

Diakonisches Werk
der Evangelischen Kirche Heidelberg

1. Ausgangslage

Wer Menschen mit sich unterscheidenden Sprachkenntnissen und -fähigkeiten berät, begleitet und unterstützt kann bei der Verständigung an Grenzen stoßen. Häufig geschieht dies auf Grund unterschiedlicher Sprachkompetenzen und -ressourcen, aber auch in Verhaltensweisen, Denkweisen und Gewohnheiten kann es zu Missverständnissen zwischen MitarbeiterInnen bestehender Regeldienste und Institutionen und Menschen mit Migrationserfahrung kommen.

Bisher sind in Heidelberg keine kostenfreien Sprachvermittlungsangebote oder gar dauerhaft tragfähige Netzwerke in diesem Bereich vorhanden. Zuwanderer mit geringen oder fehlenden Deutschkenntnissen bringen zu wichtigen Gesprächen in Bildungseinrichtungen, bei Behörden, zu ehrenamtlich helfenden Institutionen oder in professionellen Beratungsstellen häufig Bekannte, Verwandte oder sogar die eigenen Kinder als „Dolmetscher“ mit. Diese Situation ist für die Einrichtungen, die sich im Rahmen dieses Vorhabens als Kooperationspartner zusammengefunden haben, unbefriedigend und verhindert teilweise eine professionelle und verantwortungsvolle Aufgabenwahrnehmung (vgl. 2. Bedarfslagen aus Perspektive von Beratungseinrichtungen).

Bereits mehrfach haben Heidelberger Institutionen und Netzwerke versucht Möglichkeiten einer guten und tragfähigen Lösung für einen Heidelberger Sprachmittler-Netzwerk zu finden. So verfügt z.B. das Internationale Frauen- und Familienzentrum Heidelberg über einen etablierten, auf die eigenen Fachberatungsangebote abgestimmten, Dolmetscherdienst; das Diakonische Werk setzt im Rahmen des Projektes Ehrenamtliche Integrationsbegleiter Engagierte mit bestimmten Sprachkenntnissen gezielt im Rahmen der eigenen Fachdienste ein; der Arbeitskreis Migration und Gesundheit unter Koordination des Gesundheitsamts des Rhein-Neckar-Kreises und Heidelberg hat bereits Befragungen durchgeführt und Ideen entwickelt die den Bedarf an professionellen Dolmetscherdienstleistungen im Gesundheits- und Pflegebereich belegen, viele weitere Institutionen haben Lösungen für Einzelfälle entwickelt und Kontakte zu engagierten Menschen in Heidelberg und dem Rhein-Neckar-Kreis geknüpft auf die Sie im Bedarfsfall zugehen. Übergreifende Angebote gibt es bisher nicht. Bedarfsanalysen sind auf Grund der unterschiedlichen Aufträge und Arbeitsinhalte der lokalen Akteure schwierig bzw. nur mittelfristig zu erwarten.

Dennoch haben sich bereits deutlich zwei voneinander zu unterscheidende Bedarfslagen herausgestellt:

- Zum einen fehlt es an professionellen Dolmetscherdienstleistungen, bzw. an Finanzierungsmöglichkeiten für diese, in allen Bereichen in denen rechtsverbindliche und auf die elementaren Grundbedürfnisse im Bereich Gesundheit, Sicherheit und Lebensunterhalt ausgerichtete Angebote benötigt werden. So zum Beispiel in der Gesundheitsversorgung durch niedergelassene Ärzte. Falls solche Ressourcen in bestimmten Feldern vorhanden sind, fehlt es an Transparenz, unter welchen Umständen Zugang zu diesen besteht.
- Zum anderen fehlt es an sprachmittelnden Angeboten, die alltagsbezogen bei Institutionen, Anlaufstellen und Behörden unterstützen, als Beitrag zur Willkommenskultur in Form eines qualifizierten ehrenamtlichen Sprachmittler-Netzwerkes

Mit dem vorliegenden Konzeptentwurf wollen wir ausschließlich der zweiten Bedarfslage begegnen.

2. Bedarfslagen aus der Perspektive von Beratungseinrichtungen

In Sozialberatungsstellen, öffentlichen und unterstützenden Institutionen werden bei Gesprächen zwischen deutsch sprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Hilfesuchenden mit anderen Sprachkenntnissen (mit Migrationserfahrung) häufig Familienmitglieder, Verwandte, Bekannte zum Zwecke der Verständigung mitgebracht, die über entsprechende Sprachkenntnisse in Deutsch oder einer Transfersprache verfügen.

Das ist in konfliktfreien/-armen und vermeintlich überlastenden Arbeitsfeldern zwar zu begrüßen, findet hier aber bereits bei der Vielfalt der möglichen Sprachen der Bürgerinnen und Bürger Heidelbergs Grenzen.

In auf Hilfe, Beratung, Unterstützung und Begleitung ausgerichteten Einrichtungen ist diese Situation nicht zu begrüßen und verhindert professionelle und zielführende Hilfe. Für Helfende selbst, insbesondere Familienmitglieder im Kinder- und Jugendalter, hat diese Situation u.U. weitreichende und ungünstige Folgen. Im Zusammenspiel mit weiteren Faktoren kann diese Form der Hilfe zur zusätzlichen psychischen Belastung der Beteiligten bis hin zur Sekundärtraumatisierung/ -schädigung von Helfenden führen.

Dies führt weiterhin dazu, dass sich Hilfesuchende in unbegleitete Abhängigkeitsverhältnisse gegenüber Dritten begeben, da diese sprachvermittelnden Unterstützungseinsätze auf ungeklärter, im besten Falle ehrenamtlicher Basis, teilweise gar auf vereinbarten gegenseitiger Gefälligkeiten, stattfinden. Hilfesuchende können unter Umständen aus Scham, vor dem sprachlich Vermittelnden, den Sie persönlich kennen, relevante Themen nicht ansprechen. Schweigepflicht- und Datenschutzregelungen sind nur unter hohen Anstrengungen durchsetzbar. Dabei kann es zu Grenzverletzungen kommen, die die beteiligten Institutionen nicht aufarbeiten können. Sprachlich vermittelnde Personen stehen auch hinsichtlich des Schutzes der eigenen Daten, der notwendigen und einzuhaltenden „professionellen Distanz“ sowie der möglicherweise aufzuarbeitenden Erlebnisse, dieser Situation allein und unbegleitet gegenüber.

Unbegleitete und unreflektierte Übersetzungsarbeit führt u.U. zu unqualifizierter von persönlichen Einstellungen und Erfahrungen der Beteiligten geprägten „Parallelberatung.“

Besonders kritisch sind diese ungeklärten Situationen jedoch dann, wenn Kinder eingebunden werden. Sie befinden sich oft in Loyalitätskonflikten. Sie glauben vielleicht, dass sie sich für ihre Eltern schämen müssten. Sie konnten oft nicht erkennen, dass diese schwierige Kommunikations-Situation, nicht dem Unvermögen ihrer Eltern geschuldet ist, sondern der Tatsache, dass die Eltern und die Person aus der Einrichtung lediglich nicht die gleiche Sprache sprechen.

Belastende, nicht kindgerechte Gesprächsinhalte, z.B. bei aufenthaltsrechtlichen Fragen, in existenziellen Fragen z.B. im Rahmen der allgemeinen Sozialberatung, Schwangerschaftsberatung, Schuldnerberatung, Ehe-, Familien und Lebensberatung, können sich nachhaltig negativ auf die kindliche Entwicklung auswirken und beeinflussend auch unmittelbar die Schul- und Bildungsintegrationsleistungen der Kinder in neu zugewanderten Familien.

3. Ziele des Sprachmittler-Netzwerks

Engagierte Sprachmittler, die ihre Sprachkenntnisse ehrenamtlich zur Verfügung stellen, begreifen und vermitteln das Zusammenspiel aus Wort, Mensch und kultureller Identität, bevor das Gesagte soweit möglich wertfrei, verständlich und vollständig wiedergegeben wird.

Sprachmittler werden lösungsorientiert in Begleitungs-, Beratungs- und Unterstützungssituation vermittelt. Dabei geht es nicht darum als Dolmetscher aufzutreten, der verbindlich alles Gesagte wortwörtlich übersetzt, sondern im Rahmen der vorhandenen Sprachkompetenzen bei der Verständigung und der Entwicklung von Handlungsoptionen zwischen allen Beteiligten zu unterstützen und zu vermitteln.

- ein für das Ehrenamt qualifizierter und für bedürftige Hilfesuchende unentgeltlicher Sprachmittler-Pool wird aufgebaut, etabliert und gepflegt
- ein Sprachmittler-Pool für ein Heidelberg „Offen für alle“ für Teilhabegerechtigkeit und Chancengleichheit wird gefördert, der sich vor allem für eine Willkommenskultur auch für Menschen mit geringem Einkommen oder in der Phase der Vorintegration einsetzt (Flüchtlinge und Heidelberger im Asylverfahren)
- professionelle und ehrenamtliche Einrichtungen und deren Klienten, Kunden und Gäste begegnen einander auf gleicher Augenhöhe in einer Atmosphäre der Verständigung
- die Ressourcen anders- oder mehrsprachiger Heidelberger werden anerkannt und gefördert; fehlende Deutschkenntnisse werden nicht als defizitäre Eigenschaft angesehen
- Zuwanderer mit fehlenden Deutsch-Kenntnissen und Unterstützungsbedarf können selbstständig individuelle Hürden alltagsorientiert überwinden, erfahren Anerkennung und Sicherheit in der „Aufnahme-Gesellschaft“ und signalisieren dieser ihre Bereitschaft zur Mitgestaltung

Rahmenbedingungen der Zielverwirklichung

- Sprachmittlereinsätze werden auf Anfrage bedürftiger Hilfesuchender vermittelt. Die Koordinierungsstelle prüft die Hilfebedürftigkeit und den Bedarf.

Institutionen, auch Fachämter, können an die Koordinierungsstelle verweisen, die für die Hilfesuchenden den Bedarf erhebt und entsprechend des Anliegens der Hilfesuchenden aktiv wird. Die Koordinationskraft dokumentiert neben den Begleitungen auch die Anfragen

- die Leistung der ehrenamtlichen Sprachmittler werden mit einer Ehrenamts-Einsatz-pauschale anerkannt und die beteiligten Netzwerkpartner gewährleisten gemeinsam eine nachhaltige Anerkennungskultur des ehrenamtlichen Engagements
- ehrenamtliche Sprachmittler sind in ihrem Engagement frei und können Unterstützungsanfragen jederzeit ablehnen, die Sprachmittler sind keine Dolmetscher die eine professionelle Dienstleistung erbringen
- ehrenamtliche Sprachmittler sind zur Verschwiegenheit verpflichtet; auch die persönlichen Daten der Sprachmittler werden geschützt
- Ehrenamtliche Sprachmittler übernehmen keine Aufgaben, die über das sprachliche vermitteln hinausgehen, z.B. schriftliche Übersetzungen, Sozialberatung, juristische, schulische oder psychologische Beratung, Betreuung oder therapeutische Angebote.



4. Aufgaben der Koordinierungsstelle

- Gewinnung ehrenamtlich engagierter Sprachmittlerinnen und Sprachmittler (Kooperation mit etablierten Einrichtungen, Erstgespräche, Pflege einer Datenbank)
- Ansprechpartner für Sprachmittlerinnen und Sprachmittler, Beratung und Begleitung der Sprachmittlerinnen und Sprachmittler (z.B. vor, bei und nach schwierigen Einsatz-Situationen)
- Vermittlung der Sprachmittlerinnen und Sprachmittler an anfragende Hilfesuchende und Zusammenarbeit mit Heidelberger Institutionen
- Organisation der Sprachmittler-Schulungen, des Sprachmittlercoachings, der regelmäßigen Treffen und weiteren Termin-Koordination
- Öffentlichkeits- und Anerkennungsarbeit für die Engagierten im Projekt. Die Projektinformationen, Ansprechpartner, Sprachen usw. werden unter Beachtung des Datenschutzes auch auf einer Plattform oder Internetseite der Stadt Heidelberg dargestellt. Z.B. Interkultureller Stadtplan o.Ä. Die koordinierende Fachkraft des Projektes arbeitet hier zu. Die technische Umsetzung oder Bereitstellung entsprechender Internetangebote ist nicht Teil des Projektes.

Die Öffentlichkeitsarbeit für das Projekt liegt in Verantwortung des Diakonischen Werkes. Das Diakonische Werk ist bereit allen Multiplikatoren und Netzwerkpartnern mit Informationen zuzuarbeiten (z.B. Onlineplattform, Infomaterialien des Amtes für Chancengleichheit, Welcome Centers, IZ). Auf die Trägerschaft des Diakonischen Werkes als auch auf die Förderung durch die Stadt Heidelberg und der Spender wird bei allen eigenen und städtischen Veröffentlichungen hingewiesen.

- Auszahlung der Aufwandsentschädigungen
- Statistische Auswertung und Evaluation des Netzwerkhandelns auf Basis quantitativer und qualitativer Indikatoren (Bedarf, Umsetzung, Fortschreibung)

5. Die Sprachmittlerinnen und Sprachmittler

- Ehrenamtlichen Sprachmittlerinnen und Sprachmittler beherrschen sowohl die deutsche Sprache als auch mindestens eine weitere Sprache. Das Sprachniveau muss nicht hoch aber bedarfsgerecht sein.
- Die Einsätze erfolgen im Rahmen der Grundsätze des Sprachmittler-Netzwerkes. Ausgenommen aus der Tätigkeit des Sprachmittler-Pools sind schriftliche Übersetzungen und Dolmetschereinsätze, zu denen ein vereidigter Dolmetscher bestellt werden muss bzw. Einsätze, die inhaltlich einem einen ehrenamtlichen Einsatz nicht angemessen sind. Über die Angemessenheit entscheidet die Koordinierungsstelle des Projektträgers.
- Die Sprachmittler haben Gelegenheiten an Coachingtagen Fragen und Schwierigkeiten, die bei ihren Einsätzen aufgetaucht sind, zu besprechen und der Koordinierungsstelle Rückmeldung zu geben. Sie können Supervisionsangebote, die von der Koordinierungsstelle angeboten werden können, in Anspruch nehmen und werden in ihrem Engagement begleitet. In der Koordinierungsstelle haben die ehrenamtlichen Sprachmittlerinnen und Sprachmittler einen ständigen Ansprechpartner.

- Zudem findet einmal mindestens einmal jährlich ein „Sprachmittlertag“ bzw. eine zentral koordinierte Anerkennungsveranstaltung statt, an dem den Sprachmittlern für ihren Einsatz gedankt wird. Die am Netzwerk beteiligten Kooperationspartner bemühen sich Veranstaltungen und Events für das gemeinsam begleitete Sprachmittler-Netzwerk zu öffnen.
- die Sprachmittler erhalten eine Aufwandsentschädigung
- Das Ehrenamtsverhältnis wird durch eine schriftliche Vereinbarung mit der Koordinierungsstelle bestätigt und die Sprachmittler werden zur Verschwiegenheit und der Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen verpflichtet. Ehrenamtliche Sprachmittler werden auf Basis einer Ehrenamtsvereinbarung für die Dauer des ehrenamtlichen Einsatzes unfall- und haftpflichtversichert.

6. Vorbereitung und Begleitung der ehrenamtlich Engagierten

Ehrenamtliche Sprachmittlerinnen und Sprachmittler werden auf Ihre Tätigkeit vorbereitet und in ihrem Engagement begleitet. Eine regelmäßige Teilnahme an Informations- und Qualifizierungsveranstaltung ist Grundlage des Engagements und Vermittlungsvoraussetzung. Die erfolgreiche Teilnahme an den Informations- und Qualifizierungsveranstaltungen wird von der Koordinierungsstelle dokumentiert und den Engagierten auf Wunsch bestätigt.

Themen der Informations- und Qualifizierungsveranstaltungen

- formale und Ethische Grundlagen richtigen Übersetzens
 - alles Gesagte nach besten Wissen und Gewissen zu übersetzen
 - alles Gesagte unparteiisch und ohne persönliche Zusätze oder Kommentare wiederzugeben
 - die Inhalte der Gespräche absolut vertraulich zu behandeln
- Rollenverständnis des Sprachmittlers, Grenzen und Konfliktmanagement
- Regeln der Gesprächsführung und Umgang mit Nähe und Distanz
- Migrationsbegriffe und Migrationsgeschichte in der Bundesrepublik
- Grundlageninfos zu Leistungs-, Versorgungs- und Hilfesysteme
- Netzwerkwissen zu den wichtigsten Anlaufstellen in Heidelberg
- ...

7. Der Sprachmittler - Fonds

Der Sprachmittler-Fonds bildet die finanzielle Grundlage des Angebotes. Kooperationspartner und Spender können sich am Fonds beteiligen, um das Angebot nachhaltig zu sichern oder auszubauen. Spenden und Beteiligungen werden als Eigenmittel des Netzwerkes, vertreten durch die Koordinierungsstelle, in die Angebotsfinanzierung der Folgejahre eingebracht. Kooperationspartner und Spender leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Willkommenskultur in Heidelberg und fördern das ehrenamtliche Engagement im Gemeinwesen. Der Sprachmittler-Fonds wird benötigt zur

- zur Auszahlung der Aufwandsentschädigungen für Sprachmittlerinnen und Sprachmittler
- zur Realisierung der Sprachmittlerschulungen und -coachings

8. Der Sprachmittler-Einsatz-Ablauf

- I **Anfrage** durch Hilfesuchende/n oder durch Institution an die Koordinierungsstelle oder eine kooperierende Einrichtung
 - Fall- und Situationsklärung ob ein Einsatz ehrenamtliche Sprachmittler in Frage kommt
 - Anfrage an in Frage kommende ehrenamtliche Sprachmittler, mit anonymisierten Informationen zu Terminen, Einsatzort, Vorgeschichte, Informationen zur anfragenden Institution, die Art des Einsatzes und die Rolle der Sprachmittlerin/des Sprachmittlers
 - Kontaktaufnahme mit ehrenamtlichen Sprachmittler und Vermittlung an die anfragende Institution oder die/den Hilfesuchenden (Daten des Sprachmittlers verbleiben immer bei der Koordinierungsstelle)

- II **Vorbereitung** der beteiligten Institutionen
 - Anfragende Institutionen werden bei erstmaliger Anfrage auf einen Leitfaden für Institutionen zur Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Sprachmittlern verpflichtet

- III **Einsatz** mit Vor- und Nachgespräch
 - 5minütiges Vorgespräch des Sprachmittler mit der Einrichtung ohne Betroffene zur Klärung des Sachverhalts und des Gesprächsziels
 - Gesprächstermin: Einweisung des Betroffenen ins Thema „Schweigepflicht“, Betroffener erhält dazu eine Information zu diesem Thema in seiner Muttersprache; Klient unterschreibt eine Schweigepflicht-Erklärung um sein Einverständnis mit dem Einsatz eines Sprachmittlers zu erklären. Diese enthält einen Haftungsausschluss.
 - das Gespräch wird anhand des Leitfadens konsekutiv geführt, d.h. alle sprechen in einfach strukturierten Sätzen, die vom Sprachmittler möglichst genau und wörtlich übersetzt werden. Dabei findet das Gespräch zwischen den zwei Parteien statt.
 - Sprachmittler bleiben im Hintergrund, unparteiisch und werden nicht zum Anwalt des Klienten
 - 5minütiges Nachgespräch ohne Betroffene, ggf. zur Erläuterung spezifischer sprachlicher Besonderheiten; Bestätigung der Dauer und Datum des Gesprächs auf Formular zur späteren Auszahlung der Ehrenamtszuschale

- IV **Nachbereitung** des Einsatzes
 - Bestätigung des Einsatzes und Kurzdokumentation (Formular) durch die Sprachmittlerinnen und Sprachmittler an die Koordinierungsstelle
 - Persönliches Gespräch mit der Koordinierungsstelle über Ablauf und Besonderheiten des erfolgten Einsatzes, Abklärung Unterstützungsbedarf und Reflektionsgespräch mit Engagierten
 - Auszahlung der Ehrenamtszuschale an die Sprachmittler
 - persönliches Gespräch der Koordinierungsstelle mit anfragenden Einrichtungen über Erfolg der Vermittlung oder Änderungsvorschläge für den Ablauf