: Stadt Braunschweig, Büro für Migrationsfragen, Am Fallersleber Tore 1, 38100 Braunschweig
Auftraggeber: k. A.
Finanzierung: Regelfinanzierung der Stadt Braunschweig
- **Sprach- und Kulturmittler/innen – Osnabrück**
Träger: Caritasverband Osnabrück, Johannisstr. 90a, 49074 Osnabrück
Auftraggeber: Institutionen im Gesundheits- und Sozialbereich, Behörden, Beratungseinrichtungen, Schulen, Kindergärten etc.
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar; Finanzierung der Koordinierungsstelle aus Projektmitteln des Europäischen Integrationsfonds
- **Vermittlung von Sprach- und Kulturmittler/innen im medizinischen, psychosozialen und sozialen Bereich**
Träger: Cactus e.V. Interkulturelles Familien- und Gesundheitszentrum, Riemannstr. 32, 04107 Leipzig, mit Unterstützung des Uni-Klinikums, des Sozial- und Gesundheitsamtes und dem Büro des Integrationsbeauftragten der Stadt Leipzig
Auftraggeber: Behörden, Beratungsstellen, Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens etc.
Finanzierung: Budget aus dem Sozialamt und der Universität Leipzig, Abt. Sozialmedizin
- **Vermittlung von Sprach- und Kulturmittler/innen im Gesundheitsbereich**
Träger: Refugio thüringen e.V., Johannesstr. 112, 99084 Erfurt
Auftraggeber: Behörden, Beratungsstellen, Einrichtungen des Gesundheitswesens
Finanzierung: Auftraggeber zahlt Honorar

- **Zentraler Dolmetscher- und Übersetzungsdienst der Stadt Bielefeld**
Träger: Amt für Integration und interkulturelle Angelegenheiten, Niederwall
23, 33602 Bielefeld
Auftraggeber: Behörden, städtische Einrichtungen
Finanzierung: Stadt zahlt Honorar; Stelle für Koordinierung im
Integrationsamt, externe Auftraggeber zahlen Honorar