



HAUS DER SPRACHMITTLUNG

ALLE UNTER EINEM DACH

Wir gestalten Sprachmittlung in
Rheinland-Pfalz gemeinsam.





Hola!

Hello!

नमस्ते

Alle unter einem Dach.

Wir gestalten Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz gemeinsam.

Unter diesem Motto arbeitet das Haus der Sprachmittlung seit Sommer 2022 im Auftrag des Ministeriums für Familie, Frauen, Kultur und Integration in Trägerschaft von Arbeit und Leben gGmbH.

Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz bekannter zu machen, selbstverständlicher werden zu lassen und für qualitätsvolle Sprachmittlung zu werben – das sind einige der Aufgaben des Hauses der Sprachmittlung. In der Kommunikation mit den Akteur*innen – Sprachmittler*innen, Gesprächsleitungen, Auftraggeber*innen, Vertreter*innen von Institutionen und der politischen Ebene – wurde das Ziel, Sprachmittlung gemeinsam gestalten sehr ernst genommen. Entsprechend flossen alle Perspektiven und Haltungen zum Thema in die Arbeit des Teams Haus der Sprachmittlung sowie in die Beratung der Vertreter*innen des MFFKI ein. Der Ertrag dieser vielfältigen Tätigkeiten und Kontakte wurde nun für alle interessierten Leser*innen in dieser Broschüre zusammengetragen und soll möglichst alle Perspektiven auf Sprachmittlung einbinden und über unsere Arbeit im Haus der Sprachmittlung informieren.

Was dürfen Sie nun also in dieser Broschüre erwarten?

Zunächst einmal möchten wir Sie mitnehmen in unser Haus der Sprachmittlung – was tun wir, welche Standpunkte vertreten wir, wie gestaltet sich unsere Arbeit? Das sind Fragen, die wir beantworten möchten.

Und wir zeigen Ihnen den Weg auf, die vielfältigen Sprachmittlungsangebote in Rheinland-Pfalz kennenzulernen.

An einem Sprachmittlungseinsatz sind viele Akteur*innen beteiligt und für diese stellen wir Informationen bereit – immer handlich und übersichtlich auf einen Blick:

Für die Sprachmittler*innen



- erläutern wir die Grundsätze der Sprachmittlung
- sprechen wir uns für ein Qualifizierungskonzept aus
- erklären wir, warum Psychohygiene für Sprachmittler*innen so wichtig ist und wie man sie betreiben kann

Für Fachpersonen



- legen wir dar, wie sie ein Gespräch mit Sprachmittler*innen-Beteiligung gut führen
- gehen wir auf Einsätze in Schule und Kindertagesstätten ein
- weisen wir darauf hin, wie Gesprächsleitungen für eine stabile psychische Gesundheit der Sprachmittler*innen sorgen können

Für Klient*innen



- halten wir auf verschiedenen Sprachen Erläuterungen auf unserer Website zum Haus der Sprachmittlung bereit
- erklären wir die Rolle von neutralen und qualifizierten Sprachmittler*innen

Für alle Akteur*innen sind folgende Fragen und ihre Beantwortung interessant:

- Was zeichnet qualitätsvolles Dolmetschen aus?
- Worauf muss ich bei einem Sprachmittlungseinsatz über Telefon oder Video achten?
- Wie gehe ich sensibel mit Vielfalt im Rahmen von Sprachmittlungseinsätzen um?
- Welche Rolle spielt die psychosoziale Nachbereitung von Sprachmittlungseinsätzen insbesondere für Vermittlungsstellen, die Sprachmittler*innen betreuen?

Wir nehmen Sie dann mit auf eine Reise durch verschiedene Mythen, die sich um Sprachmittlung bzw. um fehlende Sprachmittlung ranken. Von „Das schaffen wir mit Händen und Füßen“ über „Was redet der denn die ganze Zeit“ bis hin zu „Kann das alles nicht eine Maschine machen?“ und vielem mehr, finden Sie verschiedene Perspektiven zu Sprachmittlung und die Entzauberung dieser Ansichten. Seien Sie gespannt auf „Das Paket des Grauens“.

Damit die richtige Person unter den Sprachmittler*innen für den jeweiligen Einsatz ausgewählt wird, leisten Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz grandiose Arbeit. Auch für sie stellen wir Informationen bereit, die die Mitarbeiter*innen in ihrer täglichen Arbeit unterstützen können. So findet sich ein Vorschlag für eine Vereinbarung zwischen Sprachmittler*innen und der jeweiligen Träger-Organisation ebenso wie eine Übersicht über Strategien zur Akquise von Sprachmittler*innen. Außerdem lässt sich die Entwicklung von Überlegungen zur Optimierung von Vermittlungsprozessen, die in der Einführung der Vermittlungssoftware Haus der Sprachmittlung mündet, nachlesen.

Sprachmittlung lebt von den vielfältigen Menschen, die sich in ihr und für sie engagieren. Deshalb geben wir verschiedenen Akteur*innen, die in der Sprachmittlungslandschaft aktiv waren und sind, das Wort. Lesen Sie Erfahrungen mit und ohne Sprachmittlung aus Sicht von Sprachmittler*innen, Gesprächsleitungen, Integrationsbeauftragten und anderen. Den Anfang macht Ministerin Katharina Binz (Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration) und es folgen viele weitere spannende Personen, die Einblick in ihr Leben mit Sprachmittlung geben.

Zum Schluss bleibt uns die herzliche Einladung, sich zu unserem Newsletter anzumelden und sich mit all Ihren Anliegen rund um Sprachmittlung an das Team Haus der Sprachmittlung zu wenden.

Abonnieren Sie hier unseren Newsletter:

<https://www.haus-der-sprachmittlung.de/newsletter>



Inhalt



01	Allgemeines zum Haus der Sprachmittlung	
	· Definition von Sprachmittlung	01
	· Tätigkeiten des Hauses der Sprachmittlung	02
	· Sprachmittlungsangebote	05
	· Standpunkte des Hauses der Sprachmittlung	05
	· Ablauf von Sprachmittlungseinsätzen	05
	· Finanzierung von Sprachmittlungseinsätzen	07
02	Informationen für Sprachmittler*innen	
	· Grundsätze der Sprachmittlung	09
	· Qualitätsvolles Dolmetschen und Qualifizierung	10
	· Psychohygiene für Sprachmittler*innen	14
03	Informationen für Klient*innen	
	· Informationen für Klient*innen	17
04	Informationen für Fachpersonen	
	· Gesprächsleitung	19
	· Schule und Kita	20
	· Psychohygiene für Gesprächsleitungen	21
05	Den Sprachmittlungsprozess erfolgreich gestalten	
	· Qualitätsvolles Dolmetschen	23
	· Ferndolmetschen	24
	· Sensibler Umgang mit Vielfalt	25
	· Psychosoziale Nachbereitung	27

06

Mythen

- Mit Händen und Füßen 31
- Die sprachmittelnde Person sagt zu viel 32
- BYOD – Bring your own Dolmetscher? 34
- Das Paket des Grauens 37
- Matching 40
- Money: Sprachmittlung ist (zu) teuer! 42
- Kann das nicht alles eine Maschine machen? 44

07

Informationen für Pools und Vermittlungsstellen

- Vereinbarung mit Sprachmittler*innen 47
- Akquise von Sprachmittler*innen 48
- Eignungsfeststellung von Sprachmittler*innen 49
- Fragen zur Eignungsfeststellung von Sprachmittler*innen 51
- Vermittlungsstruktur und Vermittlungssoftware 52

08

Interviews

- Ministerin Katharina Binz 55
- Luisa Menoni (Sprachmittlerin a.D.) 55
- Familie Atav (Klient*innen a.D. und Sprachmittler*innen) 55
- Negin (Sprachmittlerin) 56
- Eva Jochmann (Frauennotruf) 56
- Cosima Talhouni (Sprachmittlerin) 56
- Ramona Junglas (Integrationsbeauftragte Kreis Cochem-Zell) 56



Allgemeines zum Haus der Sprachmittlung



Definition von Sprachmittlung

Unter dem Begriff Sprachmittlung versteht man im Allgemeinen sowohl das **schriftliche Übersetzen** von Texten von einer in die andere Sprache als auch das rein **mündliche Dolmetschen**. Hier werden in Gesprächen Informationen durch Dolmetscher*innen von einer Sprache in die andere und wieder zurück übertragen. Unser Fokus liegt allein auf dem **mündlichen Dolmetschen im sozialen Raum**. Das Haus der Sprachmittlung nimmt in seiner Arbeit diesen Kommunikationsaustausch in den Blick, der wechselseitig und aufeinanderfolgend ist.

Tätigkeiten des Hauses der Sprachmittlung

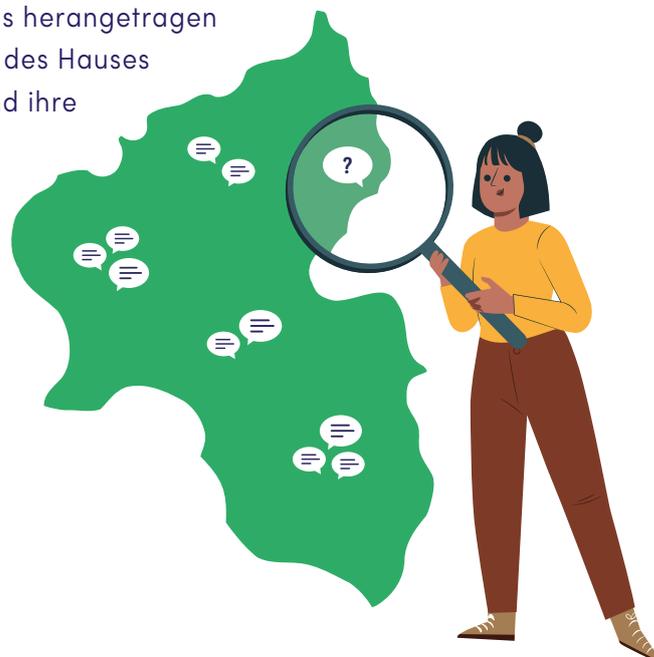
Was macht das Haus der Sprachmittlung denn nun eigentlich?

Eine Frage, die seit Aufnahme der Arbeit des Hauses der Sprachmittlung im Juli 2022 nicht nur einmal an uns herangetragen wurde. Kein Wunder, ist doch die Tätigkeitspalette des Hauses der Sprachmittlung vielfältig wie die Menschen und ihre Sprachen in Rheinland-Pfalz.

Im Folgenden finden Sie Informationen, um einen Überblick zu erhalten, „was das Haus der Sprachmittlung nun eigentlich macht“.

Das Team des Hauses der Sprachmittlung arbeitet in diesen drei Tätigkeitsfeldern:

- Akteur*innenkommunikation
- Konzeptarbeit
- Contentmanagement



Akteur*innenkommunikation

Die Kommunikationen mit den Akteur*innen der Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz zu gestalten und unter den Akteur*innen zu ermöglichen, ist ein wichtiges Tätigkeitsfeld.

Dabei unterscheiden wir diese Wege der Kommunikation:

- Kommunikation vom Haus der Sprachmittlung: Informationen zu Sprachmittlung zu den Akteur*innen bringen
- Kommunikation zum Haus der Sprachmittlung: Interessen und Informationen der Akteur*innen bündeln und für alle ertragreich kommunizieren
- Kommunikation mit dem Haus der Sprachmittlung: Austausch und Vernetzung der Akteur*innen ermöglichen und gestalten

Als Akteur*innen verstehen wir sowohl bereits in Sprachmittlung aktive Personen als auch solche Personen, die es noch werden können:

- Sprachmittlungspools und Vermittlungsstellen
- Sprachmittler*innen
- Auftraggeber*innen von Sprachmittlungseinsätzen
- Klient*innen oder Kund*innen, die durch Sprachmittlung unterstützt werden
- Fachpersonen in verschiedenen Institutionen, in denen Sprachmittlung erfolgt, wie Ämter und Behörden, Kindertagesstätten und Schulen, medizinische und therapeutische Settings usw.
- Vertreter*innen der politischen Ebene wie kommunale Integrationsbeauftragte oder Mitglieder der Beiräte für Migration und Integration
- Interessierte Personen, die sich mit Sprachmittlung beschäftigen möchten

Das Haus der Sprachmittlung veranstaltet für diese Akteur*innen Informationsveranstaltungen sowie Austausch- und Vernetzungstreffen. Damit verfolgt es zwei Ziele:

- Zum einen sollen die Personen über die Möglichkeiten und Vorteile von Sprachmittlung informiert werden und es sollen Ihnen Wege aufgezeigt werden, wie Sprachmittler*innen eingesetzt werden können.
- Zum anderen ermöglicht das Haus der Sprachmittlung den Akteur*innen den direkten Kontakt innerhalb sowie zwischen den einzelnen Akteursgruppen, um Impulse zu setzen und über Erfahrungsaustausch die eigene Position festigen oder verändern zu können.

Seien auch Sie bei unseren Veranstaltungen dabei! Hinweise auf die Veranstaltungen des Hauses der Sprachmittlung finden Sie [hier](#). Um stets umfassend informiert zu werden, melden Sie sich für unseren [Newsletter](#) an.



Konzeptarbeit

Das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration strebt mit dem Haus der Sprachmittlung einen quantitativen wie qualitativen Ausbau der Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz an. Dieser Anspruch spiegelt sich insbesondere in unserem Tätigkeitsfeld der Konzeptarbeit wider. Dabei beschäftigen wir uns mit folgenden Fragen und erarbeiten entsprechende Konzepte:

Wie können Prozesse der Vermittlung von Sprachmittler*innen optimiert werden?

Anfragen zeitlich effizient und inhaltlich adäquat zu vermitteln (Matching) und dabei auf digitale Unterstützung zurückgreifen zu können – das ist ein erstrebenswertes Ziel. Wie dieser Punkt erreicht werden kann, das arbeitet das Haus der Sprachmittlung heraus.

Wie sollte die Qualifizierung von Sprachmittler*innen gestaltet werden?

Vielfältig sind die bestehenden Qualifizierungsmöglichkeiten und -notwendigkeiten der Sprachmittler*innen in Rheinland-Pfalz – hier gilt es durch das Haus der Sprachmittlung ein Konzept herauszuarbeiten, das unter anderem beschreibt, welche Mindeststandards gelten oder welche Aufbauqualifizierungen bestehen sollten.

Wie kann optimalerweise eine Datenbank gestaltet werden, die allen Akteur*innen die Suche nach Sprachmittler*innen erleichtert?

Ein erster Schritt hin zu dieser Datenbank ist die Darstellung der Sprachmittlungspools und Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz. Das Haus der Sprachmittlung erarbeitet Wege und Möglichkeiten die Datenbank auszugestalten, um einen genaueren Blick auf die Sprachmittlungslandschaft in Rheinland-Pfalz zu erhalten.

Wie können neue Sprachmittler*innen in Rheinland-Pfalz gewonnen werden, um den Bedarf an Dolmetscher*innen zu decken?

Dies bedeutet, Kontakt- und Überzeugungsarbeit zu leisten, um Menschen, die neben Deutsch noch eine weitere Sprache sprechen, und sich zum Sprachmittler bzw. zur Sprachmittler*in qualifizieren möchten, für diese Tätigkeit zu gewinnen. Insbesondere in den Teilen von Rheinland-Pfalz, wo bislang keine oder nur geringfügige Sprachmittlungsangebote bestehen. Das Haus der Sprachmittlung konzipiert Akquisestrategien und tauscht sich hierbei eng mit den Vermittlungsstellen und Pools in Rheinland-Pfalz aus, auch um spezifische und regionale Bedarfe abzubilden.

Wie können Sprachmittler*innen nach Einsätzen auf psychosozialer Ebene adäquat begleitet werden?

Sprachmittlungseinsätze können anstrengend und belastend sein – den Sprachmittler*innen müssen daher Formen der psychosozialen Nachbereitung angeboten werden. Das Haus der Sprachmittlung entwickelt hierzu ein entsprechendes Konzept.



Bei all diesen Tätigkeiten stehen wir im engen Kontakt mit den Akteur*innen und Expert*innen der Sprachmittlungslandschaft in Rheinland-Pfalz und tauschen uns auch mit Akteur*innen anderer Bundesländer und Länder aus.

Und um Integrationsministerin Katharina Binz aus ihrem Interview zum Haus der Sprachmittlung zu zitieren: „Ich wünsche dem Team des Hauses der Sprachmittlung Freude beim Anpacken dieser Aufgabe, Engagement und das notwendige Quentchen Optimismus, das wir alle brauchen, wenn wir beginnen, dicke Bretter zu bohren.“ Bei der Konzeptarbeit finden wir ganz besonders dicke Bretter und bei uns finden Sie ganz sicher ganz besonders viel Engagement und Optimismus.

Contentmanagement

Im Tätigkeitsfeld Contentmanagement treibt uns an, alle Personen, die sich bereits mit Sprachmittlung beschäftigen oder die sich dafür interessieren, umfassend zu den Themen rund um Sprachmittlung zu informieren.

Wir möchten Sie mitnehmen auf dem Weg der Weiterentwicklung des Hauses der Sprachmittlung und der Gestaltung der Sprachmittlungslandschaft in Rheinland-Pfalz.

Unsere Website dient als Informationsplattform und wir bauen sie Stück für Stück weiter aus – begleiten Sie uns gerne dabei, wie wir beispielsweise eine zentrale Datenbank mit Sprachmittlungsangeboten in Rheinland-Pfalz erschaffen.

Neben der Website bieten wir mit unserem Newsletter die Möglichkeit, immer auf dem Laufenden zu bleiben. Melden Sie sich [hier](#) zum Newsletter an. Das Haus der Sprachmittlung möchte ein möglichst breites Publikum mit Informationen über Sprachmittlung erreichen. Hierfür stellen wir auf der Homepage (www.haus-der-sprachmittlung.de/infothek/downloads) OnePager zu unterschiedlichen Themen zur Verfügung. Dieses Portfolio wird stetig erweitert.

Zum Abschluss: Neben all den sachlichen Informationen und inhaltsbezogenen Tätigkeiten möchten wir die Worte von Integrationsministerin aus ihrem Interview zum Haus der Sprachmittlung aufgreifen: „Das Haus der Sprachmittlung und unser Ministerium arbeiten daran, eine Vision Wirklichkeit werden zu lassen.“

Seien auch Sie dabei, gemeinsam Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz selbstverständlich und für alle zugänglich zu machen und eine Vision Wirklichkeit werden zu lassen!

Haben Sie noch Fragen oder Anliegen zum Haus der Sprachmittlung?
Schreiben Sie uns gerne an [**info@haus-der-sprachmittlung.de**](mailto:info@haus-der-sprachmittlung.de).

Unsere Angebote



Was können wir vom Haus der Sprachmittlung für Sie tun?

- Wir informieren über Sprachmittlung
- Wir sprechen mit vielen Menschen und fragen, was sie wirklich brauchen
- Wir bündeln die Erkenntnisse dieses Austauschs
- Wir beraten verschiedene Akteur*innen in der rheinland-pfälzischen Sprachmittlungslandschaft
- Wir sensibilisieren die Gesellschaft zur Notwendigkeit qualitätvollen Dolmetschens
- Wir vernetzen und bringen Menschen auf Veranstaltungen miteinander ins Gespräch

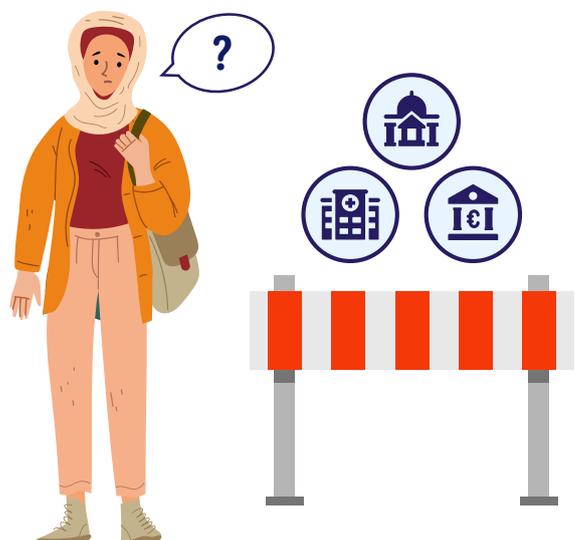
Standpunkte des Haus der Sprachmittlung

Sprachmittlung im sozialen Raum ist ein wichtiger Teil der Integrationsarbeit in Rheinland-Pfalz. Sie unterstützt alle Menschen im sozialen Raum bei der Teilhabe, der Interessensartikulation und bei der Kommunikation auf Augenhöhe. Deshalb vertritt das Haus der Sprachmittlung als Interessensvertretung der Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz folgende Standpunkte:

- Sprachmittlung ist für alle da
- Dolmetschen leistet einen wichtigen Beitrag zu Integration, Partizipation und Antidiskriminierung
- Sprachmittlung soll neutral, allparteilich und qualitätsvoll erfolgen
- Sprachmittlung im sozialen Raum braucht einheitliche Qualitätsstandards
- Sprachmittler*innen sollen Wertschätzung für ihre Arbeit erfahren – monetär und ideell
- Sprachmittlung ist bunt und vielfältig. Sie lebt Fairness und Beteiligung
- Fachpersonen werden für den Umgang mit Sprachmittler*innen sensibilisiert
- Es existiert perspektivisch ein landesweites Angebot an qualifizierten Sprachmittler*innen, auf das alle Institutionen des sozialen Raums zugreifen können

Ablauf von Sprachmittlungseinsätzen

Der Ablauf von Sprachmittlungseinsätzen, insbesondere im Bereich des mündlichen Dolmetschens, ist ein wichtiger Prozess, der sicherstellt, dass Personen mit geringen oder keinen Deutschkenntnissen in sozialen Kontexten angemessen unterstützt werden. Der erste Schritt



besteht darin, den Bedarf zur Sprachmittlung zu erkennen. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn eine Person an einem Entwicklungsgespräch in der Kita, einem Anmeldegespräch in der Grundschule oder einem Beratungsgespräch im Jobcenter teilnehmen möchte, jedoch Schwierigkeiten hat, die deutsche Sprache zu verstehen oder zu sprechen. Und zugleich die Fachperson, die das Gespräch führt, die Sprache der Klient*innen nicht spricht.

Sobald der Bedarf identifiziert ist, kann es zwei Wege geben: Entweder wendet sich die Person mit geringen/keinen Deutschkenntnissen an eine entsprechende Fachperson, wie etwa eine*n Erzieher*in in der Kita, eine*n Lehrer*in in der Grundschule oder eine*n Mitarbeiter*in im Jobcenter. Diese Fachperson wird um Unterstützung gebeten, welche umgesetzt wird, indem sie eine Anfrage für eine sprachmittelnde Person stellt. Hierbei kann die Fachperson beispielsweise auf Angebote wie das Haus der Sprachmittlung zurückgreifen, welches eine Vielzahl von Sprachmittlungsangeboten auf der Homepage ausweist. Im anderen Fall sieht die Fachperson den Bedarf bereits, bevor sie von den Klient*innen angesprochen wird, und wird initiativ, indem sie sich um eine sprachmittelnde Person bemüht.

Nach der Anfrage bei einer ausgewählten Vermittlungsstelle erfolgt die Terminabstimmung und Koordinierung des Gesprächstermins durch diese Vermittlungsstelle oder einen Sprachmittlungspool. Diese Organisationen sind dafür zuständig, die am besten passende Person für den Einsatz auszuwählen, die Verfügbarkeit ihrer Sprachmittler*innen zu prüfen und einen passenden Termin zu finden, der für alle Beteiligten geeignet ist.

Sobald der Termin festgelegt ist, wird das Gespräch durchgeführt. Dabei ist es wichtig, die Grundsätze der Sprachmittlung zu beachten, wie Neutralität, Vertraulichkeit und die Wahrung der Integrität der Kommunikation. Die sprachmittelnde Person agiert als Brücke zwischen den Gesprächspartner*innen und sorgt dafür, dass alle Informationen klar und verständlich übermittelt werden.

Nach dem Gespräch kann, falls erforderlich, eine Nachbereitung der Gesprächsinhalte stattfinden. Dies kann beispielsweise zwischen der Fachperson und dem Sprachmittler bzw. der Sprachmittlerin geschehen, um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen korrekt verstanden wurden und um eventuelle Fragen zu klären. Dieser strukturierte Ablauf gewährleistet, dass Sprachmittlungseinsätze effektiv und respektvoll durchgeführt werden, sodass alle Beteiligten die Unterstützung erhalten, die sie benötigen.

Erfahren Sie mehr über Sprachmittlungsangebote:

www.haus-der-sprachmittlung.de/sprachmittlungsangebote



Finanzierung von Sprachmittlungseinsätzen

Woher sollen eine Schule, eine Kita, ein Krankenhaus, eine Beratungsstelle und die dahinterstehenden Fachpersonen das Geld nehmen, um die Sprachmittler*innen zu bezahlen?

Wir vom Haus der Sprachmittlung vertreten den Standpunkt, dass es die Aufgabe der Fachpersonen und Institutionen ist, eine sprachmittelnde Person anzufragen und auch die Kosten für diese Dienstleistung zu übernehmen. Andere Konzepte wie das Hinzuziehen und Bezahlung der Sprachmittler*innen durch die Kund*innen, Klient*innen und Patient*innen führen zu einem Qualitätsabfall, zur Reduzierung des Informationsaustausches, zur Erhöhung der Fehler- und Missverständnisquote und nicht zuletzt zu einer Einschränkung der Expertise und Fachlichkeit der Fachpersonen. Unser Standpunkt hat aber mindestens einen großen Haken, der uns gegenüber (völlig zurecht) immer wieder geäußert wird:

Woher das Geld nehmen, wenn seitens der auftragsgebenden Fachpersonen und/oder Institutionen kein entsprechendes Budget vorhanden ist?!



Sprachmittler*innen, die qualitativvolles Dolmetschen leisten können, Zeit haben und pro bono arbeiten, sind eher selten zu finden. Und dann kommt das Haus der Sprachmittlung und sagt: Gespräche im sozialen Raum und Sprachhindernissen sollten dringend mit Beteiligung einer sprachmittelnden Person geführt werden und diese Person muss für ihre Dienstleistung auch entsprechend entlohnt werden. Uns ist sehr bewusst, dass hier Anspruch und Wirklichkeit auseinanderklaffen und wir ein Idealbild zeichnen, das derzeit mit den jetzigen Bedingungen kaum flächendeckend und zufriedenstellend zu erreichen ist.

Und dennoch ist dieses Idealbild unser Ziel und soll es auch bleiben. Sicherlich bemühen wir uns, die gegenwärtigen Bedingungen gerade im Hinblick auf Finanzierung zum Positiven zu verändern und werden dieses Thema weiterhin schwerpunktmäßig auf unsere Agenda setzen. Das Haus der Sprachmittlung strebt auch in diesem Tätigkeitsfeld den engen Kontakt und Austausch an, um Wege der Finanzierung von Sprachmittlungseinsätzen ausfindig zu machen und sie anderen Akteur*innen als Impuls zur Verfügung zu stellen.



**„Sprachmittlung ist ein
Schritt zur Teilhabe an
gesellschaftlichen Prozessen
und Mitgestaltungsoptionen, der
allen Menschen ermöglicht
werden muss.“**

Dr. Lisa Baum

Informationen für Sprachmittler*innen



Grundsätze der Sprachmittlung

Qualitätsvolle Sprachmittlung richtet sich nach verschiedenen Grundsätzen. Das Haus der Sprachmittlung empfiehlt Sprachmittler*innen dieses Vorgehen:

Allgemeines

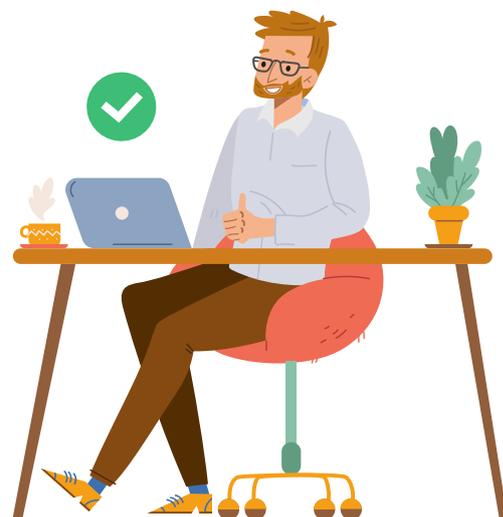
- Bereiten Sie sich so gut wie möglich inhaltlich auf Ihren Einsatz vor.
- Erscheinen Sie pünktlich am Einsatzort.
- Stellen Sie sich den Beteiligten vor und erläutern Sie Ihre Rolle als Sprachmittler*in.
- Gehen Sie höflich und respektvoll mit allen Gesprächsparteien um.
- Konzentrieren Sie sich auf die Sprachmittlungssituation.

Allparteilichkeit und Neutralität

- Sie ermöglichen die Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen, dabei bleiben Sie allparteilich und neutral.
- Sie sind für alle Personen zuständig, das bedeutet Allparteilichkeit.
- Sie bleiben stets neutral, das heißt auch, dass sie keine der Personen inhaltlich beraten oder persönlich unterstützen.
- Halten Sie sich mit persönlichen Äußerungen zurück, um Ihre Neutralität zu schützen.
- Nehmen Sie keine Anfragen für Einsätze für Personen an, die Sie gut kennen (Familie, Bekannte).
- Geben Sie keine Kontaktdaten an die Klient*innen weiter.

Verschwiegenheit

- Geben Sie absolut keine Informationen über die Beteiligten und aus den Gesprächen weiter – weder Unbeteiligten noch Freunden und Familie der Klient*innen.
- Personenbezogene Daten und Inhalte unterliegen stets der Schweigepflicht.
- Entsorgen Sie Ihre Notizen aus dem Gespräch sofort nach seinem Ende.



Gewissenhaftigkeit

- Dolmetschen Sie das Gesagte inhaltlich getreu und im Sinne der beteiligten Personen.
- Verwenden Sie eine Sprache und Sprechweise, die die Personen am besten verstehen.
- Wenn Sie unsicher sind, ob Sie Inhalte richtig verstehen, sagen Sie dies zu allen Beteiligten und bitten um eine Erklärung – das sorgt für Transparenz.
- Vermeiden Sie Gespräche mit einzelnen Personen ohne Dolmetschung (Nebengespräche).
- Bitten Sie um eine Pause, wenn Ihnen korrektes Dolmetschen nicht mehr möglich ist.

Qualitätsvolles Dolmetschen und Qualifizierung



Empfehlungen des Hauses der Sprachmittlung zu qualitativem Dolmetschen und Qualifizierungen

Grundsätzlich und allgemein empfehlen wir folgendes Kompetenzprofil bei den dolmetschenden Personen, das am Ende einer wie auch immer konzipierten und absolvierten Qualifizierung von den Teilnehmer*innen erfüllt werden sollte:

- Sehr gute Kenntnisse von mindestens zwei Sprachen in Wort und Schrift
- Dolmetsch- und Notiztechniken auf hohem Niveau
- Breites Institutionenwissen in verschiedenen Bereichen des sozialen Raums
- Sicheres und ausdefiniertes Rollenverständnis
- Selbstreflexionsvermögen und Weiterentwicklungstreiben
- Resilienz und Abgrenzungsstrategien
- Empathie und Einfühlungsvermögen

Diese Kompetenzen werden bei Absolvent*innen von Qualifizierungen immer unterschiedlich stark ausgeprägt sein und im Verlaufe der Dolmetscher*innentätigkeit immer wieder aktualisiert werden müssen, jedoch liefert eine möglichst gute Annäherung an dieses Profil eine gewisse Garantie für qualitativvolles Dolmetschen. Dieses Profil kann von Dolmetscher*innen und Vermittlungsstellen als Prädikat nach außen getragen werden, damit qualitativvolles Dolmetschen als Manifestierung dieser Kompetenzen bei allen Beteiligten spürbar- und erlebbar wird und ein bewusster Gegensatz zu dem ungesteuerten und qualitätsreduzierten Dolmetschen demonstriert werden kann. Dolmetscher*innen mit diesem Kompetenzprofil sind Werber*innen für sich selbst und für die Relevanz von qualitativvollem Dolmetschen. Hier kann eine Benchmark gesetzt werden, unterhalb der in Zukunft „schlechteres“ Dolmetschen nicht mehr akzeptiert wird.

Dieses Kompetenzprofil/dieser Qualitätsstandard ist eine Idealvorstellung, die im besten Fall am Ende eines Qualifizierungsprozesses steht, in welchem sich Theorie-, Praxis- und Reflexionseinheiten ergänzt und die einzelnen Komponenten ausgeprägt haben. Jedoch muss man realistisch genug sein, dass die große Bedarfslage und die vergleichsweise unattraktive Beschäftigungsperspektive (hoher Zeitaufwand, eigene Vorleistungen der Sprachmittler*innen, geringe Wertschätzung, keine wirkliche Hierarchie zwischen den dolmetschenden Personen im Feld, schlechte Verdienstmöglichkeiten, anspruchsvolle und intensive Tätigkeit) neue Dolmetscher*innen nicht in Scharen anzieht und sie auch nicht alle in Qualifizierungen einmünden lässt. Deshalb müssen sich Qualifizierungsmodelle und -inhalte diesen Umständen anpassen und den Zugang breit und attraktiv gestalten sowie die Durchführung der Inhalte an den Lebensrealitäten der Teilnehmer*innen und bzgl. der Anforderungen der Einsätze ausrichten. Die Frage der Finanzierung muss auch in dieser Stelle gestellt werden. Eine bessere finanzielle Perspektive für die Sprachmittler*innen wird auch mehr Menschen einer Qualifizierung zuführen.



Qualifizierungsarchitektur

Folgende Ansätze halten wir für die Struktur von Qualifizierungsangeboten für sinnvoll, die mittelfristig den Weg aus dem reinen Ehrenamt begleiten können, aber auch gleichzeitig Antworten auf die Bedarfslage bereithalten.

Der Fokus auf Sprachkenntnisse ist eine (zu) harte Tür

Bezüglich der Sprachkenntnisse werden oft die Niveaustufen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER) herangezogen, um Menschen eine ausreichende Kompetenz im Sprachbereich zu bescheinigen. Jedoch haben diese Niveaus nur eine beschränkte Aussagekraft über die spezifischen Anforderungen im Dolmetschbereich. Sicherlich kann gelten, dass je besser die Sprachkenntnisse einer Person sind, desto einfacher gelingt es ihr sich in gedolmetschten Kontexten zu bewegen. Jedoch muss bei der Auswahl und bei der Qualifizierung kritisch auf das Sprachniveau und die Spracherwerbsbiografie geschaut werden. Sprachkenntnisse beinhalten mehrere Dimensionen, die bei allen Lernenden unterschiedlich ausgeprägt sind. Eine Eingrenzung auf ein bestimmtes Sprachniveau greift dann zu kurz und bildet nicht das sprachliche Kompetenzprofil ab.

Qualifizierung ist auch Beratung

- Screening der Qualifizierungsinteressierten im Vorfeld durch die Qualifizierungsträger*innen und Prüfung hinsichtlich Sprachen, Vorwissen, Vorerfahrung, Lernbereitschaft und Selbstreflexionskompetenzen
- angeschlossene und automatische (Bildungs-)Beratung der zukünftigen Sprachmittelnden bzgl. des passenden Qualifizierungswegs
- Akquise bzw. Recruiting gezielt hinsichtlich Sprachenportfolio, regionale Bedarfe, Mobilitätsvoraussetzungen und Perspektiven für die Absolvent*innen unternehmen.

Qualifizierung braucht eine starke Verknüpfung von Theorie und Praxis

- Viele Praxisschleifen oder -einheiten einbauen, da die Praxis Fragen und Bedarfe aufwirft, die in einer Reflexionseinheit bearbeitet werden können. Hier kann auch wieder der Beratungsaspekt aktiv greifen.
- TOJ (Training on the job) als elementarer Bestandteil der Qualifizierung, evtl. auch begleitet z. B. durch erfahrene Mentor*innen.
- Auch hier fiele dann den Dozierenden die Aufgabe zu, die Inhalte, Erfahrungen und Erkenntnisse von und mit den Teilnehmer*innen regelmäßig zu reflektieren bzw. diese Reflexionsprozesse zu initiieren.
- Das Rollenverständnis steht im Kern des qualitativvollen Dolmetschens; dieses wird in der Praxis immer wieder herausgefordert und kann nur mit Kontext und Einbettung weiter gefestigt werden. Auch hierzu sind Praxiserfahrungen unerlässlich, die dann im Anschluss wieder aufgearbeitet werden.
- Qualifizierungsinhalte auch je nach Qualifizierungsträger gestalten (regionale Spezifika, Bedarfslage, überregionale allgemeingültige Inhalte), in die Fläche tragen, aber auch mit den Bedingungen vor Ort im Hinterkopf
- Eine anerkannte Prüfung oder ein Portfolio (Nachweise der Teilnehmenden, dass sie die theoretischen Inhalte zusammen mit den Praxisphasen reflektiert und in Zusammenhang gebracht haben) mit Abschlussprüfung stärkt alle Seiten und kann als Qualitätsnachweis zu Werbe- und Legitimationszwecken verwendet werden.

- Durch ein begleitendes Portfolio und durch die individuelle und gruppenübergreifende Reflexion der Inhalte und Erfahrungen können bei den Teilnehmer*innen lebendige Nachweise von Kompetenzzuwächsen sichtbar gemacht werden.

Vorschläge zu Qualifizierungsmodulen

- Institutionenwissen mit spezifischem Wortschatztraining
- Dolmetschtechniken und Dolmetschprozesse
- Rollenprofil von Dolmetscher*innen
- aktive Spracharbeit und -förderung
- Abgrenzungs- und Selbstschutzmechanismen
- thematische oder regionale Spezifika

Eine gute Qualifizierung braucht mitwachsende Strukturen und Perspektiven

Um perspektivisch die Sprachmittlung im sozialen Raum aus der Ecke des Zufalls und der Ehrenamtlichkeit herauszuholen, kann es eine Devise sein, immer mehr Menschen immer besser auf das anspruchsvolle Anforderungsprofil vorzubereiten (Qualifizierung erzeugt Bezahlung/Anerkennung). Dieser Ansatz sollte aber durch mitwachsende Strukturen begleitet werden. Qualifizierte Sprachmittler*innen profitieren von professionellen Vermittlungsstrukturen, von guter Interessenvertretung, von einer Selbstverständlichkeit nur sie zu Einsätzen hinzuziehen und von einer fairen Entlohnung (Bezahlung/Geld erzeugt Qualität). All diese Punkte sind nicht kostenneutral, aber notwendig, um die Sprachmittler*innen nicht mit ihrem Investment und ihrem Engagement allein zu lassen.

Der Bedarf an qualifizierten Sprachmittler*innen in Rheinland-Pfalz ist hoch und wird es auch perspektivisch bleiben.



Psychohygiene für Sprachmittler*innen

Damit Sie als Sprachmittler*innen Freude an Ihrer Tätigkeit haben und sich dabei gut fühlen, ist Psychohygiene wichtig – aber was bedeutet das genau?



Bei Sprachmittlungseinsätzen im sozialen Raum werden häufig sensible Inhalte besprochen, die zum Teil auch für Sie als Sprachmittler*innen belastend sein können. Denn Sie hören diese Inhalte, verdolmetschen Sie in eine andere Sprache und sprechen Sie aus. Um damit gut umgehen zu können, kann Psychohygiene helfen.

Psychohygiene ist die Lehre vom Schutz und dem Erreichen psychischer Gesundheit.

Diese Faktoren eines Einsatzes können dazu führen, dass Sie sich belastet fühlen:

- Hohe Anforderungen im Bereich der Sprache und der Sprachmittlung
- Belastende Inhalte und direkter Kontakt mit traumatisierten/hilfebedürftigen Menschen
- Erinnerung an eigene Erfahrungen
- Grenzüberschreitungen und emotionale Überforderungen
- Fehlende Anerkennung und Wertschätzung Ihrer Tätigkeit

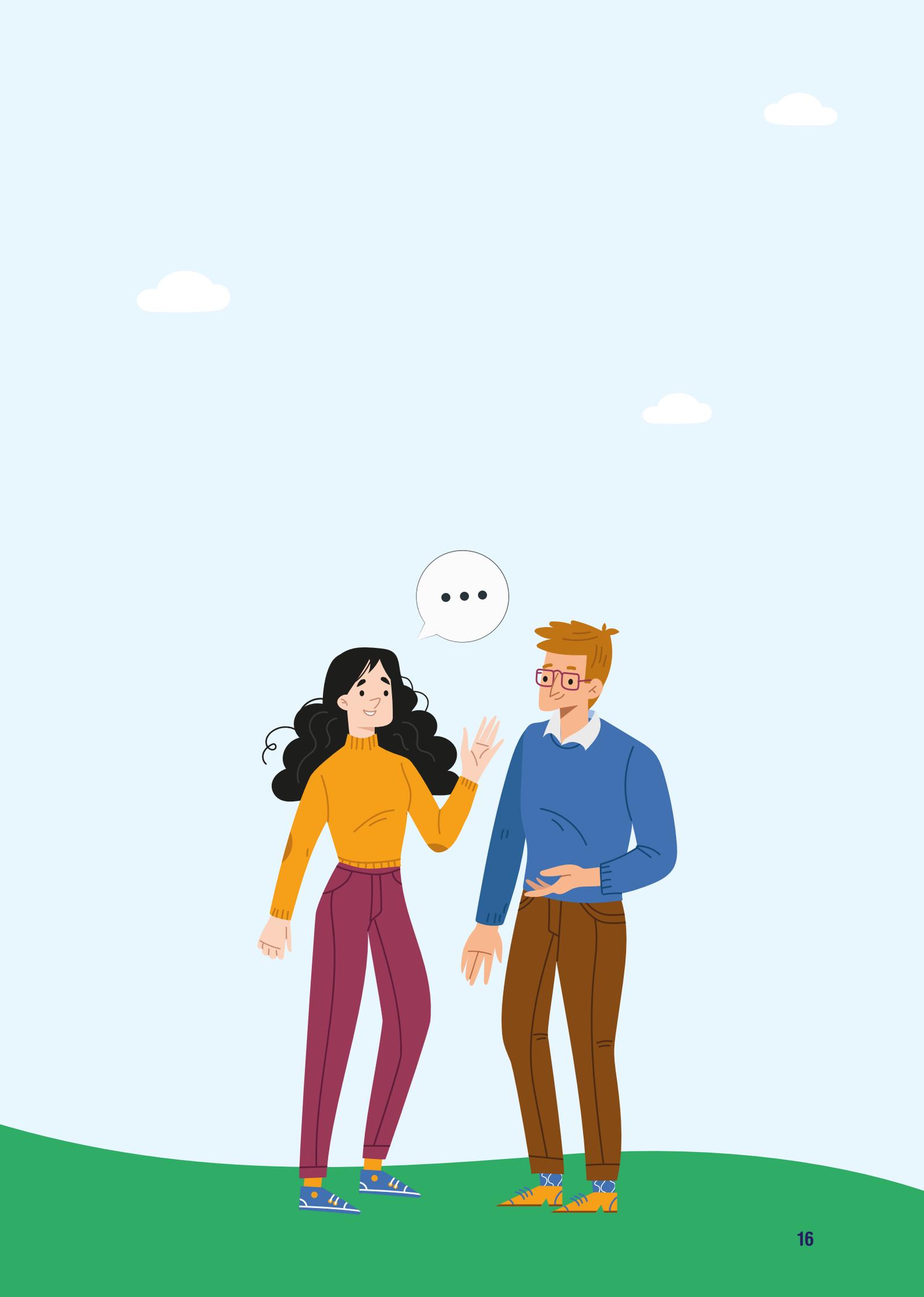
Das können Sie tun, um Ihre psychische Gesundheit zu schützen:

- Seien Sie achtsam und nehmen Sie die eigenen Signale von Überlastung wahr – hierzu gibt es verschiedene Achtsamkeitsübungen.
- Definieren Sie ganz klar Ihre Rolle und Ihre Grenzen als Sprachmittler*in, denn wenn Sie wissen, was Ihre Aufgaben sind und was nicht, können Sie Ihre Grenzen besser schützen.
- Entwickeln Sie Strategien für sich, um mit Stress umzugehen, Beispiele hierfür sind: Sport, Entspannungsverfahren wie Yoga, förderliche Denkweisen oder Problemlösestrategien.
- Verbessern Sie Ihre Regenerationsfähigkeit, also die Phasen der Entspannung durch Pausengestaltung, Zeitmanagement, Aktivitäten, die Ihnen gut tun.
- Entscheiden Sie, in welchen Einsatzbereichen Sie tätig sein wollen und in welchen nicht.
- Besuchen Sie Qualifizierungen, denn je besser Sie qualifiziert sind, desto leichter fällt es Ihnen, Distanz zum Geschehenen einzunehmen und dieses zu reflektieren.
- Bauen Sie sich ein soziales Netz aus Menschen, das Ihnen Unterstützung ermöglicht.
- Nehmen Sie Angebote für Austausch und Supervision von Organisationen wahr, denn es hilft, von anderen zu hören, wie es ihnen mit einer Situation geht.

Prüfen Sie bitte für sich, welche dieser Vorschläge für Sie gut passen. Möglicherweise unterstützen Sie alle Vorschläge, vielleicht passen aber auch nur manche Ideen zu Ihnen. Das können Sie ganz individuell für sich entscheiden und ausprobieren, was Ihnen gut tut.

Übrigens können auch die Gesprächsleitungen zu Ihrem Wohlbefinden beitragen durch:

- Vorgespräche, um Sie bestmöglich auf den Einsatz vorzubereiten.
- Achtsamkeit während des Gesprächs, ob es Ihnen auch gut geht.
- Nachgespräche, um zu erfragen, wie es Ihnen geht und ob Sie Unterstützung benötigen.



Informationen für für Klient*innen



An Ihrem Gespräch mit einer Fachperson nimmt ein*e Sprachmittler*in teil. Die Fachperson ist die Person, die das Gespräch leitet. Der*die Sprachmittler*in dolmetscht, alles was gesagt wird. Das heißt, sie überträgt alles, was Sie sagen, in die deutsche Sprache. Und sie überträgt alles, was die Fachperson sagt, in Ihre Sprache. Hier bekommen Sie Informationen, was für das Gespräch wichtig ist:

Der*die Sprachmittler*in

- ist verschwiegen, das heißt, sie gibt keine Informationen zu Ihnen oder zu Inhalten aus dem Gespräch an andere Personen weiter
- ist für alle Personen im Gespräch zuständig: Für Sie und für die Fachperson
- ist neutral, das heißt, sie berät und unterstützt niemanden
- dolmetscht alles, was von Ihnen und der Fachperson gesagt wird

Das Gespräch

- Sprechen Sie langsam und deutlich
- Formulieren Sie kurze und verständliche Sätze
- Machen Sie nach zwei Sätzen eine Pause, damit die dolmetschende Person dolmetschen kann
- Haben Sie bitte Verständnis, wenn die dolmetschende Person Sie vielleicht unterbricht, damit sie dolmetschen kann

Die Fachperson

- ist Ihr*e Gesprächspartner*in
- muss dafür sorgen, dass Sie alles verstehen
- beantwortet Ihre Fragen

Sprechen Sie immer direkt mit der Fachperson, schauen Sie diese im Gespräch an.

Informationen in weiteren Sprachen zu Sprachmittlungseinsätzen
finden Sie auf unserer Website:

www.haus-der-sprachmittlung.de/information-in-your-language-qr





„Mit Blick auf das Anforderungsprofil von sprachmittelnden Personen und auf den Mehrwert, den sie über ihre Tätigkeiten generieren, ist eine adäquate Bezahlung eigentlich eine Selbstverständlichkeit und es ist traurig, dass darüber noch immer gestritten und dafür noch immer gekämpft werden muss. Diese Personen leisten wertvolle und wertschöpfende Arbeit, dafür müssen sie einen Gegenwert erhalten.“

Marc Beer

Informationen für Fachpersonen



Leitung von Gesprächen mit Sprachmittler*innen

An Ihrem Gespräch nimmt eine Person teil, die für Sie und Ihre*n Klient*in dolmetscht – als Fachperson leisten Sie einen Beitrag, dass die Dolmetschung gelingt und die dolmetschende Person in einem bestmöglichen Setting arbeiten kann. Das Haus der Sprachmittlung gibt Ihnen wertvolle Hinweise, wie das gelingt.

Die dolmetschende Person überträgt das Gesagte von Ihnen sowie von Ihrem*Ihrer Gesprächspartner*in auf mündlicher Ebene in eine andere Sprache. Die Verdolmetschung erfolgt meist konsekutiv, also wechselseitig und aufeinander folgend.

Vor dem Gespräch

- Stellen Sie Informationen zur Verfügung, mit denen sich die dolmetschende Person auf das Gespräch inhaltlich vorbereiten kann, oder bieten Sie ein Vorgespräch an.
- Bereiten Sie eine Anordnung der Stühle vor, so dass Ihnen Ihr*e Gesprächspartner*in (Klient*in, Patient*in) gegenüber sitzt und die dolmetschende Person etwas seitlich davon Platz nimmt. Ein gleichseitiges Dreieck empfiehlt sich hierfür, damit Sie und Ihr*e Klient*in sich als Gesprächspartner*innen wahrnehmen und die sprachmittelnde Person gut alle Gesprächsteilnehmer*innen sehen und hören kann.

Gesprächsbeginn

- Stellen Sie alle Beteiligten vor und holen Sie das Einverständnis für die Beteiligung einer dolmetschenden Person ein.
- Sorgen Sie für Rollenklarheit und weisen Sie insbesondere auf die Schweigepflicht der dolmetschenden Person hin.
- Ermuntern Sie alle Beteiligten, bei Unklarheiten nachzufragen.

Gesprächsverlauf

- Reden Sie bitte langsam und deutlich und machen Sie nach ein bis zwei Sätzen eine Pause, damit Ihr Redebeitrag verdolmetscht werden kann
- Formulieren Sie kurze und verständliche Sätze und vermeiden Sie Abkürzungen,

Witze und Redewendungen.

- Sprechen Sie direkt mit Ihrem*Ihrer Gesprächspartner*in und behalten Sie stets die Führung des Gesprächs in Ihren Händen.

Gesprächsende

- Fassen Sie die Inhalte zusammen.
- Fragen Sie gezielt nach, ob alle Inhalte gut verstanden wurden.

Dolmetschen in Schulen und Kindertagesstätten

Welche Aspekte sind für Gesprächsleitungen in Schulen und Kindertagesstätten wichtig, wenn sie gedolmetschte Gespräche führen?

Wie in allen Zusammenhängen des sozialen Raums ist es von großem Vorteil, wenn Fachpersonen aus diesen Bereichen auf Sprachmittler*innen zurückgreifen, die qualitativvoll dolmetschen. Qualitativvoll bedeutet im Einzelnen:

- Sinngemäße und vollständige Verdolmetschung aller getätigten Äußerungen
- Neutrales und allparteiliches Rollenverständnis
- Transparenz über alle kommunikativen Signale
- Absolute Verschwiegenheit bzgl. der Gesprächsinhalte
- Breites Institutionenwissen über die Prozesse und Gegenstände im Schul- und Kitakontext



Eine sprachmittelnde Person ist für beide Parteien zuständig und ermöglicht eine Kommunikation auf Augenhöhe.

Schulen und Kindertagesstätten in Deutschland sind Orte der mehrsprachigen Kommunikation, auch deshalb sollten nur qualifizierte Sprachmittelnde in den herausforderungsvollen Gesprächsanlässen eingesetzt werden. Solche Gespräche können sein: Eltern- und Entwicklungsgespräche, Vermittlung von Lernförderung oder Unterstützungsstrukturen, Anmeldungen, Probleme im Sozialverhalten, Förderplangespräche, Elternsprechtage/ Elternabende, organisatorische Gespräche, disziplinarische Gespräche etc.

Nicht qualifizierte Sprachmittler*innen, Angehörige oder die Kinder selbst als sprachmittelnde Personen einzusetzen, birgt zahlreiche Gefahren und Risiken für alle Beteiligten:

- 
- Hohes Risiko für: Einflussnahme, Manipulation, Filterung der Inhalte, Einfluss auf die Gesprächssteuerung durch nicht qualifizierte dolmetschende Personen
 - Bei Kindern: Rollenumkehr der Kinder, die Überforderung und Exponiertheit zur Folge haben; auch eine psychische Belastung in dieser Konstellation ist nicht auszuschließen
 - Negative Auswirkungen auf die Bildungslaufbahn der Kinder und Jugendlichen
 - Erzieher*innen und Lehrer*innen werden in der Ausübung ihrer Tätigkeit eingeschränkt

Hinweise für ein gelingendes Gespräch im Schul- und Kitazusammenhang für Gesprächsleitungen

- Organisieren Sie im Vorfeld eine qualifizierte sprachmittelnde Person, wenden Sie sich hierzu gerne an die Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz (<https://www.haus-der-sprachmittlung.de/sprachmittlungsangebote>)
- Greifen Sie bitte nicht auf die Kinder als sprachmittelnde Person zurück, diese Konstellation kennt nur Verlierer*innen
- Sorgen Sie für eine ruhige und offene Gesprächsatmosphäre
- Geben Sie der sprachmittelnden Person im Vorfeld Informationen über Gesprächsinhalte, -ziele sowie -abläufe und weisen Sie auf Besonderheiten hin
- Kommunizieren Sie allen Gesprächsbeteiligten, dass Sie über die ganze Zeit hinweg die Gesprächsführung inne haben werden
- Stellen Sie die sprachmittelnde Person vor, holen Sie das Einverständnis bei Eltern ein und erklären Sie die Rahmenbedingungen eines gedolmetschten Gesprächs
- Formulieren Sie kurze und klare Sätze und halten Sie den Augenkontakt zu den Eltern
- Fassen Sie am Ende das Gespräch zusammen und geben Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen
- Planen Sie immer einen zeitlichen Puffer ein, denn Gespräche mit Sprachmittler*in dauern länger als Gespräche ohne Sprachmittler*in
- Informieren Sie sich auch gerne für weitere Hinweise für Gesprächsleitungen auf unserer Homepage

Gesprächsleitungen zur Psychohygiene von Sprachmittler*innen



Welche Aspekte sind für Gesprächsleitungen wichtig, wenn sie die Gesunderhaltung von sprachmittelnden Personen im Blick haben möchten?

Jedes Gespräch zwischen Fachpersonen und Klient*innen kann potentiell belastend für die Gesprächspartner*innen sein – das gilt auch für die anwesenden Sprachmittler*innen. Sie als Fachperson sind in der Regel geschult darin, in sensiblen Bereichen tätig zu sein und verfügen über Strategien zur Wahrung von Distanz zu belastenden Inhalten. Sprachmittler*innen können meistens auf solche Kompetenzen nicht zurückgreifen. Damit die Sprachmittler*innen auch nach belastenden Gesprächen psychisch gesund bleiben und ihre Freude

an der Sprachmittlung beibehalten, bitten wir Sie als Gesprächsleitung, einige Punkte zu beachten. Denn durch Ihre Sensibilität für die Situation der Sprachmittler*innen leisten Sie einen Beitrag zur Aufrechterhaltung des Wohlbefindens der Sprachmittler*innen und damit zu qualitativvoller Sprachmittlung.

Folgende Faktoren können für Sprachmittler*innen ein Risiko darstellen:

- Hohe Anforderungen im Bezug auf Sprache und Sprachtransfer
- Belastende Inhalte, insbesondere in medizinischen, psychotherapeutischen und allgemeinen Beratungs- und Behandlungskontexten
- Direkter Kontakt mit traumatisierten oder hilfebedürftigen Menschen
- Erinnerung an eigene Erfahrungen
- Grenzüberschreitungen und emotionale Überforderungen
- Fehlende Anerkennung und Wertschätzung für die Tätigkeit



Damit können Sie als Fachperson zur Gesunderhaltung von Sprachmittler*innen beitragen:

- Gute Vorbereitung des Einsatzes, d. h. Sie organisieren rechtzeitig eine sprachmittelnde Person und kommunizieren die Anforderungen für jeden einzelnen Einsatz gegenüber der Vermittlungsstelle bzw. der sprachmittelnden Person von Anfang an transparent. Das ermöglicht eine (kultur-)sensible Passung zwischen Einsatz und sprachmittelnder Person.
- Anbieten/Durchführen eines Vorgesprächs, in dem Anforderungen, mögliche Herausforderungen und Erwartungen besprochen und Fragen der sprachmittelnden Person geklärt werden können.
- Im Einsatz klären Sie das Setting, stellen die sprachmittelnde Person vor und klären bezüglich ihrer Rolle auf (Schweigepflicht, Transparenz, Vollständigkeit, Korrektheit). Sie passen die eigene Sprache der Situation an und lassen der sprachmittelnden Person Zeit für den Sprachtransfer. Halten Sie immer auch ein Auge auf die sprachmittelnde Person, um ihre weitere Einsatzfähigkeit abzuschätzen.
- Anbieten/Durchführen eines Nachgesprächs, um dort einen Raum für Fragen und Feedback zu schaffen: Erfragen Sie Herausforderungen und Schwierigkeiten sowie das Befinden der Sprachmittler*innen und bieten Sie im Bedarfsfall Entlastung an.

Den Sprachmittlungsprozess erfolgreich gestalten



Qualitätsvolles Dolmetschen

Woran erkennt die Fachperson, dass qualitativ gedolmetscht wird, auch wenn die Sprache nicht verstanden wird?

Qualitätsvolles Dolmetschen äußert sich über folgende Aspekte:

Die dolmetschende Person

- dolmetscht sinngemäß. Sie dolmetscht nicht Wort für Wort, denn das ist aufgrund der verschiedenen Strukturen von Sprachen meist nicht umsetzbar.
- dolmetscht vollständig. Sie lässt keine Inhalte weg und fügt keine hinzu. Es kann vorkommen, dass Sätze, die in deutscher Sprache formuliert wurden, in der Zielsprache länger oder kürzer erscheinen. Trotzdem sollte es nicht kontinuierlich große zeitliche Unterschiede zwischen dem Gesagten und dem Gedolmetschten geben.
- dolmetscht in der Regel konsekutiv, also wechselseitig und aufeinander folgend.
- stellt Transparenz her. Sie kommuniziert klar alle Fragen, Äußerungen und Kommentare von allen Gesprächsbeteiligten.
- bleibt in ihrer Rolle und übernimmt nicht die Aufgaben der Fachperson oder einer externen beratenden Person.
- ordnet sich keiner Gesprächspartei zu. Sie bietet ihre Dienstleistung in gleichem Maße allen Beteiligten an (Allparteilichkeit).
- verfügt über das jeweilige Institutionenwissen und den dazugehörigen spezifischen Wortschatz in zwei Sprachen.
- versichert ihre Verschwiegenheit und hält diese ein.
- fordert Erklärungen oder Wiederholungen ein, wenn sie etwas nicht vollständig verstanden hat.

Eine dolmetschende Person sollte nicht

- Informationen vorfiltern und entscheiden, welche Information an die jeweilige andere Seite weitergegeben wird.
- die Gesprächsführung oder -steuerung übernehmen.
- Einfluss auf das Gespräch, auf die Richtung oder die Entscheidungen nehmen.



- die eigene Meinung in die Verdolmetschung einfließen lassen oder im Verlaufe des Gesprächs äußern.
- das Gespräch manipulieren, sodass einer Gesprächspartei daraus ein Vorteil bzw. ein Nachteil erwächst.

Ferndolmetschen

Sprachmittlungseinsätze per Video oder am Telefon werden auch Ferndolmetscheinsätze oder technikbasierte Dolmetscheinsätze genannt. Gespräche per Video oder am Telefon zu führen und diese zu dolmetschen ist herausforderungsvoll. Damit diese Gespräche möglichst gut gelingen, haben wir Informationen für Sie bereitgestellt.



Allgemeines

- Eine ruhige Umgebung in einem geschützten Raum ist für das Gespräch nötig.
- Auch die sprachmittelnden Personen müssen sich alleine in einem störungsfreien Raum aufhalten. Sonst können Vorgaben zu Verschwiegenheit und Datenschutz nicht eingehalten werden.
- Eine sehr gute technische Ausstattung muss vorhanden sein:
 - Einwandfreie Geräte wie Telefon oder Endgerät mit Kamera und Mikrofon
 - Stabile Internet- oder Telefonverbindung
- Nebengeräusche sollten so gut wie möglich unterbunden werden – hierzu ist hilfreich:
 - Headset nutzen
 - Geräte an einen festen Ort legen, nicht herumreichen

Beginn des Gesprächs

- Vorstellung der anwesenden Personen: Die Gesprächsleitung erläutert, wer am Gespräch teilnimmt.
- Klärung der Rollen der anwesenden Personen: Die sprachmittelnde Person stellt ihre Aufgaben vor und erklärt, wie sie gut arbeiten kann (zum Beispiel Pausen für die Sprachmittlung beachten, ein Signal für die Unterbrechung vereinbaren).

Gesprächsverlauf

- Alle Personen achten darauf, deutlich zu artikulieren und in Richtung der Geräte zu sprechen.
- Bei der Gesprächsleitung liegt die Aufgabe, den Sprecher*innenwechsel zu organisieren.
- Da Mimik und Gestik fehlen bzw. auch bei Videoeinsätzen nur eingeschränkt zu sehen sind: Beschreiben Sie mehr, als Sie es sonst gewöhnt sind, um dies auszugleichen.
- Bei Unsicherheiten zum Verständnis der Inhalte ist es wichtig, dass alle Personen nachfragen – nur so ist korrektes und qualitätsvolles Dolmetschen möglich.

Besonderheiten bei Video- bzw. Telefoneinsätzen

- Bei Videoeinsätzen müssen alle anwesenden Personen für die sprachmittelnde Person zu sehen sein.
- Bei Telefoneinsätzen mit mehreren Personen kann es sinnvoll sein, dass alle Personen vor ihrem Redebeitrag kurz den eigenen Namen nennen, damit die sprachmittelnde Person besser die Inhalte zuordnen kann.

Sensibler Umgang mit Vielfalt

In Gesprächen mit Sprachmittler*innen wird manchmal die Vielfalt der Menschen und ihrer Hintergründe besonders deutlich – hier erhalten Sie Informationen, wie Sie mit diesen gut umgehen können.



Im Vordergrund steht die Interkulturelle Kommunikation als Herzstück von Sprachmittlung. Sie legt Wert darauf, sensibel mit Vielfalt umzugehen. Das bedeutet, angemessen mit Personen aus verschiedenen Gruppen der Gesellschaft kommunizieren zu können. Dabei werden die Überzeugungen, Werte und Normen der anderen Personen respektiert. Interkulturelle Kommunikation bedeutet auch die präzise und sensible Übermittlung der Bedeutung des Gesagten – zwischen Sprachen und kulturellen Kontexten.

Wichtig ist dabei für alle Beteiligten eines Gesprächs:

- Eine erfolgreiche vielfaltssensible Kommunikation hängt weitgehend von der Bereitschaft ab, einander verstehen zu wollen! Sie erfordert ein „Mehr“ an Kommunikation.
- Das Wissen um unterschiedliche Kommunikationsgewohnheiten kann helfen, mögliche Irritationen oder Missverständnisse frühzeitig zu erkennen und zu beheben.
→ Klar ist: Wir kennen nicht alle Kommunikationsgewohnheiten und können sie auch nicht immer einordnen.

Es ist uns jedoch möglich, bei Unsicherheiten Fragen zu stellen.

Um genaue und vielfaltssensible Sprachmittlung zu gewährleisten, sollten Sprachmittelnde den kulturellen Kontext sowohl der Ausgangs- als auch der Zielsprache tiefgreifend verstehen. Dazu gehört das Wissen über gesellschaftliche Normen, Gesten, Bräuche, Traditionen und Werte, Überzeugungen und Sozialisationen. So können sie ihren Kommunikationsstil und ihre Herangehensweise anpassen, um sicherzustellen, dass Personen mit verschiedenen Vielfaltsmerkmalen die beabsichtigte Botschaft genau übermitteln und empfangen.

Gesprächsleitungen wiederum können durch Erläuterungen ihrer Perspektive und einer einfachen Sprache den Sprachmittelnden die Arbeit erleichtern.

Sprachen sind reich an Nuancen und Ausdrücken, die oft keine direkten Entsprechungen in anderen Sprachen haben. Sprachmittelnde sollten sich dieser sprachlichen Feinheiten bewusst sein, um die beabsichtigte Bedeutung genau zu erfassen, und Gesprächsleitungen sollten sich bemühen, eine klare und deutliche Sprache zu wählen.

Mit Vielfalt gut umgehen zu können, eine sogenannte Vielfaltskompetenz, ist wichtig, damit Gesprächsinhalte angemessen und sinnvoll transferiert werden können. Hierzu gehören:

- Flexibilität
- Selbstreflexion
- Konfliktfähigkeit
- Kommunikationskompetenz
- Sprachliche Genauigkeit



Eine mangelnde Vielfaltskompetenz kann zu Fehlinterpretationen, Missverständnissen und sogar Beleidigungen führen und die effektive interkulturelle Kommunikation behindern.

Psychosoziale Nachbereitung von Sprachmittlungseinsätzen



Warum?

Im Bereich von Sprachmittlungseinsätzen kann mit einiger Sicherheit von zwei Punkten ausgegangen werden:

- Im Vorhinein lässt sich nur schwer abschätzen, wie belastend ein Einsatz für die sprachmittelnde Person sein wird und deshalb ist es
- enorm wichtig, dass alle Sprachmittler*innen auf ein vielfältiges Angebot zur psychosozialen Nachbereitung von Sprachmittlungseinsätzen und zur Unterstützung ihrer psychischen Gesundheit zurückgreifen können.

Die psychische Gesundheit der Sprachmittler*innen sicherzustellen und sie bei ihrem Erhalt zu unterstützen, ist zum einen als Zeichen der Wertschätzung den Sprachmittler*innen gegenüber zu verstehen. Darüber hinaus dient die psychosoziale Nachbereitung von Sprachmittlungseinsätzen langfristig betrachtet der Qualitätssicherung in der Sprachmittlung, denn wenn die Sprachmittler*innen ihrer Tätigkeit gerne und gesund nachgehen und diese gekonnt reflektieren können, sind sie resilienter und damit einsatzbereit und leistungsfähig. Psychosoziale Nachbereitung von Einsätzen kommt damit allen Beteiligten zugute – zuvorderst den Sprachmittler*innen selbst, aber eben auch den Fachpersonen und den Klient*innen, weil sie sich auf eine stabile und reflektierte sprachmittelnde Person stützen können.

Wie? - Angebote Psychosozialer Nachbereitung

Um den verschiedenen Bedürfnissen und Bedarfen der Sprachmittler*innen im Bereich der Psychosozialen Nachbereitung angemessen begegnen zu können, wurde eine ausdifferenzierte Angebotspalette erarbeitet, die verschiedene Arbeitsformen und Inhaltsintensitäten beinhalten:

Formloser Austausch zwischen Sprachmittler*innen

Sprachmittler*innen sind in ihrer Tätigkeit in der Regel auf sich gestellt und nehmen sich meist als „Einzelkämpfer*in“ wahr. Den Sprachmittler*innen soll es daher ermöglicht werden, sich untereinander auf informelle Weise über Einsätze und ihre Rolle als Sprachmittler*in auszutauschen und ihre Erfahrungen wertungsfrei zu teilen. Formloser Austausch innerhalb der Peer-Group im Rahmen von Vernetzungsveranstaltungen oder von Angeboten wie Stammtischen können die Sprachmittler*innen einerseits dabei unterstützen, zu erkennen, dass sie nicht allein sind in ihrer Rolle und ihren Erfahrungen und andererseits informelle Hilfssysteme generieren.

Sprachmittler*innen, die in Pools oder bei Vermittlungsstellen tätig sind, haben je nach Organisation eventuell bereits die Möglichkeit des Austauschs und sind miteinander persönlich bekannt. Dies ist jedoch keineswegs ein Standard und gilt in seltensten Fällen für jene Sprachmittler*innen, die nicht an einen Pool oder eine Vernetzungsstelle angebunden sind.

Kollegialer Austausch mit Moderation zur Fallberatung

Während der formlose Austausch thematisch nicht geführt und nicht moderiert wird, geht das Angebot des Kollegialen Austauschs in der inhaltlichen Tiefe einen Schritt weiter. Es wird strukturiert und moderiert durch eine Person, die nicht als Sprachmittler*in tätig ist, sondern Gesprächsführungsexpertise aufweist und in der Sprachmittlungsthematik bewandert ist.



Das Angebot lehnt sich an die Methode der kollegialen Fallberatung an und zielt auf Austausch unter Kolleg*innen (Sprachmittler*innen) ab. Die Sprachmittler*innen bringen Fälle, also Situationen, Anliegen oder Fragen, ein. Diese werden von der Gruppe beraten und verschiedene Lösungsvorschläge erarbeitet. Durch die Einbindung aller Teilnehmer*innen in den Beratungskontext entsteht sowohl für die beratene Person als auch für die beratenden Sprachmittler*innen ein Erkenntnisgewinn auf verschiedenen Ebenen. So wird neben der psychosozialen Ebene auch die inhaltlich-dolmetschbezogene Perspektive berücksichtigt – durch die Moderation wird dabei insbesondere auf die Reflexion von Haltungen und Verhalten geachtet, so dass die psychosoziale Ebene im Vordergrund bleibt.

Supervision

Unter Anleitung von ausgebildeten Supervisor*innen, die in der Regel über einen professionellen Hintergrund im Bereich der Psychologie verfügen, können die Sprachmittler*innen in kleinen Gruppen (maximal 8 Personen) ihre Anliegen und Probleme bearbeiten, die sie in ihrer Sprachmittlungstätigkeit erleben. In der Sitzung sind die Sprachmittler*innen mit der supervidierenden Person – ohne Beteiligung von Mitarbeiter*innen von Sprachmittlungspools und Vermittlungsstellen – unter sich, was den Vorteil eines absolut geschützten Raumes bietet und den Sprachmittler*innen ermöglicht, auch über Vorfälle und Herausforderungen mit den Mitarbeiter*innen der Pools und Vermittlungsstellen zu sprechen.

Individuelles Coaching von Sprachmittler*innen

Für Fragen und Anliegen, die die sprachmittelnde Person im Einzelnen betreffen und die sie gerne in direkter Betreuung und ohne Beteiligung weiterer Personen bearbeiten möchte, sind persönliche Coachings eine Option. Hierbei ist eine persönliche Betreuung durch Mitarbeiter*innen der Pools und Vermittlungsstellen sinnvoll, denn das individuelle Coaching nimmt die einzelne Person mit ihren je eigenen – auf ihre Tätigkeit als Sprachmittler*in bezogenen – Themen in den Blick und unterstützt bei der Entwicklung der persönlichen Kompetenzen bzw. in Professionalisierungsprozessen. Hierfür ist es wichtig, dass die beratende Person die sprachmittelnde Person bereits gut kennt.

Spezialworkshops zur psychischen Gesundheit

Zur Selbstermächtigung der Sprachmittler*innen und zu ihrer Befähigung, reflexive Prozesse zur individuellen Nachbereitung von Sprachmittlungseinsätzen durchzuführen, erscheint es sinnvoll, entsprechende Spezialworkshops anzubieten. Diese zielen auf die psychische Gesundheit der Sprachmittler*innen ab, widmen sich dem Themenfeld der Psychohygiene und unterstützen die Sprachmittler*innen darin, Erfahrungen zu reflektieren und einordnen zu können und die gewonnenen Erkenntnisse für kommende Einsätze zu nutzen.

Und bei all dem steht das Haus der Sprachmittlung mit Rat und Tat zur Seite!



**„Sprachmittlung ist
der Schlüssel, der Türen zu
Verständnis und Zusammenarbeit
öffnet - in einer Welt, die immer
vielfältiger wird.“**

Sandra Kuchler

Mythen



Mit Händen und Füßen

Die Kommunikation mit Gestik, Mimik oder über ein Übersetzungsprogramm mag auf den ersten Blick als eine ausreichende und pragmatische Möglichkeit ausreichen, um die notwendigen Informationen zu übermitteln oder zu bekommen.



Aber auf den zweiten Blick stößt diese Art der Kommunikation schnell an ihre Grenzen. Eine Geste oder ein Gesichtsausdruck haben je nach Situation oder Sozialisation eine andere Bedeutung. Oder versuch mal „Asylbewerberleistungsgesetz“ über eine Pantomime darzustellen. Der Rückgriff auf Übersetzungsprogramme macht genau nur das: Übersetzen ohne Kontext, Vorwissen und persönliche Zusammenhänge. Schon die Kommunikation unter Gleichsprachigen ist durchsetzt von Missverständnissen und Fehlinterpretationen, also stellen sich zwangsläufig diese Fragen zu dem Mythos:

- Wie kann dann ein bilateraler Informationstransfer ohne Worte gesichert erfolgen?
- Wie können Emotionen übertragen werden?
- Wie können intime Details schauspielerisch eindeutig dargestellt werden?
- Wie können komplexe Geschichten und Zusammenhänge vollumfänglich dargestellt werden?
- Wie können Leiden und Probleme über Google-Translate begrifflich gemacht werden?
- Wie kann eine Fachperson ihrer Fachlichkeit professionell nachkommen und wie kann sie ihre Leistung im gleichen Maße jeder Person zukommen lassen?

Die Antwort auf diese Fragen besteht aus zwei Teilen. Wir brauchen Wörter und wir brauchen qualifizierte Sprachmittler*innen. Ohne den Transfer zwischen zwei Sprachen bleiben die meisten Dinge ungesagt und die Informationen werden nicht ausgetauscht. Den Personen mit keinen oder geringen Deutschkenntnissen eine sprachmittelnde Person zur Seite zu stellen, erlaubt diesen, sich frei in der Sprache ihrer Wahl auszudrücken und ihre Interessen zu artikulieren. Gleichzeitig profitiert auch die Fachperson von einer sprachmittelnden Person. Sie kann ihrem Auftrag nachkommen, kann helfen, unterstützen, beraten und informieren. Zudem erhält sie durch Sprachmittlung den Zugang zu den Menschen und ihren Anliegen und kann daher bedarfsgerecht handeln. So vermeidet sie Missverständnisse, Wiederholungsschleifen und unnötige Folgetermine.

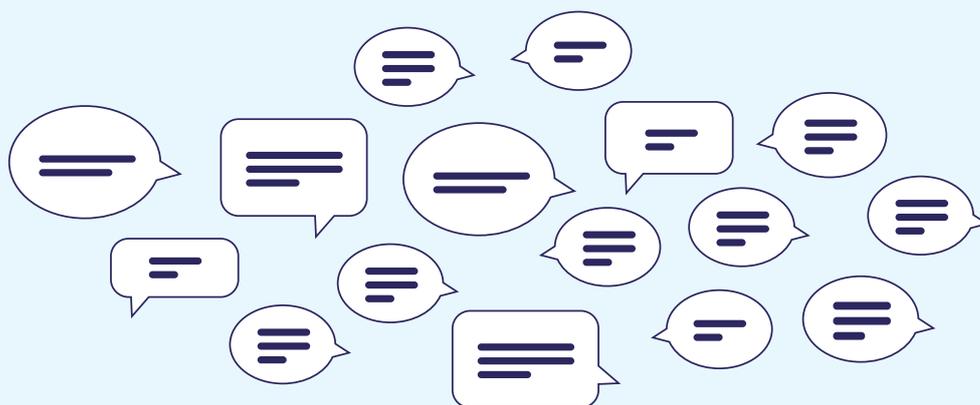
Ein Anamnesegespräch im ärztlichen Kontext oder ein Konfliktgespräch in der Schule kann nicht und darf nicht mit „Händen und Füßen“ erfolgen. Wir brauchen qualifizierte Sprachmittler*innen, die allen Parteien mit ihrer Dienstleistung den Weg zu einer offenen und vollinformierten Konversation ebnen können.

Also gilt:

Ich brauche eine dolmetschende Person, nur mit Händen und Füßen oder mit technischen Hilfsmitteln kann die Kommunikation nicht funktionieren und ich kann so meinem Auftrag und meinem Selbstverständnis nicht gerecht werden.

Die sprachmittelnde Person sagt zu viel

Das Schöne und gleichzeitig Komplizierte bei Sprachen ist, dass sie alle unterschiedlich und einzigartig sind. Jede Sprache hat Eigenheiten, Besonderheiten und Ausdrücke, die ihr ganz eigen sind und die sich nicht 1 zu 1 in anderen Sprachen wiederfinden. Dass Sprachen auf der Wortebene nicht gleich sind, fällt natürlich sofort ins Auge bzw. ins Ohr.



Die deutsche Sprache wartet für Sprachmittler*innen auf der Wort- und Satzebene mit besonderen Herausforderungen auf. Wir sind sehr gut darin lange Komposita zu bilden. Das „Butterbrot“ ist noch einfach, dann wird es schwieriger mit einem „Reifendruckmessgerät“. Aber diese Begriffe sind wenigstens noch mit einem Bild zu verbinden. „Verkehrsinfrastrukturfinanzierungsgesellschaft“ oder „Gleichgewichtsdichtegradientenzentrifugation“ werden dann

schon herausfordernder in der Übertragung, vor allem wenn die Zielsprache das Phänomen des zusammengesetzten Wortes nicht kennt. Viele Sprachen zerteilen diese Monster in verdauliche Häppchen, wodurch sich die Länge des übertragenen Wortes um einige Buchstaben und Sekunden erhöht.

Außerdem kann die deutsche Sprache auch hervorragende Wortbilder erzeugen, die manchmal schon, manchmal nicht, eine Repräsentation in der Zielsprache haben. Dazu muss die sprachmittelnde Person erst einmal das Wortbild erkennen und kennen (einen Vorstellungsinhalt haben), die passende Entsprechung finden und dann das Gesagte übertragen. Wenn es diese Entsprechung nicht gibt, muss die sprachmittelnde Person umschreiben und erklären. Das nimmt dann mehr Zeit in Anspruch. Es kann aber natürlich auch sein, dass man gar nicht vom hundertsten ins tausendste kommen muss und es eine ganz kurze Entsprechung gibt. Grundsätzlich kann man festhalten, dass andere Sprachen auch schöne Töchter und Söhne haben und Sprachmittler*innen immer wieder aufs Neue auf die Pirsch nach dem besten Exemplar gehen müssen. Dieser Prozess dreht bisweilen an der Uhr, in anderen Fällen ist die Übertragung nur ein Kinkerlitzchen.

Natürlich ist die deutsche Sprache – wie jede Sprache – sehr kreativ mit Wörtern und Konzepten. Übersetzen Sie doch mal folgende Wörter in eine Ihnen bekannte Fremdsprache:

Hüftgold, Schadenfreude, schnabulieren, splitterfasernackt.

Je nach Gesprächskontext und Gesprächspartner*innen gibt es noch das Phänomen der Fachsprache, die unter Umständen erklärt werden muss (entweder durch die Fachperson oder durch die sprachmittelnde Person):

„Der Urosonographie-Befund zeigt eine solide, echoinhomogene Raumforderung im kranialen Drittel der rechten Niere mit Entwicklung nach dorsal, der kaudale Pol ist unauffällig, der rechte paraaortale Lymphknoten (medial des re. Pyelon) ist vergrößert, es zeigt sich eine ventrale Zyste an der rechten Niere, die contralaterale Niere ist unauffällig, keine Hydronephrose.“

Auf struktureller Ebene ähneln sich manche Sprachen, aber meist müssen Sprachmittelnde Satzteile und Wörter umstellen, damit es in der Zielsprache Sinn ergibt. Das kann mehr oder weniger Zeit in Anspruch nehmen.

Sprache und Situationen, in denen Sprache verwendet wird, fußen auf einer Kultur (oder Kulturkomponenten) und auf einem jeweils spezifischen Kontext, die beide Vorwissen und Vorstellungsinhalte voraussetzen. Die sprachmittelnde Person muss Kultur, Kontext, Satz und Wort in zwei Sprachen richtig jonglieren. Das kann in einzelnen Fällen dazu führen, dass die Länge von Ausgangssatz und gedolmetschten Sätzen sich signifikant unterscheiden und bei der Fachperson (oder bei dem/der Klient*in) den Eindruck entstehen lässt,



dass hier Dinge weggelassen oder verschwiegen werden, dass ohne Einbeziehung der jeweils anderen Person Seitengespräche geführt werden oder dass die sprachmittelnde Person ihre Rolle überschreitet und zusätzliche Informationen oder Ratschläge gibt.

Qualifizierte Dolmetscher*innen und Sprachmittler*innen sind sich den Herausforderungen bewusst und bemühen sich stets bei allen Gesprächsbeteiligten Transparenz herzustellen und den „lost in translation“-Effekt weitgehend zu minimieren. Sollten Sie als Fachperson oder als Klient*in das Gefühl haben, dass Inhalte weggelassen oder hinzugefügt werden, sprechen Sie die sprachmittelnde Person an und bitten um Aufklärung. Qualifizierte Sprachmittler*innen, die mit einem professionellen Rollenprofil arbeiten und sich auf ihre Aufgaben beschränken, werden dieser Bitte gerne nachkommen.

Der demystifizierte Mythos lautet also:

Die professionelle sprachmittelnde Person sagt nicht zu viel oder zu wenig. Sie überträgt Sprachen in zwei Richtungen und muss den Unterschieden in Sprachen Rechnung tragen.

BYOD – Bring your own Dolmetscher?

In vielen Bereichen des sozialen Raums ist es mehr der Standard als die Ausnahme, dass es die Aufgabe der Klient*innen ist, eine dolmetschende Person zu organisieren oder mitzubringen. Oft ist es auch so, dass Klient*innen aus eigenem Antrieb eigene dolmetschende Personen, denen sie vertrauen, zu den Terminen mitbringen.

Auf Seite der Fachpersonen findet dieses Phänomen gespiegelt auch statt. Hier werden



Kolleg*innen, Mitarbeiter*innen oder andere sich in der Nähe befindliche Personen mit den passenden Sprachkenntnissen in den Einsatz berufen. Die „eigene“ sprachmittelnde Person mitzubringen oder zu organisieren ist oft eine Lösung, die nahe liegt und schnell Abhilfe verschafft.

In beiden Fällen kann somit auf den ersten Blick das Kommunikations- und Verständigungsproblem gelöst werden. Jedoch haben die beteiligten Parteien oft keinen Eindruck darüber, wie gut oder vollständig der Sprachtransfer funktioniert, die jeweils andere Sprache bleibt ihnen nach wie vor verborgen und sie müssen sich mit dem Dolmetschprodukt begnügen, ob nun mit gutem oder schlechtem Gefühl.

Dolmetscher*innen, die sich einer der beiden Parteien (Fachpersonen oder Klient*innen) zuordnen lassen, sind nicht per se schlechte Dolmetscher*innen. Zudem sind sie in vielen Kontexten die einzige oder naheliegendste Lösung, die Rahmenbedingungen und Verfügbarkeiten lassen in manchen Fällen kein anderes Vorgehen zu. Diesem Umstand tragen wir Rechnung, trotzdem wollen wir in diesem Mythos ein wenig die Tür in den schwarzen Raum öffnen und aufzeigen, welche Monster sich dahinter verbergen können und dafür sorgen, dass das Gespräch nicht automatisch „besser“ wird, wenn eine Person in die Rolle einer/einer Dolmetscher*in schlüpft, aber gleichzeitig noch andere Hüte aufhat und sich einer Partei verpflichtet fühlt. Die Monster werden noch größer, wenn die Verdolmetschung von Menschen übernommen wird, die in dieser Rolle nichts zu suchen haben.

Also gut, nehmen wir unseren Mut zusammen und öffnen wir zusammen die Tür, in der Hoffnung sie mittelfristig für immer geschlossen zu halten.

Schauen wir zunächst auf die Position von Sprachmittler*innen, die von den Klient*innen mitgebracht werden. In der Regel sind das Personen, die in einem Bekanntschafts- oder Verwandtschaftsverhältnis zu den Klient*innen stehen. Eingangs wollen wir es nicht unerwähnt lassen, dass in diesen Fällen die sprachmittelnden Personen oft eine qualitätsvolle Dolmetschleistung erbringen und die nachfolgend erwähnten Qualitätsabstriche nicht automatisch erfolgen.



Je nach Terminkontext liegen die Loyalitäten in diesem Fall ganz klar verteilt und es besteht immer die Möglichkeit, dass Aussagen gefiltert, verändert oder vorweg abgesprochen werden. Die Klient*innen und die sprachmittelnde Person treten von Beginn an als Einheit auf und



versuchen womöglich das bestmögliche Ergebnis in dem Gespräch herauszuholen. Die Fachperson ist zwar in einem Hierarchieverhältnis über den anderen Beteiligten anzusiedeln, ist aber durchweg in der Unterzahl und hat keine Einblicke, ob Antworten und Informationen abgesprochen oder verändert wurden.

Gleichzeitig besteht auch die Möglichkeit, dass die Klient*innen gegenüber der dolmetschenden Person nicht ganz ehrlich sind, weil sie sich ihnen nicht offenbaren möchten, auch aus Angst, dass Sachverhalte in die Community getragen werden.

Gerade wenn sensible, persönliche, peinliche oder die Ehre betreffende Inhalte besprochen werden, kann es passieren, dass die Klient*innen nur das wiedergeben, was sie als unverfänglich erachten. Mitgebrachte sprachmittelnde Personen müssen auch gar nicht in einem Vertrauensverhältnis mit den Klient*innen stehen, sondern einfach nur deren Sprache sprechen. Auch in diesen Fällen können Klient*innen Informationen zurückhalten, die zwar für diesen Termin wichtig wären, aber es für sie oder ihre Familie nachteilig wäre, wenn sie weitergegeben würden.



Ebenso ist es durchaus realistisch anzunehmen, dass die sprachmittelnden Personen eine „gatekeeper“-Funktion übernehmen und in beide Richtungen entscheiden, wie und welche Informationen übertragen werden (sollen). Sie entscheiden oftmals welche Informationen relevant oder den Klient*innen zuzumuten sind. Sie kennen sich oftmals im System aus und ändern Antworten der Klient*innen ab, damit ihnen daraus kein Nachteil erwächst.

Darüber hinaus ist es nicht selten der Fall, dass die mitgebrachten sprachmittelnden Personen keine oder wenig Qualifizierung erfahren haben und dementsprechend Defizite auf der lexikalischen Ebene oder Mängel hinsichtlich des Institutionenwissens aufweisen. Auch hier haben die Fachpersonen maximal 50% des Einblicks und können nur schwer beurteilen, wie viele oder wie gut Informationen weitergegeben werden.

Allein durch diese skizzierten Fälle, vor allem wenn sie in Kombination auftreten, kann in den seltensten Fällen von einem guten Informationsaustausch gesprochen werden, von dem alle Beteiligten profitieren.

Auch wenn Fachpersonen Kolleg*innen oder andere Personen aus dem Arbeitsumfeld heranziehen, um die Dolmetschfunktion zu übernehmen, ist eine inhaltlich qualitätsvolle Dolmetschung nicht garantiert, ein Rollenkonflikt besteht aber auf jeden Fall.

Verschlimmert oder dramatisiert werden diese Monster, wenn die Rolle der sprachmittelnden Person durch Kinder oder Jugendliche übernommen wird. Sie können und sollten diese Aufgaben aus verschiedenen Gründen nicht erfüllen. Zunächst verfügen sie oft noch nicht über das Weltwissen und über Vorstellungsinhalte bezüglich des Umfangs und der Tragweite der Termine der Familie. Hier findet dann eine Rollenumkehr statt, in welcher das Kind nicht selten die Inhalte zu dolmetschen hat, die es am Ende selbst betreffen. Auf jeden Fall ist das Kind oder die minderjährige Person in einem ungewohnten Setting sehr exponiert und wird

von zwei Seiten mit Verantwortung überfrachtet. Wenn hier bewusst oder unbewusst Einflussnahme, Informationsfilter oder Manipulationen in das gedolmetschte Gespräch einfließen, sind die Konsequenzen oft weitreichend und auf jeden Fall außerhalb des Verantwortungsbereichs einer nicht volljährigen Person.

Ebenso haben solche Termine oft hohe lexikalische Anforderungen, die ohnehin schon oft als sozialer Ausgrenzungsmechanismus wirken. Wenn hier nicht ein qualitativvolles Dolmetschen vorgenommen wird, werden Interessensäußerung und Informationszugang weiter eingeschränkt und es manifestieren sich auf allen Seiten Missverständnisse und Stereotypen.

In der rheinlandpfälzischen Sprachmittlunglandschaft wird oft mit dem Prinzip „besser als nichts“ gearbeitet, das wir als Haus der Sprachmittlung zwar nachvollziehen, aber nicht gutheißen können. Vor allem wenn Minderjährige als Notfall-, ad-hoc- oder Standardsprachmittler*innen zum Einsatz kommen, sind Phänomene wie psychische Belastungen, gestörter Informationstransfer, Entscheidungen auf Basis falscher oder unvollständiger Informationen und Rollenkonflikte vorprogrammiert. Hier wollen wir alle Menschen in Rheinland-Pfalz sensibilisieren, dass wir uns in der hiesigen Sprachmittlunglandschaft Stück für Stück von „besser als nichts“ zu „besser ist besser“ bewegen. Das ist eine Mammutaufgabe, der wir uns vom Haus der Sprachmittlung stellen und dabei so viele Partner*innen und Verbündete mitnehmen wollen.

Mythos: Paket des Grauens

Sprachmittlung? Brauchen wir in Deutschland doch gar nicht!

In unserer Arbeit in der Sprachmittlunglandschaft begegnen uns immer wieder Vorurteile und Meinungen, die über verschiedene Erklärungsansätze anführen, dass man Sprachmittlung in Deutschland nicht braucht oder wir mit Sprachmittlung mehr Schaden anrichten als positive Effekte zu erreichen. Gerade auch in den momentanen gesellschaftlichen Diskursen, in denen einfache Lösungen für komplexe Konstellationen und Herausforderungen angeboten werden, verfangen diese pauschalen Fehlannahmen recht schnell und bekommen dadurch eine gewisse Anhängerschaft. Wir wollen uns in diesem Mythos mal drei solcher Stereotype und Meinungen anschauen und unsere Erfahrung aus dem Kontakt mit der Sprachmittlungswelt und ihren Akteur*innen dagegensetzen.

1. Sprachmittlung ist ein Luxusgut, von dem nur Menschen, die nicht ausreichend die deutsche Sprache beherrschen, profitieren.
2. Es gibt hier Menschen, die schon so lange Zeit in Deutschland leben, die sollten doch Deutsch können.
3. Sprachmittlung bremst die Sprachentwicklung und macht Spracherwerb überflüssig.

Sprachmittlung ist ein Luxusgut, von dem nur Menschen, die nicht ausreichend die deutsche Sprache beherrschen, profitieren.

Wenn Menschen, die aus welchen Gründen auch immer, noch nicht die deutsche Sprache ausreichend beherrschen, im sozialen Raum auf Fachpersonen treffen, können Informationen aufgrund der Sprachbarriere nicht oder nicht vollständig ausgetauscht werden.

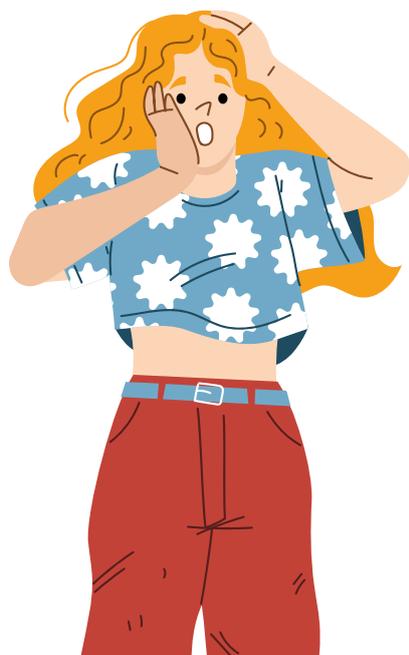
Wenn nun Sprachmittler*innen zu dem Gespräch hinzugezogen werden, können diese Personen (Klient*innen/Kund*innen/Patient*innen/Ratsuchende = KKPR) verstehen, was gesagt wird und können zudem ihre eigenen Positionen und Situationen kommunizieren. Die Präsenz und die Dienstleistung einer dolmetschenden Person kosten dann Geld und Zeit. Das ist richtig und dem können wir an dieser Stelle auch nicht widersprechen.

Jedoch ist der Schlagbaum der Sprachbarriere nur aus der Perspektive der KKPR schwarz-rot-gelb eingefärbt. Aus dem Blickwinkel der Fachpersonen ist dieser Schlagbaum ein wahres Chamäleon und nimmt je nach Herkunftssprache eine andere Farbe und auch eine unterschiedliche Dimension ein. Sich auf dem Dogma „Amtssprache ist Deutsch“ auszuruhen, mag nur auf den ersten Blick gemütlich anmuten. Dieser Claim alleine macht KKPR nicht über Nacht zu Deutschsprachprofis und der Kommunikationsaustausch und alle nachgelagerten Ergebnisse wie Entscheidungen, Behandlungen, Beratungen, Hilfe- oder Dienstleistungen werden dem Zufall überlassen.

Spätestens an dieser Stelle dürfte klar sein, dass alle Beteiligten – Fachpersonen und KKPR – von qualitätvoller Sprachmittlung profitieren und dadurch Rädchen wieder ineinandergreifen können.

Es gibt hier Menschen, die schon so lange Zeit in Deutschland leben, die sollten doch Deutsch können.

Wie bei vielen Dingen im Leben ist „lange Zeit“ eine höchst relative Angabe. Lange Zeit im Vollsprint rennen zu können, bedeutet für die besten von uns ca. 10 bis 20 Sekunden. Lange Zeit, um den Sinn des Lebens zu finden, kann für viele eine eher aufwändige Übung werden. Dann kommt noch etwas dazu: Was machen wir mit dieser langen Zeit? Was können wir in dieser langen Zeit machen? Welche Voraussetzungen bringen wir mit? Welche Mittel und Umstände stehen uns (nicht) zur Verfügung?



Auf das Erlernen der deutschen Sprache gemünzt, schätzen Expert*innen, dass es ca. 9 bis 12 Monate intensiven und täglichen Lernens bedarf, um auf ein B2/ C1-Niveau zu kommen. Oder anders gerechnet: Bei einer Stunde täglichen Lernens dauert dieser Prozess drei Jahre. Dieses wiederum reicht nicht immer aus, um alle Herausforderungen im sozialen Raum zu bewältigen.



Wenn dann noch andere Faktoren dazukommen, wird aus der langen Zeit von einem bis drei Jahren eine noch viel längere Zeit.

- hat die lernende Person Erfahrung im (Sprachen-)Lernen?
- hat die lernende Person Zugang zu Lernmaterialien oder Sprachkursen?
- macht das Umfeld der lernenden Person das Lernen schwer oder leicht?
- hat die lernende Person im Moment die Kapazitäten eine Sprache zu lernen?
- hat die lernende Person eine Perspektive in Deutschland?
- hat die lernende Person die Zeit ununterbrochen/täglich Deutsch zu lernen?

Wenn Menschen mit keinen oder nicht ausreichenden Deutschkenntnissen auf ihrem Weg zur selbstständigen Verwendung der deutschen Sprache Unterstützung von Fachpersonen **und** sprachmittelnden Personen bekommen, ist die Chance groß, diese „lange Zeit“ zu verkürzen und sie zu befähigen, sich perspektivisch autonom im Alltag, im sozialen Raum und der Gesellschaft bewegen zu können.

Sicherlich wird es immer Menschen geben, denen es aus verschiedenen Gründen nicht gelingt, ihre Sprachkenntnisse so zu entwickeln, dass sie ihre Angelegenheiten aus den eigenen Ressourcen heraus bewältigen können. Dann brauchen diese Menschen **und** die betreffenden Fachpersonen die Unterstützung von Sprachmittler*innen.

Sprachmittlung bremst die Sprachentwicklung und macht Spracherwerb überflüssig



Diese Fehlannahme ist eng mit der vorhergehenden verknüpft. In Deutschland gibt es mittlerweile ein recht gutes Sprachförderungssystem, das in Form von Sprachkursen (Integrationskurse, DeuFöV-Kurse) Menschen die Gelegenheit gibt, die deutsche Sprache zu erlernen. Braucht man dazu dann auch noch Sprachmittlung? (Spoiler: Ja) Sorgt sie nicht dafür, dass Menschen denken, dass sie nicht Deutsch lernen müssen, da es ja auch über den anderen Weg funktioniert? (Spoiler: Nein).

Sprachförderung und Sprachmittlung sind komplementär und ergänzen sich gegenseitig. Beide Konzepte haben alleine für sich nicht die Kapazitäten und die nötige Reichweite, um alle Menschen zu erreichen. Außerdem wollen wir ja nicht vergessen, dass Fachpersonen im gleichen Maße von Sprachmittlung (und natürlich mittelbar auch von Sprachförderung) profitieren und sie allein deshalb ein wichtiges Integrations- und Kommunikationsinstrument darstellt.

Wenn man dann auch noch einen kritischen Blick auf die Ausgestaltung der Sprachmittlungslandschaft allein in Rheinland-Pfalz wirft, wird schnell deutlich, dass Sprachmittlung nicht einmal entfernt den Bedarf decken könnte, wenn alle KKPR plötzlich das Deutschlernen einstellen und sich auf die Dolmetscher*innen (die zum Großteil ehrenamtlich tätig sind) bei der Bewältigung ihrer Aufgaben stützen würden. Das ist den KKPR nur allzu bewusst und sie sehen in großer Mehrheit Sprachmittlung als Ergänzung, aber nicht als Substitut.

Matching

Was passen soll, muss davor passend gemacht werden

Es gibt Dinge auf dieser Welt, die anscheinend gut zusammenpassen, sich hervorragend ergänzen und zusammen mehr sind als die Summe der jeweiligen Einzelteile:

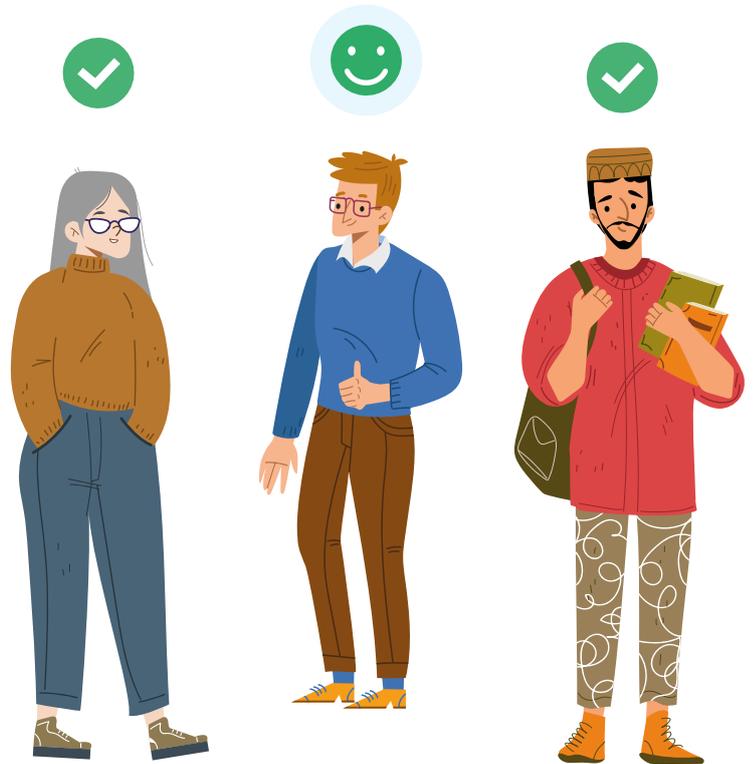
- Dill und Fisch
- Kinder und Matsch
- Menschen und Liebe
- Faust auf`s Auge

Manchmal finden sich diese Kombinationen von ganz alleine, manchmal hingegen muss nachgeholfen werden. Sei es durch Erfindergeist und Experimentierfreude, sei es durch Hilfsmittel oder technische Assistenz. Neudeutsch würde man dann konstatieren, dass die zwei Dinge „matchen“ oder ein gutes „Match“ sind.

In der Sprachmittlungswelt liegt ein gutes Match auf den ersten Blick schnell auf der Hand. Die Mutter spricht nur Arabisch, der Erzieher im Kindergarten aber nicht. Dafür spricht dieser Deutsch, was aber der Mutter noch schwerfällt. Um dieses Ungleichgewicht auszugleichen, kommt die passende Rettung in der Not, nämlich eine sprachmittelnde Person, die beide Sprachen beherrscht. Das Problem ist gelöst, das perfekte Match wurde gefunden.

Natürlich wären wir schon froh, wenn in Rheinland-Pfalz zumindest dieses Szenario der Standard wäre, also wenn Menschen, die eine Dolmetschung im sozialen Raum brauchen auch eine bekommen.

Dennoch wollen wir an dieser Stelle aufzeigen, welche wertvolle Arbeit Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz machen und warum diese gezielte Vermittlung bzw. das Matching so wichtig ist.



Jede sprachmittelnde Person hat ihr eigenes Set an Erfahrungen, Qualifizierungen, Sprachkenntnissen, Dolmetschkompetenzen und Spezialfortbildungen. Daraus ergibt sich ein spezifisches Profil, das sehr gut zu bestimmten Einsatzkonstellationen passt, zu anderen wiederum überhaupt nicht.

Nehmen wir unseren Fall von oben und schauen uns den Fall, die Klientin und die sprachmittelnde Person genauer an:

Es soll ein Entwicklungsgespräch stattfinden, in welchem der Kindergarten die Fortschritte und Herausforderungen des Kindes mit den Eltern besprechen möchte und Empfehlungen für etwaige Unterstützungsmöglichkeiten gibt. Der Erzieher führt das erste Mal das Entwicklungsgespräch mit Dolmetschbeteiligung.

Die Klientin kommt aus Marokko und spricht neben dem marokkanischen Arabisch noch Tamazight und Französisch. Sie ist noch nicht lange in Deutschland und kennt die formellen und informellen Abläufe im System nicht.

Die dolmetschende Person kommt aus dem Irak, spricht die irakische Variation des Arabischen, ist männlich, hat keine Kinder und dolmetscht das erste Mal in einem Kindergartensetting.

Wie gesagt, könnte es auf den ersten Blick passen. Arabisch gesucht, Arabisch gefunden.

Aber wenn man sich die Protagonist*innen und den Fall näher betrachtet, merkt man schnell, dass es hier eine bessere Lösung gibt.

Eine Vermittlungsstelle mit den passenden Vorinformationen hätte – wenn verfügbar – eine weibliche Dolmetscherin aus der Maghrebregion mit Erfahrungs- und/oder Institutionenwissen aus dem Bereich Kita/Schule diesem Einsatz zugewiesen. Die Geschlechterdiskrepanz mit allen Implikationen, die signifikanten Unterschiede innerhalb der arabischen Dialekte und die Unkenntnis des Systems von Klientin und dolmetschender Person würden die Qualität des Dolmetschproduktes unter Umständen herabsetzen oder sogar Unverständnis bzw. Missverständnisse hervorrufen.

Um dies zu vermeiden, ist ein möglichst gutes Matching zwischen dolmetschender Person, Klient*in und Einsatzkontext, überaus wichtig. Diese Puzzlearbeit geschieht tagtäglich in den Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz (<https://www.haus-der-sprachmittlung.de/sprachmittlungsangebote>), aber nur wenn es dafür Kapazitäten und Budget gibt, was nicht überall der Fall ist.

Das Matching kann je nach Fall und Umfang der Vorinformationen so tief gehen, dass auch die Aspekte der Psychohygiene und Schutz der dolmetschenden Personen bei belastenden Gesprächsinhalten mitberücksichtigt werden.

Einschränkend muss man aber erwähnen, dass das Matching nur so gut ist, wie das Angebot und das Portfolio der dolmetschenden Personen. Oft genug muss die Vermittlungsstelle auf den kleinsten gemeinsamen Nenner zurückgreifen, also Sprache gesucht, Sprache gefunden.

Das Haus der Sprachmittlung empfiehlt Fachpersonen in Rheinland-Pfalz bezüglich des Matchings:

- Es ist wunderbar, dass sie zu Ihren Gesprächen dolmetschende Personen mit Qualifizierungshintergrund hinzuziehen wollen. Machen Sie weiter!
- Übergeben Sie die Aufgabe des Matchings in die Hände der Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz. Es vergrößert die Chance auf ein erfolgreiches und missverständnisfreies Gespräch.

Money: Sprachmittlung ist (zu) teuer!

„Dürfte ich heute in Ihrem Restaurant umsonst essen?“

„Liebe Frau Anwältin, Sie übernehmen meinen Fall doch sicherlich pro bono, oder?“

„Wir putzen Ihre Fenster und zwar gratis!“

„Das bekannte Modelabel XY verschenkt ab sofort seine Artikel!“

Solche Geschichten passieren leider nur in unseren Träumen oder in solchen schönen Utopien. Merkwürdigerweise gibt es in Deutschland oftmals (nicht überall) die Erwartungshaltung, dass sprachmittelnde Personen ihre Dienste umsonst anbieten und auch umsonst anbieten sollen.

Dabei ist das Anforderungsprofil einer sprachmittelnden Person, die qualitativ arbeitet enorm und fast schon irrwitzig komplex:

- Gute bis sehr gute Kenntnisse in mindestens zwei Sprachen
- Wissen um kulturelle Eigenheiten und Feinheiten, ebenfalls zweifach
- Fest definiertes und unumstößliches Rollenverständnis inklusive Allparteilichkeit und Verschwiegenheit
- Ausgeprägtes Institutionenwissen in den Bereichen Gesundheit, Arbeit, Bildung, Verwaltung und Beratung
- Passendes Fachvokabular zu all diesen Bereichen
- Gut ausgeprägte Dolmetschetechniken
- Große Merkfähigkeitskapazitäten
- Große Belastbarkeit, einstudierte Selbstschutzmechanismen und Flexibilität
- Rund um die Uhr verfügbar
- Mobil
- Technisch versiert im Bereich Videodolmetschen

Das alles erinnert an das „20 Jahre alt mit 30 Jahren Berufserfahrung-Paradoxon“, vor allem, wenn sprachmittelnde Personen mit eigener Kraft, Energie, Zeit und Geld oft in Vorleistung gehen, damit sie dieses Profil möglichst gut erfüllen und eine qualitätsvolle Dolmetschung liefern können und dann gratis arbeiten sollen.

An dieser Stelle muss man einräumen: Ja, Sprachmittlung kostet Geld und sie muss auch Geld kosten, aber sie ist nicht „teuer“. Vor allem, wenn man die Folgen eines schlecht- oder nicht-gedolmetschten Gesprächs weiterdenkt:

- Missverständnisse, die zu Fehlentscheidungen, Fehlbehandlungen oder Fehlinformationen führen können. Diese wiederum sind in der Regel richtig teuer, materiell und immateriell.
- Termine können nicht in der vorgesehenen Form stattfinden, oft kommt es dadurch zu Folge- und Folgefolgeterminen, die meist keinen neuen Erkenntnisgewinn bringen. Fachpersonen und ihre Arbeitszeit werden unnötig in Anspruch genommen.
- Klient*innen fühlen sich miss- oder unverstanden, womöglich gar diskriminiert und verlieren so Vertrauen in Institutionen des öffentlichen Lebens.
- Klient*innen können schlechter ihre eigenen Belange vertreten und in der Gesellschaft partizipieren. Der Integrationsprozess verlangsamt sich.

Mit Blick auf das Anforderungsprofil von sprachmittelnden Personen und auf den Mehrwert, den sie über ihre Tätigkeiten generieren, ist eine adäquate Bezahlung eigentlich eine Selbstverständlichkeit und es ist traurig, dass darüber noch immer gestritten und dafür noch immer gekämpft werden muss. Diese Personen leisten **wertvolle** und **wertschöpfende Arbeit**, dafür müssen sie einen Gegenwert erhalten.

Ein weiterer wichtiger Aspekt von „Sprachmittlung kostet“ ist die Arbeit von Pools und Vermittlungsstellen in Rheinland-Pfalz. Hier arbeiten Menschen, die die passenden Sprachmittler*innen den Einsätzen zuordnen, die Einsätze administrativ von der Anfrage bis zur Rechnungsstellung abwickeln, Troubleshooting betreiben, Netzwerk- und Sensibilisierungsarbeit leisten, sich Gedanken um Qualifizierung und Psychohygiene von Sprachmittler*innen machen oder diese sogar durchführen und sich bemühen, allen Menschen, die sie brauchen, Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz zur Verfügung zu stellen.



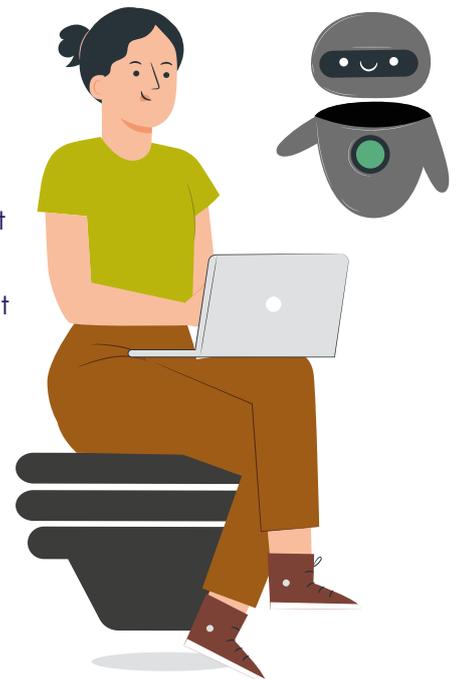
Vermittlungsstellen und Sprachmittler*innen leisten Arbeit und Arbeit kostet Geld. Im Restaurant, in der Anwaltskanzlei, bei der Fensterputzfirma, beim Modelabel und eben auch im Bereich der Sprachmittlung im sozialen Raum.

Sprachmittlung ist nicht (zu) teuer, nur ohne sie wird es teuer. Für uns alle.

Kann das nicht alles eine Maschine machen?

Künstliche Intelligenz (KI) findet heutzutage schon vielerorts Anwendung und ergänzt die Vielfalt unseres Lebens in mannigfaltiger Art und Weise. Chatbots hören uns zu und geben uns die Antworten, die wir (nicht) hören wollen, Deepfakes schaffen eine neue Ebene der Wirklichkeit (und der Unsicherheit), in der medizinischen Diagnostik werden Mediziner*innen beim Auswerten von Ergebnissen unterstützt und unsere Feeds werden von scheinbar unsichtbarer Hand gemäß unserer Interessen und innerer Gelüste vorsortiert. Und wenn man mit KI auch noch „vorausschauende Polizeiarbeit“ machen kann, dann muss doch dieses leidige Sprachenthema auch von Maschinen gelöst werden können.

Aber bevor dem Autor zu viel Voreingenommenheit, Tendenziösität und unreflektiertes Ignorieren von Fakten zum Vorwurf gemacht werden kann, schauen wir uns die Frage genauer an, ob Übersetzen und Dolmetschen im sozialen Raum durch KI erleichtert oder gar durchgeführt werden kann.



Grundsätzliches zu KI und Textproduktion

Technologie unterstützt Menschen schon lange beim Transfer zwischen Sprachen. Angewendet, gesteuert und kontrolliert wird diese aber von Menschen, auch im Falle von künstlicher Intelligenz.

Diese produziert ihre Ergebnisse gestützt auf riesige Datenbanken für sprachregelbasierte Systeme, auf neuronale Netze und Large Language Models.

Das Produkt einer KI (Texterstellung oder Übersetzung) sieht mittlerweile auf den ersten Blick sehr gut aus, ist aber nicht selten nur „kohärenter Schwachsinn“. Inhaltliche oder terminologische Fehler, falsche Bezüge oder Auslassungen lassen sich in einem „guten“ Text besser verbergen. Eine KI „versteht“ eine Textsequenz nicht im klassischen Sinne, sondern errechnet nur auf Basis der Daten, über die sie verfügt oder mit der sie gefüttert wurde, ein Produkt.

Eine Kontrolle der Bezugsquellen kann allein aufgrund des schieren Umfangs nicht erfolgen. Je schlechter, fehlerhafter, unvollständiger die Quellen sind, desto schlechter ist das Endprodukt.



Übersetzen mit KI

Wenn für den Sprachtransfer (egal ob mündlich oder schriftlich) technische Hilfsmittel verwendet werden, dann handelt es sich immer um eine Übersetzung. Es findet eine Texteingabe statt und als Ergebnis bekommt man eine Textausgabe. Dazwischen steht eine Datenbank.

Im Falle des Übersetzens kann eine KI nur in begrenztem Rahmen die Komplexität der Sprache in dem jeweiligen passenden Kontext erfassen und qualitativ hochwertige, korrekte und vollständige Übersetzungen herstellen, da die Referenzquelle des zu übersetzenden Textes nicht der Text selbst mit allen Implikationen, Adressatenorientierung und Botschaft ist, sondern zahllose Datenquellen aus den Datenbanken, mit denen das Programm verbunden ist.

Weitere Schwierigkeiten, die mit KI-Übersetzungen einhergehen:

- Programme werden mit einem wirtschaftlichen Interesse geschrieben, sogenannte Nischensprachen (und damit verbundene Datenquellen) sind hier unterrepräsentiert und liefern daher schlechtere Ergebnisse. Sicherlich werden aber durch die Verwendung der Programme die Quellen auch für Nischensprachen größer und die Übersetzungen besser.
- Der Datenschutzaspekt bleibt weitgehend unbeachtet. Jede Eingabe ins Dolmetsch-/Übersetzungsprogramm wird der KI und ihren Quellen ungefiltert zur Verfügung gestellt. Integre Algorithmen sind eher selten.
- Das Nacharbeiten einer von KI produzierten Übersetzung ist so anspruchsvoll und aufwendig wie das Übersetzen selbst. Die bearbeitenden und kontrollierenden Personen brauchen hohe Konzentration, Fachwissen bzgl. der übersetzten Thematik und Wissen über das Vorgehen von KI-Systemen.

„Dolmetschen“ mit KI



Beim Dolmetschen wird die Komplexität der Sprache noch über Begleitphänomene wie Mimik, Gestik, Betonung, Stimmlage oder situativen Kontext angereichert. KI-Dolmetschprogramme sind eben nichts anderes als KI-Übersetzungsprogramme. Tonfall, Sarkasmus, Humor, Doppeldeutigkeiten, Dialekt, Akzent, Code-Switching, Slang oder die eben genannten Begleitphänomene werden darüber nicht abgebildet, solange sie nicht als Zusatzinformation der KI an die Hand gegeben werden. Wenn diese Eingaben bei jeder Äußerung geschehen würden (und das müssten sie, damit ein möglichst korrektes Bild entstehen kann), würde der Vorteil der KI von Echtzeitsprachtransfer sowie von Zeit- und Geldersparnis sofort wieder verschwinden.

Weitere Schwierigkeiten, die mit KI-Dolmetschprogrammen einhergehen:

- Die KI-Infrastruktur muss vorhanden sein, muss funktionieren und es braucht jemanden, der sie bedient.
- Die bedienende Person ist dann für die Qualitätssicherung verantwortlich. Ist das Ergebnis jeder gedolmetschten (übersetzten) Äußerung präzise, vollständig, korrekt und

berücksichtigt es alle sprach- und situationskontextuellen Aspekte? Sie müsste klarstellen, nuancieren, paraphrasieren oder schlichtweg korrigieren. Das wäre die perfekte Arbeit für eine qualifizierte dolmetschende Person...

- Wie auch beim KI-Übersetzen ist die Frage nach dem ethischen Kodex unbeantwortet. Wie wird Privatsphäre sichergestellt? Wie steht es um die Sicherheit, dass keine sensiblen Daten praktisch jedem/jeder zur Verfügung gestellt wird? Wie kann so überhaupt eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre und -rahmung hergestellt werden?
- Die Gespräche im sozialen Raum sind auch immer reale Beziehungsarbeit, sie kann nur schwerlich auf Maschinen übertragen werden.

Fazit

Zum jetzigen Zeitpunkt können KI-gestützte Systeme zum Übersetzen/Dolmetschen eine Ergänzung zum Repertoire der beteiligten Personen darstellen. Die KI liefert auf den ersten Blick gute Ergebnisse und steht sicherlich noch am Anfang der Entwicklung, da die zugrunde liegende Datenlage täglich umfangreicher wird und es konsequent Nachbesserungen und Anpassungen gibt. Grundsätzlich kann man sagen: Je einfacher und allgemeiner die Gesprächssituationen sind, desto eher eignet sich momentan der Einsatz von KI-gestützten Übersetzungssystemen.

Jedoch braucht es derzeit eine menschliche Instanz, die bedient, die richtigen Eingaben tätigt und die Qualität des Ergebnisses prüft. Das gilt für das Übersetzen und noch viel mehr für das Dolmetschen. Das Anforderungsprofil für diese Instanz erfüllen am besten: qualifizierte Übersetzer*innen und Dolmetscher*innen. Auch sie sind nicht vor Fehlern gefeit, jedoch können sie die „menschenbasierten“ Kommunikationssignale und -begleitumstände besser bzw. exklusiv mit in das Endprodukt einweben.

Wir können uns also im sozialen Raum nicht auf die faule Haut legen und das KI-Faktotum die ganze Arbeit erledigen lassen. Wir alle brauchen qualifizierte Sprachmittler*innen/ Dolmetscher*innen und sie sind im Grunde genommen (noch lange) nicht substituierbar.



Informationen für Pools und Vermittlungsstellen



Vereinbarung mit Sprachmittler*innen

Hier finden Pools und Vermittlungsstellen eine Vorlage für eine Vereinbarung zwischen ihnen und den Sprachmittler*innen.

Verschwiegenheitspflicht

Als Sprachmittler*in verpflichte ich mich, verschwiegen zu sein. Das bedeutet, dass ich alle Informationen über Personen, Daten und Inhalte der Sprachmittlungseinsätze vertraulich behandle und keine Informationen weitergebe. Diese Schweigepflicht gilt auch gegenüber meinen Familienangehörigen und besteht auch dann weiter, wenn ich nicht mehr als Sprachmittler*in tätig bin. Wenn ich gegen diese Verschwiegenheitspflicht verstoße, endet diese Vereinbarung sofort.

Gewissenhaftes Verdolmetschen

Als Sprachmittler*in verpflichte ich mich, bei Einsätzen gewissenhaft und inhaltlich korrekt zu dolmetschen. Ich verhalte mich neutral und bin für alle Gesprächsteilnehmer*innen in gleicher Weise zuständig. Meine eigene Meinung sowie gesellschaftliche oder religiöse Überzeugungen blende ich aus, das bedeutet, dass sie meine Tätigkeit der neutralen Sprachmittlung nicht beeinflussen.

Selbstversicherung Sprache

Ich versichere, dass ich die Zielsprache sehr gut beherrsche und alle Inhalte richtig dolmetsche. Zielsprache ist die Sprache, in die von der deutschen Sprache verdolmetscht wird. Ich versichere auch, dass ich die deutsche Sprache (sehr) gut beherrsche.

Weitergabe von Kontaktdaten

Ich bin einverstanden, dass meine Kontaktdaten an die Auftraggeber*innen der Sprachmittlungseinsätze weitergegeben werden. Kontaktdaten sind die Telefonnummer und in einzelnen Fällen auch die E-Mail-Adresse (z. B. bei Videodolmetscheinsätzen).

Evaluation

Ich bin einverstanden, dass die Auftraggeber*innen zur Evaluation der Einsätze nach meinen Einsätzen zu meiner Tätigkeit befragt werden dürfen.

Ehrenamt – falls zutreffend

Meine Tätigkeit als Sprachmittler*in erfolgt auf ehrenamtlicher Basis und dient nicht zu Erwerbszwecken. Bis zu 840 Euro im Jahr an Einnahmen für eine ehrenamtliche Tätigkeit sind steuerfrei. Dies gilt für die Einnahmen aus allen ehrenamtlichen Tätigkeiten. Ich bin mir bewusst, dass ich diese Summe versteuern, wenn die Summe meiner Einnahmen 840 Euro im Jahr übersteigt (s. Ehrenamtsfreibetrag gemäß §3 Nr. 26a EStG). Wenn ich finanzielle Unterstützung erhalte (z. B. vom Jobcenter), verpflichte ich mich, die Summe der Aufwandsentschädigung in der jeweiligen Institution anzugeben.

Datenschutzerklärung

Die ausstellende Organisation ist zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet und versichert die Einhaltung dieser Bestimmungen (evtl. Verweis auf Website).

Akquise von Sprachmittler*innen

Die Tätigkeit als Sprachmittler*in ist in Rheinland-Pfalz stark durch das Ehrenamt geprägt. Entsprechend hoch ist die Fluktuation der Sprachmittler*innen und es werden immer wieder neue engagierte Personen gesucht, die sich als Sprachmittler*innen betätigen möchten.

Um die Qualität des Sprachmittels in Rheinland-Pfalz und für Ihre Institution weiterzuentwickeln, wäre folgendes Profil für zukünftige Sprachmittler*innen hilfreich:

- Mehrsprachigkeit bzw. Zweisprachigkeit (Deutsch und eine relevante Zweitsprache) mit ausgeprägten Fähigkeiten im mündlichen Ausdruck und in der Verarbeitung des Gesagten. Dabei sind Angaben zu Sprachniveaus wie B2 nur eine Orientierung, aber keine Garantie.
- Vorerfahrungen im Bereich der Sprachmittlung und/oder eine Bereitschaft zur Qualifizierung.
- Bereitschaft, das zentrale Rollenprofil einer sprachmittlenden Person zu erfüllen – dieses beinhaltet Verschwiegenheit, Allparteilichkeit, Neutralität, Korrektheit und Vollständigkeit, Transparenz.
- Bereitschaft zu einem Aufnahmegespräch mit dem Pool, um Sprache und Qualifikationsbedarfe zu evaluieren.



Das Haus der Sprachmittlung schlägt Ihnen vor, folgende Institutionen in Ihrer Region zu kontaktieren, um neue Sprachmittler*innen zu gewinnen:

- Religiöse Gemeinden oder kulturelle Vereine
- Communitys und Selbstorganisationen
- Kommunen
 - Beirat für Migration und Integration
 - Integrationsbeauftragte*r der Stadt, des Landkreises oder der Verbandsgemeinde
- Anbieter von Sprachkursen mit Kursen, die mit mindestens B2-Sprachniveau abschließen
- Hochschulen allgemein sowie
 - Bereich Deutsch als Fremdsprache/Zweitsprache
 - Internationale Studierende

Ebenso können bereits aktive Sprachmittler*innen oder Auftraggeber*innen als Multiplikator*innen angefragt werden.

Das Haus der Sprachmittlung kann aber auch für Pools und Vermittlungsstellen über seine Kanäle überregional Werbung betreiben. Hier wäre ein Hinweis auf unserer Homepage oder in unserem Newsletter oder die Ansprache von uns bekannten Netzwerkpartner*innen in der Region möglich.

Eignungsfeststellung von Sprachmittler*innen

Vermittlungsstellen brauchen Menschen, die in der Lage sind, qualitativ zu dolmetschen. Aber wie kann man einen Eindruck darüber gewinnen, ob neue Bewerber*innen diesen Qualitätsstandard (zukünftig) erfüllen können?

Wir wollen hier einige Ansätze und Ideen teilen.





Das Kompetenzprofil einer sprachmittelnden Person ist sehr umfangreich und in seltenen Fällen bereits zu Beginn der Aufnahme von Sprachmittlungstätigkeiten ausgeprägt – es kann sich aber durch Qualifizierung und intensive Begleitung der Sprachmittler*innen auch durch ihre Vermittlungsstellen entwickeln. Unserer Einschätzung nach sollten sprachmittelnde Personen dieses Profil erfüllen, um qualitativvoll zu dolmetschen:

Folgende Faktoren können für Sprachmittler*innen ein Risiko darstellen:

- Sehr gute Kenntnisse von mindestens zwei Sprachen in Wort und Schrift
- Dolmetsch- und Notiztechniken auf hohem Niveau
- Breites Institutionenwissen in verschiedenen Bereichen des sozialen Raums
- Sicheres und ausdefiniertes Rollenverständnis
- Selbstreflexionsvermögen und Weiterentwicklungsstreben
- Resilienz und Abgrenzungsstrategien
- Empathie und Einfühlungsvermögen

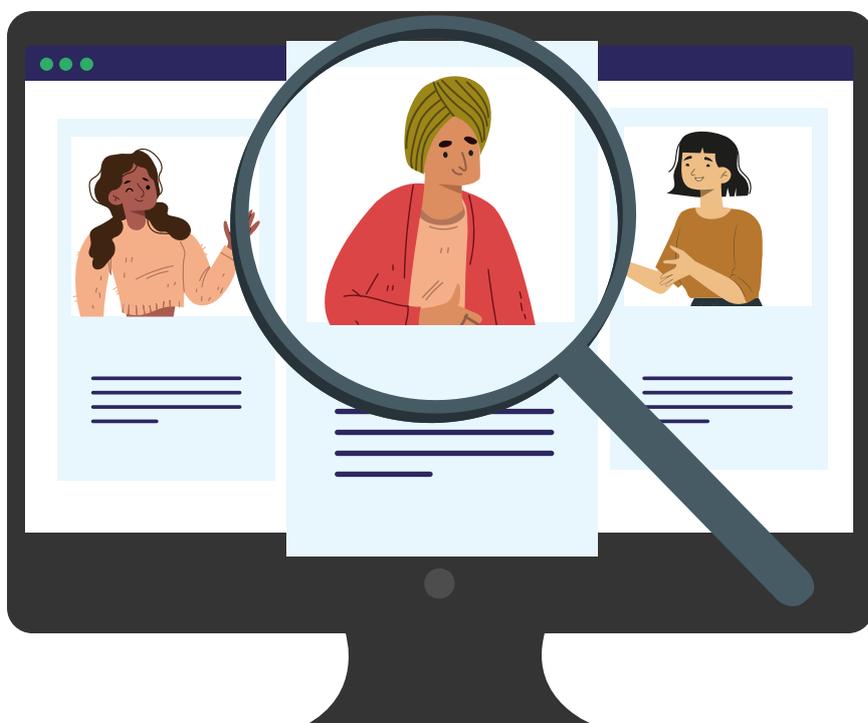
Gute Ansatzpunkte zur Überprüfung der Eignung von möglichen Kandidat*innen sind sicherlich die Sprachkenntnisse und der Qualifizierungsstand. Um ein aussagekräftiges Bild zu bekommen, schlagen wir vor, ein Screeninggespräch zu führen und hier auch individuelle Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung einzubeziehen.

Daher folgende Hinweise für Vermittlungsstellen :

- 
- Führen Sie eingangs ein Screeninggespräch, in dem Sie das Sprachniveau der Bewerber*innen im aktiven Gebrauch erleben können.
 - Erfragen Sie die Spracherwerbsbiografie der bewerbenden Person. Wie hat sie die deutsche Sprache erlernt, welche Strategien hat sie angewandt, in welchem Zeitraum und Umfeld hat sie Deutsch gelernt?
 - Sollten Sprachzertifikate vorliegen, legen Sie den Fokus auf die Punktzahlen bei „Hören“ und „Sprechen“.
 - Ein B2-Zertifikat stellt allgemein einen guten Ausgangspunkt dar, aber es gibt Menschen, die kein B2-Zertifikat haben und trotzdem in ihrem Sprachniveau über dem B2-Level liegen; wiederum andere Personen erfüllen de facto nicht das Niveau, welches auf dem Zertifikat ausgewiesen ist.
 - Erheben Sie die informellen und formellen Erfahrungen in der Sprachmittlung.
 - Stellen Sie gezielte Fragen bzgl. des Rollenverständnis: Was verstehen Sie unter Verschwiegenheit? Wie interpretieren Sie Allparteilichkeit? Wie würden Sie gewissenhaftes Dolmetschen definieren? Mit diesen Fragen können Sie einerseits das notwendige Sprachniveau erheben, andererseits die Qualifizierungsbedarfe abklopfen.
 - Überprüfen Sie nach Möglichkeit der Sprachkenntnisse in der Zielsprache (z.B. mithilfe anderer Sprachmittler*innen).
 - Ausgehend von den erhobenen Ergebnissen, können Sie Bewerbende hinsichtlich der individuellen Ergebnisse beurteilen und eine Eignung für das Sprachmitteln abschätzen. Zusätzlich können noch (falls möglich) Hinweise zur Weiterbildung der Personen gegeben werden.

Fragen zur Eignungsfeststellung von Sprachmittler*innen

Diese Fragensammlung dient Mitarbeiter*innen von Vermittlungsstellen als Grundlage für die Eignungsfeststellung von Menschen, die als Sprachmittler*in tätig werden möchten. Sie hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es können nach Belieben Fragen hinzugefügt und weggelassen werden. Sollten die Kandidat*innen nicht in der Lage sein, diese Fragen inhaltlich korrekt und sprachlich befriedigend zu beantworten, sollte von einem sofortigen Einsatz als Sprachmittler*in abgesehen werden. An dieser Stelle kann bezüglich Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten beraten werden, um eine spätere Betätigung in dem Feld der Sprachmittlung zu ermöglichen.



Dolmetschprozess und -erfahrung

- Dolmetschen Sie Wort für Wort oder sinngemäß?
- Dolmetschen Sie konsekutiv oder simultan?
- In welchen Bereichen haben Sie schon Dolmetscherfahrung?
- Haben Sie bereits Qualifizierungen im Dolmetschbereich absolviert?
Wenn ja, welche?
- Was sind die größten Herausforderungen beim Sprachtransfer zwischen Deutsch und Ihrer Sprache?
- Wie bereiten Sie sich auf einen Dolmetscheinsatz vor?
- Welche Aspekte des Dolmetschens empfinden Sie als belastend?
Wie reagieren Sie auf solche Belastungen?

Rollenverständnis

- Was verstehen Sie unter Verschwiegenheit?
- Wie interpretieren Sie Allparteilichkeit?
- Wie würden Sie gewissenhaftes Dolmetschen definieren?
- Wie sorgen Sie für Transparenz in gedolmetschten Gesprächen?
- In welcher Rolle sehen Sie sich in einem gedolmetschten Gespräch?
- Wie gehen Sie mit Fragen nach persönlicher Meinung oder Einschätzung um?

Sprachprofil

- Wann haben Sie das erste Mal Berührungspunkte mit der deutschen Sprache gehabt?
- Wie haben Sie konkret Deutsch gelernt (Frage nach Formaten, Methoden, Materialien)?
- Über welche Sprachzertifikate verfügen Sie?
- Sortieren Sie bitte Ihre Fähigkeiten ein, von der stärksten bis zur schwächsten:
Leseverstehen, Hörverstehen, mündlicher Ausdruck, schriftlicher Ausdruck.
- Was tun Sie derzeit, um Ihre Sprachkenntnisse zu erweitern?
- Wie bauen Sie einen fachspezifischen Wortschatz auf?
- In welchen Bereichen der deutschen Sprache wollen Sie sich gezielt verbessern?

Vermittlungsstruktur und Vermittlungssoftware

Wie sieht die Struktur von Vermittlungsstellen für Sprachmittlungseinsätze in Rheinland-Pfalz aus und welche Gestaltungsmöglichkeiten gibt es? Welche Rolle spielt dabei die Vermittlungssoftware des Hauses der Sprachmittlung? – Dies wird im Folgenden dargestellt:

Ausgangslage

In Rheinland-Pfalz bestehen aktuell keine einheitlichen Strukturen im Bereich der Sprachmittlungsangebote. Dies spiegelt sich auch in der Vermittlungsstruktur von Sprachmittlungseinsätzen wider, welche sich in Rheinland-Pfalz auf diversen Ebenen als äußerst vielfältig darstellen:

- Es existieren einerseits sogenannte Pools in Institutionen, d. h. es besteht eine Liste von sprachmittelnden Personen, die für Einsätze beauftragt werden können, andererseits bieten Vermittlungsstellen die Dienstleistung an, Anfragen für Einsätze entgegenzunehmen und an die passende sprachmittelnde Person zu vergeben.
- Einzelne Pools und Vermittlungsstellen arbeiten mit geringer digitaler Unterstützung, andere nutzen keine digitale Unterstützung.
- In einigen Fällen werden die Einsätze der Sprachmittler*innen in Form von Honorar oder Aufwandsentschädigung direkt mit den Auftraggeber*innen der Einsätze, in anderen Fällen mit der Vermittlungsstelle abgerechnet.

- Auftraggeber*innen für Sprachmittlungseinsätze müssen – je nach Pool und Vermittlungsstelle – zum Teil umständliche und langwierige Anfrage- und Abrechnungsprozesse hinnehmen.
- Sprachmittler*innen müssen – auch hier je nach Pool und Vermittlungsstelle – ebenfalls entweder mit teils schwerfälligen Vermittlungsmechanismen arbeiten bzw. ihre meist privaten Kontaktdaten preisgeben, um für Einsätze direkt kontaktiert zu werden.



Empfehlungen zur Vermittlungsstruktur von Sprachmittlungseinsätzen

Unter Berücksichtigung dieser Vielfalt und mit Blick auf die Gestaltung einer Zukunft, in der Rheinland-Pfalz von qualitativvoller Sprachmittlung profitiert, empfiehlt das Haus der Sprachmittlung zu prüfen, inwiefern die Arbeit einer übergeordneten Vermittlungsstelle die Lage in Rheinland-Pfalz verbessern würde.

Zugrunde gelegt würde dieser Überlegung folgende anzustrebende Entwicklung in der rheinland-pfälzischen Sprachmittlungslandschaft: Neben den dezentral agierenden kleineren Pools und Vermittlungsstellen könnte eine übergeordnete Vermittlungsstelle für Rheinland-Pfalz eingeführt werden:

- Diese könnte zum einen die Vermittlung von Einsätzen in Regionen, in denen aktuell kein Sprachmittlungsangebot besteht, übernehmen.
- Des Weiteren könnte, wenn ein Pool oder eine Vermittlungsstelle eine Anfrage nicht bedienen kann, diese an die übergeordnete Vermittlungsstelle weiterleiten, die sie dann vermitteln würde.
- Darüber hinaus wäre die Option mitzudenken, dass die übergeordnete Vermittlungsstelle als Dienstleisterin für Pools agierte, das hieße sie würde die Anfragen für die Region dieses Pools vermitteln und abrechnen, während z. B. Akquise und Qualifizierung der Sprachmittler*innen, Öffentlichkeitsarbeit usw. weiterhin in den Händen der jeweiligen Institution läge, in der der Pool verortet ist.

Dieser Idee liegt der Ansatz des Subsidiaritätsprinzips zugrunde – wenn die kleinere Einheit sich nicht weiterhelfen kann, unterstützt die nächst größere Einheit.

Rolle der Vermittlungssoftware

Das Haus der Sprachmittlung zählt zu seinen zentralen Aufgaben, sich mit den Vermittlungsprozessen von Sprachmittlungseinsätzen zu beschäftigen und Empfehlungen für deren Optimierung zu erarbeiten.

Die Vermittlungssoftware, die 2024 eingeführt wurde, ist ein großer Schritt zur Unterstützung der Pools und Vermittlungsstellen und dient an manchen Stellen sicher auch als Anreiz, sich überhaupt mit der Gründung eines Pools bzw. einer Vermittlungsstelle zu beschäftigen. Sie kann zugleich die Grundlage für eine Vermittlungsstruktur darstellen, die einerseits die lokalen Strukturen und regionalen Kenntnisse nutzt und darüber hinaus die Regionen in Rheinland-Pfalz bedient, die aktuell noch über kein oder nur ein sehr geringes Angebot verfügen.

Mit Blick auf die Gestaltung einer Zukunft, in der Rheinland-Pfalz von qualitativ besserer Sprachmittlung profitiert, empfahl das Haus der Sprachmittlung dem Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration im Jahr 2023 Folgendes:

1. Der Vermittlungsprozess solle digital unter Nutzung der sich im Aufbau befindenden Datenbank des Hauses der Sprachmittlung erfolgen. Diese bietet einen möglichst umfassenden Überblick über die Akteur*innen der Sprachmittlung in Rheinland-Pfalz.
2. Die Entwicklung einer hierzu benötigten Vermittlungssoftware, die Zugriff hat auf die Datenbank des Hauses der Sprachmittlung und mit dieser kooperiert, solle beauftragt werden. Diese Vermittlungssoftware solle auch über eine andockende Funktion zur Rechnungsstellung verfügen.

Die Vermittlungssoftware steht ab 2024 allen rheinland-pfälzischen Akteur*innen kostenfrei zur Verfügung. Sie erleichtert allen Beteiligten die Organisation von Sprachmittlungseinsätzen:

- Vermittlungsstellen haben Anfragen, Einsätze und Abrechnungsdaten auf einen Blick, können Filterfunktionen nutzen und somit qualitativ besser Sprachmittler*innen vermitteln und Einsätze abrechnen.
- Auftraggeber*innen legen sich einen Account an und können unkompliziert Anfragen stellen.
- Sprachmittler*innen haben ihre Einsätze in der Übersicht und können ihre Daten selbständig pflegen.

**Die Vermittlungssoftware Haus der Sprachmittlung
ist hier zu finden:**

<https://app.haus-der-sprachmittlung.de>



Interviews



Interview mit:

Ministerin Katharina Binz

Ministerin Katharina Binz erklärt, warum ihr Haus, das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration, Sprachmittlung in den Fokus nimmt und welche Rolle sie für das Haus der Sprachmittlung vorsieht.



Interview mit:

Luisa Menoni (Sprachmittlerin a.D.)

Frau Menoni verfügt über 10 Jahre Erfahrung als Sprachmittlerin und teilt mit uns ihre Erfahrungen, Erkenntnisse und Motivationen. Sie ist aber auch außerhalb ihrer Tätigkeit als Sprachmittlerin eine wahre Brückenbauerin.



Interview mit:

Familie Atav (Klient*innen a.D. und Sprachmittler*innen)

Familie Atav war vor vielen Jahren gezwungen, ihre Heimat zu verlassen und die Töchter der Familie schildern ihre Geschichte mit der deutschen Sprache und den Hindernissen im System und in den Köpfen. Zudem geben sie Einblicke in ihre „Karriere“ als Sprachmittlerinnen, denn bisweilen wählt man nicht seine Aufgaben, sondern die Aufgaben diktieren die Agenda der Beteiligten.



Interview mit:
Negin (Sprachmittlerin)

Negin wünscht sich mehr Dialog zwischen den Menschen und das echte Kennenlernen und Verstehen der Geschichten des jeweils anderen. Wie ihre Geschichte sich erzählen lässt und wie ihre Tätigkeit als Sprachmittlerin sich darin einflechtet, lesen Sie hier.



Interview mit:
Eva Jochmann (Frauennotruf)

„Es ist schade, dass man uns braucht. Aber gut, dass man uns hat.“
Frau Jochmann vom Frauennotruf Mainz gibt uns tiefgehende Einblicke in ihre Arbeit, auch mit Beteiligung von Sprachmittler*innen.



Interview mit:
Cosima Talhouni (Sprachmittlerin)

Frau Talhouni ist ausgebildete Sprachmittlerin und Übersetzerin für die Sprachen Englisch, Arabisch und Deutsch. Wie ist wohl ihr Blick auf das Dolmetschen im sozialen Raum? Und was hält sie von maschinellem Übersetzen? Das kann man hier erfahren.



Interview mit:
**Ramona Junglas
(Integrationsbeauftragte Kreis Cochem Zell)**

Der Landkreis Cochem-Zell betreibt als einer von wenigen Landkreisen in Rheinland-Pfalz einen Sprachmittlungspool. Frau Junglas ist dort Integrations- und Gleichstellungsbeauftragte und stellt uns ihre Arbeit und die Arbeit der Sprachmittler*innen vor.

Unser Newsletter



Das Haus der Sprachmittlung informiert in seinem Newsletter über Entwicklungen rund um die Sprachmittlungslandschaft, lässt Menschen zu Wort kommen und macht Sprachmittlung nah- und erlebbar.

Abonnieren Sie hier unseren Newsletter:

<https://www.haus-der-sprachmittlung.de/newsletter>



HAUS DER SPRACHMITTLUNG

HAUS DER SPRACHMITTLUNG

c/o Arbeit und Leben gGmbH
Rheinland-Pfalz / Saarland
Gesellschaft für Beratung und Bildung
Hintere Bleiche 34
55116 Mainz

Telefon: (0 61 31) 140 86-0

Fax: (0 61 31) 140 86-40

E-Mail: info@haus-der-sprachmittlung.de

Web: haus-der-sprachmittlung.de

Im Auftrag von:

**Arbeit und
Leben**

RHEINLAND-PFALZ / SAARLAND



RheinlandPfalz

MINISTERIUM FÜR
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR
UND INTEGRATION