


Wissenschaftliche Projektbegleitung der Pilotierung von Audio- und Videodolmetsch-Diensten (AVD) im Land Berlin

Bericht für die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Beauftragte des Senats von Berlin für Partizipation, Integration und Migration

| | | | | |
|---|---|--|---------------|---|
| Die Beauftragte des Senats für Partizipation, Integration und Migration | Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten | Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung | BERLIN |  |
|---|---|--|---------------|---|

Dezember 2025

Kontakt und Impressum

EVVIN & MEYER

- Dolmetschen im sozialen Bereich
- Mehrsprachigkeit in Organisationen
- Interkulturelles Training

Evrin & Meyer GbR

Dr. Feyza Evrin

Prof. Dr. Bernd Meyer

Jes-Juhl-Weg 15

22605 Hamburg

info@evrinmeyer.de

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Zentrale Ergebnisse der wissenschaftlichen Projektbegleitung | 6 |
| Einleitung | 7 |
| 1 Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen: fachliche und rechtliche Voraussetzungen | 10 |
| 1.1 Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht | 10 |
| 1.2 Grundlegende Aspekte von Sprachmittlung | 12 |
| 1.2.1 Koordination des Gesprächs | 13 |
| 1.2.2 Durchlässige Sprachbarrieren | 13 |
| 1.2.3 Institutionelles Wissen | 14 |
| 1.3 Relevante rechtliche Aspekte des Pilotprojektes | 14 |
| 1.3.1 Anspruchsgrundlagen..... | 15 |
| 1.3.2 Scheinselbständigkeit und Personenhaftung..... | 17 |
| 1.4 Grenzen und Möglichkeiten KI-basierter Übersetzungssapps | 18 |
| 1.5 Zusammenfassung..... | 20 |
| 2 Bedarfsanalyse | 22 |
| 2.1 Methodisches Vorgehen und Datenquellen | 23 |
| 2.1.1 Online-Umfrage | 23 |
| 2.1.2 Leitfadengestützte Interviews | 24 |
| 2.1.3 Teilnehmende Beobachtung..... | 25 |
| 2.2 Dolmetschbedarf | 26 |
| 2.2.1 Umgang mit Sprachbarrieren | 26 |
| 2.2.2 Demografische Aspekte | 29 |
| 2.3 Zusammenfassung..... | 31 |
| 3 Umsetzung und Evaluation des Pilotprojekts | 34 |
| 3.1 Bekanntheit des Pilotprojektes..... | 34 |
| 3.2 Erfahrungen mit dem Pilotprojekt..... | 35 |
| 3.3 Bewertung des Pilotprojektes durch die Beschäftigten | 38 |
| 3.4 Eignung des Pilotprojektes für verschiedene Gesprächsanlässe..... | 40 |
| 3.5 Nutzungsdaten..... | 43 |
| 3.5.1 Anzahl der Anrufe und Einsätze | 43 |
| 3.5.2 Welche Sprachen werden im Pilotprojekt genutzt? | 45 |
| 3.6 Evaluation | 48 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4 | Evaluation des „Drei-Säulen-Modells“ im Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten | 51 |
| 4.1 | Ausgangslage | 52 |
| 4.2 | Beobachtungen vor Ort | 53 |
| 4.2.1 | Assistierende Tätigkeiten beim Präsenzdolmetschen | 53 |
| 4.2.2 | Umgang mit schriftlichen Dokumenten | 54 |
| 4.2.3 | Der „Leitfaden zur Nutzung von Sprachmittlungsdienstleistungen“ .. | 55 |
| 4.3 | Ergebnisse aus der Umfrage und den Nutzungsdaten..... | 56 |
| 4.4 | Wirtschaftliche Aspekte..... | 57 |
| 4.5 | Die Weiterentwicklung des „Drei-Säulen-Modells“ | 60 |
| 5 | Vorschläge für die Weiterentwicklung des Pilotprojekts | 62 |
| 5.1 | Governance | 62 |
| 5.2 | Veränderungsprozesse | 62 |
| 5.3 | Übersetzen von Dokumenten..... | 63 |
| 5.4 | Zielbild..... | 63 |
| | Literaturverzeichnis | 65 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abb. 1: Besonderheiten des Distanzdolmetschens | 12 |
| Abb. 2: [Umfrage] Verteilung nach Dienststellen | 23 |
| Abb. 3: [Umfrage] Verteilung nach Einsatzbereichen | 24 |
| Abb. 4: [Interviews] Rolle im AVD-Kontext..... | 25 |
| Abb. 5: [Interviews] Verteilung der Interviewpartner*innen nach Dienststellen . | 25 |
| Abb. 6: [Umfrage] Kontakt mit Kund*innen/Bürger*innen | 26 |
| Abb. 7: [Umfrage] Sprachbarrieren im Kontakt mit Kund*innen/Bürger*innen .. | 26 |
| Abb. 8: [Umfrage] Wie wird mit Sprachbarrieren umgegangen?..... | 27 |
| Abb. 9: [Umfrage] Bekanntheit und Bewertung..... | 35 |
| Abb. 10: [Umfrage] Nutzungshäufigkeit Pilotprojekt | 36 |
| Abb. 11: [Umfrage] Technische Handhabung Pilotprojekt | 36 |
| Abb. 12: [Umfrage] Professionalität Dolmetscher*innen im Pilotprojekt | 37 |
| Abb. 13: [Umfrage] Wartezeit Pilotprojekt..... | 37 |
| Abb. 14: [Umfrage] Präferenz Pilotprojekt | 38 |
| Abb. 15: [Umfrage] Präferenz und Ablehnung Pilotprojekt nach Einsatzort..... | 39 |
| Abb. 16: [Umfrage] Geeignete Gesprächsanlässe | 40 |
| Abb. 17: [Umfrage] Ungeeignete Gesprächsanlässe..... | 42 |
| Abb. 18: [Nutzungsdaten] AVD-Einsätze LAF: Anzahl Nov24-Okt25 | 43 |
| Abb. 19: [Nutzungsdaten] AVD-Einsätze Bezirke: Anzahl Nov24-Okt25..... | 44 |
| Abb. 20: [Nutzungsdaten]: Durchschnittliche Anrufdauer BA Lichtenberg..... | 45 |
| Abb. 21: [Nutzungsdaten] LAF (Los II): Hauptsprachen | 46 |
| Abb. 22: [Nutzungsdaten] LAF (Los II): Nebensprachen | 46 |
| Abb. 23: [Nutzungsdaten] Bezirke (Los I): Hauptsprachen..... | 47 |
| Abb. 24: [Nutzungsdaten] Bezirke (Los I): Nebensprachen..... | 48 |
| Abb. 25: [Umfrage] LAF: Wie wird mit Sprachbarrieren umgegangen? | 56 |
| Abb. 26: [Nutzungsdaten] LAF: Durchschnittliche Anrufdauer..... | 57 |
| Abb. 27: LAF: Kosten für Sprachmittlung pro Monat (2025) | 58 |

Zentrale Ergebnisse der wissenschaftlichen Projektbegleitung

Bedarf: Der Bedarf an Sprachmittlung in den betrachteten Verwaltungseinheiten ist hoch, Sprachmittlung wird in verschiedenen Formen intensiv praktiziert. Das Pilotprojekt kann nicht den gesamten Sprachmittlungsbedarf abdecken, hat jedoch das Potenzial, die Standardlösung für den Umgang mit Sprachbarrieren zu werden. Neben Präsenz- und Distanzdolmetschen werden auch Lösungen für den Umgang mit schriftlichen Dokumenten benötigt. KI-basierte, maschinelle Sprachmittlung ist ein geeignetes Hilfsmittel im Schriftverkehr und kann ein Angebot zum telefonischen Dolmetschen ergänzen, aber nicht ersetzen.

Nutzung: Das Pilotprojekt ist in den Partnerverwaltungen angekommen und verzeichnet stark ansteigende Nutzungszahlen. Insbesondere die Dolmetschleistung der vom Dienstleister eingesetzten Fachkräfte und die flexible Verfügbarkeit in vielen Sprachen werden von Mitarbeiter*innen positiv bewertet. Bei einer langfristigen Verfügbarkeit werden sich die Nutzungszahlen weiter erhöhen. Das Pilotprojekt ist geeignet, einen Großteil der Gesprächsanlässe abzudecken. Die Beschäftigten benötigen eine unterstützende Begleitung und Orientierung beim Einsatz verschiedener Sprachmittlungsformate.

„Drei-Säulen-Modell“ im Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF): Das Pilotprojekt verzeichnet auch im LAF ansteigende Nutzungszahlen. Bei einer langfristigen Verfügbarkeit werden sich die Nutzungszahlen weiter erhöhen. Der Schwachpunkt des „Drei-Säulen-Modells“ ist das Präsenzdolmetschen durch gering qualifizierte und schlecht bezahlte Honorarkräfte. Dieses Verfahren erzeugt einen enormen Koordinations- und Verwaltungsaufwand bei schwankenden Dolmetschleistungen. Es sollte zukünftig abgelöst werden durch den kombinierten Einsatz von Distanzdolmetschen und qualifiziertem Präsenzdolmetschen durch wenige festangestellte Mitarbeiter*innen.

Zielbild: Das Distanzdolmetschen wie im Pilotprojekt kann der Standard für Sprachmittlung im Land Berlin werden, auch wenn es nicht immer die präferierte Lösung ist. Daneben werden jedoch auch weiterhin das Präsenzdolmetschen sowie Lösungen für den Umgang mit schriftlichen Dokumenten benötigt. Insgesamt benötigt das Land Berlin einen integrierten, ressortübergreifenden Ansatz zur Bereitstellung von Sprachmittlung für alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung.

Einleitung

In vielen Regionen Deutschlands und in vielen öffentlichen Einrichtungen sind Sprachbarrieren zu einer Herausforderung für die Beschäftigten und die Bürger*innen geworden, auch als Folge von Initiativen zur Gewinnung von Fachkräften und aufgrund der weltweiten Flüchtlingsbewegungen. Im Land Berlin hat die öffentliche Verwaltung seit mehreren Jahren verschiedene Lösungsansätze entwickelt, um den Herausforderungen, die mit Sprachbarrieren einhergehen, zu begegnen. Neben ehrenamtlichen Helferkreisen, Projekten auf Bezirksebene und bereichsspezifischen Angeboten, etwa im Gesundheits- und Geflüchtetenbereich, wurde mit dem Pilotprojekt Audio- und Videodolmetschen (AVD) 2024-2025 der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) ein Ansatz verfolgt, der den **Bedarf an Sprachmittlung in den Bezirks-, Landes- und Senatsverwaltungen effizient und zentralisiert** decken soll.

In diesem Pilotprojekt wurde Sprachmittlung per Telefon ab November 2024 in ausgewählten Berliner Verwaltungseinheiten in einer Vielzahl an Sprachen und einem hohen Maß an Flexibilität und Erreichbarkeit zur Verfügung gestellt. Die im Pilotprojekt ursprünglich geplante Videooption wurde in allen beteiligten Einrichtungen bisher aufgrund von technischen Herausforderungen und datenschutzrechtlichen Bedenken noch nicht umgesetzt.

Mit der Einführung des niedrighschwelligem Angebots zur telefonischen Sprachmittlung setzt die SenASGIVA die betreffenden Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026 um. Das **Ziel des Pilotprojektes** ist es, die Berliner Ämter und Behörden bei der **Kommunikation mit ihren Kundinnen und Kunden** zu unterstützen und ihnen somit eine Arbeitsentlastung zu ermöglichen. Gleichzeitig soll die gleichberechtigte Teilhabe von Personen mit Migrationsgeschichte gemäß dem Gesetz zur Förderung der Partizipation in der Migrationsgesellschaft des Landes Berlin (PartMigG) gewährleistet werden. Nicht zuletzt zielt dieses Pilotprojekt ab, die Berliner Verwaltung stärker an der Lebensrealität der Stadtbevölkerung auszurichten und insbesondere die Mehrsprachigkeit der Migrationsgesellschaft systematisch zu berücksichtigen.

Somit stehen die Beschäftigten der Berliner Verwaltung und der Einrichtungen des Regelsystems im Fokus des Pilotprojektes. Als Nutzer*innen der telefonischen Sprachmittlung sind sie die Zielgruppe des Vorhabens. In diesem Bericht werden die Erfahrungen mit dem Pilotprojekt mit Fokus auf vier der insgesamt sechs kooperierenden Verwaltungseinheiten ausgewertet: Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF), das Willkommenszentrum der Beauftragten des Senats für Partizipation, Integration und Migration (Willkommenszentrum), das Bezirksamt Treptow-Köpenick (BA Treptow-Köpenick) und das Bezirksamt Lichtenberg (BA Lichtenberg).

Die betrachteten Einsatzorte sind zeitlich versetzt in das AVD-Angebot (im Weiteren: „Distanzdolmetschen“) eingebunden worden:

1. **Bezirksamt Lichtenberg:** Im Bezirk steht **seit 2020** im Rahmen eines eigenen Bezirksprojektes mit einem externen Dienstleister Telefondolmetschen zur Verfügung. Ab **Januar 2025** ist das Bezirksamt ins Pilotprojekt eingetreten. Ab diesem Zeitpunkt übernimmt die SenASGIVA die Kosten für die Nutzung dieser Dienstleistung im Bezirk. In diesem Bezirk ist Distanzdolmetschen bei Beginn des Pilotprojekts also schon **seit vier Jahren** verfügbar.
2. **Bezirksamt Treptow-Köpenick:** Der Bezirk setzt Distanzdolmetschen im Rahmen des Pilotprojekts seit **Januar 2025** ein.
3. **Willkommenszentrum der Beauftragten des Senats für Partizipation, Integration und Migration:** Diese Beratungsstelle ist seit **Mai 2025** an das Pilotprojekt angebunden.
4. **Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten:**
 - a) Leistungszentrum: Distanzdolmetschen wurde zwischen **November 2024 und Februar 2025** schrittweise eingeführt.
 - b) Ankunftszentrum Asyl: Distanzdolmetschen wurde unter einer begrenzte Anzahl Mitarbeiter*innen im **November 2024** pilotiert. Die Einführung erfolgte im Mai 2025.
 - c) Ankunfts- und Notunterbringung Tegel (ANo TXL): Distanzdolmetschen seit **März 2025**.

Nutzungsdaten aus den Bezirken Marzahn-Hellersdorf und Steglitz-Zehlendorf werden ebenfalls einbezogen. Allerdings sind diese Bezirke erst im Juli 2025 in die Nutzung eingestiegen. Die Erfahrungen mit dem Pilotprojekt werden ergänzt durch eine Analyse des Bedarfs und der Anforderungen an das Distanzdolmetschen sowie durch Vorschläge für die Weiterentwicklung des Projekts.

Die empirische Grundlage der Untersuchung bilden Feldbeobachtungen im LAF eine Online-Umfrage unter Beschäftigten der beiden Bezirke Lichtenberg und Treptow-Köpenick, des Willkommenszentrums und des LAF, Gespräche mit Beschäftigten im LAF und im Willkommenszentrum sowie 17 leitfadengestützte Interviews mit bezirklichen Partizipations- und Integrationsbeauftragten, Teamleitungen und Beschäftigten in verschiedenen Einrichtungen. Neben Beschäftigten aus den am Pilotprojekt beteiligten Einrichtungen wurden auch Personen aus dem BA Mitte befragt, da dort schon seit einigen Jahren Telefondolmetschen über denselben Anbieter genutzt und aus eigenen Mitteln finanziert wird.

Des Weiteren wurden Nutzungsdaten und Daten des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg zur Bevölkerungszusammensetzung im Land Berlin und den betreffenden Bezirken ausgewertet. Über Dokumentenanalysen, Auswertung von Fachliteratur und Recherchen zu ähnlichen Projekten wird das Pilotprojekt in einen größeren Zusammenhang eingeordnet und es werden wissenschaftlich fundierte Umsetzungsvorschläge entwickelt, die auf die konkreten Bedingungen der Einsatzbereiche im Land Berlin und die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt Bezug nehmen.

Externer Dienstleister für das Pilotprojekt ist die SAVD Videodolmetschen GmbH, die seit 2024 der größte Anbieter in diesem Bereich im deutschsprachigen Raum ist und über umfangreiche Erfahrungen mit Dienstleistungen im A/V-Dolmetschen bzw. Distanzdolmetschen verfügt. Nach Aufkauf der wichtigsten konkurrierenden Anbieter (Lingatel und Dolatel) leistet die SAVD Videodolmetschen GmbH eigenen Angaben zufolge 30.000 Dolmetscheinsätze pro Monat im deutschsprachigen Raum (SAVD-Presseerklärung vom 28.04.2025). Die eingesetzten Sprachmittler*innen haben nach Angaben von SAVD in der Regel ein abgeschlossenes Hochschulstudium und verfügen dementsprechend über ein hohes Niveau der Sprachbeherrschung. Sie werden zusätzlich geschult und bekommen Supervision. Neben festangestellten Sprachmittler*innen werden auch Honorarkräfte eingesetzt.

Der Bericht gibt zunächst einen kurzen Überblick über das Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht. Dabei werden rechtliche Bedingungen (z. B. Anspruchsgrundlagen), Vergleichsprojekte sowie zentrale Aspekte von Sprachmittlung allgemein und des Gesprächsdolmetschens per Telefon diskutiert. „Sprachmittlung“ wird in diesem Zusammenhang als Oberbegriff für verschiedene Formen des Übersetzens und Dolmetschens verwendet (Kap. 1).

In Kap. 2 werden anhand der verschiedenen Befragungen, der Nutzungsdaten, soziodemografischer Daten und unter Berücksichtigung des „Abschlussbericht: Wissenschaftliche Begleitung laufender Audio-Video-Dolmetschlösungen in Berliner Verwaltungseinheiten“ („IMAP-Bericht“ von 2023) **der existierende Bedarf** in den genannten Bezirken und im Land Berlin in Bezug auf den Umfang (quantitativ) und **die erforderlichen Einsatzbereiche** (qualitativ) des Distanzdolmetschens analysiert. Diese vertiefte Bedarfsermittlung schließt an die Untersuchungen des IMAP-Berichts von 2023 an, die dortigen Ergebnisse werden jedoch anhand der quantitativen und qualitativen Daten differenziert und auf einzelne Bereiche bezogen. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage, welche Formen von Sprachmittlung in bestimmten Arbeitsbereichen benötigt werden.

In Kap. 3 wird das Pilotprojekt vor dem Hintergrund des in Kap. 2 skizzierten Bedarfs bewertet. Die Leitfrage ist in diesem Abschnitt, ob das Angebot dem ermittelten Bedarf entspricht. In Kap. 4 wird das „3-Säulen-Modell“ des LAF diskutiert, wobei im Mittelpunkt die Frage steht, inwieweit das Distanzdolmetschen eine Ergänzung darstellt oder eine Alternative zu der bisherigen Praxis im LAF ist.

Im abschließenden Kap. 5 werden Umsetzungsvorschläge für ein landesweites Programm zum Distanzdolmetschen formuliert.

Die Autor*innen danken allen, die zu diesem Bericht beigetragen haben, für die Unterstützung. Ein besonderer Dank gilt den Beschäftigten im LAF, im Willkommenszentrum und in den beteiligten Bezirken, die durch ihre Auskünfte und ihre Kooperation unsere Untersuchung wesentlich erleichtert haben.

1 Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen: fachliche und rechtliche Voraussetzungen

Das Wichtigste in Kürze:

1. **Präsenz- und Distanzdolmetschen** unterscheiden sich nicht prinzipiell. Typische Vorbehalte gegen das Telefondolmetschen („anonym“, „unpersönlich“) sind entweder unbegründet oder können nicht als Einwand gegen das Pilotprojekt gelten.
2. **Sozialassistenz, Prozessbegleitung und „kulturelle Vermittlung“** sind keine originären Aufgaben von Sprachmittlung. Das Pilotprojekt schafft Klarheit in Bezug auf die Aufgaben, die mit Sprachmittlung bewältigt werden können.
3. **Eindeutige Rechtsansprüche** auf Sprachmittlung bestehen im Bereich des Verwaltungs- und Sozialrechts **in der Regel nicht**. Das Pilotprojekt ist eine **freiwillige Leistung** des Landes.
4. **KI-basierte, maschinelle Sprachmittlung** ist ein geeignetes Hilfsmittel im Schriftverkehr, aber nicht bei komplexen Gesprächsanlässen und **kann daher das Distanzdolmetschen nicht ersetzen**.

In diesem Abschnitt werden grundsätzliche Aspekte von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen dargestellt. Das Ziel ist, einen Überblick über wissenschaftliche, rechtliche und organisatorische Perspektiven auf Präsenz- und Distanzdolmetschen zu geben. Datenschutzrechtliche Aspekte wurden bereits im IMAP-Bericht (Seiten 60–61) erörtert und befinden sich im Rahmen des Pilotprojekts in Bearbeitung. An dieser Stelle werden punktuell Hinweise zum Datenschutz gegeben, ohne dass dieses sehr spezialisierte Thema vertieft wird.

Des Weiteren wird auf die Möglichkeit eingegangen, KI-basierte, maschinelle Sprachmittlung („Übersetzungs-Apps“) zu nutzen. Die Darstellung geht zunächst auf grundlegende Anforderungen und Voraussetzungen ein und bezieht diese dann auf das AVD-Pilotprojekt.

1.1 Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht

Kommunikationstechnologien wie das Telefon ermöglichen den Zugang zu Dolmetschdiensten unabhängig vom Standort der Gesprächspartner*innen (= „Telefondolmetschen“, „Ferndolmetschen“, „Distanzdolmetschen“). Unter Distanzdolmetschen wird eine Form der gedolmetschten Kommunikation verstanden, bei der die primären Gesprächsparteien und die dolmetschende Person räumlich getrennt sind und daher technische Hilfsmittel wie Computer, Tablets oder Handys verwenden müssen. Der Begriff „Distanzdolmetschen“ umfasst sowohl die ausschließlich auditive als auch die audiovisuelle Verdolmetschung.

Da es häufig keine Alternativen gibt, wird das Distanzdolmetschen in medizinischen, sozialen und Bildungseinrichtungen zunehmend eingesetzt, um die Kommunikation mit Personen mit geringen Deutschkenntnissen zu erleichtern. Die begrenzte Verfügbarkeit qualifizierter lokaler Dolmetscher*innen für bestimmte Sprachen sowie der hohe Bedarf an qualifizierter und nicht-improvisierter Sprachmittlung verhindern oft, dass Einzelpersonen Zugang zu persönlichen Dolmetscherdiensten in Präsenz haben. Daher besteht eine Notwendigkeit, qualifiziertes Dolmetschen auf Abruf, unabhängig von Zeit und Ort verfügbar zu machen. So nutzen beispielsweise Angestellte der Bundesagentur für Arbeit telefonische Dolmetscherdienste jeden Monat in tausenden Fällen für die Kundenkommunikation. Andere Beispiele sind das Landesprogramm Dolmetschen in Thüringen und vergleichbare Initiativen auf Länderebene in Brandenburg und Bremen. Der Dienstleister im Pilotprojekt (SAVD) leistet nach eigenen Angaben monatlich ca. 30.000 Dolmetscheinsätze per Telefon.

Das Telefondolmetschen als die älteste Art des Distanzdolmetschens ist schon seit den 1980er- und 1990er-Jahren im Fokus der Wissenschaft. Gegenstand der Betrachtung waren zunächst Einsatzbereiche wie Gericht, Polizei und Medizin. Sprachwissenschaftliche Arbeiten fokussieren vor allem Phänomene des Sprecherwechsels (Amato 2017; Braun 2017; Braun/Davitti 2017) sowie die Gesprächsorganisation und die Bearbeitung von Verständnisschwierigkeiten als besondere Herausforderungen des Telefondolmetschens (Farag/Meyer 2023).

Neuere Studien zum Videodolmetschen im Gesundheitswesen (Kletečka-Pulker/Parrag 2015, Havelka 2018) zeigen, dass es sowohl von Patienten als auch vom Gesundheitspersonal gut angenommen wird und dennoch spezifische Phänomene aufweist, die die Beteiligten vor Herausforderungen stellen. Die Gesprächssituation wird beispielsweise zum großen Teil vom medizinischen Personal vorgegeben. Dolmetscher*innen haben in der Regel keinen Einfluss darauf, zu welchem Zeitpunkt sie zugeschaltet werden, wann das Gespräch beendet wird oder wie die Kamera ausgerichtet ist. Der Handlungsrahmen der Dolmetscher*in wird von der Kooperationsbereitschaft des medizinischen Personals, den technischen Gegebenheiten und dem Umgang mit der Technik bestimmt. Beim Präsenzdolmetschen können Sprachmittler*innen demgegenüber die Gesprächssituation oftmals mitgestalten. Dies gilt grundsätzlich auch für alle anderen Einsatzbereiche.

Im Rahmen einer Untersuchung zu Sprachmittlungsprojekten im ländlichen Raum (Evrin/Meyer 2023) wurde nach deren Erfahrungen mit dem Dolmetschen per Telefon oder Video gefragt. Aus der Sicht der damals befragten Projekte eignet sich das Distanzdolmetschen für folgende Einsatzbereiche oder Themen gut:

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

- Gespräche mit Kund*innen, die ein hohes Bildungsniveau haben.

Folgende Konstellationen/Einsatzbereiche werden aus der Perspektive nutzender Einrichtungen für weniger geeignet gehalten:

- Gespräche mit vielen Beteiligten;
- Bestimmte Einsatzorte wie etwa Schulen;
- kritische Themen (z. B. Kindeswohlgefährdung);
- Gespräche zu emotionalen Themen;
- Gespräche, in denen sowohl Fachkräfte als auch Kund*innen nur über eingeschränkte Deutschkenntnisse verfügen;
- Gespräche mit Sprecher*innen von Dialekten.

Der kurze Überblick zeigt, dass das Distanzdolmetschen aus wissenschaftlicher Sicht sowie aus Sicht von Nutzer*innen in vielen Kontexten eine Alternative zum herkömmlichen Präsenzdolmetschen sein kann und dabei einige spezifische Eigenschaften aufweist. Diese Besonderheiten werden in der folgenden Übersicht dargestellt.

| Besonderheiten des Distanzdolmetschens (Video/Telefon) |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • mehr explizite Gesprächskoordination (z. B. durch Metakommentare) erforderlich • nonverbale Kommunikation eingeschränkt, besondere Bedeutung erhalten die Stimmlage und Betonung • Verständigung unter anderem von der Technik (Netzqualität, Geräte, Software) abhängig • zeitsparend, Sprachmittler*innen können mehr Einsätze in gleicher Zeit durchführen • überregionaler Einsatz möglich • spontane Einsätze eher möglich • die räumliche Distanz kann Sprachmittler*innen dabei helfen, sich von der Situation emotional abzugrenzen • spontane Einbeziehung schriftlicher Dokumente ist in der Regel nicht möglich |

Abb. 1: Besonderheiten des Distanzdolmetschens

1.2 Grundlegende Aspekte von Sprachmittlung

Neben den technischen und praktischen Aspekten muss auch beachtet werden, welche grundsätzlichen Herausforderungen das **bilaterale, nachzeitige (konsekutive) Dolmetschen von Gesprächen** mit sich bringt. Dieser Typ Sprachmittlung ist der Standardfall in öffentlichen Einrichtungen, sowohl beim Präsenz- als auch beim Distanzdolmetschen. Auch das Distanzdolmetschen im Rahmen des Pilotprojekts wird bilateral und nachzeitig ausgeführt. Die Tätigkeiten von Sprachmittler*innen in diesem Kontext können in Anlehnung an interaktionssoziologische Rollenkonzepte (Wadensjö

1998) beschrieben werden. Eine Reflektion dessen, was Sprachmittler*innen beim Distanzdolmetschen tun sollten und dem, was sie tatsächlich tun, erscheint angesichts unterschiedlicher Vorstellungen über das Anforderungsprofil, die im Rahmen der wissenschaftlichen Projektbegleitung deutlich wurden, erforderlich.

1.2.1 Koordination des Gesprächs

In der Analyse der mündlichen Sprachmittlung beim Präsenzdolmetschen werden zwei Rollen unterschieden: die „normative Rolle“ und die durch die Analyse empirischer Daten beschriebene „typische Rolle“. Die Frage ist also: Was erwarten die Beteiligten von Sprachmittler*innen und was tun Sprachmittler*innen, was die anderen Beteiligten nicht tun und möglicherweise auch nicht von ihnen erwarten (Wadensjö 1998). Zu der typischen, nicht-normativen Rolle von Dolmetscher*innen gehört neben dem **Übertragen zwischen der Ausgangs- und der Zielsprache** („relaying“) auch das **Koordinieren des Gesprächs** („coordinating“). Sprachmittler*innen übersetzen also nicht nur von einer Sprache in die andere, sondern **sorgen auch für einen geordneten Gesprächsablauf**, da dies den anderen Beteiligten nicht in gleicher Weise möglich ist.

Der Beitrag von Sprachmittlung in Gesprächen besteht somit – unabhängig vom Bereitstellungsweg (Präsenz oder Distanz) – nicht nur in der Reproduktion des Gesagten, sondern auch in **inhaltlichen Klärungen, mit dem Ziel, eine korrekte Darstellung** in der jeweiligen Zielsprache zu erreichen oder in der **Herbeiführung eines geordneten Wechsels des Rederechts**. Solche lokalen, klärenden Interventionen können nicht auf vorher Gesagtes zurückgeführt werden. Sie sind keine Übersetzungen zwischen Sprachen und trotzdem erforderlich, um ein gedolmetschtes Gespräch zu ermöglichen. Typischerweise gehört es zu einer Anforderung an Sprachmittler*innen, über die Übertragung hinaus Gespräche zu koordinieren und einen geregelten Ablauf zu ermöglichen.

1.2.2 Durchlässige Sprachbarrieren

Eine besondere Herausforderung in Bezug auf den geregelten Ablauf eines Gesprächs für Dolmetscher*innen sind „unterschiedlich ausgeprägte Sprachbarrieren“ (Meyer 2002: 56). In der Regel verfügen Personen, für die gedolmetscht werden muss, **trotzdem über mehr oder weniger ausgeprägte Deutschkenntnisse** und bringen diese Deutschkenntnisse auch in das Gespräch ein, obwohl Sprachmittlung verfügbar ist. Dadurch bleibt streckenweise oft unklar, inwieweit gedolmetscht werden muss oder nicht. Ob ein Gespräch in deutscher Sprache oder gedolmetscht stattfinden kann, ist auch oft nicht unmittelbar zu erkennen, sondern zeigt sich erst im Verlauf des Gesprächs. In Untersuchungen von gedolmetschten Gesprächen wird daher deutlich, dass der Interaktionsmodus zu Beginn und oftmals auch im Verlauf des Gesprächs immer wieder neu ausgehandelt wird (Meyer 2012). Das bedeutet, dass die Dolmetscher*innen in diesen Gesprächen auch metakommunikativ tätig sein müssen, z.B. durch aktives Nachfragen.

1.2.3 Institutionelles Wissen

Kommunikation in öffentlichen Einrichtungen ist eingebettet in spezifische Handlungsprozesse und wird von besonderen rechtlichen Voraussetzungen geprägt. Das **Wissen der Dolmetscher*innen über die institutionellen Voraussetzungen**, die jeweiligen Gesprächsanlässe und Verfahrensschritte spielt daher eine besondere Rolle für die Dolmetschleistung (Meyer 2004: 34). Sachkenntnisse, Kenntnisse der Begriffe, der Verfahren und rechtlichen Gegebenheiten sind also wichtige Grundlagen, um sprachliche Äußerungen richtig einzuordnen und in eine andere Sprache zu übertragen. Im Rahmen des Pilotprojektes ergibt sich hier die Anforderung, dieses Hintergrundwissen Sprachmittler*innen zu vermitteln, damit sie diese Sachverhalte in beiden Sprachen adressatengerecht ausdrücken können.

1.3 Relevante rechtliche Aspekte des Pilotprojektes

Sprachmittlung, Dolmetschen und Übersetzen sind **keine gesetzlich geschützten Berufsbezeichnungen**. Jeder Mensch, der mehrere Sprachen auf einem mittleren Niveau beherrscht, kann sich als Sprachmittler*in, Übersetzer*in oder Dolmetscher*in bezeichnen, unabhängig von einer formalen Qualifikation. Dies entspricht auch den Bestimmungen im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) bzw. des Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) unter dem Stichwort „Mediation“. Dort wird die Dolmetsch- und Übersetzungsfähigkeit als ein Teil einer allgemeinen Sprachkompetenz angesehen (vgl. Council of Europe 2020: 90 ff). Mediation ist in diesem Sinne eine umfassende Vermittlungskompetenz, die nicht allein sprachliches Mitteln umfasst und sich auch nicht auf informelle Situationen beschränkt: „The context can be social, pedagogic, cultural, linguistic or professional“ (Council of Europe 2020: 90).

In der deutschen Fassung der GER/CEFR-Deskriptoren für den Bereich „Mediation“ heißt es in Bezug auf das B2-Niveau demnach, eine Person könne „(zwischen Sprache A und Sprache B) vermitteln, detaillierte Informationen weitergeben, die Aufmerksamkeit beider Seiten auf Hintergrundinformationen und soziokulturelle Hinweise lenken und bei Bedarf klärende und Anschlussfragen stellen oder Feststellungen treffen (vgl. CEFR-Descriptors 2020).“

Diese allgemeine Beschreibung **entspricht mehr oder weniger der Arbeitsweise von ausgebildeten Sprachmittler*innen** in formellen Gesprächssituationen. Sie basiert auch auf einer Erfahrung, die den meisten aus ihrem eigenen Erleben bekannt ist: wer Kenntnisse in zwei Sprachen hat, kann auch Übertragungen von einer Sprache in die andere vornehmen. Diese natürliche Translationsfähigkeit (oder „translation as an innate skill“, Harris & Sherwood 1978: 155) bedeutet, dass Zwei- oder Mehrsprachigkeit generell auch eine Übersetzungsfähigkeit einschließt, **womit allerdings nichts über die Qualität der Sprachmittlung** gesagt wird.

Trotz der rechtlichen Unbestimmtheit der Bezeichnungen bestehen in manchen Bereichen rechtliche Anspruchsgrundlagen und Bestimmungen, die im Kontext von Sprachmittlung zu beachten sind oder zumindest potentiell relevant sein können. Diese rechtlichen Perspektiven sind relevante Hintergrundinformationen für die Beurteilung des Pilotprojektes und werden im Folgenden kurz dargestellt.

1.3.1 Anspruchsgrundlagen

Rechtliche Ansprüche auf Sprachmittlung bestehen nach einer verbreiteten Ansicht in der Regel nicht. Verwiesen wird meist auf den „Amtssprachengrundsatz“, wonach in behördlichen Kontexten die Verwendung der deutschen Sprache zwingend vorgeschrieben sei. Aus verschiedenen Rechtstexten lassen sich jedoch **in begrenztem Umfang Ansprüche** auf Sprachmittlung ableiten.

Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG)

Der Wissenschaftliche Dienst des Deutschen Bundestags befasst sich in einem Gutachten vom Mai 2017 (WD 3 – 3000 – 095/17) mit dem Anspruch von Geflüchteten und Asylsuchenden auf Dolmetschleistungen. Hier wird zunächst darauf hingewiesen, dass § 23 des Verwaltungsverfahrensgesetzes sowie die entsprechenden Vorschriften der Landesverwaltungsverfahrensgesetze **Deutsch als Amtssprache** festlegen. Überdies wird klargestellt, dass das Asylgesetz (§ 17 AsylG) sowie das Gerichtsverfassungsgesetz (§ 185 GVG) die Hinzuziehung von Dolmetscher*innen jeweils für ihren Regelungsbereich vorschreiben. Für sonstige Bereiche der öffentlichen Verwaltung bestehen demnach keine Vorschriften über die Hinzuziehung von Dolmetscher*innen in den jeweiligen Verfahrenen.

Hieraus lässt sich jedoch nicht generell der Schluss ziehen, dass eine Person mit geringen Deutschkenntnissen sich selbst um Sprachmittlung kümmern muss. Im Einzelfall kann es rechtlich geboten sein, Dolmetscher*innen von Amts wegen durch die Behörde hinzuzuziehen, insbesondere wenn es um eine Entscheidung geht, die die Bürger*innen belastet und eine sorgfältige Ermittlung des Sachverhalts voraussetzt. Bei derartigen Entscheidungen könnte aus der Pflicht zur Anhörung der Betroffenen auch folgen, dass die Behörde die Kosten für die Dolmetschleistung trägt. Demgegenüber könnten sprachunkundige Bürger*innen eher dann auf die eigenständige Hinzuziehung von Dolmetschleistungen verwiesen werden, wenn sie eine für sie günstige Entscheidung beantragen. Im Ergebnis muss eine Behörde **für jeden Einzelfall ermessensfehlerfrei entscheiden, ob die Hinzuziehung von Sprachmittlung** durch die Behörde geboten ist, und in einem zweiten Schritt ggf. prüfen, wer die Kosten hierfür zu tragen hat.

Sozialrecht (SGB)

Eine Studie im Auftrag des Caritasverbands Osnabrück (Weiser 2011) sowie ein Positionspapier des Paritätischen Wohlfahrtsverbands (Paritätischer Gesamtverband 2018) kommen zunächst zu dem Ergebnis, dass auch das SGB X (Zehntes Buch Sozialgesetzbuch – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz) Deutsch als

Amtssprache (§ 19 SGB X) festlegt. Ein Anspruch auf Sprachmittlung kann sich jedoch etwa aus der **Anhörungspflicht** der Behörde (§ 24 SGB X) ergeben, die besteht, sofern eine für die jeweilige Person nachteilige Entscheidung getroffen werden soll. In der Rechtsprechung umstritten ist, ob die Ablehnung beantragter Leistungen den nachteiligen Entscheidungen gleichsteht, ob also etwa die Ablehnung des beantragten Arbeitslosengelds weniger Anhörungspflichten auslöst als der Entzug einer bereits bewilligten Leistung. Weiterhin besteht im Sozialrecht nach § 14 SGB I (Erstes Buch Sozialgesetzbuch – Allgemeiner Teil) eine **Beratungspflicht**. Das bedeutet, dass die Behörde die Bürger*innen über die ggf. zustehenden Leistungen aufklären muss. Um dieser Pflicht nachzukommen, kann Sprachmittlung ebenfalls erforderlich sein, sofern eine Verständigung anders nicht möglich ist.

Im Ergebnis besteht in zahlreichen Fällen trotz des Amtssprachengrundsatzes eine **Verpflichtung der Sozialbehörden, Betroffene unter Einsatz von Sprachmittlung** anzuhören und zu informieren, wenn anders eine Verständigung nicht gewährleistet ist. Ungeklärt erscheint jedoch die wichtige Frage, wer jeweils die Kosten der Sprachmittlung zu tragen hat. Da hierbei auch die individuellen wirtschaftlichen Verhältnisse zu berücksichtigen sind, könnte es im Sozialverwaltungsrecht sehr häufig auf eine Kostenübernahme durch die Behörde hinauslaufen.

De facto wird diese Aufgabe jedoch oftmals den Kund*innen auferlegt und nicht von den Sozialbehörden übernommen. Die juristische Durchsetzung individueller Ansprüche auf Sprachmittlung erscheint unrealistisch. Eine ähnliche Einschätzung bezüglich der Anspruchsgrundlagen für Sprachmittlung im Sozialbereich wie das erwähnte Gutachten und das Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbands formuliert auch der Wissenschaftliche Dienst des Bundestags in einer Stellungnahme vom Mai 2017 (WD 3 – 3000 – 106/17). Dort heißt es auf S. 3: „Greift die Behörde (...) in die Rechte einer sprachunkundigen Person ein, so muss sie in aller Regel auch einen Dolmetscher hinzuziehen.“

In Bezug auf die Jugendhilfe (vgl. etwa §§ 11 ff., 27 ff. SGB VIII, Sozialgesetzbuch Aachtes Buch – Kinder- und Jugendhilfe) ist eine regelmäßige Verständigung mit den Eltern als auch den Kindern besonders wichtig, sodass in der Regel **auf Kosten der Behörde** Dolmetscher*innen hinzuziehen sind (Weiser 2011). Auch hierbei hängt es jedoch von den Bedingungen vor Ort ab, ob diese Ansprüche auch tatsächlich zu einer Beiziehung von Sprachmittler*innen führen (Verfügbarkeit, etablierte Beschaffungsverfahren, Ermessen der Sozialarbeiter*innen). Das Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbands weist daher darauf hin, dass eine gesetzliche Regelung der Sprachmittlung im Bereich des SGB VIII bislang fehlt, als Klarstellung jedoch wünschenswert wäre.

Gebärdensprachdolmetschen

Der Vorteil von Distanzdolmetschen per Video wird oftmals auch darin gesehen, dass auf diese Weise auch Gebärdensprachen einbezogen werden können. Für diese visu-

ell praktizierten Sprachen ist das telefonische Dolmetschen nicht geeignet. Die Anspruchsgrundlagen für die Kommunikation mit Sprecher*innen der Deutschen Gebärdensprache (DGS) sind jedoch, anders als bei allen anderen Sprachen, gesetzlich geregelt. Wie der Wissenschaftliche Dienst des Deutschen Bundestages feststellt (WD 6 – 3000 – 060/20), ist die DGS gemäß § 6 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) **eine eigenständige Sprache, die der deutschen Lautsprache** gleichgestellt ist. Die Betroffenen haben daher das Recht, im Verwaltungsverfahren und anderen Kontexten in dieser Sprache zu kommunizieren. Die Kosten hierfür werden von den jeweiligen staatlichen Einrichtungen übernommen. Die Vergütung der Dolmetscher*innen orientiert sich am Justizvergütungs- und Entschädigungsgesetz (JVEG). Ähnliche gesetzliche Bestimmungen gelten für die Nutzung der DGS im Sozial- und Gesundheitswesen sowie für den Bildungsbereich.

Aufgrund der klaren Gesetzeslage existieren etablierte Beschaffungswege und Anbieter*innen von Dolmetschleistungen, die auch per Video ihre Unterstützung anbieten. In Berlin und Brandenburg ist dies beispielsweise über das Zentrum für Kultur und visuelle Kommunikation der Gehörlosen Berlin/Brandenburg e.V. oder den Berufsverband der Gebärdensprachdolmetschenden Berlin/Brandenburg (BGBB) e. V. möglich. Für Präsenz- und Distanzdolmetschen in der DGS existiert also ein breites Dienstleistungsangebot mit eigenen, gesetzlich verankerten Honorarsätzen. **Probleme bei der Bereitstellung von Gebärdensprachdolmetschen** resultieren aus der begrenzten **Verfügbarkeit** von geeigneten Dolmetscher*innen und aus den **bürokratischen Verfahren zur Kostenübernahme**, die jeweils im Einzelfall bei verschiedenen Kostenträgern beantragt werden muss.

1.3.2 Scheinselbständigkeit und Personenhaftung

Sprachmittlung ist, wenn sie staatlich organisiert und finanziert wird, meist eine freiwillige Leistung des Staates und dient als Hilfsmittel zur effizienten Bewältigung staatlicher Aufgaben. In vielen Einrichtungen ist der Bedarf an Sprachmittlung hoch. Daher nutzen öffentliche Einrichtungen Sprachmittlung trotz fehlender Rechtsansprüche in vielen Kontexten. Im Folgenden werden mit der **Scheinselbständigkeit** und der **Personenhaftung zwei unterschiedliche rechtliche Bereiche** dieser Nutzung thematisiert, zu denen im Zusammenhang mit der Pilotierung **immer wieder Fragen aufkommen**.

Sprachmittlung wird in der Regel als selbstständige Honorartätigkeit ausgeübt. Dies erfordert eine Beachtung der gegenseitigen rechtlichen Beziehungen zwischen Anbieter*innen und den Sprachmittler*innen in Bezug auf das Arbeits- und Sozialrecht sowie auf die Personenhaftung. Im Rahmen **arbeits- und sozialrechtlicher Erwägungen** spielt für das Telefondolmetschen insbesondere die „Scheinselbständigkeit“ eine Rolle. Nur scheinbar selbstständig tätig sind Arbeitnehmer*innen, die auf der Basis eines Honorarvertrags beschäftigt werden, aber de facto wie Festangestellte geführt werden.

Die **Indizien für Scheinselbständigkeit** werden in Evrin/Meyer (2023: 83 ff) dargestellt. Bei Vergabe eines Auftrags an einen Dienstleister obliegt es den auftraggebenden staatlichen Stellen, solche Beschäftigungsverhältnisse auszuschließen.

In Bezug auf die **Personenhaftung** sind in den hier interessierenden Bereichen wie Bildung, öffentliche Verwaltung, Sozialwesen und Unterbringung von Geflüchteten ernsthafte Haftungsproblematiken durch fehlerhafte Dolmetschleistungen nur schwerlich vorstellbar, da Sprachmittlung aufgrund der fehlenden oder ungeklärten Anspruchsgrundlagen eine freiwillige staatliche Leistung ist. Diese Leistung stellt in jedem Fall eine Verbesserung gegenüber dem gesetzlichen verankerten Minimum dar (d. h. Kommunikation auf Deutsch trotz Sprachbarriere).

Sollte es aufgrund fehlerhafter Sprachmittlung zu falschen hoheitlichen Entscheidungen kommen, können diese im Rahmen der vorgesehenen Rechtsmittel wie einem Widerspruchsverfahren bzw. einer Klage korrigiert werden. Werden diese Rechtsmittel nicht eingelegt, entfällt auch der Schadensersatzanspruch gegenüber den Dolmetscher*innen (§ 839 Abs. 3 BGB, § 254 BGB). Es ist kaum vorstellbar, dass eine fehlerhafte Entscheidung, die auf einer nachweislich fehlerhaften Sprachmittlung beruht, im Rechtsmittelverfahren nicht korrigiert wird. Haftungsrisiken bestehen also bei realistischer Betrachtung weder für die auftraggebende Stelle, noch für die Sprachmittler*innen selbst.

1.4 Grenzen und Möglichkeiten KI-basierter Übersetzungsapps

Im Rahmen der aktuellen wissenschaftlichen Projektbegleitung ist deutlich geworden, dass neben Präsenz- und Distanzdolmetschen durch Menschen in den beteiligten Bezirken und im LAF zunehmend auch **KI-basierte, mobile maschinelle Übersetzung** genutzt wird, die auf Smartphones oder ähnlichen Geräten verfügbar ist. Die Nutzung dieser Technologien ist aufgrund ihrer sofortigen Verfügbarkeit in vielen Kontexten attraktiv. Sowohl die **verfügbaren Sprachkombinationen** als auch die **Qualität der Übersetzungen** sowie die **Spracherkennung** beim Übersetzen von Gesprächen schränken die Nutzbarkeit von KI-basierten Übersetzungs-Apps jedoch in technischer Hinsicht ein. Hinzu kommen **Datenschutzprobleme** für Nutzer*innen aus der EU, wenn Daten in Nicht-EU-Länder übertragen werden, was bisher bei vielen Apps der Fall ist.

Ungeachtet der Einschränkungen ist mobile maschinelle Übersetzung bzw. Übersetzungs-Apps eine wichtige Sprachmittlungspraktik geworden, die insbesondere in unregulierten Kontexten weite Verbreitung gefunden hat. So gehören Übersetzungs-Apps etwa laut einer **Umfrage unter Hamburger Kindertagesstätten zu den am häufigsten genannten Hilfsmitteln** im Umgang mit Sprachbarrieren (Umfrage FrüBiS 2025: 6). Für bestimmte Anlässe wie etwa den Austausch einfacher Informationen (z. B. Daten oder Termine) ist die mobile maschinelle Übersetzung aus Sicht der Nutzer*innen also offensichtlich ein geeignetes Werkzeug. Ein weiterer Anwendungsfall ist das spontane maschinelle Übersetzen von Dokumenten.

Ein technischer Grund für die momentan noch eingeschränkte Nutzbarkeit maschineller Übersetzung in komplexen Gesprächssituationen liegt darin, dass die Systeme große Textmengen in Ausgangs- und Zielsprache benötigen, die als Trainingsdaten dienen (vgl. Krüger 2021, Delorme Benites & Lehr 2021: 52). Anhand der Trainingsdaten lernen die Maschinen etwas über die Eigenschaften von Wörtern und wie sie in andere Sprachen übersetzt werden können. Dazu müssen die Trainingsdaten jedoch zunächst von Menschen übersetzt worden sein oder zumindest eine kontrollierte Übersetzungsbeziehung aufweisen.

Ist die Datenmenge zu gering oder unterscheiden sich die Texte zu stark voneinander, entwickelt das Modell falsche Annahmen über die Kombinierbarkeit und Übersetzbarkeit bestimmter Wörter und Satzstrukturen. Das bedeutet, dass Sprachen kleinerer Sprachgemeinschaften oder ohne Schriftsystem in aktuellen Sprachmodellen zwangsläufig fehlen oder unterrepräsentiert sind, während weltweit verbreitete Sprachen durch diese Technologie bevorzugt werden (vgl. Krüger 2023: 296 ff).

Darüber hinaus basieren die Trainingsdaten in der Regel auf geschriebenen Texten und **weichen daher mehr oder weniger stark vom mündlichen Sprachgebrauch** ab, was eine Schwäche von Übersetzungs-Apps darstellt, da sie in Gesprächssituationen in den von ihnen erstellten Transkriptionen gesprochener Sprache Elemente mündlicher Kommunikation tilgen oder falsch interpretieren. Eine weitere Einschränkung besteht darin, dass die in den Sprachmodellen gespeicherten Verwendungskontexte nur solche sein können, für die viele digitalisierte Texte vorliegen, wie z. B. juristische Texte oder technische Dokumente. Nicht zuletzt wird die Übersetzungsqualität auch dadurch eingeschränkt, dass die Spracherkennung aufgrund von Nebengeräuschen, mehreren Sprecher*innen oder der Verwendung von Dialekten nicht immer einwandfrei funktioniert. Fehler in der Spracherkennung werden dann in den Übersetzungsvorgang übernommen und sorgen für ein falsches Ergebnis in der Zielsprache.

Verschiedene Studien befassen sich daher mit den **Möglichkeiten und Grenzen von Übersetzungs-Apps in institutionellen Kontexten**. Ji et al. (2021) legen eine Meta-studie für den Gesundheitssektor vor, in der sie empirische Studien über den Einsatz maschineller Übersetzung in Arzt-Patienten-Gesprächen überprüfen – unter Berücksichtigung alltäglicher Situationen und Sprecher*innen. Sie kommen zu dem Schluss, dass die maschinellen Werkzeuge den Zugang zu medizinischer Versorgung erleichtern, zugleich aber das Risiko von Ungenauigkeiten bergen, wodurch wichtige medizinisch-rechtliche Fragen aufgeworfen werden (Ji et al. 2021: 1). In ähnlicher Weise untersuchen Herrmann-Werner et al. (2021) die Verwendung von Übersetzungs-Apps in simulierten klinischen Gesprächen von Medizinstudent*innen mit echten Patient*innen. Die studentischen Teilnehmer*innen der Studie bewerteten die Apps nur selten als hilfreich, empfehlenswert und anwendbar (Herrmann-Werner et al. 2021: 1). Sie sehen in Übersetzungs-Apps nur dann eine Option, wenn ansonsten keine Dolmetscher*innen verfügbar sind. Zehnder et al. (2023) betonen neben den Qualitätsmängeln der maschinellen Übersetzung in Gesprächen auch die unsichere datenschutzrechtliche Lage. Ähnlich wird die **begrenzte Nutzbarkeit dieser Technologien** auch

von Praktiker*innen und Expert*innen in einem Fachgespräch der Diakonie beurteilt (Diakonie 2025). Eine hochrangige internationale Expert*innengruppe des European Language Council (Peeters, K., Daems, J., Plieseis, C., Rivas Ginel, M. I., Şahin, M. et al. 2025) warnt vor einer **naiven und unreflektierten Nutzung** der neuen Technologien und den damit verbundenen ernsthaften „**financial and legal consequences and even health prejudice**“ (ebd.: 18).

Diese Beispiele zeigen, dass maschinelle Sprachmittlung in institutionellen Zusammenhängen unter bestimmten Voraussetzungen eingesetzt werden kann. Maschinelle Sprachmittlung ist jedoch **noch nicht in der Lage, menschliches Dolmetschen** zu ersetzen. Für komplexe Gesprächsanlässe sind diese Technologien noch zu fehleranfällig. **Neue technische Ansätze** („speech-to-speech“), die 2025 erstmalig in Smartphones implementiert wurden, könnten einige der noch bestehenden Einschränkungen der Nutzbarkeit auf längere Sicht überwinden. Es ist allerdings kaum möglich, eine Zeitschiene für diese technologischen Entwicklungen zu skizzieren.

Die **Übersetzung von standardisierten Dokumenten**, Formularen usw. ist jedoch in vielen Sprachkombinationen grundsätzlich schon jetzt möglich. Solche Nutzungen der KI-basierten maschinellen Übersetzungstechnologien können vertraglich geregelt werden, um Datenschutzerfordernisse gerecht zu werden. Die Angebote verschiedener Dienstleister sind nach deren eigenen Angaben DSGVO-konform. Bundes- und Landesbehörden wie das Auswärtige Amt oder die Berliner Polizei nutzen solche Lösungen bereits.

1.5 Zusammenfassung

In diesem Kapitel werden einige grundlegende Aspekte von Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen dargestellt, die für eine Bedarfsanalyse und Bewertung des AVD-Pilotprojektes relevant sind. Hierzu gehören **wissenschaftliche Perspektiven** auf Sprachmittlung, allgemeine **rechtliche Aspekte** und die **Skizzierung typischer Anforderungen** an dolmetschende Personen in institutionellen Kontexten. **KI-basierte Übersetzungs-Apps** sind vor für die Übersetzung von schriftlichen Dokumenten unter bestimmten Voraussetzungen einsetzbar.

Die Darstellung zeigt, dass Distanzdolmetschen spezifische Vorteile gegenüber dem Präsenzdolmetschen aufweist, wie etwa die **schnelle und ortsunabhängige Verfügbarkeit eines breiten Sprachenportfolios**, die einen Effizienzgewinn mit sich bringt. **Rechtliche Verpflichtungen** zur Nutzung von Sprachmittlung bestehen in manchen behördlichen Kontexten und sind neben der hohen Flexibilität vermutlich auch ein weiterer Grund für die **Nutzung der Vorteile des Distanzdolmetschens** im Bereich der **Bundesagentur für Arbeit** oder des **Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF)**. Die **Deutsche Gebärdensprache** verfügt über etablierte Versorgungsstrukturen und besondere Honorarvorschriften und wird schon jetzt häufig im Format Distanzdolmetschen genutzt. Problematisch ist hier vor allem die Kostenübernahme, die

je nach Gesprächsanlass bei verschiedenen Trägern jeweils einzeln beantragt werden muss.

Die **Anforderungen an die Arbeitsweise von Sprachmittler*innen beim Distanz-dolmetschen unterscheiden sich nicht grundsätzlich von denen beim Präsenz-dolmetschen**. Positiv hervorzuheben ist beim telefonischen Dolmetschen neben der effizienten Verfügbarkeit jedoch die gegebene Anonymität der Dolmetscher*innen und Kund*innen, die auch die **emotionale Distanzierung** erleichtert und eine **neutrale Arbeitsweise** fördert. Herausfordernd ist die Gesprächskoordination bei Gesprächen mit zahlreichen Beteiligten, bei der Verwendung von Dialekten und ungünstigen akustischen Bedingungen.

2 Bedarfsanalyse

Das Wichtigste in Kürze:

1. **Der Bedarf an Sprachmittlung ist im LAF und in den betrachteten Bezirken unterschiedlich ausgeprägt.** In beiden Kontexten wird Sprachmittlung jedoch intensiv genutzt. Auf der Basis von Schätzungen anhand von demografischen Daten aus der Schweiz muss von einem anhaltenden Bedarf an Sprachmittlung für das Land Berlin ausgegangen werden.
2. **Die betrachteten Einrichtungen nutzen neben den offiziellen Verfahren auch inoffizielle Sprachmittlungsformate,** wie etwa Apps oder sprachkundige Kolleg*innen. Dabei wird Sprachmittlung teilweise mit assistierenden Tätigkeiten vermischt, ohne dass daraus resultierende Probleme reflektiert werden.
3. **Eine Regulierung verschiedener Sprachmittlungsformate ist erforderlich, um eine effiziente und rechtssichere Nutzung der Ressourcen sicherzustellen.** Hierzu bedarf es der Anleitung und Begleitung der Nutzer*innen, insbesondere im Verwaltungsbereich.

Gemäß den Angaben des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg hatten 2025 41,7 % der Berliner*innen einen Migrationshintergrund. Der leichte Bevölkerungszuwachs im selben Jahr ging vor allem auf den Zuzug von Personen mit Migrationsgeschichte zurück. Berlin bleibt damit auf absehbare Zeit eine durch kulturelle Vielfalt geprägte Stadt. Auch die Notwendigkeit der Gewinnung ausländischer Fachkräfte zur Erhaltung des Wirtschaftsstandortes wird weiter zu dieser Entwicklung beitragen (vgl. Fachkräftestrategie des Berliner Senats vom 23.07.2024, Berliner Wirtschaft zur Fachkräftestrategie, Pressemitteilung vom 20.03.2025).

Vor diesem Hintergrund wird der generelle Bedarf an Sprachmittlung in den Einrichtungen und Bezirken des Pilotprojekts mit Fokus auf den Nutzer*innen analysiert. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage, warum in welchem Umfang Präsenz- und Distanzdolmetschen in bestimmten Arbeitsbereichen benötigt werden. Die Bedarfsanalyse stützt sich im Wesentlichen auf drei Quellen: eine nicht-repräsentative Online-Umfrage unter den Nutzer*innen in den am Pilotprojekt beteiligten Einrichtungen, leitfadengestützte Interviews für die qualitative Auswertung sowie notizengestützte teilnehmende Beobachtungen in den Einrichtungen. Bereits der Abschlussbericht im Rahmen der ersten wissenschaftlichen Evaluation hatte zum Ziel, den Bedarf für Sprachmittlung zu erfassen. Dafür wurden quantitative und qualitative Methoden eingesetzt mit dem Ergebnis, dass ein hoher Bedarf für Sprachmittlung vorliegt (IMAP 2023: 40). Im Unterschied zum IMAP-Bericht

- zielt diese Analyse darauf ab, den Bedarf differenziert festzustellen und dabei Unterschiede zwischen verschiedenen Einrichtungen, Arbeitsbereichen und Einsatzanlässen deutlich zu machen. Des Weiteren wird im vorliegenden Be-

richt zwischen sprachmittlerischen Tätigkeiten im engeren Sinne und sachfremden Tätigkeiten, die von Sprachmittler*innen ausgeführt werden, unterscheiden.

- bezieht sich der vorliegende Bericht teilweise auf andere Einsatzorte (die Angebote der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege sind nicht Gegenstand der Betrachtung).
- bezieht sich der vorliegende Bericht auf Befragungen von Personen mit direktem Kontakt mit Kund*innen, nicht nur Befragungen von Führungskräften der ausgewählten Einrichtungen.
- blickt der vorliegende Bericht auf den Zeitraum seit Start des Pilotprojekts im November 2024.

2.1 Methodisches Vorgehen und Datenquellen

2.1.1 Online-Umfrage

Ein Instrument für die Bedarfserhebung war eine Online-Umfrage, die im Rahmen der wissenschaftlichen Projektbegleitung im Zeitraum vom 08.09.2025 bis zum 30.09.2025 durchgeführt wurde. Insgesamt haben 178 Personen die Umfrage vollständig bearbeitet. Die Umfrage verfolgte mehrere Ziele. Zum einen sollte erfasst werden, welche Rolle Sprachbarrieren im Kontakt mit Kund*innen spielen. Zum anderen ging es darum, bisherige Erfahrungen im Rahmen des AVD-Pilotprojekts zu erheben und sie für die Evaluation fruchtbar zu machen. Aufgrund der geringen Anzahl und der freiwilligen und ungesteuerten Teilnahme ist diese Stichprobe nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Mitarbeiter*innen in den beteiligten Einrichtungen und Bezirken. Trotzdem eröffnen die Antworten Einblicke in die Erfahrungen der Nutzer*innen mit dem Pilotprojekt.

Die Teilnehmenden verteilen sich auf die zwei Bezirksämter, das Landesamt und das Willkommenszentrum, wobei zwei Drittel aus den Bezirksämtern kommen (Abb. 2).

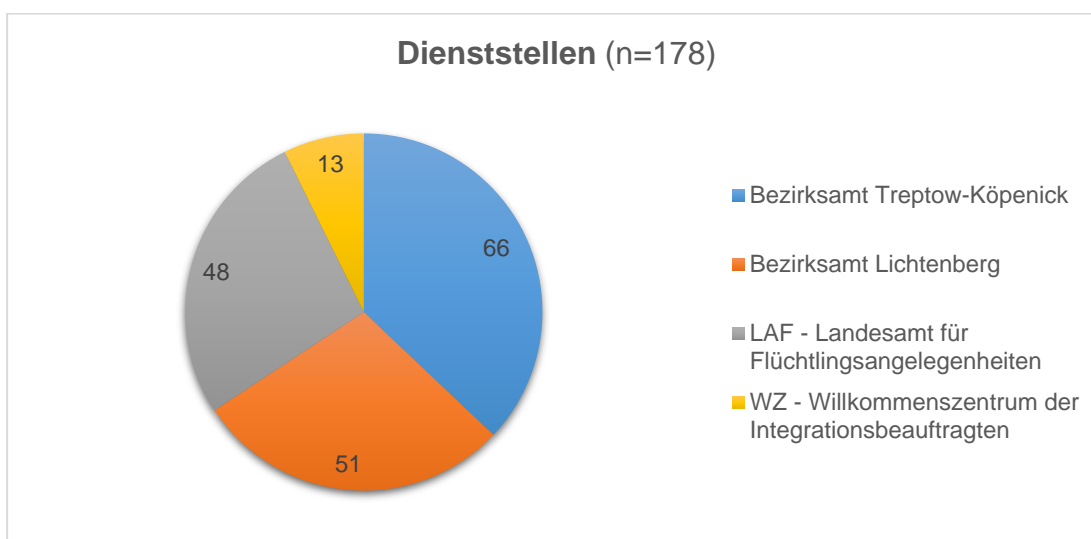


Abb. 2: [Umfrage] Verteilung nach Dienststellen

Die meisten Teilnehmer*innen sind in verschiedenen Beratungskontexten tätig. An zweiter Stelle kommen Teilnehmer*innen aus dem Bereich Leistungsgewährung sowie aus dem Bereich Kinder, Jugendliche, Familien. Die Bereiche Senior*innen oder Pflege sind kaum vertreten (Abb. 3).

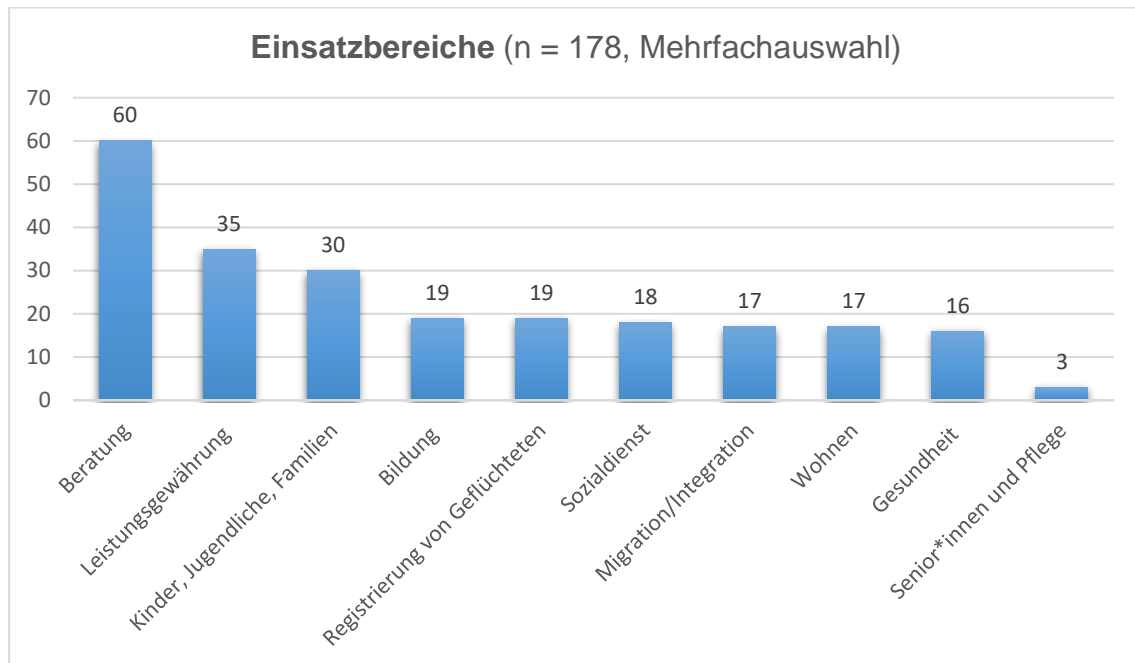


Abb. 3: [Umfrage] Verteilung nach Einsatzbereichen

2.1.2 Leitfadengestützte Interviews

Im Zeitraum 24.06.2025 bis 29.08.2025 sind 16 leitfadengestützte Interviews durchgeführt worden. Die Interviews sind zum Großteil in den Räumlichkeiten der Kooperationspartner, zum kleineren Teil digital bzw. telefonisch durchgeführt worden. Mit dem Einverständnis der Gesprächspartner*innen sind die Interviews aufgezeichnet und für die Auswertung transkribiert worden. Insgesamt sind neun Stunden und 27 Minuten Audiomaterial entstanden. Im Unterschied zur Online-Umfrage wurden bei den Interviews zusätzlich auch Personen vom Bezirksamt Mitte befragt, um Perspektiven aus einem Bezirk zu berücksichtigen, der über intensive Erfahrungen in der Nutzung des Telefondolmetschens verfügt.

Die meisten Interviewpartner*innen sprechen aus der Perspektive der Nutzer*innen. Anders als in der Online-Umfrage wird in den Interviews jedoch auch die Perspektive von bezirklichen Partizipations- und Integrationsbeauftragten sowie von der Sprachmittlungskoordination im LAF eingefangen, die sich auch zu technischen Aspekten der Bereitstellung der Dienstleistung äußern (Abb. 4).

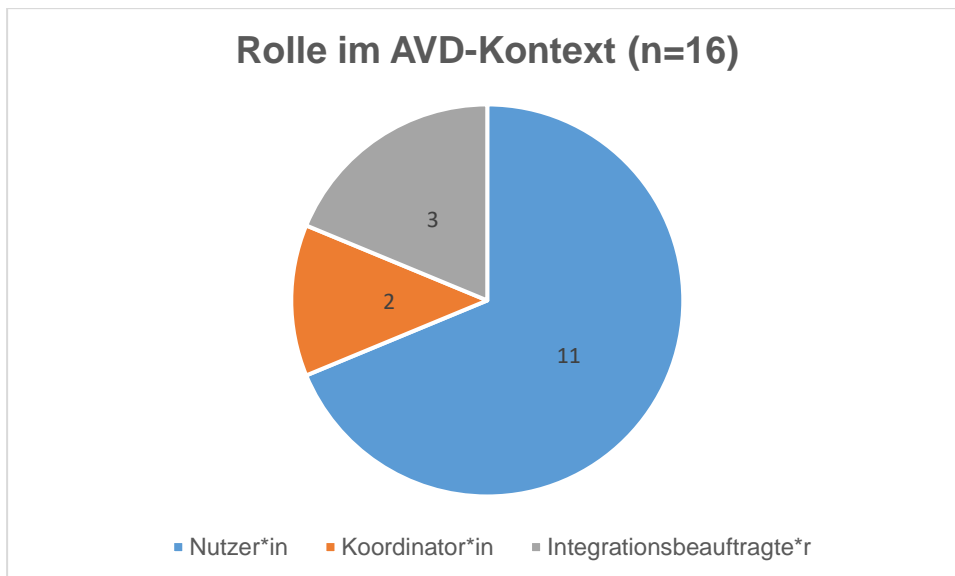


Abb. 4: [Interviews] Rolle im AVD-Kontext

Im Unterschied zur Online-Umfrage, in der die Bezirksämter Lichtenberg und Treptow-Köpenick am stärksten vertreten sind, bilden die Bezirksämter bei der Verteilung der Interviewpartner*innen den kleinsten Anteil (Abb. 5).



Abb. 5: [Interviews] Verteilung der Interviewpartner*innen nach Dienststellen

2.1.3 Teilnehmende Beobachtung

Im Rahmen einer mehrtägigen Anwesenheit in den verschiedenen Standorten des LAF wurden Gespräche mit Mitarbeiter*innen vor Ort geführt und Arbeitsprozesse begleitet.

2.2 Dolmetschbedarf

Ein Dolmetschbedarf kann für öffentliche Einrichtungen grundsätzlich vorausgesetzt werden. In einem der Interviews sagt ein Mitarbeiter: „Der Bedarf ist vollkommen klar, den muss man nicht mehr sonderlich erheben.“ Die Relevanz des Themas Sprachmittlung wird im Abschlussbericht der wissenschaftlichen Evaluation 2023 dementsprechend als sehr hoch eingeschätzt (IMAP 2023: 41). Diese Annahme wird auch in der vorliegenden Untersuchung von der überwiegenden Mehrheit der Befragten und durch die Beobachtungen vor Ort bestätigt. Allerdings kann diese allgemeine Einschätzung im Detail ergänzt werden. Im Folgenden werden zunächst die Ergebnisse der Online-Umfrage betrachtet.

2.2.1 Umgang mit Sprachbarrieren

Knapp 72% der Umfrageteilnehmer*innen haben täglich oder häufig Kontakt mit Kund*innen und Bürger*innen, die Mehrheit (63%) von ihnen erlebt Sprachbarrieren im Kontakt mit Kund*innen und Bürger*innen (Abb. 6 und 7).

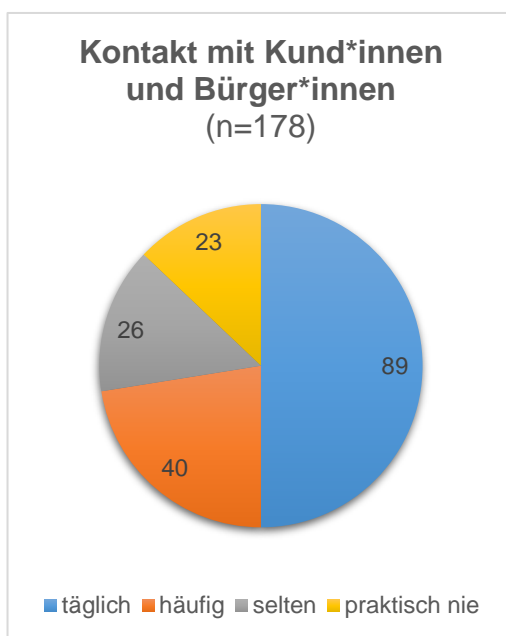


Abb. 6: [Umfrage] Kontakt mit Kund*innen/Bürger*innen

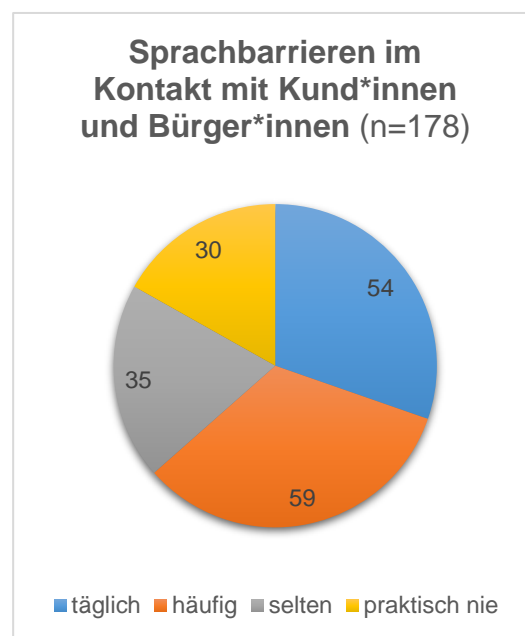


Abb. 7: [Umfrage] Sprachbarrieren im Kontakt mit Kund*innen/Bürger*innen

Beim Umgang mit Sprachbarrieren (Abb. 8) kommt überwiegend Englisch als Verkehrssprache zum Einsatz. Der Einsatz von Präsenzdolmetscher*innen, Begleitpersonen als Dolmetscher*innen, Übersetzungs-Apps sowie mehrsprachigen Kolleg*innen kommt ähnlich häufig vor. Im Vergleich dazu kommen Telefondolmetschen und eigene Sprachkenntnisse weniger zum Einsatz. Knapp 30% der Umfrageteilnehmer*innen geben zudem an, dass sie trotz der Sprachbarriere auf Deutsch kommunizieren, wobei unklar bleibt, wie die Kommunikation dann

gewährleistet wird. Dieses Spektrum im Umgang mit Sprachbarrieren ist bereits im IMAP-Bericht (IMAP 2023: 12) beschrieben worden.

Die Vielfalt im Umgang mit Sprachbarrieren zeigt vor allem, dass bedarfsgerechte Lösungen in den betreffenden Einrichtungen noch nicht überall etabliert worden sind. In Gesprächen und Besuchen in den Einrichtungen entsteht der Eindruck, dass vielfach improvisiert wird, wenn Sprachbarrieren auftreten. Systematische Lösungen sind nicht vorhanden oder nicht ausreichend bekannt. Beschäftigte sind daran gewöhnt, dass sie keine befriedigende Lösung zur Verfügung haben und behelfen sich mit dem, was unmittelbar verfügbar ist.

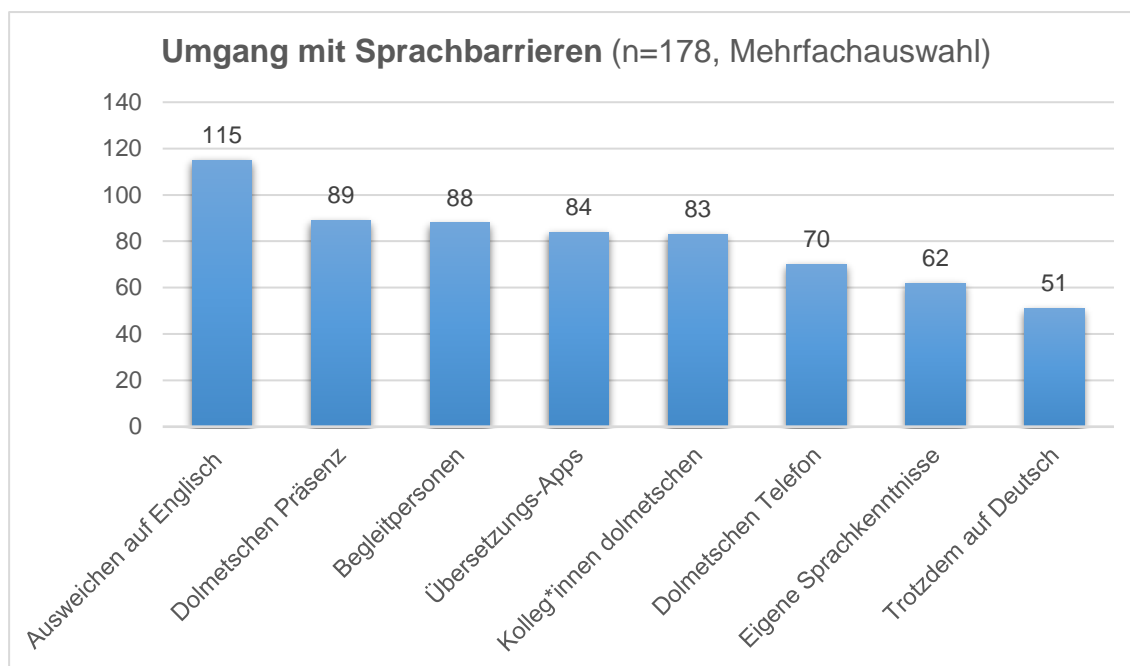


Abb. 8: [Umfrage] Wie wird mit Sprachbarrieren umgegangen?

Im Freitextfeld der Umfrage werden weitere Details beschrieben. Ein*e Teilnehmer*in vom Bezirksamt Treptow-Köpenick gibt an, dass Zettel und Stift bzw. Bildschirm und Tastatur zum Einsatz kommen, da viele der Kund*innen auf Gebärdensprache angewiesen seien. Im Bezirksamt Lichtenberg greift eine Person in seltenen Fällen auf einen kommerziellen Anbieter aus Berlin (Dolmetscher To Go 24) zurück. Im Bereich Migration/Integration setzen Mitarbeiter*innen für feste Termine und Erstgespräche Personen aus dem „Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen“¹ ein. Ein*e LAF-Mitarbeiter*in gibt an, auch den Sicherheitsdienst für Sprachmittlung einzusetzen.

¹ Das Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen finanziert seit mehreren Jahren Stellen bei verschiedenen Trägern mit dem Ziel, Personen beim Ankommen in der Stadt zu unterstützen. Für die sozialversicherungspflichtige Tätigkeit sind keine besonderen Qualifikationen erforderlich. Eine bündige Beschreibung der Tätigkeiten der im Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen tätigen Personen liefert die Webseite „Hilfelotse Berlin“: „[Integrationslots*innen] vermitteln Informationen zu allen relevanten Lebensbereichen, wie Aufenthalt, Deutschkurse, Jobcenter / Sozialamt, Kita und Schule, Krankenversicherung, medizinische und therapeutische Versorgung, Freizeitangebote und vieles mehr. Sie begleiten und unterstützen die Hilfe suchenden Menschen zu Angeboten und Terminen und in ganz

In den Interviews mit Mitarbeiter*innen² werden weitere Details deutlich. So wird von einer Sozialarbeiterin die unterschiedliche Finanzierung verschiedener Angebote als Grund für die Nutzung des Pilotprojektes angesprochen: „Es gibt den Dolmetscherdienst SprInt, der ist aber kostenpflichtig. (...) Das ist aber nicht gerne gesehen, weil es teuer ist und sie [das Bezirksamt] sich das nicht immer leisten können.“ (Mitte_1).

In allen Einrichtungen berichten Mitarbeiter*innen davon, dass sie fallweise verschiedene Verfahren nutzen, um Sprachmittlung zu ermöglichen. Das Telefondolmetschen ist in allen Einrichtungen nur eine Möglichkeit neben anderen. Diese werden jedoch nicht immer als effizient und qualitativ ausreichend angesehen. Der hilfswise Einsatz von mehrsprachigen Kolleg*innen ist verbreitet, bedeutet aber auch, dass diese ihre Kernaufgaben zurückstellen müssen. Hier kommt es bei größeren Einrichtungen wie den Bezirksamtern auf persönliche Bekanntschaften und Netzwerke an, um die Sprachkenntnisse der Kolleg*innen nutzen zu können. Ein Sozialarbeiter sagt: „Das ist auch für mich eher eine Hemmschwelle. Ich nutze das nicht super gerne. Man ist natürlich dann noch auf eine andere Person angewiesen und muss da vielleicht einen Termin finden.“ (Mitte_2).

Das Dolmetschen durch Begleitpersonen findet häufig statt, wird jedoch ebenfalls als problematisch angesehen: „Das sind dann meistens blöde Beratungen. [...] Die Begleitperson ist es nicht gewohnt, zu dolmetschen“ (WZ_2). Dies gilt insbesondere dann, wenn die Kinder als Dolmetscher*in agieren sollen: „Das war eine Familie, die nur Georgisch sprach und das Kind zur Übersetzung mit dabei hatte, aber das wollte ich nicht“ (WZ_1). Die Maßgabe, entsprechende Begleitpersonen zum Sprachmitteln mitzubringen, führt nach Einschätzung einiger Mitarbeiter*innen auch zu missbräuchlichen Konstellationen: „Wir haben Leute, die sagen, wir sollen denjenigen mitbringen, der das spricht. Das führt teilweise zu einem Dienstleistungsbusiness, bei dem die Leute das dann für Geld machen.“ (Li_1).

Verbreitet ist auch die Nutzung von Übersetzungs-Apps wie Google Translate oder DeepL: „Ich beantworte auch E-Mails und da benutze ich das ganz viel“ (WZ_3). Die Mitarbeiterin anonymisiert die Nachrichten jedoch jedes Mal, da sie (richtigerweise) nicht von einem funktionierenden Datenschutz ausgeht. Auch in anderen Einrichtungen werden Übersetzungs-Apps informell auf den privaten mobilen Geräten der Kund*innen oder der Mitarbeiter*innen genutzt, etwa zum Übersetzen von persönlichen Dokumenten oder Unterlagen: „Wenn es darum geht, schnell noch mal etwas zu übersetzen, dann sind Übersetzungstools super.“ (Trep_1). Dabei werden jedoch mögliche rechtliche Aspekte oftmals nicht bedacht. Außerdem scheint diese Praxis vor allem bei jüngeren, technikaffinen Personen verbreitet zu sein. Das durchschnittliche

Berlin. Dabei unterstützen sie auch als Sprach- und Kulturmittelnde.“ Weitere Informationen finden sich auf der Webseite der Beauftragten des Berliner Senats für Partizipation, Integration und Migration.

² Die Interviews sind mit Siglen versehen, die die interviewte Person einer Dienststelle zuordnen: Li für BA Lichtenberg, Mitte für BA Mitte, WZ für Willkommenszentrum, LAF für Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten.

Alter der Mitarbeiter*innen setzt nach Auffassung einiger Befragter generell Grenzen, was die Nutzung neuer Technologien angeht.

Die besonderen Bedingungen in den Bürgerämtern mit der engen Taktung und Bewertung der Vorgänge führt dort zu Einschränkungen in der Nutzung von Sprachmittlung, da diese die Vorgänge potentiell zeitlich verlängert. Dieser Effekt wird jedoch eher vermutet und ist nicht durch eine systematische Erprobung belegt. Da jedoch auch in den Bürgerämtern Sprachbarrieren auftreten und die Arbeit erschweren, werden Überlegungen zu möglichen anderen Hilfsmitteln wie etwa mehrsprachigen Checklisten angestellt: „Da überlege ich tatsächlich, ob ich mit dem Bürgeramt und noch ein, zwei anderen Ämtern vielleicht an einen Punkt komme, dass wir mehrsprachige Checklisten haben, damit ich nur noch ankreuzen muss, was ich von ihnen [den Kund*innen] möchte.“ (Trep_1).

Eine Befragte (Sozialarbeiterin) äußerte auch unklare Vorstellungen in Bezug auf die rechtlichen Vorgaben beim Dolmetschen in medizinischen Kontexten: „Es muss eine zertifizierte Ausbildung abgeschlossen sein, um ein medizinisches Dolmetschen durchführen zu dürfen. Das ist sonst rechtlich nicht erlaubt.“ (Mitte_1). Solche falschen rechtlichen Einschätzungen können die Nutzung von Sprachmittlungsangeboten ebenfalls erschweren.

2.2.2 Demografische Aspekte

Der IMAP-Bericht von 2023 spricht von einem großen Bedarf an Sprachmittlung und wertet dazu Zahlen zu den etablierten Sprachmittlungsangeboten für öffentliche Einrichtungen im Land Berlin aus (Sprach- und Integrationsmittlung, Gemeindedolmetscherdienst, Integrationslots*innen) und bezieht sich dabei auch auf Zahlen zur Bevölkerungszusammensetzung (S. 48f). Der Bedarf an Sprachmittlung kann jedoch etwas präziser geschätzt werden, wenn die spezifischen Eigenschaften des Landesrahmenprogramms Integrationslots:innen bedacht werden und zugleich auf die Zahl der Menschen mit Migrationsgeschichte³ Bezug genommen wird. Sprachbarrieren treten, wie verschiedene Untersuchungen zeigen, unabhängig von Kategorien wie der Nationalität auf (Evrin/Meyer 2023).

Während Herkunft, Zuwanderungsgeschichte und Sprachgebrauch (vgl. Adler 2019) in der deutschen Bevölkerungsstatistik mittlerweile systematisch erfasst werden, liegen in Bezug auf Sprachbarrieren kaum Zahlen vor. Laut Statistischem Bundesamt (2023) sprachen im Jahr 2023 81% der Bevölkerung zu Hause nur oder vorwiegend Deutsch. 18% hingegen sprachen kein Deutsch oder vorwiegend andere Sprachen. Diese Befunde lassen jedoch keine Rückschlüsse auf den Bedarf an Sprachmittlung

³ Nach der Definition des Statistischen Bundesamtes hat eine Person einen Migrationshintergrund oder eine Migrationsgeschichte, wenn sie selbst oder mindestens ein Elternteil nicht mit deutscher Staatsangehörigkeit geboren wurde. Diese Definition umfasst Personen mit Lebensmittelpunkt in Deutschland, die keine deutsche Staatsangehörigkeit besitzen (unabhängig davon, ob sie hier geboren wurden), ebenso wie Personen mit deutscher Staatsbürgerschaft.

zu – auch wenn zu Hause vorwiegend andere Sprachen gesprochen werden, können die Deutschkenntnisse alltagstauglich sein.

Ältere Untersuchungen vermuten, dass lediglich 20–25% der Personen mit Migrationsgeschichte potenziell einen Bedarf an Sprachmittlung haben (Meyer 2008). Dieser Anteil variiert erheblich, wenn man Eigenschaften wie die ethnische Herkunft, das Alter oder das Geschlecht einbezieht. Menschen mit geringen Deutschkenntnissen nehmen in unterschiedlichem Maße Sprachmittlungsangebote in Anspruch: familiäre Netzwerke, Freunde, eigene Sprachkenntnisse z. B. des Englischen können in vielen Situationen ausreichend sein, um Kommunikation mit öffentlichen Einrichtungen zu meistern. Es darf auch vermutet werden, dass diese Menschen Situationen, in denen sie selbst komplexe Angelegenheiten auf Deutsch bewältigen müssten, eher vermeiden.

Wie häufig Personen mit geringen Deutschkenntnissen Sprachmittlung in Anspruch nehmen würden, wenn diese Dienstleistung niedrigschwellig verfügbar und in den Regeldiensten gut verankert wäre, kann also nicht ohne Weiteres aus der Anzahl der in einer Region oder Kommune gesprochenen Sprachen, dem Ausländeranteil oder dem Anteil von Menschen mit Migrationsgeschichte abgelesen werden.

Mithilfe von Daten aus der Vermittlungstätigkeit von Sprachmittlerpools in der Schweiz können jedoch auch für Deutschland etwas präzisere Schätzungen vorgenommen werden. In der Schweiz ist mündliche Sprachmittlung (überwiegend als Präsenzdolmetschen) systematischer als in Deutschland in den öffentlichen Einrichtungen verankert.

Die „Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln“ (Interpret 2025) zählte für das Jahr 2024 für die gesamte Schweiz über 642.396 honorierte Sprachmittlungseinsätze, die von 21 regionalen und überregionalen Vermittlungsstellen organisiert wurden. Diese dokumentierten Einsätze in der Schweiz wurden nicht spontan oder ad hoc erbracht, sondern frei- oder nebenberuflich auf Honorarbasis von eigens dafür zertifizierten oder zumindest ausgewählten Personen. 492.391 dieser Einsätze fanden in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales statt, 149.973 Einsätze bezogen sich auf Gerichte und Asylverfahren. Teilt man die Einsätze in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales durch die Anzahl der Personen mit Migrationshintergrund (Ausländer*innen, Eingebürgerte, Personen mit Migrationsgeschichte) in der Schweiz (3.019.000) so ergeben sich rechnerisch 0,16 Sprachmittlungseinsätze in den drei Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales pro Person mit Migrationshintergrund. Die überwiegende Mehrzahl der Einsätze betrifft Herkunftssprachen und nicht die vier Landessprachen der Schweiz (Deutsch, Französisch, Italienisch, Rätoromanisch), daher ist die Annahme gerechtfertigt, dass überwiegend Personen mit Migrationshintergrund Dolmetscheinsätze abrufen (auch wenn nur ein kleinerer Teil der Personen mit Migrationshintergrund Sprachmittlung benötigt).

Der Faktor 0,16 kann verwendet werden, um das Potential an Sprachmittlungseinsätzen in den genannten Bereichen auch für Deutschland ungefähr einzuschätzen, wenn

man unterstellt, dass Migration nach Deutschland ähnlich wie in der Schweiz überwiegend Arbeits- und Fluchtmigration ist und Tourismus oder Elitenmigration in diesen Statistiken keine große Rolle spielen.

Laut Statista (2025) lebten 2024 25,2 Mio. Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland. Multipliziert mit 0,16 ergäbe dies ein Potential von **mehr als vier Mio. Sprachmittlungseinsätzen in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales pro Jahr** in Deutschland (ohne Polizei, Justiz, Asylverfahren, öffentliche Verwaltung). Diese Berechnung bezieht sich ausschließlich auf den Bedarf an mündlicher Sprachmittlung und spiegelt diesen Bedarf auch nur ungefähr. Sie ermöglicht jedoch eine begründete Einschätzung, die mangels genauerer Zahlen immerhin besser ist als nichts.

Mit Hilfe des Faktors 0,16 kann man für jede Kommune in Deutschland eine begründete Schätzung dazu abgeben, wie viele Dolmetscheinsätze in etwa möglich wären, wenn ein effizientes Sprachmittlungsangebot für die Bereiche Bildung, Gesundheit und Soziales besteht. Im Land Berlin leben insgesamt ca. 1,6 Mio. Menschen mit Migrationshintergrund oder ausländischer Nationalität. Geht man davon aus, dass nur Personen aus diesen beiden Gruppen potenziell Sprachmittlung benötigen, kommt man auf ca. 256.000 Sprachmittlungseinsätze pro Jahr für das gesamte Land Berlin in den Bereichen Bildung, Soziales, Gesundheit. Im Bezirk Lichtenberg leben laut dem Amt für Statistik Berlin-Brandenburg ca. 138.000 Personen aus diesen Gruppen, was rechnerisch etwa 22.000 Einsätze nur für diese Bereiche erforderlich machen würde. Für den Bezirk Treptow-Köpenick (28.000 Ausländer*innen / 52.000 Migrationshintergrund) wären rechnerisch noch ca. 12.800 Einsätze möglich.

Die im IMAP-Bericht genannten Zahlen für den Bezirk Lichtenberg sind jedoch deutlich höher: Allein die Integrationslots*innen haben für das Jahr 2022 ca. 27.500 Einsätze angegeben. Hinzu kommen ca. 900 Dolmetscheinsätze der SprInt eG („Sprach- und Integrationsmittlung“) und des Gemeindedolmetscherdienstes. Diese Zahlen können auch nicht nach Einsatzbereichen differenziert werden.

Die Diskrepanz zwischen der vorliegenden Schätzung und den Einsatzzahlen im IMAP-Bericht kann (abgesehen davon, dass sich die Zahlen auf unterschiedliche Jahre beziehen) damit erklärt werden, dass Integrationslots*innen nur zum Teil im Bereich Sprachmittlung tätig sind und vielfach auch Hilfstätigkeiten im Bereich der Sozialarbeit ausführen (Lietz 2022). Die Einsatzzahlen können daher nur begrenzt über den Bedarf an Sprachmittlung im Land Berlin Auskunft geben. Weitere Einschätzungen dazu werden in Kap. 3.5 anhand der Nutzungsdaten des Pilotprojekts abgegeben.

2.3 Zusammenfassung

Aus den diesem Bericht zugrunde liegenden verschiedenen Datentypen kann erneut geschlossen werden, dass der **Bedarf an Sprachmittlung in den betreffenden Einrichtungen und Bezirken grundsätzlich hoch** ist und auch hoch bleiben wird. Zugleich ist es jedoch auch in dieser Untersuchung nicht möglich, den Bedarf exakt zu

quantifizieren. Die angestellten Schätzungen sind vorläufig und können nicht ohne weiteres auf den Bereich der öffentlichen Verwaltung und das telefonische Dolmetschen übertragen werden. Einsatzzahlen aus Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen können nicht zur Bedarfsklärung hinzugezogen werden, da sie auch Assistenz-Aufgaben in der Sozialarbeit übernehmen.

Allerdings kann auf der Basis der Daten genauer Auskunft dazu gegeben werden, wie auf den Bedarf jeweils reagiert wird und wie die verfügbaren sprachlichen Ressourcen eingesetzt werden. Dabei zeigt sich, dass Präsenzdolmetschen vor allem im LAF auch für **Tätigkeiten genutzt wird, die teilweise in andere Aufgaben- und Kompetenzbereiche** fallen. Die Übernahme von Verwaltungstätigkeiten, Begriffsklärungen und Konfliktschlichtung sowie zusätzlicher Schutz in Konfliktfällen werden von den meisten Mitarbeiter*innen offenbar zu den Aufgaben der Sprachmittler*innen im LAF gerechnet.

Des Weiteren konnte gezeigt werden, dass die **Einrichtungen und Arbeitsbereiche unterschiedlich auf den Bedarf an Sprachmittlung reagieren**. Während in den Bürgerämtern aufgrund der vorgegebenen Taktung der Kosten-Leistungs-Rechnung (KLR) eine systematische Einbeziehung von Sprachmittlung schwierig erscheint (wobei unklar bleibt, wie die Kommunikation stattdessen ermöglicht wird), ist in Beratungs- und sozialarbeiterischen Kontexten Sprachmittlung in verschiedenen Formen fest etabliert. Obwohl in allen betrachteten Einrichtungen auch systematische Angebote für Präsenz- und Distanzdolmetschen genutzt werden, wählen die Mitarbeiter*innen aus einer Vielzahl von Optionen, wobei einige dieser Optionen von ihnen selbst als problematisch eingeschätzt werden, wie etwa dolmetschende Angehörige oder Übersetzungsapps. Das **Bemühen um eine reflektierte Nutzung existierender Ressourcen** ist vor allem in Beratungskontexten und Sozialarbeit ausgeprägt, während in Bereichen der Verwaltung Unsicherheiten in Bezug auf die reflektierte Nutzung von Sprachmittlung bestehen.

Auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse können allgemeine **Anforderungen an Sprachmittlung in den vier Einrichtungen des Pilotprojektes** formuliert werden. Nicht alle dieser Anforderungen können durch ein AVD-Angebot abgedeckt werden. Die folgende Übersicht zeigt aber, dass das **Distanzdolmetschen eine wesentliche Rolle bei der Bedarfsdeckung** spielen kann:

- **Erreichbarkeit und Flexibilität:** Sprachmittlung muss kurzfristig verfügbar und verlässlich bereitgestellt werden, die Bedienbarkeit und Erreichbarkeit muss einfach sein. Jedes Format muss berücksichtigen, dass die Mitarbeiter*innen unterschiedlich technikaffin sind.
- **Verfügbarkeit:** Montag – Freitag zu den Bürozeiten, in seltenen Fällen auch früh (06:30 Uhr) und spät (19:00 Uhr). Eine Verfügbarkeit am Wochenende und an Feiertagen scheint nicht erforderlich zu sein, da die meisten Dienststellen dann nicht aktiv sind (Ausnahme: Ankunftscentren).

- **Sprachenspektrum:** Sprachmittlung muss ein relevantes Sprachenspektrum abdecken, das nachgesteuert werden kann.
- **Anforderungen an Sprachmittler*innen:** Sach- und Verfahrenkenntnis, gute Sprachkompetenz in beiden Sprachen, professionelle, distanzierte Arbeitsweise, keine Zwiesgespräche, adressatengerechte Dolmetschung.
- **Optionale Formate:** Sprachmittlung muss Gespräche und schriftliche Unterlagen, mündlich und schriftlich sein. Distanzdolmetschen und Präsenzdolmetschen müssen möglich sein.
- **Steuerung:** Es müssen klare Vorgaben für die Nutzung verschiedener Optionen kommuniziert werden (Katalog der Nutzungsbedingungen für Telefon plus Dokumentenoption).
- **Change-Management:** Die Einführung von systematischer Sprachmittlung ist eine Veränderung gegenüber gewachsenen Praktiken, die oft von Improvisation geprägt sind. Diese Ausgangslage erfordert eine intensive Begleitung der Beschäftigten.
- **Rechtliche Standards:** Alle Sprachmittlungsformate müssen rechtlichen Standards genügen (Arbeits- und Sozialrecht, Datenschutz).

3 Umsetzung und Evaluation des Pilotprojekts

Das Wichtigste in Kürze:

1. **Das Pilotprojekt wird in den Partnereinrichtungen angenommen und verzeichnet stark ansteigende Nutzungszahlen.** Insbesondere die Dolmetschleistung der im Projekt eingesetzten Fachkräfte und die flexible Verfügbarkeit werden von Mitarbeiter*innen positiv bewertet. Bei einer langfristigen Verfügbarkeit werden sich die Nutzungszahlen weiter erhöhen.
2. **Das Pilotprojekt ist mehr als ein ergänzendes Angebot.** Es ist geeignet, nahezu alle Gesprächsanlässe abzudecken. In einzelnen Bereichen, wie etwa komplexen Beratungskontexten, muss jedoch weiterhin auch Präsenzdolmetschen ermöglicht werden.
3. **Das Pilotprojekt kann nicht den gesamten Sprachmittlungsbedarf abdecken.** Neben Präsenz- und Distanzdolmetschen werden auch Lösungen für den Umgang mit schriftlichen Dokumenten benötigt.
4. **Die Nutzer*innen benötigen eine unterstützende Begleitung** und Orientierung beim Einsatz verschiedener Sprachmittlungsformate.

In diesem Abschnitt wird das Pilotprojekt zum A/V-Dolmetschen anhand von Nutzungsdaten, Daten aus der Online-Befragung sowie Aussagen aus den Interviews mit Mitarbeiter*innen bewertet. Der Zeitraum, auf den eingegangen wird, reicht vom Beginn des Pilotprojekts im November 2024 bis Ende Oktober 2025. Die Projektpartner sind jedoch zu unterschiedlichen Zeitpunkten in die Nutzung des Dolmetschdienstes eingestiegen. Die Bezirksämter Treptow-Köpenick und Lichtenberg nutzen den Dienst im Rahmen des Pilotprojektes seit dem 01. Januar 2025. Der Bezirk Lichtenberg hatte die Dienstleistung (ohne Video-Option) jedoch vorher schon mit einem eigenen Vertrag genutzt. Im Bezirk Treptow-Köpenick war das Angebot hingegen neu zu schon bestehenden Sprachmittlungsverfahren hinzugekommen.

Im LAF wurde der Dienst im November/Dezember 2024 pilotiert und bis April 2025 an den verschiedenen Standorten schrittweise eingeführt. Im Willkommenszentrum wird das Pilotprojekt seit Mai 2025 genutzt. Die Nutzungsdaten und die Aussagen der Beschäftigten zu ihren Nutzungserfahrungen sind also vor dem Hintergrund unterschiedlicher Zeiträume zu verstehen und daher nur teilweise vergleichbar.

3.1 Bekanntheit des Pilotprojektes

An der Online-Umfrage im September 2025 nahmen insgesamt 178 Personen teil. 58 von 178 Teilnehmer*innen (ca. 33%) geben an, dass sie das Pilotprojekt nicht kennen. 21 von diesen 58 Personen sind täglich oder häufig Sprachbarrieren im Kontakt mit Bürger*innen und Kund*innen konfrontiert. Knapp die Hälfte derjenigen, die das Pilotprojekt nicht kennen, halten einen Telefondolmetschdienst nicht für sinnvoll (Abb. 9).

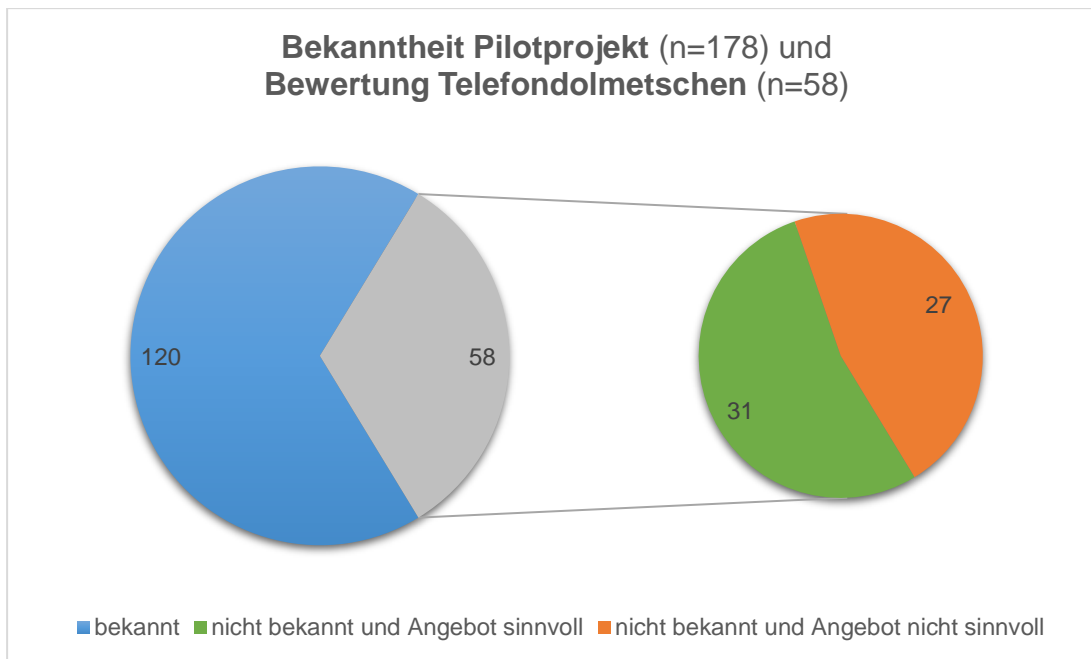


Abb. 9: [Umfrage] Bekanntheit und Bewertung

Nach Angaben von 16 Teilnehmer*innen der Umfrage haben diese ihre dienstliche Telefonnummer für die Nutzung des Pilotprojektes nicht registrieren lassen, obwohl Ihnen der Dienst bekannt ist und sie täglich oder häufig mit Sprachbarrieren in Berührung kommen. Diese kleine Teilnehmergruppe besteht überwiegend aus LAF-Mitarbeiter*innen.

Diese Zahlen zur Bekanntheit spiegeln nicht nur die unterschiedliche Verankerung der Dienstleistung in den einzelnen Einrichtungen, sondern geben auch Vorbehalte wider, die bei Mitarbeiter*innen teilweise bestehen. In den Interviews und Gesprächen vor Ort wurde deutlich, dass teilweise die Befürchtung besteht, dass das Distanzdolmetschen das Präsenzdolmetschen ersetzen soll. Das Präsenzdolmetschen wird jedoch von Mitarbeiter*innen in allen beteiligten Einrichtungen für bestimmte Kontexte für unverzichtbar gehalten.

3.2 Erfahrungen mit dem Pilotprojekt

Von den 120 Personen, die das Angebot kennen, haben 73 auch eigene Erfahrungen mit dem Pilotprojekt gemacht. 55 Personen von diesen 73 haben ihre dienstliche Telefonnummer für die Nutzung des Pilotprojektes registrieren lassen, Apparate im LAF waren automatisch für den Dienst angemeldet. Knapp 80% dieser Nutzer*innen greifen häufig oder gelegentlich auf das Pilotprojekt zurück. Sie können damit als erfahrene Nutzer*innen gelten, was ihre Einschätzungen besonders aussagekräftig macht (Abb. 10).

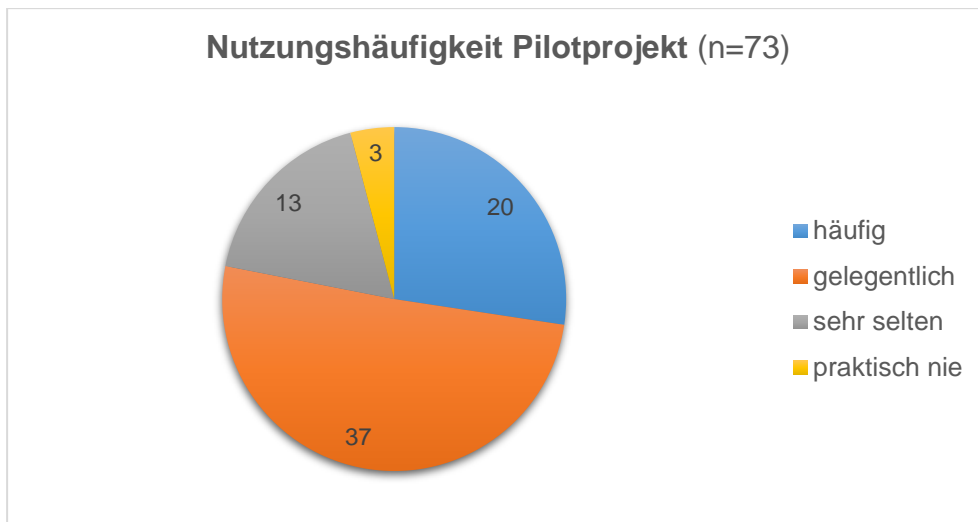


Abb. 10: [Umfrage] Nutzungshäufigkeit Pilotprojekt

Fast alle der erfahrenen Nutzer*innen (70 von 73) bewerten die technische Handhabung des Pilotprojektes positiv („einfach und gut“ bis „einigermaßen verständlich“). Diese Aussage ist relevant vor dem Hintergrund, dass in den Beobachtungen vor Ort und in Interviews von Mitarbeiter*innen immer wieder tatsächliche oder vermeintliche technische Mängel des Dienstes angesprochen wurden (Abb. 11).

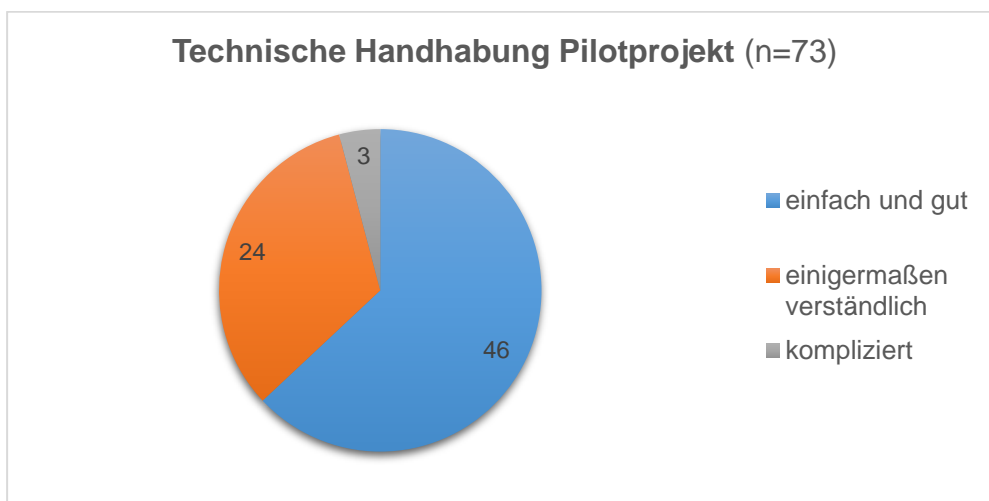


Abb. 11: [Umfrage] Technische Handhabung Pilotprojekt

Auch die Professionalität der Dolmetscher*innen wird überwiegend positiv bewertet (Abb. 12). Unter „Professionalität“ kann allerdings ein breites Spektrum an Arbeitsweisen verstanden werden, das sowohl die Dolmetschleistung selbst als auch die Sprachkenntnisse oder die Gesprächskoordination betreffen kann.

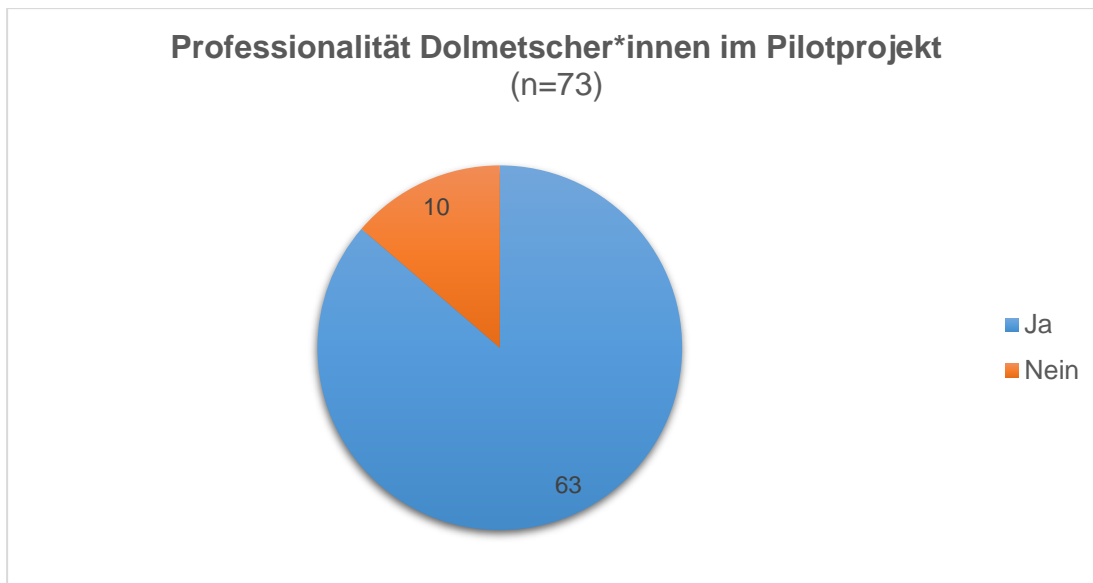


Abb. 12: [Umfrage] Professionalität Dolmetscher*innen im Pilotprojekt

Ein weiteres Thema der Umfrage sind die Effekte des AVD-Dienstes auf die Zeit, die man warten muss, bis Sprachmittlung verfügbar ist. 44% (32 von 73) der Befragten finden, dass sich durch das Pilotprojekt die Wartezeit auf Sprachmittlung verkürzt hat (Abb. 13).

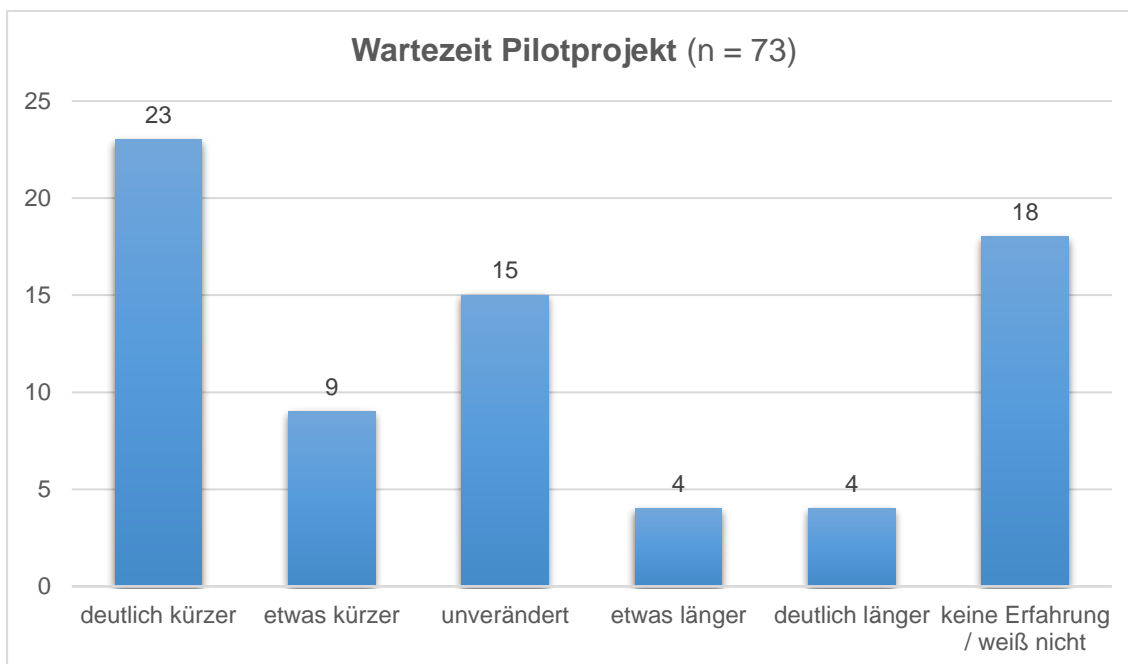


Abb. 13: [Umfrage] Wartezeit Pilotprojekt

Die kurzfristige Verfügbarkeit des Dienstes ist ein Punkt, der auch in den Interviews genannt wird, wenn es um die Vorteile geht: „Der Vorteil bei dem Telefondolmetschdienst ist natürlich, dass man gegebenenfalls nicht wie für einen Vor-Ort-Termin länger

einen Termin suchen muss (...). Mit dem telefonischen Dolmetschdienst hat man so etwas nicht.“ (Mitte_4).

3.3 Bewertung des Pilotprojektes durch die Beschäftigten

Knapp 15% (11 von 73) der Befragten präferieren den Telefondolmetschdienst gegenüber anderen Möglichkeiten, für ca. 63% (46 von 73) ist es von der Situation abhängig, ob der Telefondolmetscherdienst zu präferieren ist (Abb. 14). Knapp 22% (16 von 73) lehnen die Aussage ab, dass der Telefondolmetschdienst meistens besser als andere Möglichkeiten ist. Dieses Ergebnis zeigt, dass das Telefondolmetschen überwiegend als Ergänzung gesehen wird und die erfahrenen Nutzer*innen diese Option reflektiert und in Abhängigkeit von den kommunikativen Anforderungen einsetzen.

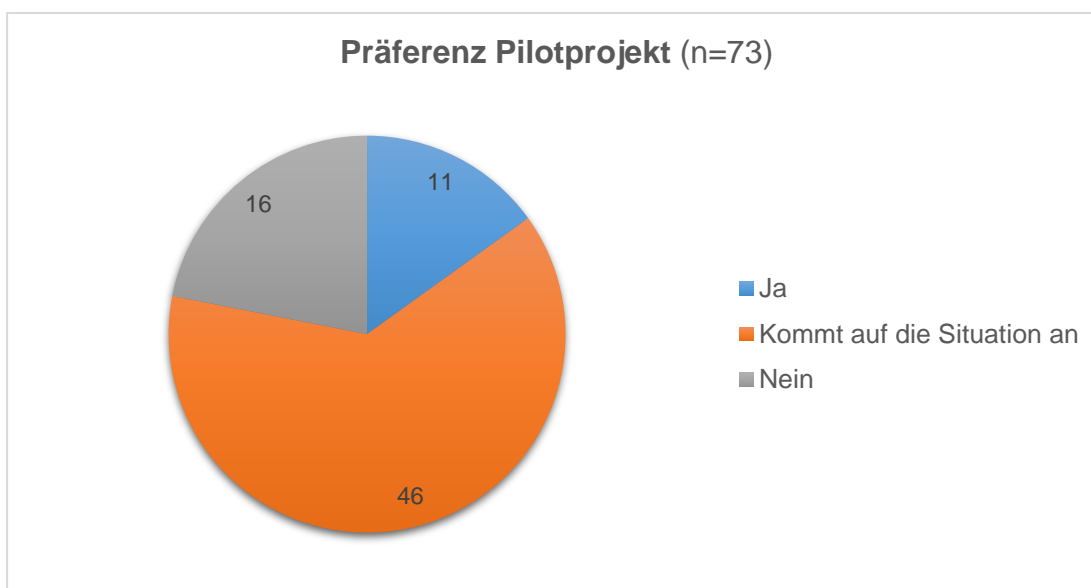


Abb. 14: [Umfrage] Präferenz Pilotprojekt

Dies gilt auch für das Willkommenszentrum, wo der Dienst erst seit Mai 2025 verfügbar ist. Andere Optionen sind dort jedoch etabliert und werden auch überwiegend positiv bewertet. Die Ablehnung der Aussage, dass das Telefondolmetschen meistens überlegen sei, durch drei Personen aus dem Willkommenszentrum kann auch damit erklärt werden, dass dort in der Regel Präsenzdolmetschen praktiziert wird und die Erfahrungen mit dem Distanzdolmetschen nicht so ausgeprägt sind wie beispielsweise im Bezirk Lichtenberg (Abb. 15).

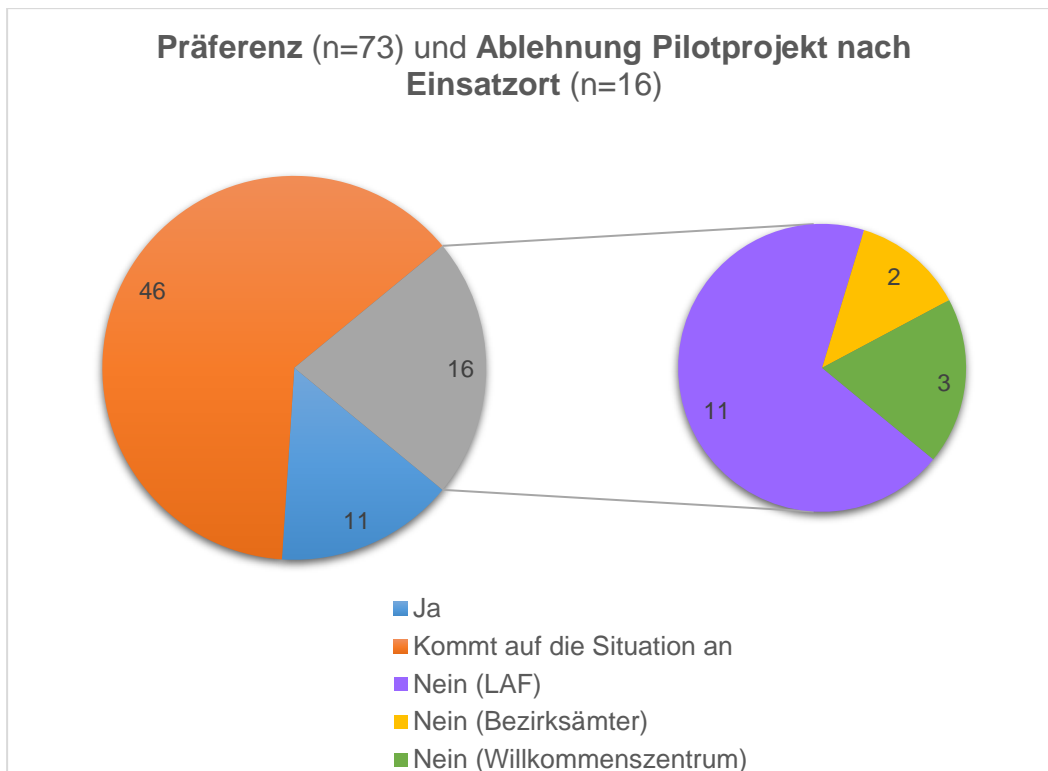


Abb. 15: [Umfrage] Präferenz und Ablehnung Pilotprojekt nach Einsatzort

Zur Erfassung der Gründe für eine kritische Haltung gegenüber dem Angebot wurden keine Antwortoptionen vorgegeben, um möglichst unvoreingenommene Antworten zu gewinnen. Manche der Gründe wiederholen sich mehrfach: Acht Befragte weisen darauf hin, dass das Telefondolmetschen den Einsatz von schriftlichen Dokumenten nicht vorsieht. Als weitere Gründe wurden genannt:

- Lange Wartezeiten und fehlende Verfügbarkeiten (teilweise sind auch Sprachen betroffen, die gemäß der Information zu Einsatzmöglichkeiten von SAVD schnell verfügbar sein sollten) (sieben Mal).
- Fünf Personen drücken eine generelle Ablehnung gegenüber Telefondolmetschen und eine Präferenz für das Präsenzdolmetschen aus.
- In vier Fällen werden Neben- und Hintergrundgeräusche bei den Dolmetscher*innen kritisiert. Doppelbüros werden als eine besondere Herausforderung für die Akustik eingeordnet.
- In wenigen Antworten (jeweils zweimal) wird die Ablehnung mit der Verbindungsqualität und der fehlenden Eignung für emotionale Situationen begründet.

Weitere Gründe für die Ablehnung sind solche, die sich daraus ergeben, dass Telefondolmetscher*innen nicht vor Ort anwesend bzw. unbekannte Dritte sind:

- Körpersprache fehlt

- Die Vorgeschichte des Falls ist der telefonisch dolmetschenden Person in der Regel nicht bekannt, während die Präsenzdolmetscher*innen oftmals aus vorherigen Einsätzen Fallkenntnisse haben.
- Psychologische Belastung durch Telefonsituation
- Unsicherheit bei Kund*innen, die die Stimme am Telefon nicht kennen

In einer Antwort wird auf mögliche Datenschutzverletzungen durch das Telefondolmetschen über den Lautsprecher hingewiesen wird. Mangelnde Professionalität und Kompetenz der Dolmetscher*innen wird nur einmal als Grund für die Ablehnung angeführt.

3.4 Eignung des Pilotprojektes für verschiedene Gesprächsanlässe

Die Umfrageteilnehmer*innen wurden gefragt, für welche Gesprächsanlässe der Telefondolmetscherdienst besonders geeignet bzw. nicht geeignet ist. Die Antworten wurden als Freitextfelder erfasst, um Voreingenommenheit auszuschließen und ein breites Spektrum an Antworten zu ermöglichen.

Bei den Rückmeldungen zu geeigneten Gesprächsanlässen, die die Befragten im Freitextfeldern formuliert haben, kristallisieren sich sehr deutlich fünf Konstellationen heraus (vier von 73 Antworten enthielten keinen sinnhaften Text und wurden als ungültig eingestuft). Diese Bereiche sind nach Ansicht der erfahrenen Nutzer*innen für das Telefondolmetschen besonders geeignet.

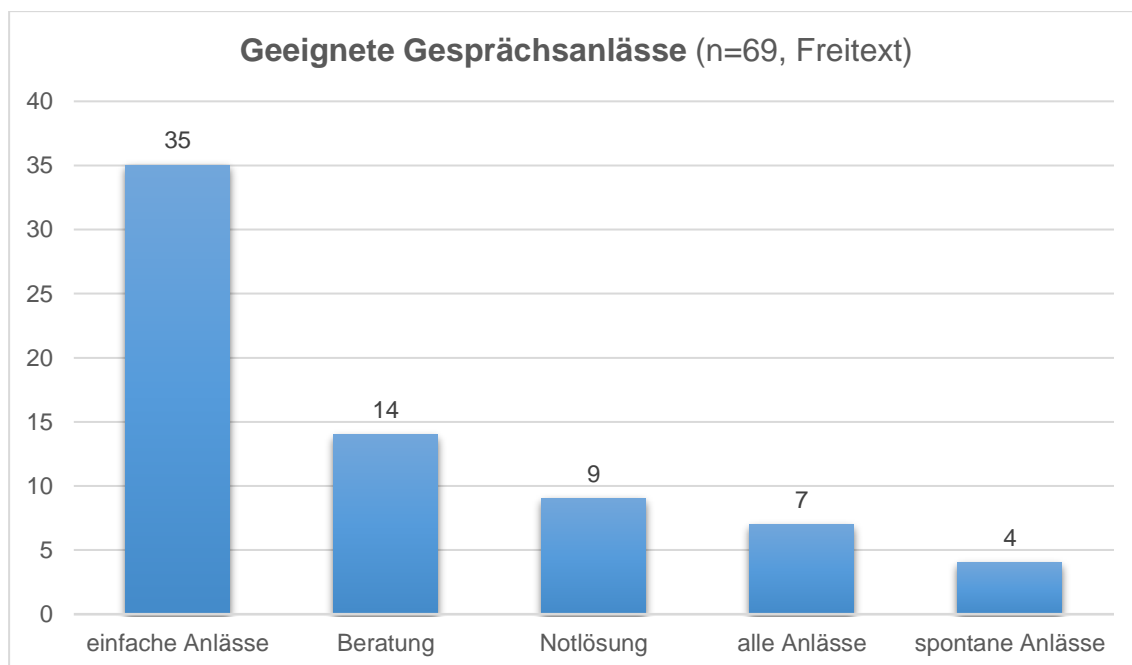


Abb. 16: [Umfrage] Geeignete Gesprächsanlässe

In den Rückmeldungen der Befragten werden als für das Telefondolmetschen besonders geeignet am häufigsten **einfache Anlässe** genannt (Abb. 16). Darunter verstehen

die Befragten Gesprächsanlässe, die geringe kommunikative Anforderung an die Beteiligten stellen. Inhalte bzw. Merkmale dieser Situationen sind:

- Es gab keine konfliktäre Vorgeschichte vor dem Gespräch;
- der Anlass beinhaltet wenig Kommunikation, z. B. Aushändigung von Dokumenten;
- Datenerhebungsgespräche, bei denen etwa nur die Personalien aufgenommen werden;
- kurze Gespräche;
- einseitige Mitteilungen, die anschließend keine weitere Kommunikation erfordern.
- Erstkontakte und Terminvereinbarungen.

Häufig genannt werden auch Konstellationen, die unter der Überschrift „**Beratung**“ zusammengefasst werden können. Konkreter benannt wurden Hausbesuche, Hilfeplangespräche, Krisengespräche, Erstberatung, Hilfekonferenzen, Begutachtung, Mietberatung und sozialpädagogische Beratung. Diese Konstellationen sind komplexer und werden teilweise auch in den Interviews genannt. Ein Mitarbeiter aus dem Bezirksamt Lichtenberg, wo Telefondolmetschen schon seit mehreren Jahren genutzt wird, sagt: „Das Jugendamt. (...) Der Gesundheitsbereich nutzt es sehr stark. Das Ordnungsamt nutzt es teilweise im Außendienst. Das sind die Schwerpunkte. (...) Teilweise auch Soziales, wenn es um Beratungsgespräche, Eingliederung oder Ähnliches geht.“ (Li_1).

Auf das Telefondolmetschen wird als eine **Notlösung** zurückgegriffen, wenn andere Möglichkeiten (eigene Sprachkenntnisse, mehrsprachige Kolleg*innen, Präsenzdolmetscher*innen) nicht zur Verfügung stehen. In den Interviews mit Nutzer*innen werden hierzu beispielsweise auch Besuche in Unterkünften oder Straßensozialarbeit genannt, bei denen vorab nicht bekannt ist, ob Sprachmittlung erforderlich sein wird und wenn ja, für welche Sprachen. Die Beteiligung von Präsenzdolmetscher*innen wird unter solchen Umständen für nicht durchführbar eingeschätzt.

Einige der Befragten sehen im Unterschied zur Mehrheit auch keine Beschränkungen („**alle Anlässe**“) bzw. stellen die schnelle Verfügbarkeit in den Vordergrund („**spon-tane Anlässe**“).

Bei den Gesprächsanlässen, für die die Befragten das Telefondolmetschen eher nicht geeignet finden, zeigt sich ebenfalls ein klares Bild (drei Antworten wurden als ungünstig eingestuft, da sie keinen sinnhaften Texten enthielten). Die Freitextantworten lassen sich hier ebenfalls in fünf Kategorien zusammenfassen (Abb. 17).

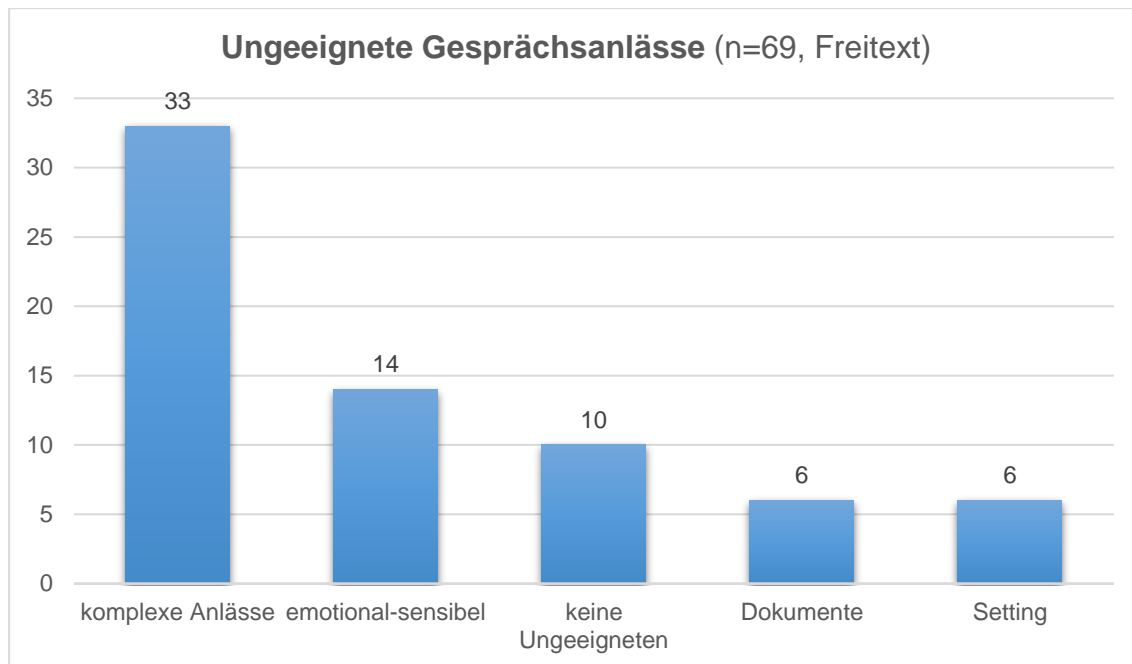


Abb. 17: [Umfrage] Ungeeignete Gesprächsanlässe

Fast die Hälfte der Befragten ist der Meinung, dass das Telefondolmetschen für „**komplexe Anlässe**“ eher nicht geeignet ist. Darunter fallen Gespräche, die komplexe Sachverhalte oder rechtliche Fragen enthalten, lang dauern oder in Krisensituationen stattfinden bzw. Gewalt thematisieren. Allerdings steht diese Einschätzung im Kontrast zu den Nutzungskontexten, die in Interviews genannt werden, wie etwa aufenthaltsrechtliche Beratung, Familienberatung, sozialer Dienst usw.

Auch **emotional-sensibel** Gesprächsanlässe werden als nicht gut geeignet für das Telefondolmetschen bezeichnet. Beispiele sind Traumata, sensible Beratungsinhalte (konkret: Prüfung besonderer Schutzbedarfe), Kommunikation mit psychisch Kranken und allgemein Gespräche, in denen Emotionalität eine große Rolle spielt. Ähnlich formuliert es auch eine Mitarbeiterin in einem Interview: „Beziehungsaufbau (...) ist schwierig (...) das können dann entsprechend eher Integrationslotsen und Stadtteilmütter. Die haben häufig wieder den Nachteil der Verfügbarkeit oder dass man es ad hoc terminieren muss. Das kann (...) Audio/Video-Dolmetschen besser abdecken. (...) [Das Distanzdolmetschen] hat fast die meisten Vorteile, bis auf den Beziehungsaufbau.“ (Trep_1). In einer Rückmeldung aus der Online-Umfrage wird jedoch auch bedauert, dass durch die Abwesenheit von Präsenzdolmetscher*innen eine Person fehlt, die „die Stimmung einfangen kann und auch tatkräftig unterstützen kann. Zum Beispiel in Notfällen die Kinder etwas beschäftigen“. Aus der Sicht einer mittelgroßen Gruppe gibt es jedoch **keinen Anlass**, für den das Telefondolmetschen nicht geeignet ist („keine Ungeeigneten“). Diese Gruppe ist gleichmäßig auf alle Einsatzorte verteilt.

Wiederholt werden Anlässe, in denen schriftliche **Dokumente** eine Rolle spielen, als eher ungeeignet eingestuft. Gesprächsorganisatorische Herausforderungen, die sich

aus dem **Setting** ergeben, werden ebenfalls mehrfach genannt. Dazu gehören Gespräche, in denen mehr als zwei Personen vor Ort sind, mehr als zwei Sprachen eine Rolle spielen oder die Kund*innen ebenfalls telefonisch zugeschaltet sind. Eine erfahrene Nutzerin aus dem Bezirksamt Lichtenberg sagt im Interview: „Jetzt geht das, wenn wir zu zweit sind, aber, wenn man zu mehreren Leuten ist (...) das ist am Telefon sehr mühsam. (...) Wenn man sich auch nicht sieht, weiß die Person am Telefon manchmal nicht, wer spricht.“ (Li_2). Generell wird die **schnelle Verfügbarkeit** jedoch höher bewertet als der Aspekt des besseren Beziehungsaufbaus. So stellt eine Mitarbeiterin aus dem LAF kategorisch fest: „Mir fehlt das mit den Präsenz-Dolmetschern im Zwischenmenschlichen, aber wenn ich 40 Minuten warten muss: nein!“ (LAF_6).

3.5 Nutzungsdaten

3.5.1 Anzahl der Anrufe und Einsätze

Die Nutzungsdaten zum AVD-Dienst stammen aus dem Reporting-Tool des Anbieters SAVD. In dem Tool werden alle Einsätze in Einrichtungen des Pilotprojekts (Los I: Bezirksamt Lichtenberg, Bezirksamt Treptow-Köpenick, Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf, Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf, Willkommenszentrum; Los II: Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten) innerhalb eines bestimmten Zeitraumes erfasst. Auf der Basis dieser Daten kann eine ansteigende Nutzung des Dienstes im LAF (Abb. 18) und in den anderen teilnehmenden Einrichtungen (Abb. 19) im Zeitraum November 2024 – Oktober 2025 festgestellt werden. Allerdings haben die Bezirke nicht zeitgleich mit der Nutzung begonnen, sondern sind erst ab Januar 2025 nacheinander in die Nutzung eingestiegen. Als letzte begannen im Juli 2025 Marzahn-Hellersdorf und Steglitz-Zehlendorf mit der Nutzung. Das LAF begann bereits im November 2024, das Pilotprojekt zu nutzen (Abb. 18).

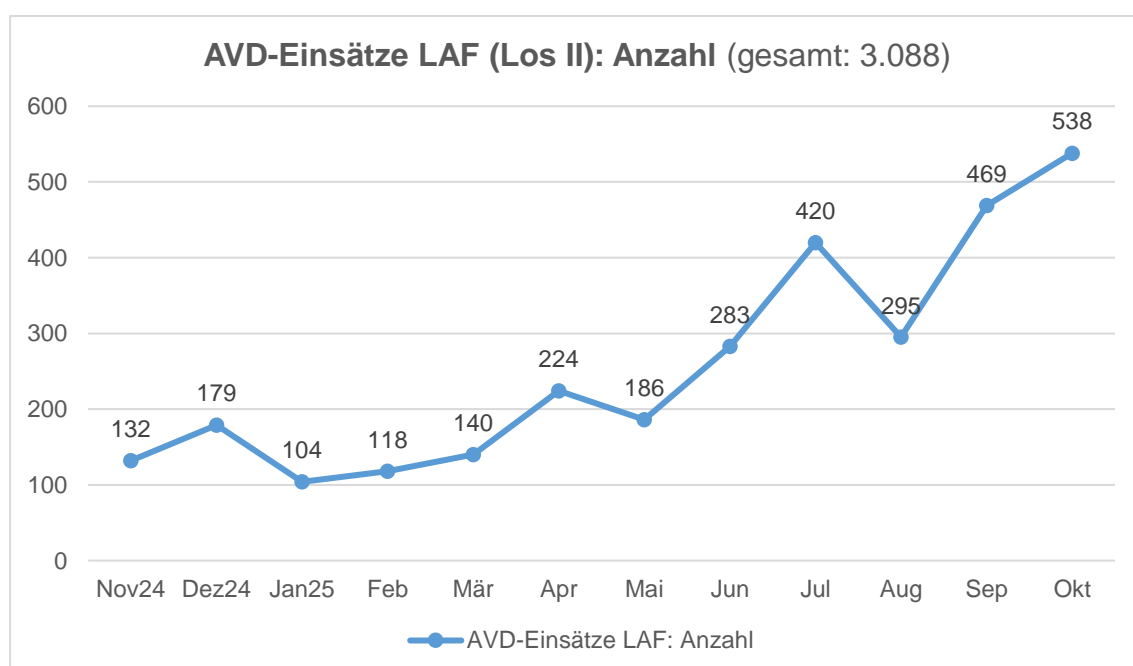


Abb. 18: [Nutzungsdaten] AVD-Einsätze LAF: Anzahl Nov24-Okt25

Die durchschnittliche Dauer der gedolmetschten Gespräche in den LAF-Standorten beträgt knapp vierzehn Minuten. An Wochenenden, Feiertagen und zu Nachtzeiten fanden im Zeitraum November 2024 bis Oktober 2025 insgesamt nur sechs Gespräche statt (2024: 3, 2025: 3). Die Option, den Dienst auch zu diesen Zeiten zu nutzen, wird also offenbar kaum benötigt.

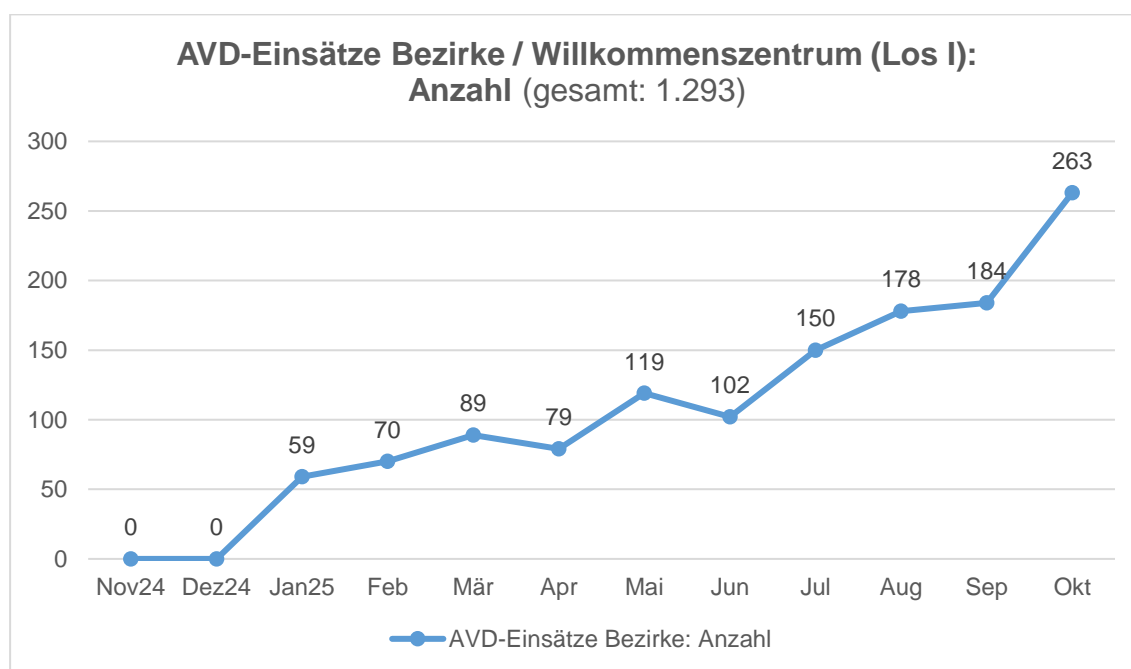


Abb. 19: [Nutzungsdaten] AVD-Einsätze Bezirke: Anzahl Nov24-Okt25

Die durchschnittliche Dauer der gedolmetschten Gespräche in den Bezirken beträgt 19,63 Minuten. Diese Zahl ist ein weiteres Indiz dafür, dass das telefonische Dolmetschen dort durchaus auch für komplexere Gesprächsanlässe genutzt wird. Betrachtet man exemplarisch den Bezirk Lichtenberg (Abb. 20), so zeigt sich, dass in manchen Kontexten sogar Durchschnittswerte von über 30 Minuten erreicht werden. Auch wenn aufgrund der schwankenden Zahl an Anrufen diese Werte nicht als repräsentativ gelten können, lässt sich dennoch vermuten, dass es sich nicht um Ausnahmefälle handelt und die tatsächliche Nutzbarkeit des AVD-Projekts über die in der Umfrage genannten „einfachen“ Gesprächsanlässe hinausgeht.

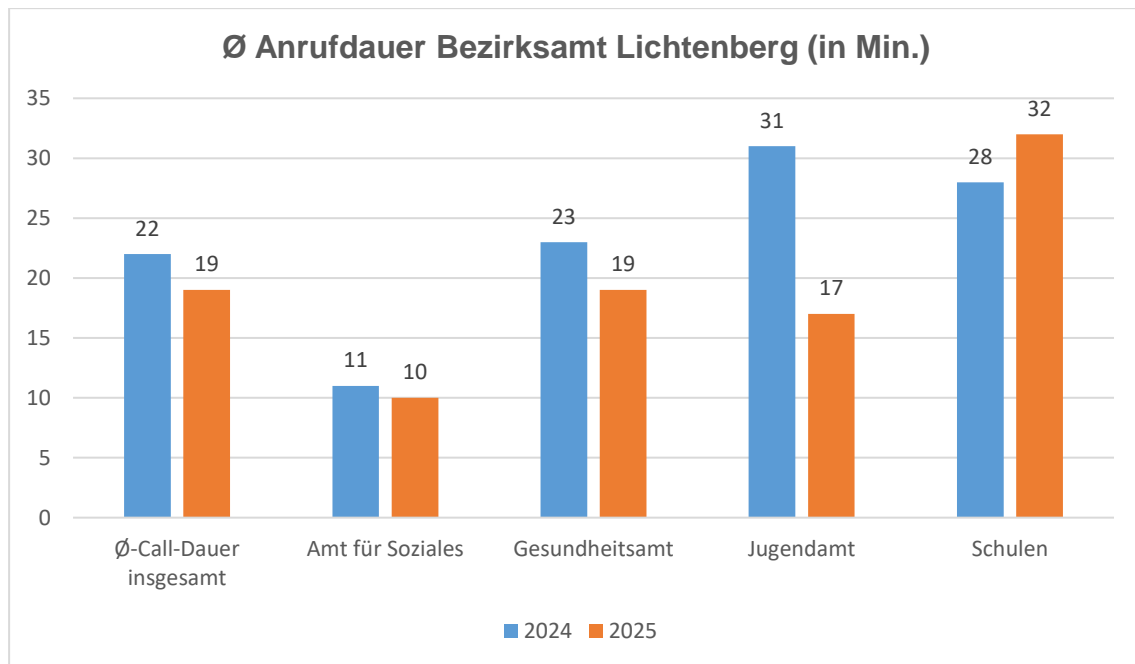


Abb. 20: [Nutzungsdaten]: Durchschnittliche Anrufdauer BA Lichtenberg

3.5.2 Welche Sprachen werden im Pilotprojekt genutzt?

Im LAF wurden im Zeitraum 01.11.2024 bis 31.10.2025 Dolmetscheinsätze in 34 Sprachen durchgeführt. In der Gruppe der sieben „Hauptsprachen“ wurden im genannten Zeitraum zwischen 105 (Ukrainisch) und 841 (Vietnamesisch) Gespräche gedolmetscht, während in der Gruppe der „Nebensprachen“ 399-mal gedolmetscht wurde, wobei pro Sprache zwischen einem (Ungarisch) und 97 (Georgisch) Dolmetscheinsätze durchgeführt wurden (Abb. 21 und 22).

Die im Pilotprojekt nachgefragten Sprachen spiegeln dabei nicht unbedingt den objektiven Bedarf, sondern vor allem die Verfügbarkeit von Präsenzsprachmittler*innen vor Ort in den Einrichtungen. Oftmals sind für bestimmte Sprachen, wie etwa den Spitzenreiter Vietnamesisch, nicht ausreichend Honorarkräfte verfügbar, sodass das Pilotprojekt als zweitbeste Lösung genutzt wird.

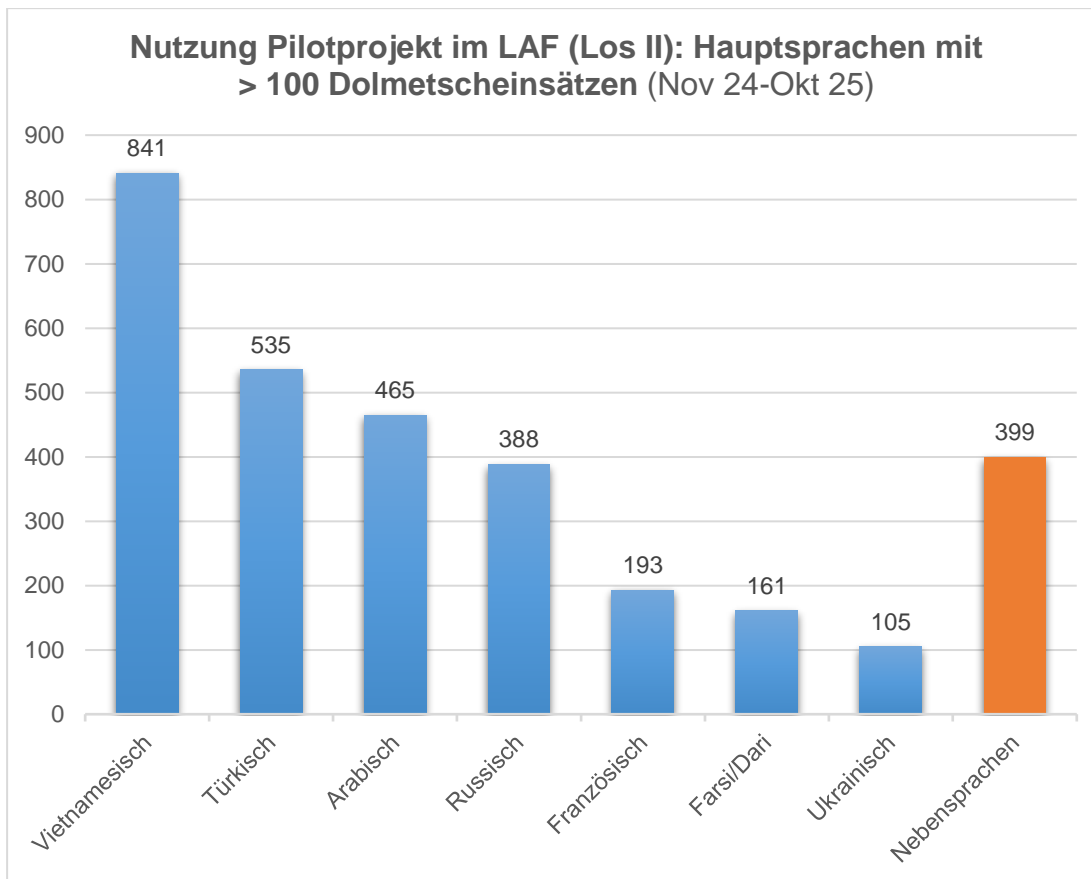


Abb. 21: [Nutzungsdaten] LAF (Los II): Hauptsprachen

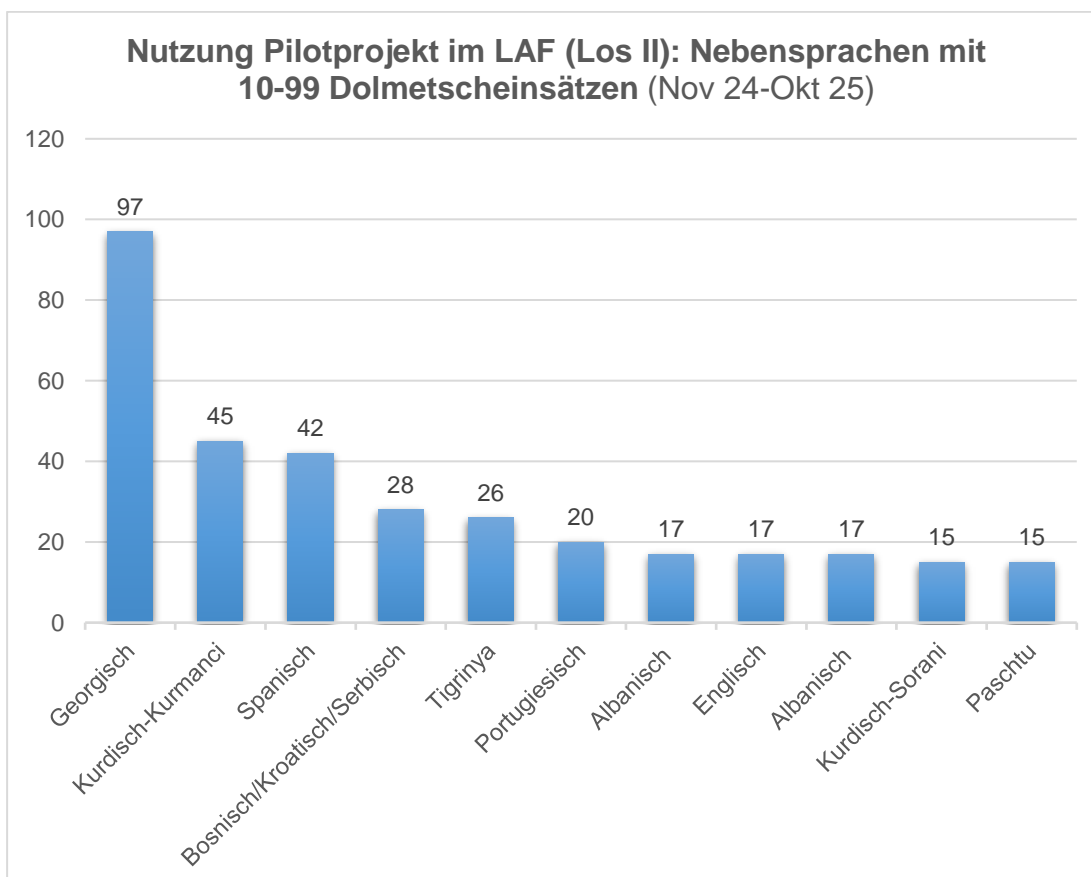


Abb. 22: [Nutzungsdaten] LAF (Los II): Nebensprachen

Für die folgenden Sprachen wurden weniger als zehn Gespräche im Betrachtungszeitraum durchgeführt: Rumänisch (9), Bulgarisch (7), Malinke (6), Mongolisch (1), Tamil (5), Urdu (8), Fula (3), Armenisch (6), Aserbaidschanisch (2), Italienisch (2), Hindi (2), Mandinka (1), Mazedonisch (1), Susu (1), Ungarisch (1).

Die Dolmetscheinsätze in den Bezirken (Los I) fanden im Betrachtungszeitraum (01.01.2025 bis 31.10.2025) in 41 Sprachen statt. In insgesamt 24 Sprachen wurden mehr als zehn Dolmetscheinsätze durchgeführt, in zehn dieser Sprachen wurde mehr als 100-mal gedolmetscht. Die Gruppe der häufig benötigten Hauptsprachen setzt sich in den Bezirken etwas anders zusammen als im LAF, da lediglich fünf Sprachen dominieren: Russisch, Arabisch, Farsi/Dari, Türkisch und Rumänisch. Die ersten drei Plätze der Nachfrage sind dabei auch Sprachen von Geflüchteten aus den Herkunftsländern Ukraine, Syrien und Afghanistan (Abb. 23).

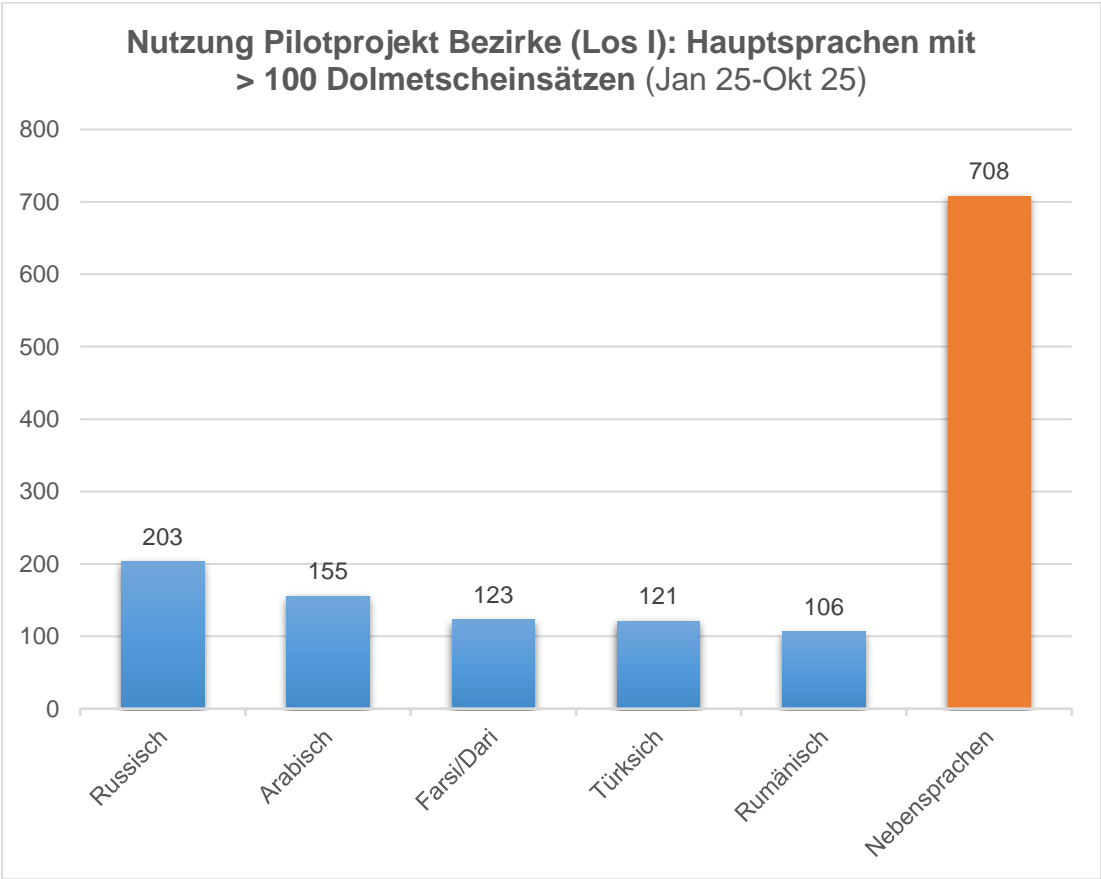


Abb. 23: [Nutzungsdaten] Bezirke (Los I): Hauptsprachen

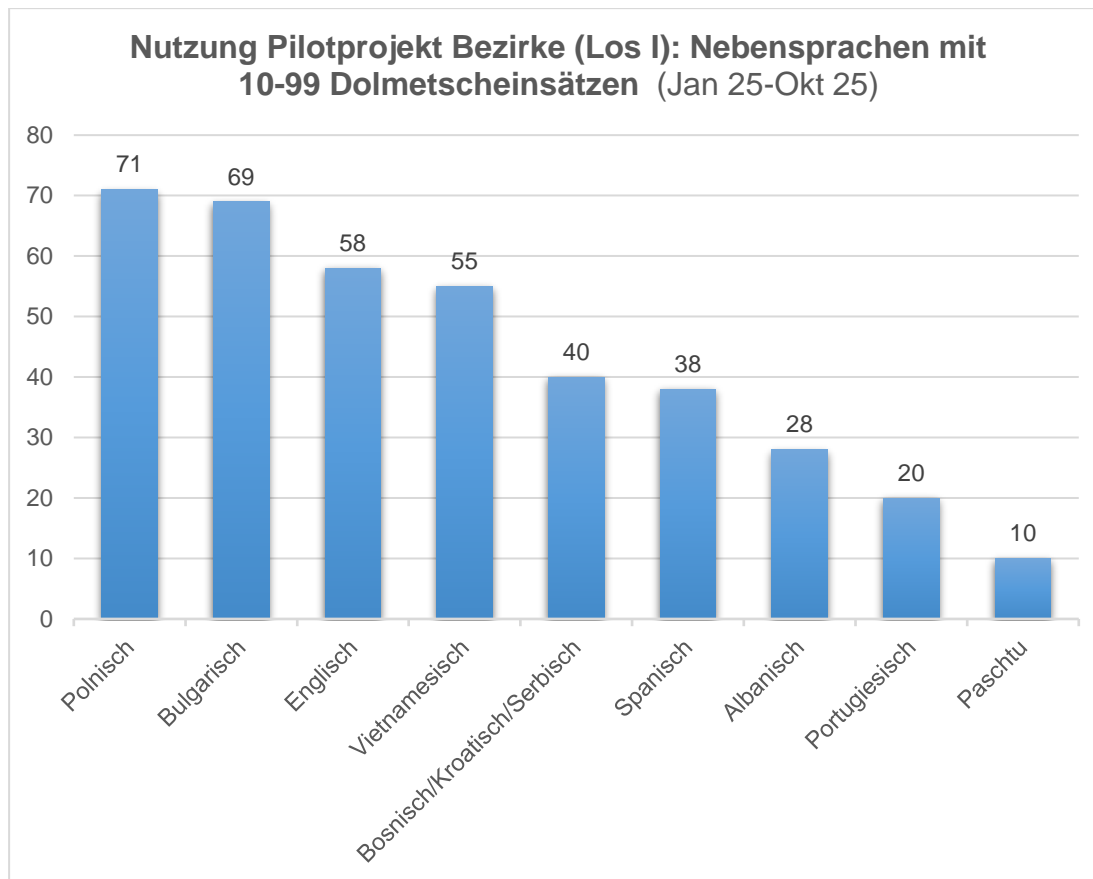


Abb. 24: [Nutzungsdaten] Bezirke (Los I): Nebensprachen

Die Gruppe der Sprachen mit weniger als zehn Dolmetscheinsätzen deckt sich weitgehend mit dem LAF (Abb. 24). Selten benötigt wurden im Unterschied zum LAF auch noch Tschechisch, Griechisch, Thai, Bengali und Filipino. Generell spiegeln die geringen Unterschiede im Sprachenbedarf die unterschiedlichen Zuständigkeiten von LAF und Bezirken. Ein weiterer Unterschied ist, dass das LAF im Unterschied zu den Bezirken über einen eigenen Stamm an Präsenzdolmetscher*innen verfügt und das Pilotprojekt zunächst als kompensatorisches Angebot verstanden wurde, das dann einspringt, wenn das Präsenzdolmetschen nicht verfügbar ist.

3.6 Evaluation

- Qualität und Bewertung durch die Nutzer*innen:** Das Pilotprojekt zeichnet sich nach Auffassung der überwiegenden Zahl der Nutzer*innen durch eine **hohe Flexibilität** im Arbeitsalltag, eine qualitativ **gute Dolmetschleistung** und eine **gute Bedienbarkeit** aus. Durch das **breite Sprachenspektrum** können auch selten benötigte Sprachen bedient werden oder solche, für die Sprachmittlung in Präsenz nur eingeschränkt verfügbar ist. Das Pilotprojekt ergänzt damit nicht nur vorhandene Sprachmittlungsangebote, sondern ersetzt sie in manchen Bereichen auch. Die Nutzungsdaten zeigen, dass Distanzdolmet-

schen **auch für komplexere Gesprächsanlässe** genutzt wird und auch in dieser Hinsicht nicht nur als Ergänzung zu sehen ist, sondern als ein neues, eigenständiges Verfahren. Nach Einschätzung der Mehrheit der Befragten wird das Präsenzdolmetschen auch bei einer umfassenden Einführung des telefonischen Dolmetschens weiterhin eine wichtige Rolle spielen – insbesondere bei komplexen, emotional sensiblen oder planbaren Gesprächsanlässen.

- **Kritische Perspektiven:** In den Umfragen und Gesprächen vor Ort wurden auch Bedenken gegenüber dem neuen Angebot geäußert. Insbesondere die **emotionale Unterstützung** durch Sprachmittler*innen vor Ort und der Wegfall der durch sie ausgeführten **assistierenden Tätigkeiten** werden bemängelt. Allerdings scheint die schnelle Verfügbarkeit beim Distanzdolmetschen diesen Nachteil auszugleichen. Aus fachlicher Sicht ist die Vermischung dieser Tätigkeiten ohnehin kritisch zu sehen, da dadurch eine neutrale Arbeitsweise nicht gewährleistet werden kann. Distanzdolmetschen ist aus Sicht der Mehrheit der Nutzer*innen nicht immer die beste Lösung, hat aber deutliche Vorteile hinsichtlich der Effizienz, Qualität und Verfügbarkeit. **Negative Einstellungen gegenüber dem Pilotprojekt** finden sich vor allem bei Personen, die das Angebot bisher nicht oder nur sehr selten genutzt haben.
- **Dokumente und schriftliche Kommunikation:** Die Einbeziehung von **Dokumenten** und generell die **schriftliche Kommunikation**, etwa per Mail, mit nichtdeutschsprachigen Kund*innen ist durch das Distanzdolmetschen nicht möglich und erfordert in vielen Kontexten eine separate Lösung. Die Übersetzung von Schriftstücken oder von schriftlicher Kommunikation kann durch entsprechende **maschinelle Übersetzungstechnologien**, die breit verfügbar und kostengünstig sind, unterstützt werden, da diese Technologien für diese Zwecke mittlerweile ein hohes Maß an Zuverlässigkeit mitbringen.
- **Nutzungsfrequenz:** Durch eine **dauerhafte Verfügbarkeit** des Dienstes steigen die **Nutzungszahlen**. Das Pilotprojekt verzeichnet in jedem Monat mehr Nutzer*innen und Anrufe. Die Implementierung erfordert jedoch eine ständige Erinnerung und Begleitung der Mitarbeiter*innen, um eine langfristige Integration in die Arbeit zu erreichen. Dabei sind auch die Führungskräfte in den einzelnen Abteilungen aufgefordert, im Rahmen von Teambesprechungen und Jahresgesprächen auf die **Möglichkeit der telefonischen Sprachmittlung** hinzuweisen. Bisher bleibt das Pilotprojekt noch hinter seinen Möglichkeiten zurück, weil für die **Einführung vor Ort** nur begrenzt Ressourcen zur Verfügung stehen und der noch bestehende **Projektcharakter die Nutzung ausbremst**.
- **Veränderungsprozesse:** Das Pilotprojekt ergänzt **verschiedene Optionen zur Sprachmittlung** und ersetzt diese auch potenziell. Die verschiedenen Sprachmittlungspraktiken (Festangestellte und Honorarkräfte, Begleitpersonen, Ausweichen auf Fremd- und Verkehrssprachen, Apps, usw.) entsprechen nicht immer den Anforderungen, die die jeweiligen Gesprächsanlässe mit sich bringen und sind teilweise stark von Improvisation geprägt. Im Rahmen des Pilot-

projektes wurde deutlich, dass die Beschäftigten an eine strukturierte und reflektierte Nutzung von Sprachmittlungsverfahren herangeführt werden müssen. Für diese Aufgabe müssen zusätzliche Ressourcen eingeplant werden. Es handelt sich um einen **Veränderungsprozess**, der teilweise mit einer Abkehr von üblichen Vorgehensweisen verbunden ist und daher manche der Beteiligten vor Herausforderungen stellt.

4 Evaluation des „Drei-Säulen-Modells“ im Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten

Das Wichtigste in Kürze:

1. **Das Pilotprojekt verzeichnet auch im LAF stark ansteigende Nutzungszahlen.** Es wird überwiegend positiv bewertet und in einigen Referaten dem Präsenzdolmetschen vorgezogen. Bei einer langfristigen Verfügbarkeit werden sich die Nutzungszahlen weiter erhöhen.
2. **Der Schwachpunkt des „Drei-Säulen-Modells“ ist das Präsenzdolmetschen durch gering qualifizierte und schlecht bezahlte Honorarkräfte.** Dieses Verfahren erzeugt einen enormen Koordinations- und Verwaltungsaufwand bei schwankenden Dolmetschleistungen.
3. **Im LAF ist die Nutzung von Präsenzdolmetscher*innen für assistierende Tätigkeiten besonders ausgeprägt.** Die Vermischung von Sprachmittlung und sozialarbeiterischen Tätigkeiten ist aus fachlicher Sicht jedoch fragwürdig und entspricht nicht dem Qualifikations- und Honorarniveau der eingesetzten Honorarkräfte.
4. **Das Distanzdolmetschen (wie im Pilotprojekt) kann der Standard für Sprachmittlung im LAF werden, auch wenn es nicht immer die präferierte Lösung ist.** Daneben werden jedoch auch weiterhin das Präsenzdolmetschen sowie Lösungen für den Umgang mit schriftlichen Dokumenten benötigt.
5. **Die Beschäftigten benötigen eine Orientierung** beim Einsatz verschiedener Sprachmittlungsformate. Die Sprachmittlungspraxis muss als **Führungsaufgabe** begriffen werden.

Das „Drei-Säulen-Modell“ des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) beinhaltet Sprachmittlung in Präsenz durch festangestellte Sprachmittler*innen (1. Säule) und Honorarkräfte und gelegentlich externe Firmen (2. Säule) sowie seit November 2024 Distanzdolmetschen per Telefon (3. Säule). Andere Formen von Sprachmittlung (Übersetzung von Schriftstücken, Dolmetschen und Übersetzen durch Mitarbeiter*innen, Begleitpersonen oder maschinelle Übersetzung durch entsprechende Apps) werden in diesem Modell nicht berücksichtigt, jedoch von den Mitarbeiter*innen praktiziert.

Um das Modell zu bewerten, wird im Folgenden zunächst die Ausgangslage beschrieben (Stand Oktober 2025). Dabei wird das Modell mit der tatsächlichen Sprachmittlungs-Praxis im LAF kontrastiert. Anhand von Beobachtungsdaten, Ergebnissen der Umfrage und Informationen aus dem Arbeitsbereich werden die **Effektivität und die Effizienz der aktuellen Praxis** diskutiert. Neben fachlichen Fragen werden in diesem Abschnitt auch wirtschaftliche Aspekte des Modells diskutiert und es werden Vorschläge für eine Weiterentwicklung formuliert.

4.1 Ausgangslage

Im LAF arbeiten in der Abteilung Registrierung und Leistungsgewährung ca. 160 Beschäftigte mit Kund*innenkontakt und Sprachmittlungsbedarf. Zur Bewältigung des Sprachmittlungsbedarfs wurde ein eigener Arbeitsbereich, das Sachgebiet I D 24 (Sprachmittlungskoordination) eingerichtet, der die Einsatzpläne der Honorarkräfte erstellt und die Sprachmittlungseinsätze der Festangestellten und der Honorarkräfte vor Ort koordiniert. Fachbereiche mit Sprachmittlungsbedarf sind:

- I A 1 Registrierung und Verteilung,
- I B 1 Reguläre Leistungsgewährung,
- I B 2 Qualifizierte Leistungsgewährung (inkl. I B 21 Schulung und Einarbeitung, B 22 Mietsachgebiet und I B 23 Pflege- und Eingliederungshilfe),
- I C 2 Sozialdienst Ankunftszentrum,
- I C 3 Sozialdienst Leistungszentrum,
- I C 4 Rückkehr- und Weiterwanderungsberatung,
- I E „Projekt Ankommen TXL“.

In der Sprachmittlungskoordination sind im Oktober 2025 zehn Personen als Sprachmittler*innen festangestellt tätig. Bis Ende des Jahres 2025 werden drei Personen das Team altersbedingt verlassen. Die verbleibenden sieben Personen decken die Sprachen Russisch (2), Türkisch (3), Arabisch/Kurdisch (1) und Farsi/Dari (1) ab.

Hinzu kommen 86 Personen, die auf Honorarbasis für Sprachmittlung hinzugezogen werden. Diese Gruppe deckt 14 Sprachen ab, wobei Arabisch (16), Russisch (22), Persisch (11) am häufigsten vertreten sind. Die Gruppe der Honorarkräfte wird nach Angaben der Sprachmittlungskoordination zum Jahresende ebenfalls Abgänge verzeichnen und dann nur noch 80 Personen umfassen. Die Honorarkräfte werden nach HONVSOZ Abschnitt C, Gruppe eins bezahlt (von 15 bis 24 €/Std.). Das Honorar richtet sich nach der Zeit, die die Honorarkraft in den Standorten des LAF anwesend ist und nicht nach der tatsächlich erbrachten Sprachmittlungszeit. Aufgrund der niedrigen Eingruppierung können bei Honorarkräften und festangestellten Präsenzdolmetscher*innen im LAF **nur basale Qualifikationen** vorausgesetzt werden. Dementsprechend ist die **Qualität der Dolmetschleistungen sehr variabel**. Momentan ist eine Ersetzung der abgehenden Sprachmittler*innen nicht vorgesehen, sodass die verfügbare Anzahl zwangsläufig abnimmt und die Leistungsfähigkeit des Systems weiter verringert wird.

Die Buchung der Honorarkräfte erfolgt über ein **Buchungssystem**, in dem für bestimmte Sprachen jeweils Tage freigegeben werden, an denen sich die benötigten Honorarkräfte einbuchen können, wenn sie an diesem Tag tätig sein wollen. Die Zuordnung der Sprachen zu bestimmten Tagen richtet sich nach Erfahrungen zum Sprachbedarf der Kund*innen und nach der Verfügbarkeit der Sprachmittler*innen, da das Zeitmanagementsystem oder andere Terminverwaltungstools nicht systematisch gepflegt werden.

Allerdings kann der Bedarf auf diese Weise nicht gedeckt werden, weil **die benötigte Sprache im Sprachmittlungspool nicht vertreten ist, sich nicht ausreichend Honorarkräfte eintragen oder generell nicht genug zur Verfügung stehen**. Zugleich wird bei diesem Verfahren der tatsächliche **Sprachmittlungsbedarf der Kund*innen**, etwa aufgrund von vorhandenen Deutschkenntnissen oder sprachkundigen Begleitpersonen, ebenfalls nicht erfasst, da dieser vorab nicht bekannt ist.

An dem jeweiligen Wochentag sind die Präsenzdolmetscher*innen (Honorarkräfte und Festangestellte) in verschiedenen Räumen in den Gebäuden anwesend und werden von dort per Telefon zu Einsätzen gerufen. Erst an diesem Punkt des Ablaufs findet also das **tatsächliche Matching von Sprachmittlungsbedarf und -angebot** statt. Die Mitarbeiter*innen in den Fachbereichen rufen die Sprachmittlung entweder selbst per Telefon oder über eine Koordinationsstelle zum jeweiligen Einsatzort in der Einrichtung.

Die aufgrund des **komplexen Verfahrens** entstehenden Versorgungslücken werden aktuell durch das Pilotprojekt gefüllt. Ausweislich der Nutzungsdaten ist auch im LAF eine steigende Nutzung der telefonischen Sprachmittlung zu verzeichnen, wobei 2025 für Vietnamesisch die stärkste Nachfrage bestand, gefolgt von Türkisch, Arabisch, Russisch und Französisch. Die Rangfolge ist hervorzuheben, weil alle diese Sprachen (mit Ausnahme Französisch) zu den am stärksten nachgefragten Sprachen insgesamt gehören und für diese Sprachen sowohl Festangestellte als auch Honorarkräfte in größerer Zahl zur Verfügung stehen. **Das AVD-Pilotprojekt kompensiert also nicht nur die Lücken**, die aufgrund eines mangelnden Angebots im Personalstamm bestehen, sondern wird auch dann nachgefragt, wenn Sprachmittlung in Präsenz über die Sprachmittlungskoordination aufgrund vorhandener Personalressourcen möglich sein müsste.

4.2 Beobachtungen vor Ort

4.2.1 Assistierende Tätigkeiten beim Präsenzdolmetschen

Die Sprachmittler*innen werden insbesondere im LAF auch für Tätigkeiten eingesetzt, die ihnen nicht notwendigerweise zukommen und für die sie auch nicht unbedingt qualifiziert sind. Das Spektrum dieser Tätigkeiten reicht von **assistierenden Handlungen über kulturelle Erläuterungen von einzelnen Begriffen oder Verfahrensschritten bis hin zu Deeskalation** und Schutz in Konfliktfällen. So formuliert ein LAF-Mitarbeiter, dass Sprachmittler*innen eine wichtige Rolle dabei spielen „Konflikte, Dürpierungen, Ehrverletzungen oder sonstige kulturelle Gegebenheiten zu vermeiden.“ (LAF_4). Die Vorstellung, dass dolmetschende Personen sehr stark zur Beziehungsgestaltung beitragen, ist nicht nur im LAF verbreitet. Übersehen wird dabei jedoch, dass dies im Konflikt mit der Vorstellung einer neutralen und möglichst vollständigen Übersetzungsleistung steht. Aus fachlicher Sicht ist es nicht hilfreich, wenn im Zuge der Sprachmittlung die Beiträge der Gesprächsbeteiligten auf der Basis subjektiver Einschätzungen inhaltlich abgeändert und kommentiert werden.

Eine andere Mitarbeiterin sieht eine Funktion der Sprachmittlung in der Deutung der Aussagen von Kund*innen: „Diese Traumata oder schlimmen Erlebnisse, die viele mitbringen, finde ich einfacher, mit einer dritten Person im Raum anzuhören und zu sortieren. Es hilft mir, das einzuschätzen. Ich spreche die Sprache nicht. Ich weiß nicht, wie es gemeint ist. Die dolmetschende Person gibt mir eine Rückmeldung darüber.“ (LAF_1). In dieser Formulierung wird die Herausforderung deutlich: die nicht fachlich qualifizierte dolmetschende Person soll der fachlich qualifizierten Mitarbeiterin erläutern, „wie etwas gemeint ist“.

Spätestens wenn juristische Begriffe erläutert werden, kann diese Problemstellung eine Überforderung für die Sprachmittlung darstellen. Richtigerweise stellt eine LAF-Mitarbeiterin daher fest: „Also ich finde, das müsste die Sachbearbeitung tun. Das ist „Duldung“ und das heißt...“ (LAF_3). Diese Auffassung wird jedoch nicht von allen Mitarbeiter*innen geteilt. Das Problem beschreibt ein Mitarbeiter so: „Manchmal wissen sie [die Sprachmittler*innen], worum es geht und können es erklären. Es gibt Sachverhalte, deren Übersetzung schwierig ist. (...) Ein Beispiel ist die ‚Kostenübernahme‘. Es gibt Sprachen, in denen das nicht bekannt ist“ (LAF_5).

Die assistierenden Aufgaben sind teilweise einfach und betreffen dann vor allem die Orientierung in der Einrichtung: „Die Person [die Sprachmittler*in] kommt hinein, hilft mir beim Aufrufen, beim Herausbringen und beim irgendwo hinbegleiten.“ (LAF_1). Es kommt jedoch auch vor, dass **Sprachmittler*innen komplexere Tätigkeiten** ausführen. So beschreibt eine Mitarbeiterin, die Sprachmittler*innen übernehmen „teilweise viele Aufgaben, die bei der Sachbearbeitung liegen sollten. (...) es wird etwas der Sprachmittler*innen gegeben und sie erklärt alles. Die Sachbearbeitung sagt nichts. Sie sitzt am Laptop oder Computer.“ (LAF_3). Situationen, in denen Sprachmittler*innen Papiere, Verfahrensschritte oder auch Örtlichkeiten umfangreich erläutern, ohne dies mit den zuständigen Sachbearbeiter*innen abzustimmen, konnten im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen ebenfalls festgestellt werden.

Einen besonderen Stellenwert scheint das Präsenzdolmetschen für die **Beziehungsgestaltung und den Umgang mit Konflikten** im Leistungsbereich und beim Sozialdienst zu haben. Da dort oftmals Themen verhandelt werden, die für die Kund*innen ungünstig sind, ist das Konfliktpotenzial höher. Ein Mitarbeiter führt aus, beim Sozialdienst seien „der persönliche Kontakt und die zwischenmenschliche Beziehung viel wichtiger. Man kann viel besser kommunizieren und deeskalieren als über ein Telefon.“ (LAF_4). Dies gehe so weit, dass die Mitarbeiter*innen bestimmte Honorarkräfte präferieren, weil sie die Erfahrung gemacht haben, „dass der eine bei einer eventuellen Konfliktsituation besser mit der Situation umgehen kann als der andere Sprachmittler.“ (LAF_4).

4.2.2 Umgang mit schriftlichen Dokumenten

Beobachtungen im LAF und Gespräche mit Beschäftigten vor Ort haben gezeigt, dass neben den schon erwähnten assistierenden Tätigkeiten auch der **Umgang mit schriftlichen Dokumenten** eine relevante Herausforderung darstellt. Dies betrifft sowohl die

Vorlage fremdsprachlicher Dokumente und Unterlagen, etwa bei der Registrierung, aber auch den Umgang mit deutschsprachigen Formularen in den verschiedenen Abteilungen des LAF. Die **Übersetzung fremdsprachlicher Dokumente** erfolgt vom Blatt vor Ort durch Sprachmittler*innen, sofern diese verfügbar sind. Teilweise werden jedoch auch Apps genutzt, die auf privaten Smartphones installiert sind. **Deutschsprachige Dokumente** werden beim Präsenzdolmetschen ebenfalls zusammenfassend übersetzt oder beim telefonischen Dolmetschen teilweise von den Mitarbeiter*innen verlesen bzw. zusammengefasst und dann per Telefon gedolmetscht.

4.2.3 Der „Leitfaden zur Nutzung von Sprachmittlungsdienstleistungen“

Als ein erster Ansatz zur **Regulierung von Sprachmittlung im LAF** wurde ein „Leitfaden zur Nutzung von Sprachmittlungsdienstleistungen im LAF“ entworfen. Der Leitfaden typisiert die Situationen, in denen Präsenzdolmetschen genutzt werden sollte und nennt im Situationstyp III vor allem „schwerwiegende emotionale Reaktionen oder Konfliktsituationen“ sowie „vulnerable Personen“ als Indikationen für die Nutzung des Präsenzdolmetschens. Es wird jedoch nicht im Leitfaden erläutert, wieso vulnerable Personen wie Schwangere, Alleinerziehende, Rollstuhlfahrer oder unbegleitete Jugendliche nicht auch per Telefon gedolmetscht werden können.

Der Situationstyp II hingegen bezeichnet eine Situation, die „weniger absehbar, aber nicht inhaltlich komplex oder emotional vielschichtig“ ist. Dieser Situationstyp ist gemäß dem Leitfaden geeignet für das Telefondolmetschen. In der Praxis wird jedoch aufgrund dieser vagen Beschreibungen und nicht immer nachvollziehbaren Kriterien **die Entscheidung den Beschäftigten vor Ort überlassen**. Der Leitfaden sollte daher konsequent an der Komplexität der Gespräche und Aufgaben in den jeweiligen Fachbereichen ausgerichtet werden und nicht an den zugeschriebenen Eigenschaften der Kund*innen. So gab eine Mitarbeiterin an, immer das Telefondolmetschen zu nutzen, weil sie dann nicht auf Sprachmittlung warten müsse. Laut Leitfaden müsste sie jedoch in der Regel das Präsenzdolmetschen nutzen, da es meist um Themen wie Mietkauti- onen usw. geht. Aus Sicht der Mitarbeiterin war das Telefondolmetschen jedoch vollkommen ausreichend für die Bearbeitung der Fälle.

Ebenfalls kritisch anzumerken ist, dass der Leitfaden teilweise explizit **assistierende Handlungen der Sprachmittler*innen anregt**, etwa das Deeskalieren von Konflikten oder, wenn dies nicht gelingt, das Auftreten als Zeuge/Zeugin. Diese Aufgaben sind weder durch die Entgeltgruppe der Festangestellten, die Honorarsätze und die Qualifikation der Sprachmittler*innen zu rechtfertigen. Die **Anregung, in bestimmten Fällen Übersetzungs-Apps zu nutzen**, ist zu begrüßen, sofern es sich um autarke, vom LAF angeschaffte Geräte handelt. Die Nutzung privater Smartphones für dienstliche Übersetzungsaufgaben sollte hingegen nicht propagiert werden, da dies in der Regel unvermeidlich datenschutzrechtliche Verstöße zur Folge hat. Selbst wenn eine Übertragung keine personenbezogenen Daten enthält, werden in jedem Fall private Metadaten von Angestellten oder Kund*innen übertragen. Dies sollte eine staatliche Stelle nicht systematisch vorsehen.

4.3 Ergebnisse aus der Umfrage und den Nutzungsdaten

Erkenntnisse zum „Drei-Säulen-Modell“ des LAF lassen sich auch aus der Online-Umfrage und den Nutzungsdaten ableiten. Die 48 Teilnehmer*innen an der Umfrage, die im LAF tätig sind, geben fast alle an, täglich oder häufig Sprachbarrieren im dienstlichen Kontakt mit den Kund*innen zu erleben. Fast allen ist auch das Pilotprojekt bekannt und 36 von 48 haben auch eigene Erfahrungen mit dem Angebot. Die technische Handhabung wird auch im LAF ganz überwiegend als „einfach und gut“ oder „einigermaßen verständlich“ bezeichnet. Die Bewertung ist somit im LAF ähnlich positiv wie in den Bezirksämtern.

Neben den drei Säulen des Telefondolmetschens und des Präsenzdolmetschens durch Festangestellte und Honorarkräfte gibt es im LAF jedoch auch noch **andere Verfahren zur Bewältigung von Sprachbarrieren**. Wie die Tabelle in Abbildung 25 zeigt, werden auch Kolleg*innen, Begleitpersonen oder Übersetzungs-Apps genutzt, um die Kommunikation mit Kund*innen zu ermöglichen. Die Sprachkenntnisse von Kolleg*innen werden sogar etwas häufiger als das Pilot-Projekt genannt.

Dies zeigt, dass die offiziellen Verfahren mit informellen Praktiken koexistieren, die aus Sicht der Beschäftigten offensichtlich auch ihren Zweck erfüllen. Inwieweit diese Praktiken im Einzelnen wünschenswert sind oder rechtliche Risiken beinhalten, kann an dieser Stelle nicht im Detail diskutiert werden. Es wird jedoch deutlich, dass die offiziellen Verfahren nicht immer ausreichen und andere Lösungen gesucht werden, um die Kommunikation zu ermöglichen und den Bedarf an Sprachmittlung zu decken.

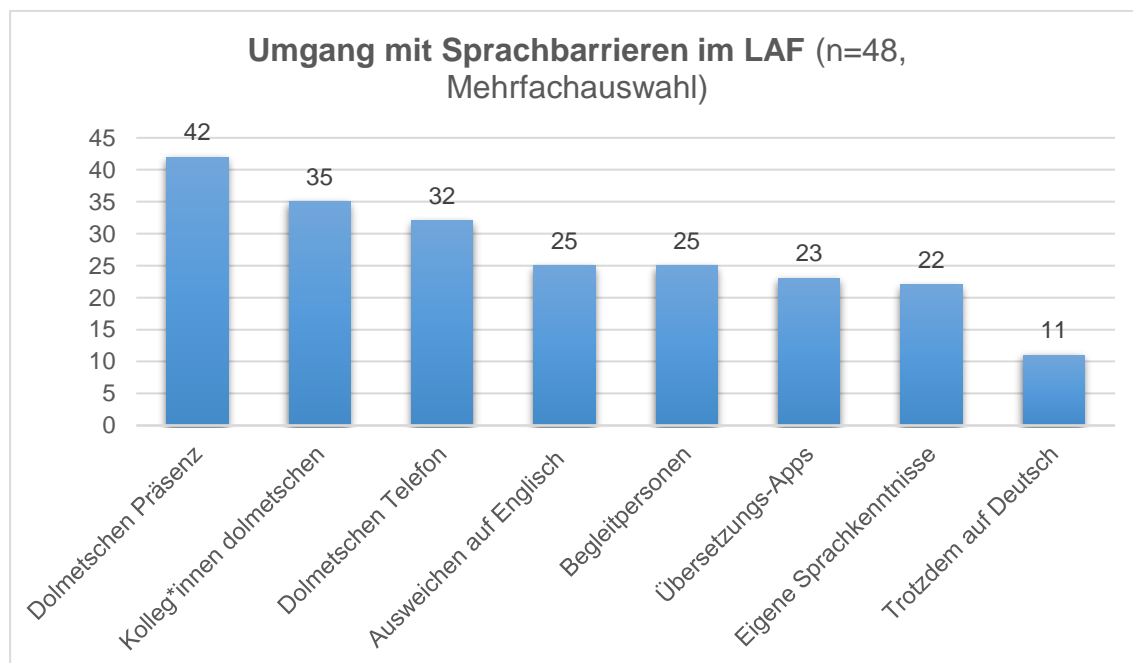


Abb. 25: [Umfrage] LAF: Wie wird mit Sprachbarrieren umgegangen?

Ein weiteres Phänomen, das in Kapitel 4 schon in Bezug auf die Nutzungsdaten aus anderen beteiligten Einrichtungen angesprochen wurde, ist die **durchschnittliche Dauer der Anrufe beim Pilot-Projekt**. Während in den Aussagen von Beschäftigten oder in der Umfrage häufig der subsidiäre Charakter des Telefondolmetschens betont wird, lassen sich aus den Nutzungsdaten auch im LAF andere Schlüsse ziehen.

Im Bereich Ankunft/Registrierung und im Leistungsbereich sind eher kurze Anrufzeiten von zehn bis fünfzehn Minuten zu verzeichnen, in den Abteilungen mit einem höheren Beratungsanteil wie dem Mietsachgebiet oder dem Sozialdienst wird jedoch eine **durchschnittliche Anrufdauer über 20 Minuten** erreicht, im Bereich Pflege beträgt sie sogar 35 Minuten (Abb. 26). Dies zeigt erneut, dass komplexe Gesprächsanlässe durchaus auch mit Hilfe des Telefondolmetschens bearbeitet werden. Gegenteilige Aussagen der Nutzer*innen, denen zufolge das Telefondolmetschen vor allem für kurze und wenig komplexe Sachverhalte geeignet ist, stehen im Widerspruch zu der tatsächlichen Nutzungspraxis, die aus den Nutzungsdaten objektiv hervorgeht.

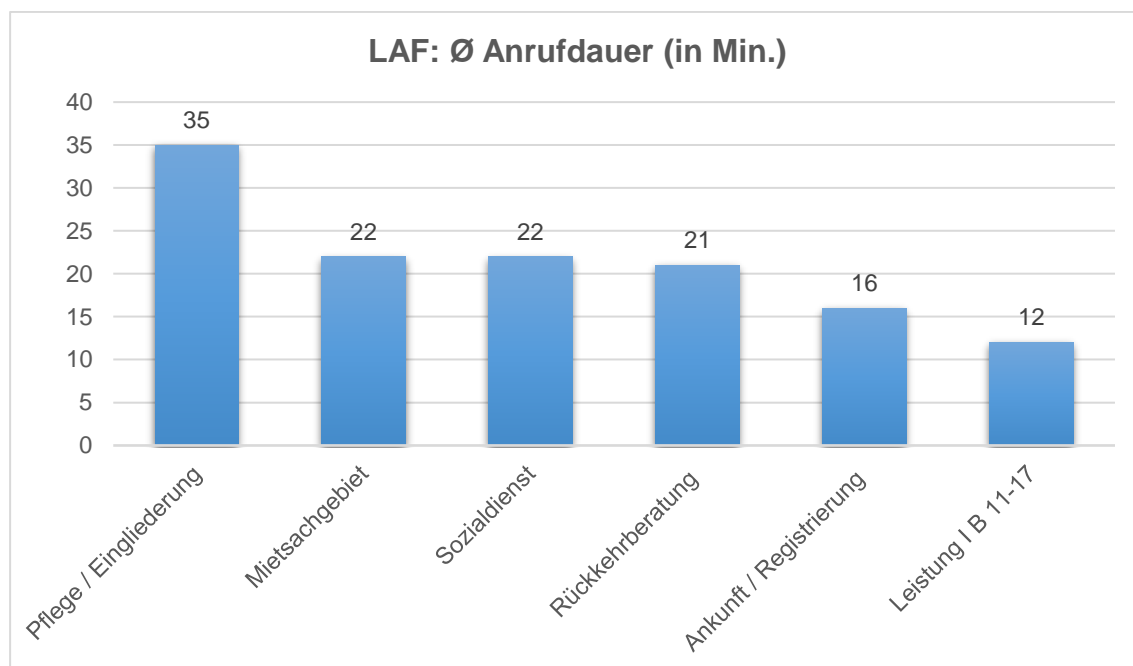


Abb. 26: [Nutzungsdaten] LAF: Durchschnittliche Anrufdauer

4.4 Wirtschaftliche Aspekte

Das LAF muss aufgrund des besonders hohen Bedarfs der grundsätzlich nicht oder kaum deutschsprachigen Kundschaft jährlich erhebliche Summen für Präsenz- und Distanzdolmetschen aufwenden. Zusätzliche Kosten entfallen auf die Koordination und Verwaltung des Präsenzdolmetschens, Rechnungsprüfung usw. Der Großteil der Kosten entfiel 2025 auf die Honorarkräfte (Abb. 27). Monatliche Kosten für Festangestellte und Pilotprojekt beliefen sich im Durchschnitt auf etwa ein Fünftel der Kosten für Honorarkräfte. Insgesamt sind die Summen für das Präsenzdolmetschen durch Honorarkräfte dabei im Jahr 2025 gegenüber dem Vorjahr um **ca. 50% gesunken**, wäh-

rend sie für die Festangestellten in etwa gleichblieben, da sich deren Anzahl gegenüber dem Vorjahr kaum geändert hat. Die Kosten für das Pilotprojekt sind im Jahr 2025 jedoch gegenüber den beiden Pilotierungsmonaten im Jahr 2024 leicht gestiegen, weil die Nutzungszahlen noch kontinuierlich zunehmen.

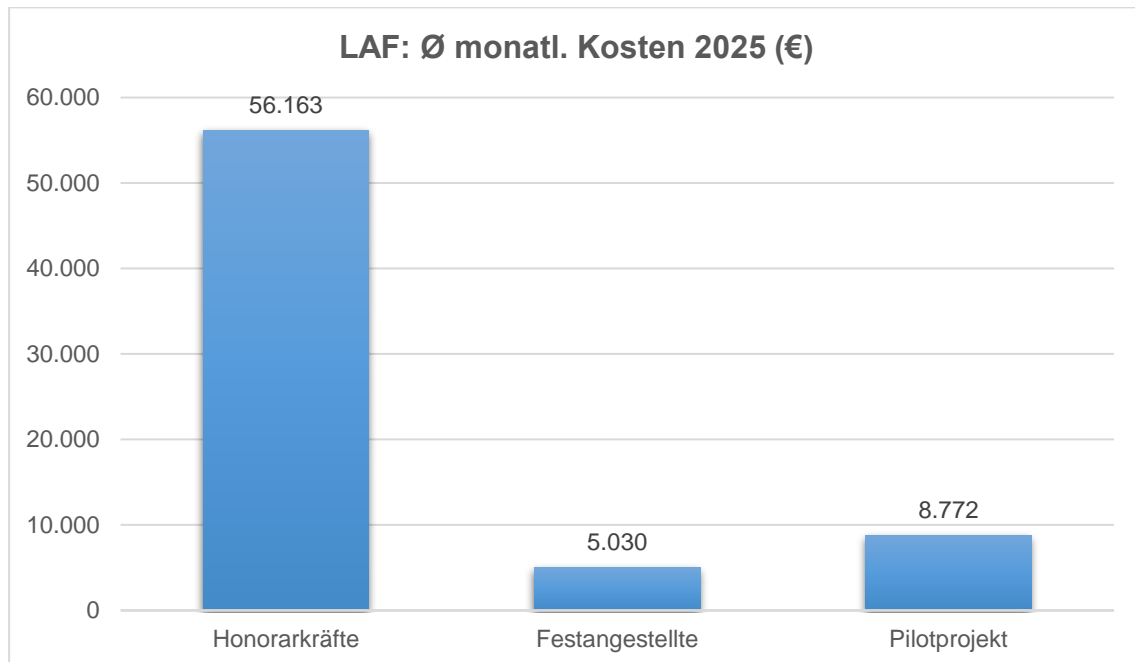


Abb. 27: LAF: Kosten für Sprachmittlung pro Monat (2025)

Der finanzielle **Bedarf für einzelne Sprachen variiert** erheblich. So fielen die Kosten beispielsweise für die Sprache Arabisch in den Monaten Januar bis September 2025 um nahezu 50% gegenüber dem Vorjahreszeitraum. Einen ähnlich starken Rückgang gegenüber dem Vorjahr gab es auch bei Türkisch und Farsi/Dari, während Vietnamesisch und Russisch nur geringe Rückgänge gegenüber dem Vorjahr verzeichneten. Die sinkende Nachfrage für das Präsenzdolmetschen entspricht den momentan sinkenden Ankunftsahlen von Geflüchteten aus bestimmten Regionen, vor allem Syrien und Afghanistan. Aus der Ukraine kommen jedoch weiterhin Geflüchtete an. Die Nachfrage nach Russisch und Ukrainisch ist daher weiterhin hoch. Die Sprachen Arabisch, Russisch, Farsi/Dari, Türkisch und Vietnamesisch bilden im Jahr 2025 die Gruppe mit dem höchsten Aufkommen.

Diesen fünf **Hauptsprachen** steht eine Gruppe von neun Sprachen gegenüber, für die im LAF nur in geringerem Umfang Präsenzdolmetschen stattfindet (**Nebensprachen** wie z. B. Georgisch, Bosnisch-Serbisch-Kroatisch, Tigrinja, Albanisch usw.). In dieser Gruppe wird in den vorliegenden Statistiken auch „Kurdisch“ genannt, das jedoch mit Kurmanci und Sorani in zwei Varietäten zerfällt, die untereinander nur schlecht verständlich sind. Die Sprecher*innen dieser Varietäten sind überwiegend zweisprachig

und sprechen jeweils auch entweder Arabisch, Farsi oder Türkisch. Präsenzdolmetschen für Sprecher*innen kurdischer Sprachen könnte daher in Zukunft auch durch die jeweiligen Verkehrssprachen aus den Herkunftsregionen abgedeckt werden. Für das Telefondolmetschen wird im Pilotprojekt schon jetzt eine Differenzierung nach den beiden Varietäten vorgenommen.

Die Gruppe der fünf Hauptsprachen (Arabisch, Russisch, Farsi/Dari, Türkisch, Vietnamesisch) hat zurzeit einen **durchschnittlichen monatlichen Finanzbedarf, der etwa dreimal so hoch ist, wie der Bedarf der Nebensprachen** (ohne „Kurdisch“). Die Nebensprachen werden also nur selten abgerufen und könnten in Zukunft ausschließlich über das Telefondolmetschen bedient werden. Bei der Gruppe der Hauptsprachen besteht demgegenüber ein größerer Bedarf, der jedoch bei Arabisch, Farsi/Dari und Türkisch aufgrund veränderter Flucht- und Migrationsbewegungen sowie politischer Entwicklungen in den Herkunftsländern momentan zurückgeht.

Trotz intensiver Koordinierung der Einsätze können nach Auskunft der Sprachmittlungskoordination sowie gemäß früherer Umfragen und Aussagen von Beschäftigten im LAF **Warte- und Leerzeiten** beim Präsenzdolmetschen nicht vermieden werden. Leerzeiten sind Zeiten, in denen sich die Honorarkräfte in den Warteräumen an den Standorten aufhalten und auf Anrufe der Nutzer*innen warten. Der **Vorteil der flexiblen Beschäftigungsverhältnisse bei den Honorarkräften geht also einher mit einem hohen organisatorischen Aufwand und Effizienzverlusten**, weil Einsatzzeiten und Sprachenbedarf kaum planbar sind.

Zudem ist der Einsatz von Honorarkräften vermutlich **kaum kostengünstiger als das Telefondolmetschen**. Geht man mit Bezug auf den Sprechzettel der Sprachmittlungskoordination (Mai 2023) von Leerzeiten von 70% aus, entspricht die abgerechnete Stunde einer Honorarkraft nur zu einem kleineren Teil der tatsächlichen Sprachmittlungszeit vor Ort. Geht man weiter davon aus, dass die Tätigkeit in Präsenz zeitaufwändiger ist als das telefonische Dolmetschen (Aufsuchen der Einsatzorte im Gebäude, Begrüßung und Smalltalk, assistierende Tätigkeiten), sinkt die tatsächliche Sprachmittlungszeit der Honorarkräfte vor Ort noch weiter. Hinzu kommen Kosten für die Koordination und die Administration der Honorarkräfte (Rechnungsprüfung usw.) sowie die Wartezeiten der anfordernden Stelle. Überschlägig kalkuliert entspricht der Minutenpreis der Sprachmittlung durch Honorarkräfte daher in etwa der Sprachmittlung durch festangestellte Personen oder dem telefonischen Dolmetschen durch einen externen Dienstleister.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass der **Vorteil des Telefondolmetschens nicht in einer unmittelbaren Kostenersparnis** besteht, sondern **in einem effizienteren und variablen Zugang der Beschäftigten zu qualitativ guter Sprachmittlung**. Sprachmittlung durch Honorarkräfte geht mit fehlender Qualitätssicherung und hohem organisatorischen Aufwand einher, ohne den Bedarf an Sprachmittlung effizient zu decken.

4.5 Die Weiterentwicklung des „Drei-Säulen-Modells“

Die Untersuchung hat gezeigt, dass der **Sprachmittlungsbedarf im LAF hoch** ist und **bedeutende Kosten** verursacht. Zugleich gibt es **Bedarfsschwankungen** aufgrund politischer Entscheidungen und weltpolitischer Ereignisse. Jeder Ansatz zur Bedarfsdeckung muss daher einerseits **flexibel gestaltet sein und andererseits die zentrale Rolle von Sprachmittlung für die Bewältigung der Aufgaben im LAF berücksichtigen**. Neben den drei Verfahren für Sprachmittlung (Festangestellte, Honorarkräfte, Telefondolmetschen) bestehen auch andere Praktiken, mit denen die Beschäftigten behelfsweise die Lücken des Sprachmittlungsangebotes ausgleichen. Zugleich sind diese Praktiken nicht immer sachgerecht und teilweise rechtlich fragwürdig. Die bestehenden Regularien (Leitfaden) müssen überarbeitet werden, um dem **Bedarf der einzelnen Abteilungen** besser als bisher zu entsprechen.

Aus **wirtschaftlicher Sicht** ist das Dolmetschen durch Honorarkräfte eine günstige und flexible Lösung. Die **Nachteile dieses Ansatzes** liegen in der mangelnden Qualitätskontrolle und fehlenden inhaltlichen Steuerung. Honorarkräfte beziehen ein niedriges Honorar, für das keine besonderen Anforderungen wie etwa eine bestimmte Arbeitsweise, Dolmetscherfahrung oder Sachkunde gefordert werden können. Ähnliches gilt aufgrund der niedrigen Eingruppierung für die Festangestellten. Bei diesen wäre immerhin eine inhaltliche Steuerung möglich, die bisher aber kaum erkennbar ist. Stattdessen werden den Präsenzsprachmittler*innen assistierende Tätigkeiten nahegelegt. Das **Pilotprojekt** hingegen verursacht etwas höhere Kosten, bietet jedoch ebenfalls eine hohe Flexibilität und auch eine höhere Qualität der Dolmetschleistung sowie Steuerungsmöglichkeiten über den Dienstleister.

Das **Modell des LAF** kann vor diesem Hintergrund in folgenden Punkten weiterentwickelt werden:

1. Um qualitätsorientierte Sprachmittlung bei gleichzeitiger Flexibilität zu ermöglichen, müssen die **Steuerung und die Qualitätsanforderungen** an Sprachmittlung überprüft werden. Der Leitfaden muss dafür konsequent aus den kommunikativen Anforderungen einzelner Abteilungen und Arbeitsplätze heraus in Zusammenarbeit mit den Beschäftigten entwickelt werden.
2. **Telefondolmetschen sollte der Standard sein**, von dem in begründeten Fällen abgewichen werden kann. Improvisationslösungen wie die Einbeziehung sprachkundigen Kolleg*innen oder Begleitpersonen können weiter genutzt werden, wenn den Beschäftigten die Schwächen dieser Lösungen klar sind.
3. „**Nebensprachen**“ (= Sprachen mit geringer Nachfrage) sollten nur noch per Telefon angeboten werden.
4. Eine Lösung für die **rechtssichere Übersetzung** von Dokumenten muss gefunden werden (bspw. Übersetzungs-Apps auf Diensthandy).
5. **Präsenzdolmetschen** sollte nach einer Übergangszeit nur noch in den Hauptsprachen (Arabisch, Russisch, Türkisch, Farsi/Dari, Vietnamesisch) von Festangestellten anhand eines sachgerechten Anforderungs- und Tätigkeitsprofils

angeboten werden. Falls sich die Zusammensetzung der Hauptsprachen ändert, können die jeweiligen Sprachmittler*innen andere Aufgaben im Haus übernehmen.

6. Die sachgerechte Nutzung von **Sprachmittlung sollte als Führungsaufgabe** verstanden werden und in Teambesprechungen, Schulungen und Jahresgesprächen fortlaufend thematisiert werden.

5 Vorschläge für die Weiterentwicklung des Pilotprojekts

Aus den Erfahrungen mit dem Pilotprojekt lassen sich mehrere Vorschläge für eine Weiterentwicklung ableiten. Diese betreffen die konkrete **Gestaltung des Distanzdolmetschens**, die **Einbeziehung und Anleitung** der Mitarbeiter*innen sowie die Einbettung des Distanzdolmetschens in ein **übergreifendes Zielbild**, das unterschiedliche Sprachmittlungsansätze verbindet und für verschiedene Bereiche der öffentlichen Verwaltung und der Behörden relevant ist.

5.1 Governance

Nutzungsdaten und Berichte aus der Praxis zeigen, dass das Distanzdolmetschen per Telefon in vielen Bereichen und an vielen Arbeitsplätzen an die Stelle des Präsenzdolmetschens treten kann. Das Pilotprojekt hat außerdem gezeigt, dass in alltäglichen Beratungskonstellationen das Videodolmetschen meist nicht erforderlich ist. Die Einschränkungen, die durch die fehlende visuelle Wahrnehmbarkeit der Situation und der Gesprächsbeteiligten entstehen, führen nicht zu einer geringeren Nutzbarkeit des Dienstes.

Der im Pilotprojekt erprobte Ansatz des **Telefondolmetschens ist die flexibelste und effizienteste Lösung für die Bewältigung von Sprachbarrieren**. Es ermöglicht schnelle Verfügbarkeit und Qualitätssicherung. Der Ansatz sollte daher zu der Standardlösung beim Auftreten von Sprachbarrieren werden. **Präsenzdolmetschen** durch festangestellte, qualifizierte und entsprechend bezahlte Personen sollte das Telefondolmetschen dort ergänzen, wo besonders komplexe Gesprächsanlässe bestehen, etwa im Bereich der psycho-sozialen Betreuung oder bei komplexen Beratungsanlässen. Die für Sprachmittlung vorgesehenen Personen sollten ein kriteriengeleitetes Auswahlverfahren (Screening) durchlaufen. Präsenzdolmetschen durch **gering qualifizierte und schlecht bezahlte Honorarkräfte** sollte nicht mehr praktiziert werden.

Anwendungsfälle und Berechtigungen zur Nutzung der verschiedenen Formate können in einer Nutzungsrichtlinie formuliert werden, wobei Mitarbeiter*innen **Ermessensspielräume** in bestimmten Arbeitsbereichen (Beratung, aufsuchende Sozialarbeit, Bürgerämter usw.) eingeräumt werden sollten. Eine solche Nutzungsrichtlinie sollte in Kooperation mit den potentiellen Nutzer*innen vor Ort und mit Blick auf die Anforderungen typischer Kommunikationsanlässe entwickelt werden.

5.2 Veränderungsprozesse

Die Umsetzung eines umfassenden und integrierten Sprachmittlungsansatzes mit telefonischem Dolmetschen als Kern bedeutet für viele Beschäftigte eine Veränderung alltäglicher Praktiken im Umgang mit Sprachbarrieren. Diese Umsetzung sollte daher als eine **Führungsaufgabe** begriffen werden. Die reflektierte Nutzung und die Beachtung etwaiger Richtlinien und Vorgaben muss den Beschäftigten vor Ort im Rahmen

von **Handlungsanweisungen, Teambesprechungen und Jahresgesprächen** immer wieder nahegebracht werden. Die bisherigen eingeübten Praktiken werden nicht dadurch überwunden, dass ein neues Angebot geschaffen wird. Vielmehr müssen **die lokalen Voraussetzungen beachtet** werden. Zu diesen Voraussetzungen gehören räumliche Gegebenheiten an den Arbeitsstellen ebenso wie die Altersstruktur der Beschäftigten oder ihr fachlicher Hintergrund und die Vertrautheit mit modernen Technologien.

5.3 Übersetzen von Dokumenten

Das Pilotprojekt hat gezeigt, dass eine **Lösung für die Übersetzung schriftlicher Dokumente** eingeführt werden muss. Dies betrifft die Vorlage von fremdsprachlichen Dokumenten durch die Kund*innen (etwa in Ankunftszentren), die Verwendung von deutschsprachigen Formularen und Schriftstücken im Umgang mit nichtdeutschsprachigen Kund*innen und den E-Mailverkehr. Diese drei Anwendungsfälle können mit Hilfe von **KI-basierten, maschinellen Übersetzungstechnologien** bearbeitet werden. Zusätzlich könnten Standarddokumente auch als Übersetzungen in mehreren Sprachen vorgehalten werden.

Verwaltungsakte und amtliche Informationen erfolgen dabei weiterhin in deutscher Sprache; **die nichtdeutschsprachige, maschinell übersetzte schriftliche Kommunikation hat lediglich einen ergänzenden Charakter**. Durch die Schaffung niedrigschwelliger und rechtssicherer Handlungsoptionen für schriftliche Übersetzung (z.B. durch Rahmenverträge mit entsprechenden Anbietern und Apps auf Diensthandys) werden die Mitarbeiter*innen in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung entlastet. Solche Technologien sind bei der Berliner Polizei schon im Einsatz (vgl. Drucksache 19/21212, Antwort des Senats zur schriftlichen Anfrage vom 07.01.2025).

5.4 Zielbild

Im Rahmen der wissenschaftlichen Projektbegleitung des AVD-Pilotprojektes wurde deutlich, dass das Distanzdolmetschen eine Form von Sprachmittlung neben anderen ist und ein integrierter und systematischer Ansatz zum Einsatz von Sprachmittlung in verschiedenen Formaten angesichts des vielfältigen Bedarfs nötig wäre. Sprachmittlung wird nicht nur in Flüchtlingsangelegenheiten oder als freiwillige Leistung im Kontext der Sozial- oder Integrationspolitik benötigt, sondern ist ein **Querschnittsthema**, dem sich alle Ressorts widmen müssen.

Dies wurde auch in einer Antwort auf eine schriftliche Anfrage deutlich, in der die Senatsverwaltung für Finanzen die **Kosten für Sprachmittlung im Land Berlin** aufgeschlüsselt hat (vgl. Drucksache 19/21212, Antwort des Senats zur schriftlichen Anfrage vom 07.01.2025). Demnach geben das Landesamt für Einwanderung, die Berliner Polizei, die Justizvollzugsanstalten und die verschiedenen Gerichte allein im Jahr 2024 zusammen über **20 Mio. € für Sprachmittlung** aus. Die Ausgaben der Bezirksamter

sind im Vergleich deutlich geringer und rangieren im Jahr 2024 zwischen knapp 300.000 € (Sozialamt Bezirksamt Neukölln) und 530 € jährlich (Amt für Soziales Bezirksamt Reinickendorf). Das Land setzt somit jährlich insbesondere im Bereich der verpflichtenden staatlichen Leistungen **erhebliche Mittel** ein, um Sprachmittlung zu gewährleisten. Schon die hohen jährlichen Ausgaben in diesem Bereich machen deutlich, dass **Sprachmittlung kein Projekt** ist, sondern als ein Basisdienst im Regelbetrieb verschiedener Einrichtungen verankert werden sollte. Weitere Gründe für die Verankerung von Sprachmittlung im Regelbetrieb (neben dem schon jetzt erheblichen Mitteleinsatz) sind die demografische Entwicklung, insbesondere die Notwendigkeit des Zuzugs von Fachkräften aus dem Ausland.

Um dem Querschnittscharakter gerecht zu werden und die Verankerung im Regelbetrieb zu unterstützen, wird die Schaffung eines **Zentrums für Sprachmittlung** vorgeschlagen. Die Aufgaben dieses Zentrums wären:

- Die Entwicklung eines **Sprachmittlungs-Portfolios**, das verschiedene Formate enthält,
- die **Beratung aller Ressorts**,
- **die fachliche Begleitung von Vergabeprozessen und der Implementierung** von Telefondolmetschen und KI-gestützten Übersetzungswerkzeugen in allen öffentlichen Einrichtungen,
- zentrales **Reporting** und **Steuerung** bei neuen Bedarfslagen,
- die **Rekrutierung und Bereitstellung** von geeigneten Sprachmittler*innen für alle Ressorts inklusive der Polizeibehörden (die Justizverwaltung hat eigene Beschaffungswege),
- **Begleitung von Einstellungsverfahren** für Sprachmittler*innen,
- **Weiterentwicklung** des „Landesrahmenprogramms Integrationslots:innen“ und anderer Projektförderungen.

Das **Zielbild** ist eine zentrale Stelle, die alle Ressorts mit den nötigen Informationen und Ressourcen versorgt, die für die Erfüllung der Aufgaben und insbesondere die Sicherstellung der Kommunikation mit Personen mit geringen oder fehlenden Deutschkenntnissen erforderlich sind. Durch die Weiterentwicklung von unterschiedlichen Sprachmittlungsformaten zu einem **Basisdienst im Land Berlin** werden die Beschäftigten entlastet und es wird die Kommunikation mit den Bürger*innen vereinfacht.

Literaturverzeichnis

- Adler, Astrid (2019): Sprachstatistik in Deutschland. In: *Deutsche Sprache*, 3(19), 197–219.
- Amato, Amalia (2017): Telephone Interpreting for Health Care Service – Potential Problems and Solutions. In: Report 2 – Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 52–85.
- Braun, Sabine (2018): Video-mediated interpreting in legal settings in England: Interpreters' perceptions in their sociopolitical context. In: *Translation and Interpreting Studies*. Special issue Technology in community translation and interpreting, 13:3, 393–420.
- Braun, Sabine/ Elena Davitti (2017): A Methodological Framework for the Study of Remote Interpreting. In: Report 2 – Remote technologized interpreting (telephone-based and video-based remote interpreting). Main features and shifts with on-site bilateral interpreting, 41–51.
- CEFR-Descriptors 2020. Hrsg. Council of Europe. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/the-cefr-descriptors>.
- Council of Europe (2020): Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume. Strasbourg: Council of Europe Publishing. www.coe.int/lang-cefr.
- Delorme Benites, Alice/ Caroline Lehr (2021): Neural machine translation and language teaching – possible implications for the CEFR. *Bulletin suisse de linguistique appliquée* No 114, 2021, 47-66.
- Diakonie (2025): Digitale Sprachmittlungs-Tools im Krankenhaus: zwischen Innovation und Versorgungsrealität. Dokumentation des Fachgesprächs der Diakonie Deutschland vom 30.09.2025.
- Evrin, Feyza/ Bernd Meyer (2023): Sprachmittlung in öffentlichen Einrichtungen. Handreichungen für die Praxis. Berlin: Peter Lang Verlag.
- Farag, Rahaf/ Bernd Meyer (2023): Coordination in Arabic-German Telephone-based Remote Interpreting. *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting* (online first). <https://doi.org/10.1075/intp.00097.far>
- Harris, Brian / Bianca Sherwood (1978): Translation as an innate skill. In: D. Gerver & H. Wallace Sinaiko (eds.) *Language Interpretation and Communication*. NATO Conference Series, 155–170.
- Havelka, Ivana (2018): Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes. Berlin: Frank & Timme.
- Herrmann-Werner, Anne/ Teresa Loda/ Stephan Zipfel/ Martin Holderried/ Franziska Holderried/ Rebecca Erschens (2021): Evaluation of a Language Translation App in an Undergraduate Medical Communication Course: Proof-of-Concept and Usability Study. *JMIR mHealth and uHealth*, 9(12), e31559. <https://doi.org/10.2196/31559>
- IMAP-Abschlussbericht (2023): Wissenschaftliche Begleitung laufender Audio-Video-Dolmetsch-Lösungen in Berliner Verwaltungseinheiten für die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA). IMAP GmbH, Düsseldorf.
- Interpret (2025): Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln. Bern. <https://www.inter-pret.ch/de/service/statistiken-77.html>

- Ji, Xinhua/ Ellen Chow/ Kenzy Abdelhamid/ Daria Naumova/ Kedar Mate/ Amy Bregeron/ Bertrand Lebouché (2021): Utility of Mobile Technology in Medical Interpretation: A Literature Review of Current Practices. *Patient Education and Counseling* 104 (9): 2137 – 2145.
- Kletečka-Pulker, Maria/ Sabine Parrag (2015): Endbericht „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“. Ein Pilotprojekt der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und des Instituts für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien.
- Krüger, Ralph (2021): Die Transformer-Architektur für Systeme zur neuronalen maschinellen Übersetzung – eine popularisierende Darstellung. *trans-kom*, 14/2: 278–324.
- Lietz, Roman (2017): Kriterien zur Umsetzung von Integrationslotsenprojekten. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doctor philosophiae (Dr. phil.). Friedrich-Schiller-Universität Jena.
- Meyer, Bernd (2008): Nutzung der Mehrsprachigkeit von Menschen mit Migrationshintergrund. Berufsfelder mit besonderem Potenzial. Studie für das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Nürnberg.
- Meyer, Bernd (2002): Untersuchungen zu Aufgaben interkulturellen Mittelns. In: Silvia Kalina & Joanna Best (Hrsg.): Übersetzen und Dolmetschen in Praxis und Lehre. Eine Orientierungshilfe. Tübingen: UTB, 51–59.
- Paritätischer Gesamtverband (2018): Positionspapier des Paritätischen Gesamtverbandes. Sicherstellung der Sprachmittlung als Voraussetzung für Chancengleichheit beim Zugang zu Sozialleistungen.
- Peeters, Kris/Joke Daems /Claudia Plieseis/Maria Isabel Rivas Ginel/Mehmet Şahin et al. (2025): AI for Translation and Interpreting. A Roadmap for Users and Policy Makers. Conseil Européen pour les Langues / European Language Council. doi: 10.5281/zenodo.17531283
- Wadensjö, Cecilia (1998): *Interpreting as Interaction*. London and New York: Longman.
- WD – Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages (2017): Der Anspruch auf einen Dolmetscher für Flüchtlinge und Migranten. Ausarbeitung. WD 3 – 3000 – 095/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung.
- WD – Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages (2017): Anspruch auf einen Dolmetscher gegenüber Behörden. WD 3 – 3000 – 106/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung.
- WD – Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages (2017): Dolmetscher im Rahmen der gesundheitlichen Versorgung. Anspruch und Kostenübernahme. WD 9 – 3000 – 021/17. Fachbereich: WD 3: Verfassung und Verwaltung.
- Weiser, Barbara (2011): Rechtliche Rahmenbedingungen bei der Finanzierung von Einsätzen in der „Sprach- und Kulturmittlung“. Expertise erstellt im Rahmen des Projekts „SPuK OS II – Stärkung interkultureller Ressourcen durch den Einsatz von Sprach- und Kulturmittlung in der Region Osnabrück“ im Auftrag von Caritasverband für die Diözese Osnabrück e. V. (unveröffentlicht).
- Zehnder, Philipp/ Jörg Heberer/ Markus Schwarz/ Frederik Greve/ Peter Biberthaler/ Chlodwig Kirchhoff/ Michael Zyskowski (2023): Analyse zum Umgang mit digitalen Übersetzungsprogrammen. In: *Notfall- und Rettungsmedizin*. Springer, 1-6.